

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**La Responsabilidad Social Laboral y su Relación con la
Satisfacción Laboral del Cliente Interno de las
Mypes de Tingo María**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

ROSALES CELIS, FLOR NÍCIDA

TINGO MARÍA, PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

Tingo María

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Av. Universitaria s/n - ☎ (062) 562342 anexo 247 - FAX: (062) 561156



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 035-2019-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 18 días del mes de octubre de 2019, siendo las 09:00 am., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro. 152/2018/D-FCEA, de fecha 04 de julio de 2018, y la Resolución N° 010/2019-D-FCEA, de fecha 14 de enero de 2019, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciada en Administración denominado:

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE LAS MYPES DE TINGO MARIA

Presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas Flor NICIDA ROSALES CELIS, luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Siendo las 11:00 am., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 18 de octubre de 2019.

Mag. César A. HUAMÁN RAMÍREZ
Presidente del Jurado

Adm. Antonio S. SIMÉON NÚÑEZ
Miembro

Mag. Jhon H. MELENDEZ ORDOÑEZ
Miembro

Mag. Nebenka CARO POTOKAR
Asesor

Nota:

(Excelente	= 18,19,20)
(Muy Bueno)	= 15,16,17)
(Bueno	= 13, 14)
(Regular	= 11, 12,)
(Desaprobado/Deficiente	= 10 o menos)



REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

(Resol.152-2018-D-FCEA, Resol. Resol. 010-2019-D-FCEA)

DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa
Escuela : Escuela Profesional de Administración
Título de tesis : La Responsabilidad Social Laboral y su relación con la Satisfacción Laboral del Cliente Interno en las Mypes de Tingo María.

Autor : Rosales Celis, Flor Nícida
DNI: 70870010
Título conducente a: Licenciada en Administración
Año de sustentación y aprobación:

Asesor de tesis : MsC. Nebenka Caro Potokar

Programa de investigación: 4. Desarrollo ambiental

Eje temático de investigación: 4.1 Responsabilidad Social Ambiental

Lugar de ejecución : Ciudad de Tingo María

Duración : Inicio : 03/07/2018
Término : 16/09/2019

Financiamiento: :
FEDU : - . -
Propio : S/. 4,165.00
Otros . : - . -

DEDICATORIA

Con mucho amor para mi querida madre Marcela Celis Aquino, por ser amiga y compañera, que me ayudado a crecer, por estar conmigo en todo momento, por su confianza, su amor infinito, por su paciencia, por enseñarme el camino de la vida, por sus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntas, por los regaños que me merecía y no entendía, por creer siempre en mí.

A mis tres pequeños hermanos que con su amor inocente, me confortan en todo momento.

A mi querida tía July Celis, por su confianza, su amor, su apoyo y motivación constante.

AGRADECIMIENTO

- ✓ Agradecer en primer lugar a Dios por la vida, salud y por permitirme cumplir cada uno de mis objetivos.
- ✓ A mi querida madre por su apoyo incondicional, moral y económico que me ha brindado hasta el día de hoy, sin ello no hubiera sido posible estar aquí.
- ✓ A mi querida tía July Celis por todo su amor incondicional y su apoyo constante en todas las etapas de mi vida.
- ✓ A la Lic. Nebenka Caro Potokar, por el apoyo constante y desinteresado en el desarrollo de mi investigación.
- ✓ A la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Alma Mater y en especial a la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, a sus respectivos cátedras por su aporte absoluto en mi formación
- ✓ A mis queridos amigos y compañeros de esta prestigiosa casa de estudios por su apoyo y comprensión desinteresada hacía mi persona.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 BASES TEÓRICAS	6
2.2 ANTECEDENTES.....	32
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	39
CAPÍTULO III MÉTODO	45
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.3.1. Población	46
3.3.2. Muestra y muestreo	47
3.4. INSTRUMENTO Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.5. TÉCNICA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	49
3.6. PROCEDIMIENTO	50
CAPÍTULO IV RESULTADOS	52
4.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA	52
4.2. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO.....	54
4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS.....	61
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	66
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	81

INDICE DE FIGURA

Figura 1. Teoría de la motivación – higiene	25
Figura 2. Pirámide de las necesidades básicas.....	26
Figura 3. Las teorías “X” e “Y” de McGregor (1960).....	28
Figura 4. Diseño de investigación.....	46
Figura 5. Distribución de datos por rango de edades de los encuestados.....	52
Figura 6. Distribución de género de los encuestados.....	53
Figura 7. Procedencia de las personas encuestadas	53
Figura 8. Grado de instrucción.	54
Figura 9. Responsabilidad Social.....	55
Figura 10. Prácticas Laborales y Trabajo Digno	56
Figura 11. Derechos Humanos.....	57
Figura 12. Satisfacción Laboral	58
Figura 13. Factores Extrínsecos.....	59
Figura 14. Factores Intrínsecos	60
Figura 15. Análisis comparativo de la Responsabilidad social Laboral y la Satisfacción del Cliente Interno por sectores	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución estratificada de la población	47
Tabla 2. Distribución estratificada de la muestra	48
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	50
Tabla 4. Validación del instrumento de medición de variables.	51
Tabla 5. Correlación para la hipótesis general responsabilidad social laboral y satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.	62
Tabla 6. Correlación para la hipótesis específica prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.	64
Tabla 7. Correlación para la hipótesis específica derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	82
Anexo 2. Cuestionario de Encuesta	83
Anexo 3. Validación del instrumento por juicio de expertos	85

I. RESUMEN

El objeto del estudio fue determinar si la Responsabilidad Social Laboral tiene relación con la Satisfacción Laboral del cliente interno en las Mypes de Tingo María (n=162). El tipo de estudio es básico y de nivel relacional con diseño no experimental transversal, el método fue inductivo, se aplicó la técnica de la encuesta con su respectivo cuestionario de 30 ítems (tipo Likert). La Responsabilidad social laboral cuenta con dos dimensiones las cuales son Prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, así mismo la satisfacción laboral también cuenta con dos dimensiones, factores extrínsecos y factores intrínsecos. Los resultados indican que si existe relación entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción del Cliente Interno en las MYPES de Tingo María con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.368$), como también existe relación significativa entre las dimensiones derechos humanos laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como moderada ($r_s = 0.410$), así mismo entre la dimensión derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como muy baja ($r_s = 0,121$). Los resultados promedios de los indicadores de Responsabilidad social laboral, promedio ($X=3,3$), derechos humanos ($X=4,5$), ecoeficiencia ($X= 3,2$), formalidad ($X=3,1$), satisfacción ($X=3,5$), equidad ($X=3,4$), discriminación ($X=4,6$), explotación. Los indicadores de la Satisfacción laboral del cliente interno ($X=3,4$), políticas y procedimiento ($X=3,7$), pago ($X=3,8$), supervisión ($X= 4,0$), satisfacción ($X=4,1$), pertinencia ($X=3,9$), reconocimiento (3,2), responsabilidad (4,0), autonomía (3,5).

Palabras clave: MYPES, responsabilidad social, cliente interno, satisfacción.

II. ABSTRACT

The objective of the study was to determine if the social responsibility in the workplace has a relationship with the job satisfaction of the internal clients in the MYPES (acronym in Spanish) in Tingo Maria (n=162). The study type is basic and at a relational level with a non-experimental, cross sectional design, the method was inductive, the survey technique was applied with its respective thirty item questionnaire (Likert type). The social responsibility in the workplace has two dimensions, which are workplace practices and decent work, human rights, at the same time, the job satisfaction also has two dimensions, extrinsic factors and intrinsic factors. The results indicate that a relationship does exist between social responsibility in the workplace and the satisfaction of the internal clients of the at the MYPES in Tingo Maria with a degree of correlation that classifies as low ($r_s = 0.368$), just as a significant relationship exists between the dimensions of human rights in the workplace, decent work and the job satisfaction of the internal client, with a degree of correlation classified as moderate ($r_s = 0.410$), likewise, between the dimensions, human rights and the job satisfaction of the internal client, with a degree of correlation classified as very low ($r_s = 0,121$). The average results of the indicators for social responsibility in the workplace, ($X=3.3$) average, human rights ($X=4.5$), ecoefficiency ($X= 3.2$), formality ($X=3.1$), satisfaction ($X=3.5$), equity ($X=3.4$), discrimination ($X=4.6$), exploitation. The indicators of the job satisfaction of the internal clients ($X=3.4$), politics and procedures ($X=3.7$), pay ($X=3.8$), supervision ($X= 4.0$), satisfaction ($X=4.1$), belonging ($X=3.9$), acknowledgement (3.2), responsibility (4.0), autonomy (3.5).

Keywords: MYPES, social responsibility, internal client, satisfaction

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la Responsabilidad social empresarial (RSE) es un estilo de gestión empresarial, que inspecciona e incorpora la correspondencia de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses comunes se asumen para un recíproco beneficio. Alejandra (2017), nos dice que, para tal fin, la empresa, sea del tamaño o magnitud que se trate, debe concertar en su actividad de producir, comercializar o vender el escenario de la rentabilidad económica y financiera con los derechos humanos y los derechos laborales, con el bienestar social, la garantía integral y la protección ambiental. De este modo, de manera conjunta con la sociedad civil y el Estado, la empresa en general asume un rol fundamental en el proceso destinado al respeto de los derechos laborales, de los derechos humanos, de la justicia y de la equidad de género para lograr una sociedad más justa, equilibrada y sustentable. La empresa debe preocuparse por capacitar a sus colaboradores para que crezcan como seres humanos y puedan desempeñar mejor sus funciones dentro de la empresa brindándole condiciones óptimas evitando el acoso laboral que se refiere a todo tipo de acción que afecte la autoestima y la seguridad de un individuo, haciéndole dudar de su competencia profesional, y ocasionándole una baja satisfacción laboral (Martínez, 2005).

A sí mismo para Flores G. (2014) la satisfacción laboral es el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo. La satisfacción o no con la labor que se desempeña acontece de muchas circunstancias, desde las personales, hasta

otras que pueden tener relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las labores, entre otros factores. En el Perú, las condiciones de trabajo cumplen un rol importante en el bienestar de los colaboradores, así como en la productividad de la empresa, y tienen un resultado directo en la satisfacción laboral de los trabajadores, (Ministerio de Trabajo, 2009). Según la Encuesta de Hogares Especializada en Niveles de Empleo 2007, el 81,4% del total de asalariados privados (empleados y obreros) de Lima Metropolitana están satisfechos con su trabajo. En la ciudad de Tingo María en la cual el grado de formalidad de las Mypes aún es bajo ya que solo el 41% de estas son formales (Rojas, 2018), es de presumir que no cumplen con las condiciones mínimas legales, y por consiguiente no se les brinda bienestar a los trabajadores lo cual genera un efecto negativo en su satisfacción laboral, sin tener en cuenta que estos son indispensables para el éxito de cualquier organización, ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee toda organización para alcanzar los objetivos planteados. Una práctica ética de la MYPE a medida de sus capacidades contribuye con el desarrollo sostenible y su crecimiento, por lo tanto, estudiar la Responsabilidad Social (RS) y la relación con el desempeño laboral de los trabajadores que la constituyen es muy importante para los diversos propósitos que abarca la gestión ambiental y del talento humano, por ser indispensable para el desarrollo de toda empresa sin importar el tamaño o la constitución legal, que esta tenga.

En base a lo planteado se propone realizar el presente estudio en la Ciudad de Tingo María, Distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, Departamento de Huánuco, Perú. Para lo cual se considerará a las Mypes registradas en la base de datos de la Sub Gerencia de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado del año 2018.

En la investigación se planteó como problema general ¿Cuál es el grado de relación entre la responsabilidad social laboral (RSL) y la satisfacción laboral del cliente interno en las Micro y pequeñas empresas (MYPES) de Tingo María?, y para los problemas específicos, tenemos como primera interrogante ¿Cuál es el grado de relación entre las prácticas laborales y trabajo digno con la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María?, y segunda interrogante ¿Cuál es el grado de relación entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María?

La relevancia del estudio recae en que los resultados servirán para obtener información sobre si la Responsabilidad social laboral (RSL) tiene relación significativa con la Satisfacción laboral del cliente interno. Esta investigación aporta información nueva y verídica sobre la importancia que tienen los colaboradores en las MYPES y su satisfacción laboral influenciados por la RSL, es útil para el desarrollo constante de las MYPES a fin de favorecer el crecimiento económico y el incremento de la satisfacción laboral fortalece la relación entre imagen interna con los colaboradores y a la vez adquirir beneficios académicos, al tiempo que estas puedan garantizar el fomento de la responsabilidad social en el lugar donde desempeñan sus labores.

El objetivo general fue; Determinar el grado de relación entre la Responsabilidad Social laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María, y como primer objetivo específico es el de Conocer el grado de relación entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María y el segundo objetivo específico, Saber el grado de relación entre los derechos Humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

En el estudio planteado la Responsabilidad Social Laboral (X) es la variable Independiente compuesta por las siguientes dimensiones: Prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos y como variable dependiente la Satisfacción del Cliente Interno (Y) con las dimensiones: Factores extrínsecos, factores intrínsecos.

Teniendo como hipótesis general “Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María”, como primera hipótesis específica se planteó Existe relación significativa entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María, y como segunda hipótesis específica se planteó Existe relación significativa entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 BASES TEÓRICAS

2.1.1. Enfoques sobre Responsabilidad Social

Enfoque de la Fundación PROhumana

PRO-HUMANA (2006) Respondiendo a su misión que es “Construir una cultura de Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadana en Chile, promoviendo una actitud proactiva en las personas, instituciones y empresas, mediante el logro de conocimientos, la creación de espacios de diálogo que recojan la diversidad, y la generación de acciones específicas trisectoriales”, “ha elaborado un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Laboral que surge de su práctica como formación experta en el tema de la Responsabilidad Social”. “Un aspecto a enfatizar es que este modelo de gestión está asociado a una visión de la empresa, donde las actuaciones sociales, económicas y ambientales adquieren la misma excelencia que el desempeño financiero”. De esta manera, PROhumana ha diseñado un Modelo de Gestión integral, en el cual se incorporan los aprendizajes y se entregan los lineamientos claves para un paso exitoso de implementación de RSE. Las dimensiones que abordan son: “Valores y coherencia, público interno, relación con los proveedores, relación con los consumidores, relación con la comunidad y medioambiente”.

Enfoque de los indicadores ETHOS - PERÚ

INSTITUTO ETHOS (2000), “Los indicadores ETHOS-PERU de Responsabilidad Social Empresarial son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial. Han sido diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de su política 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. Estos indicadores han sido elaborados en alianza con organizaciones latinoamericanas líderes en RSE, y con la asistencia técnica del Instituto ETHOS; como un componente del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE). 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. Los indicadores son: Valores, transparencia y gobierno corporativo, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad y gobierno y sociedad.”

Enfoque del libro verde

BRUSELAS (2001), “Libro Verde tiene por objeto iniciar un amplio debate sobre cómo podría fomentar la Unión Europea la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional, en particular sobre cómo aprovechar al máximo las experiencias existentes, fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación”. “La Comisión espera que esta iniciativa desemboque en el establecimiento de un nuevo marco para el fomento de la responsabilidad social de las empresas. Propone un enfoque basado en asociaciones más profundas en las que todos los agentes desempeñen un papel activo.”

- a) Responsabilidad social de las empresas: Dimensión Interna
 - ✓ Gestión de Recursos Humanos
 - ✓ Salud y seguridad en el lugar de trabajo
 - ✓ Adaptación del cambio
 - ✓ Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.
- b) Responsabilidad Social de las empresas: Dimensión externa
 - ✓ Comunidades locales
 - ✓ Socios comerciales, proveedores y consumidores
 - ✓ Derechos Humanos
 - ✓ Problemas ecológicos mundiales

Enfoque del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Ayuso & Mutis (2010), “Con el fin de ayudar a las empresas a poner en práctica la RS en un entorno global se han desarrollado numerosas guías y estándares internacionales, el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. (Ayuso & Mutis, 2010), entre los 10 principios del Pacto Mundial esta”:

- a) Derechos Humanos
 - ✓ Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
 - ✓ Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no

son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

b) Derechos Laborales

- ✓ Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ✓ Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- ✓ Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- ✓ Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

c) Medio Ambiente

- ✓ Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- ✓ Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- ✓ Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

d) Lucha contra la corrupción

- ✓ Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Enfoque de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Organización Internacional del trabajo (1998), “La organización Internacional del trabajo adopto el 18 de junio de 1998, en Ginebra, una declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento. De esta manera, la OIT desea aportar una respuesta a

los desafíos planteados por la mundialización de la economía, que han sido objeto de numerosos debates en su seno desde 1994”. La OIT “establece claramente que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países - independientemente del nivel de desarrollo económico. Menciona en particular a los grupos con necesidades especiales, tales como los desempleados y los trabajadores migrantes. Reconoce que el crecimiento económico por sí solo no es suficiente para asegurar la equidad y el progreso social y para erradicar la pobreza”. En el extenso corpus de derechos en el trabajo establecidos por las normas de la OIT, y la comunidad internacional reconocen como principios y derechos fundamentales en el trabajo:

- a) La libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- b) La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligación.
- c) La abolición efectiva del trabajo infantil
- d) Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Estas cuatro categorías de principios y derechos forman parte integrante de la Constitución de la OIT. La Declaración de Filadelfia adoptada en 1944, que constituye su anexo, fue determinante al destacar el derecho que tienen todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, seguridad económica y en igualdad de oportunidades.

Enfoque de la Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) (2000-2011), “Los aspectos específicos que conforman su categoría de Prácticas Laborales y trabajo digno se

fundamentan en normas reconocidas en todo el mundo, entre las que se incluyen:”

- ✓ La Declaración Universal sobre los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- ✓ La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos.
- ✓ La Convención de las Naciones Unidas: Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- ✓ La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW).
- ✓ La Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo (en concreto los ocho convenios principales de la OIT que son los convenios 100, 111, 87, 98, 138, 182, 29, 105) y
- ✓ Declaración de Viena y Programa de Acción.

Los indicadores con respecto a las prácticas laborales se fundamentan también en los dos instrumentos que gobiernan directamente las responsabilidades sociales de las empresas: la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT, y los Principios para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

El Global Reporting Initiative (GRI) considera cinco aspectos principales:

- ✓ Empleo
- ✓ Relación Empresa/Trabajadores
- ✓ Salud y Seguridad en el trabajo
- ✓ Formación y Educación

- ✓ Diversidad e igualdad de oportunidades
- ✓ Igualdad de retribución entre mujeres y hombre

2.1.2. Responsabilidad social

En torno al concepto de responsabilidad social o responsabilidad social empresarial o corporativa como también se le denomina, existe una gran diversidad de definiciones y enfoques.

“La RSE es entendida como una estrategia organizacional de competitividad que consiste en la inclusión, tanto a nivel estratégico como operativo de la organización, de las preocupaciones del grupo de interés o stakeholders internos y externos en la búsqueda de un triple beneficio: rentabilidad económica, mejora del bienestar social y preservación del medio ambiente”. (Padilla & Maria, 2014)

Desde los primeros años de la década de los 90 el tema de la responsabilidad social empresarial en el Perú ha adquirido una visibilidad e importancia creciente en la opinión pública, en los medios académicos y en organizaciones de la sociedad civil en general (Portocarrero, Sanborn, Llusera, & Quea, 2000). “La Responsabilidad social tiene que ver con la actitud de una empresa dispuesta a asumir de manera voluntaria y proactiva las obligaciones que contrae con los diferentes sectores sociales involucrados en su actividad, armonizando sus fines particulares con los fines de la colectividad.”

Una de los primeros aportes académicos sobre que es la Responsabilidad social fue el de Bowen (1953) citado por (Orozco, Barón, & Viviana, 2012). “En su texto, “La responsabilidad social del hombre de negocios” y aquí, se podría decir, inicia la discusión fundamental sobre el tema en el escenario académico. A partir de allí y hasta 1975 la discusión giró en torno al conocimiento de la RSE y

se lograron definir dos de sus características fundamentales: 1) su carácter voluntario y 2) su materialización a través de acciones concretas por parte de la empresa.”

“En muchos casos aún no se ha logrado un entendimiento claro sobre la RSE y existe una confusión sobre si las empresas están realmente practicándola o solamente creen que lo hacen. Muchas de ellas, realmente no lo hacen ya sea por desconocimiento o por falta de voluntad y, en ocasiones, las acciones que emprenden no propician realmente el desarrollo ni bienestar a largo plazo para la sociedad” (Landaeta, Saavedra, & Steven, 2015)

A partir de esto se puede decir que la responsabilidad social empresarial (RSE) es más que una tendencia en la gestión y los informes empresariales, se constituye en un proceso o ejercicio clave en la evolución de las empresas que data de un siglo atrás “la responsabilidad social en el análisis final implica una postura pública hacia los recursos económicos y humanos de la sociedad y una buena voluntad de considerar que esos recursos están utilizados para fines sociales y no simplemente para los intereses de personas privadas y de empresas” Frederick citado por (Duque, 2013). Es la constitución voluntaria de sistemas de gestión, medición e información del proceder socialmente responsable de una organización, considerando los grupos de interés.

Según Duque y Ortiz (2014) “Para la década de los noventa, una de las preocupaciones fundamentales fue la vinculación de la RSE con las teorías administrativas, puesto que el concepto se había desarrollado lejos de la fundamentación teórica de la disciplina administrativa. Aportes como los de Wood (1991) y Drucker (1993) permiten vincular la RSE a la teoría de gestión estratégica y se reconoce el aporte de Freeman (1984) relacionado con la teoría

de los stakeholders. Esta vinculación permitió identificar dos posturas estratégicas de la RSE: La primera relacionada con el desarrollo de acciones filantrópicas que tienen como único propósito mejorar la imagen de la empresa. La segunda corresponde a la integración de la RSE al negocio, que busca integrar las preocupaciones sociales y ambientales a sus actividades, en busca del bien común. Lo anterior permitió que los esfuerzos en torno a la RSE se expandieran hacia actores externos de la organización y al medio ambiente, por lo cual la participación activa de los organismos de carácter internacional ha caracterizado esta última fase de la RSE. Entre las más relevantes es la iniciativa mundial del Pacto Global propuesta y liderada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Otros organismos con gran protagonismo y reconocimiento han sido la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD), el Global Reporting Initiative (GRI) y la International Organization for Standardization (ISO), entre otras.”

“A lo largo de los últimos años, el Perú ha avanzado de manera significativa en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial, todo ello está enmarcado en un enfoque de desarrollo sostenible en el cual el Perú buscará alinear sus políticas a los principios de la Agenda 2030, de tal manera que se logre el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por tanto, el concepto de sostenibilidad será el marco clave y transversal para comprender todas las implicancias de la RSE”. (Barbachan, 2016). “La Responsabilidad Social Empresarial se basa en diversos pilares como la sostenibilidad, principios y herramientas como reportes de evaluación para poder medir el impacto de las estrategias aplicadas por cada organización dentro de sus programas corporativos de responsabilidad social.”

2.1.3. Responsabilidad Social Laboral

Ermida (2010), dice que la denominada responsabilidad social «interna» o «laboral», se refiere a la acción o actitud de la empresa ante sus trabajadores. Esta «responsabilidad social» se expresa, generalmente, a través de los denominados «códigos de conducta», definidos en el Libro Verde de la Unión Europea como una «declaración formal de los valores y prácticas comerciales de una empresa y, algunas veces, de sus proveedores».

Para Cejas y Camejo (2009), “asumir la Responsabilidad Social desde la organización y desde el subsistema de la Gestión de los Recursos Humanos implica conseguir objetivos estratégicos que vinculen el protagonismo de la empresa y su relación con la sociedad. Desde esta visión, según el informe de Committee for Economic Development de 1971, la empresa tiene tres niveles de responsabilidad:”

- a) Responsabilidades básicas derivadas de la función económica: producción, empleo, crecimiento económico.
- b) Atención al cambio de valores y prioridades sociales: conservación del medio ambiente, relaciones laborales, información a consumidores.
- c) Responsabilidades poco conocidas que debe asumir para vincularse más a la actitud de cambio del entorno social: pobreza, cuestiones urbanas.

Calvo (2010) “dice que la dimensión interna de la empresa engloba las prácticas más cercanas a los aspectos laborales al abarcar las inversiones en capital humano, salud y seguridad, y gestión del cambio. Por el contrario, en su dimensión externa, la comisión destacaba la necesidad de que las empresas colaborasen con la comunidad local, al proporcionar, fundamentalmente, puestos de trabajo, salarios, servicios e ingresos fiscales ya que, en definitiva, las

empresas dependen de la buena salud, de la estabilidad y de la prosperidad de las comunidades donde operan. “

2.1.4. Dimensiones de la responsabilidad social laboral o interna

Jaramillo (2015), “indica que lo que se refiere al concepto de grupo de interés o stakeholders, existe un consenso bastante amplio sobre el mismo y hace referencia a todas aquellas personas o grupos de personas que resultan afectados por las decisiones, actuaciones y actividades de la empresa en el presente o en el futuro, algunos autores consideran prudente hacer una clasificación de los mismos, en stakeholders internos y los stakeholders externos: “

- a) La dimensión interna de la RSE: “Es en esta dimensión donde la empresa por sí misma, y con la autonomía que la caracteriza, realiza buenas prácticas en materia laboral y social que afectan de forma directa al conjunto de trabajadores y sus representantes. Se debe crear un marco general para lograr una mejor gestión de los trabajadores de la empresa, de manera que determine las líneas base para la formulación de prácticas responsables en cada uno de los temas que se relacionan con la gestión humana empresarial. Es aquí donde la RSE puede enriquecer, de una forma más profunda, los contenidos de los mismos y contribuir a mejorar las condiciones de los trabajadores y de sus familias. Todo lo que un trabajador recibe debe tener como finalidad incrementar su calidad de vida en el trabajo, compensar el esfuerzo físico e intelectual que él despliega al realizar su labor, en el ámbito interno también se encuentran los accionistas, propietarios e inversores, que desean que la empresa obtenga cada día mayores beneficios y pueda ser rentable con el fin de cumplir con su objeto social. La relación de éstos con los

trabajadores debe estar enmarcada por el respeto de los derechos humanos y laborales.

Dentro del ámbito interno de la RSE los trabajadores ocupan un lugar destacado e importante en materia de la gestión de los recursos humanos. Este debe contribuir con la realización de buenas prácticas antes de la contratación, durante y después de ella, y en general, en temas como: formación, desarrollo profesional, igualdad de género, igualdad salarial, cualificación profesional, conciliación de la vida laboral, familiar y personal, seguridad en el trabajo, socialización, prácticas responsables de contratación, acceso de minorías a empleos dignos y con calidad, mediante medidas no discriminatorias; entre otras, con las que la empresa debe velar por la permanencia de los mismos y atraer personas cualificadas para su desarrollo profesional y personal, incidiendo en el progreso de una sociedad local, que recibe y asume de forma directa o indirecta, las consecuencias de sus actuaciones.”

- b) La dimensión externa de la RSE: “Es aquí, en esta dimensión, donde la importancia de la RSE no sólo afecta a la empresa principal sino a las filiales, sucursales, socios comerciales, cadenas de suministro, entre otros, que se encuentran domiciliados en otros países, en su mayoría con legislaciones débiles y mecanismos judiciales y administrativos casi inexistentes. El ámbito externo está correlacionado con las actividades productivas o de servicios que realizan las empresas multinacionales a nivel internacional y su red comercial, que lleva implícita la producción. Las empresas deben asumir el compromiso de respetar los derechos fundamentales en todos y cada uno de los espacios de la cadena

productiva y velar por su estricto cumplimiento. Es por eso que muchos analistas plantean que deben existir unos estándares mínimos que lleven a los Estados al compromiso de cumplir los Convenios de la OIT que hayan ratificado y alcanzar así un sistema laboral fortalecido, con mayor vigilancia e inspección hacia las empresas o centros de trabajo. Si existieran vacíos por parte de los Estados en la protección de los derechos laborales las empresas pueden actuar según su criterio. Esto abre el espacio para cometer abusos o lesionar derechos fundamentales y laborales, sobre todo en aquellos países en vías de desarrollo, donde la informalidad y la desregularización del derecho laboral tienen una mayor incidencia.”

Jaramillo (2011) en su estudio plantea diversos enfoques que sirvieron para determinar la dimensión de la Responsabilidad social laboral o interna así tenemos el:

- a) “El Libro Verde contempla en su dimensión interna de la RSE la inversión en los recursos humanos de la organización, sus objetivos personales, familiares y profesionales, sus problemas y necesidades; la salud y seguridad y la gestión del cambio. Manifiesta que la primera responsabilidad social de la empresa es con sus trabajadores. Ninguna empresa o institución puede decir que realiza Responsabilidad Social si no respeta primero a sus trabajadores, si no les proporciona ambientes de trabajo saludables y condiciones favorables para su desarrollo personal y profesional. En este sentido plantea: el aprendizaje permanente; el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; mayor diversidad; igualdad en remuneración; prácticas responsables y éticas

en la contratación; salud y seguridad en el trabajo y la adaptación al cambio.”

b) “El instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, posee una herramienta o Guía de Sostenibilidad que permite diagnosticar y autoevaluar la gestión con respecto a la incorporación de prácticas de responsabilidad social de las empresas. Esta guía está dividida en siete grandes temas dentro de los cuales se contempla el público interno. En este aspecto, los ítems que señala son los siguientes:”

- ✓ Diálogo y participación: relaciones con los sindicatos y con los trabajadores tercerizados; gestión participativa y participación en las utilidades o resultados.
- ✓ Respeto al individuo: compromiso con el futuro y desarrollo de los niños, valoración de la diversidad y de la igualdad.
- ✓ Respeto al trabajador: política de remuneración, beneficios, prestaciones y carrera; conducta frente a renuncias y despidos; compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad; atención y cuidado con la salud, seguridad y condiciones de trabajo y preparación para la jubilación.

c) “El contenido del GRI relacionado con la dimensión interna hace referencia a los siguientes aspectos: prácticas laborales y ética del trabajo (empleo, relaciones empresa trabajadores, salud y seguridad en el trabajo, formación y educación y diversidad e igualdad de oportunidades) y, derechos humanos (No discriminación, libertad de asociación y convenios colectivo, explotación infantil, trabajos forzados y prácticas de seguridad)”

Curto (2012), “indica que lo que los departamentos de recursos humanos y el derecho laboral se han preocupado, tradicionalmente, por la salud y los riesgos laborales, el fomento de la calidad del empleo, las reestructuraciones empresariales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inserción laboral de discapacitados. No obstante, el universo clásico de los RR. HH. Se ha ido expandiendo paulatinamente y hoy también incluye otros aspectos como la formación profesional y la empleabilidad, la mejora de la comunicación con los empleados o la participación de estos dentro de la empresa. Las políticas de RSE interna pueden clasificarse en cuatro dimensiones, según sea el foco de atención: la dimensión organizativa, la dimensión de las personas, la dimensión de las relaciones y la dimensión ambiental.”

✓ Dimensión organizativa

Dentro de esta área destacan dos aspectos principales:

- La adaptación y gestión del cambio
- El dialogo social en las relaciones laborales

✓ Dimensión de las personas

Los trabajadores son el elemento clave alrededor del cual giran las políticas de Responsabilidad Social Empresarial Interna. Hay dos ámbitos en especial que toda buena política de RSE interna debería tener muy en cuenta.

- Las políticas de formación y aprendizaje
- Las políticas de igualdad, no discriminación e integración de discapacitados.

✓ Dimensión de las relaciones

- La participación, la implicación y el compromiso de los empleados

- La eliminación de riesgos laborales
- ✓ La dimensión ambiental

Probablemente la línea de actuaciones más destacadas en este ámbito es la conciliación de la vida familiar y laboral. Es una de las áreas de RSE interna donde más capacidad tiene la empresa para ejercer su responsabilidad social promoviendo la satisfacción de sus empleados.

- Dentro de la jornada laboral
- Dentro de la trayectoria profesional
- En el espacio

“CERTIFICACION SA 8000, es un estándar de certificación internacional que fomenta en las empresas el desarrollo, el mantenimiento y la aplicación de prácticas socialmente aceptables en el puesto de trabajo, es una norma voluntaria auditable la versión de la SA8000, que establece los requerimientos a ser cumplidos por las organizaciones, incluyendo el establecimiento o la mejora de los derechos de los trabajadores, las condiciones en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo. Sin embargo, la certificación solo es posible por el lugar de trabajo específico. Los elementos fundacionales de esta Norma se basan en la declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los convenios de la OIT, las normas Internacionales sobre los derechos humanos y las leyes nacionales del trabajo. Los documentos de referencia normativos para la auditoria de certificación SA8000 son la Norma SA8000:2014 y el anexo de SA800 sobre indicadores de desempeño”. Social Accountability International (2014)

Requisitos de la norma para la Responsabilidad Social.

- a) Trabajo infantil

- b) Trabajo forzoso u obligatorio
- c) Salud y seguridad
- d) Libertad sindical y derecho de negociación colectiva
- e) Discriminación
- f) Medidas disciplinarias
- g) Horario de trabajo
- h) Remuneración
- i) Sistema de gestión

2.1.5. Importancia de la responsabilidad social laboral

“La Responsabilidad Social es la acción voluntaria que ejecuta una entidad para realizar sus actividades diarias, el cuidado del medio ambiente, el desarrollo social y desarrollo sostenible. Asimismo, es un conjunto de políticas para dirigir las relaciones de la empresa con sus socios, empleados y demás grupo de interés, de forma tal que los mismos se integren y formen parte de los principios de operación y estrategia de la organización. Una empresa socialmente responsable tiene muchas ventajas sobre las demás porque causa un impacto positivo en el planeta a corto y largo plazo, y como los clientes están tomando más conciencia sobre el impacto ambiental, esto hace que la empresa se posiciones estratégicamente en el mercado”. (Daibelys, 2014).

Arias (2014), “nos menciona que la importancia de llevar a cabo las prácticas de Responsabilidad social Laboral (RSL) es beneficioso no solo para los empleados que se sienten más a gusto en sus organizaciones, sino también para las empresas. Aplicar estas prácticas, las empresas consiguen que su personal trabaje mejor, que incremente su productividad y se disminuye la

rotación de personal, lo que a la vez reduce costos de reclutamiento y entrenamiento.”

“Uno de los factores fundamentales en el desarrollo de toda actividad empresarial, es la importancia de suscitar la motivación en los empleados y colaboradores, cuidando de los mismos y teniendo en cuenta que son el mayor activo de la empresa, y que tienen la capacidad de generar valor sobre la actividad desarrollada en la empresa, aspecto clave en el desarrollo hacia la calidad y la mejora continua”. Por tal la implementación de las prácticas orientadas a la responsabilidad interna y la búsqueda de la conciliación y la adaptación de actividades acorde a las necesidades del trabajador son fundamentales para el desarrollo de la empresa. (International Dynamic Advisors, 2018)

“La responsabilidad social interna de la empresa se refiere al desarrollo de acciones, política y programas que aplicadas brindan beneficios para ambas partes (empresa, colaborador) como es el incremento de confianza de los empleados por la empresa, percibiéndola como suya, se eliminan probabilidades de conflictos relacionados a la productividad, aumentando la disposición al trabajo; reducción de ausentismo, incremento de la calidad, y por ende mayor satisfacción del cliente, mayor aporte de los trabajadores, mediante la innovación directa; simplificación de procesos, disminución de costos, mayor eficiencia, mayor alcance de metas.” (Gomez, 2004)

2.1.6. Enfoques de la teoría motivacional

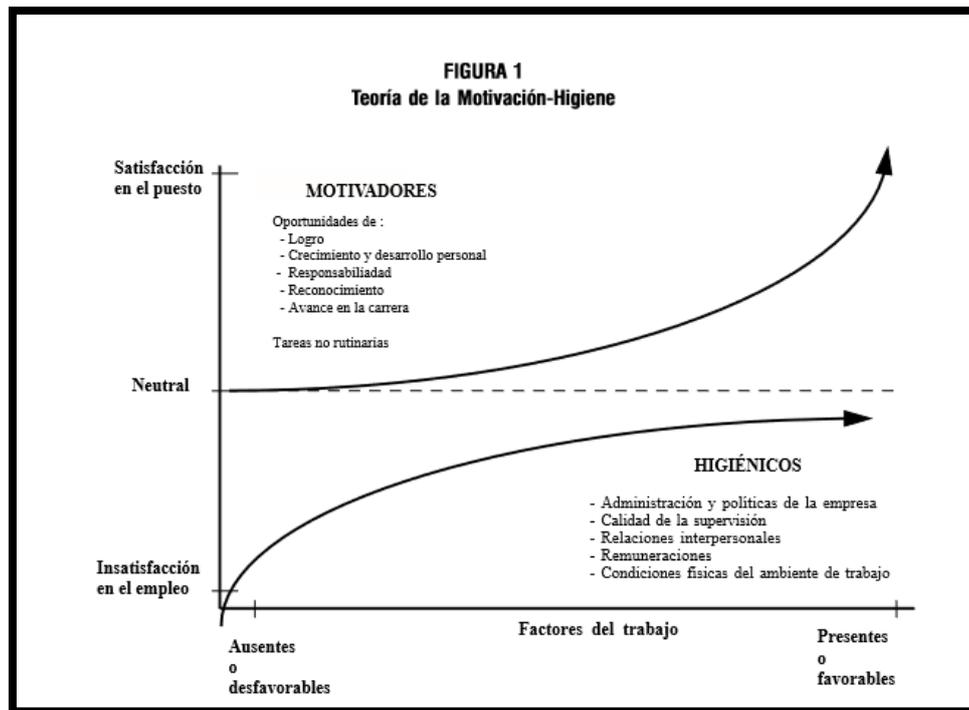
Teoría de la motivación de Herzberg o teoría de los dos factores

Esta teoría es una de las que más ha influido en el área de la Satisfacción Laboral. Es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg (1959).

De acuerdo con a Herzberg citado por Manso (2002), “Herzberg llego a la conclusión que la motivación en ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos o también llamados motivacionales y otro de factores extrínsecos o Higiénicos.”

“Grupo de factores intrínsecos o motivacionales. Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Tiene que ver con el contenido del cargo, es decir, las con las tareas y deberes relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo.”

Grupo de factores extrínsecos o Higiénicos. “Son aquellos referidos a las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, pero en su sentido más amplio, en donde hay retribuciones externas como condiciones físicas y ambientales que se dan por separado de la naturaleza del trabajo; salario, entorno físico, políticas de empresa, seguridad en el trabajo, clima laboral. Este grupo de factores no brindan una satisfacción directa al momento de ejecutar el trabajo y se asocian con la insatisfacción.”



Fuente: Manso El legado de Frederick Irving Herzberg
Figura 1. Teoría de la motivación – higiene

Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow, (1991) “Señala que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades: fisiológicas (alimento, agua y abrigo), de seguridad (protección, orden y estabilidad), sociales (afecto, amistad y sentido de pertenencia), autoestima (prestigio, status y autoestima)”

- ✓ **“Necesidades Fisiológicas.** Se traducen en necesidades de; alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- ✓ **Necesidades de seguridad.** Incluye tanto la física, la psicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.
- ✓ **Necesidades sociales.** Involucra tanto el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos.
- ✓ **Necesidad de estima.** Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás;

reconocimiento, estatus, logro etc.

- ✓ **Autorrealización.** Definida como la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirnos realizados como seres humanos. El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; crecimiento, logro del potencial individual, en fin.” “el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo”



Fuente: Abraham Maslow

Figura 2. Pirámide de las necesidades básicas

Teorías X e Y de McGregor

“A partir de la revolución industrial y el surgimiento de las primeras fábricas, apareció la necesidad de gestionar la manera en que los trabajadores llevaban a cabo sus labores”. Douglas McGregor “se basa en la teoría de la motivación de Maslow y su jerarquía de las necesidades humanas para proponer que la falta de motivación y productividad laboral se debe a que una vez suplidadas las necesidades básicas los estímulos necesarios para satisfacer dejan de ser motivacionales. Se generan nuevas necesidades como las de estima y autorrealización. Sostiene que las personas se encuentran más satisfechas cuando

en la organización existe un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa.” (Mc Gregor, 1994)

Este autor diferenciaba entre dos teorías:

- ✓ **La teoría X.** “Esta visión tradicional considera al trabajador como un ente pasivo al que es necesario obligarle a trabajar, un ser holgazán que tiende a trabajar lo menos posible y cuya única motivación para ello es obtener dinero. Se le considera poco informado, incapaz de gestionar los cambios y conflictos y poco ambiciosos. Sin un control exhaustivo no llevarían a cabo sus labores.”
- ✓ **La teoría Y.** “Esta teoría indica que la administración debe ser responsable de organizar la empresa y sus recursos con el fin de cumplir con sus objetivos, pero que los empleados no son un elemento pasivo sino activo a menos que sean empujados a ello. Se indica el valor e importancia de la motivación y el reto, un valor que no suele ser aprovechado y se impide que los trabajadores se desarrollen hasta alcanzar su máximo potencial. Tampoco se observa que cada individuo tiene sus propios objetivos que a menudo no se han visto reflejados con los de la empresa.”

TEORIA "X".	TEORIA "Y".
<p>En general, las personas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajan lo menos posible. 2. Carecen de ambición y su única motivación es el dinero. 3. Busca ante todo su seguridad y evitan responsabilidades. 4. Prefieren que les manden. 5. Se resisten a los cambios. 6. Son crédulas y están mal informadas. 7. Harían muy poco por la empresa sino fuera por la dirección. 	<p>En general, las personas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consideran el trabajo como algo natural 2. Se autodirigen hacia la consecución de los objetivos que se les asigna. 3. No es necesaria la coacción o las amenazas para que los individuos se esfuerzen. 4. Buscan responsabilidades. 5. Tienen imaginación y creatividad 6. Sienten motivación, desean perfeccionarse. 7. Asumen los objetivos de la empresa si reciben compensación por lograrlos, sobre todo reconociéndole los meritos.
<p>El individuo evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.</p>	<p>No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuerzen por conseguir los objetivos de la empresa. La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización.</p>

Fuente: Douglas McGregor

Figura 3. Las teorías "X" e "Y" de McGregor (1960)

2.1.7. Satisfacción Laboral

Benedito, Bonavia, & Llinares (2008), "mencionan que la Satisfacción Laboral en la actualidad es un tema muy debatido tanto en el campo académico como empresarial y su interés parte de su importancia a un doble nivel: personal y organizacional. "

"En cuanto a las organizaciones este concepto se estudia como una variable que influye sobre las interrelaciones entre individuos y la organización, pues de esta interacción es que resulta necesario prestar atención a ambos intereses. En otras palabras las personas necesitan a las organizaciones como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos organizacionales." (Davis & Newstrom, 1999)

Así mismo Stephen & Coulter (2005), "define la satisfacción laboral como la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, refiriéndose en términos generales a una actitud del individuo hacia su empleo, por lo que una persona con un alto

nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias.”

“En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para quienes dirigen las organizaciones e instituciones en el ámbito mundial.” (Rodríguez & Soledad, 2014)

Pozo, Muñoz, y otros,(2005), La satisfacción laboral es un elemento esencial en cualquier actividad laboral, ocupando un lugar destacado dentro de las estrategias de las organizaciones. Así, para que una organización logre sus objetivos se ha de tener en cuenta la relación existente entre satisfacción y condiciones laborales.

“Sabemos que las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda que del proceso de adaptación a estos obtendremos los objetivos y metas propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, esto aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.”

“La satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña, Recuerde que el trabajo de una persona es más que sólo realizar las actividades obvias de ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender clientes o manejar un camión. Los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en

condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales, y así por el estilo. Esto significa que evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo.”

Como sabemos por las definiciones anteriores, “la satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo. Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general se refiere a la satisfacción en el trabajo” (Robbins & Coulter, 2005)

2.1.8. Importancia de la satisfacción laboral del cliente interno

“El avance en la mejora de las condiciones de trabajo es un elemento clave a la hora de desarrollar una actividad laboral de manera eficaz. Tanto es así que cada vez se experimenta un mayor interés y preocupación por un correcto nivel de salud y seguridad que mejore las condiciones de trabajo, reflejándose tanto en la productividad y la eficiencia de la organización como en la satisfacción de los trabajadores, al realizar estos su actividad en un entorno seguro y saludable.” (Fairbrother y Wan, 2003)

En los últimos tiempos, “se ha concientizado la importancia de establecer mejores condiciones laborales y potenciar la calidad de vida de las personas, ya sea por medio de la detección de necesidades de capacitación, la formulación de programas de promoción de la calidad de vida laboral y de la salud ocupacional, el diseño de sistemas de gestión del capital humano y el fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas.” (Sziklai, 2006)

“La satisfacción laboral es considerada un constructo muy importante en la psicología organizacional y del trabajo, entre otras cosas por el papel mediador que juega entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo organizacional como individual.” (Dormann y Zapf, 2001) Así mismo Robbins & Judge (2009), “afirma que la satisfacción laboral de los empleados tiene que ver directamente con la satisfacción del cliente, porque es frecuente que los empleados en sus puestos de servicio interactúen directamente con los clientes. Las evidencias indican que los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes. Los trabajadores satisfechos son amables, optimistas y responsables, lo cual es apreciado por los clientes. Y como los empleados satisfechos están menos dispuestos a dejar la empresa, los clientes encuentran caras familiares y reciben un servicio experimentado. Estas cualidades constituyen la satisfacción y la lealtad de la clientela. Además, la relación parece aplicarse a la inversa: Los clientes insatisfechos incrementan el disgusto de los empleados.”

“Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva en el trabajo hacia el trabajo, en tanto una persona que esta insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, por lo general se refiere a la satisfacción en el trabajo.” (Robbins & Coulter, 2005) , para Locke (1976) “la satisfacción en el trabajo propiamente tal o asociada está a ciertas condiciones produce una variedad de consecuencias para el individuo, pudiendo afectar su actitud general hacia la vida, la familia y hacia sí misma. Puede también afectar la salud física y los años de la vida, además de relacionarse con la salud mental y la adaptación”.

“La satisfacción laboral tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es

un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.” (Atalaya, 2014). “Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y a estar continuamente en busca de un nuevo empleo”. (Griffin & Moorhead R, 2010).

De lo expuesto se analiza que la satisfacción laboral de los colaboradores es la percepción o un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables de los empleados hacia su labor, que deriva de la apreciación que tiene sus labores y el grado de reciprocidad entre el individuo y la organización.

2.2 ANTECEDENTES

Duque & Martínez, (2012) “en la revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la UMNG realizaron una investigación con la finalidad de evidenciar las prácticas de RSE en la dimensión laboral llevadas a cabo en Bancolombia y BBVA, caracterizados por ser dos de los bancos con mayor generación de utilidades en el país. Por lo cual se construyó una matriz interpretativa que permitiera evidenciar las prácticas en el ámbito laboral, tomando como referente las propuestas por el suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros del Global Reporting Initiative (GRI), se desarrolló un análisis de contenidos de los informes sociales (2009 y 2010) de los dos bancos. Los resultados muestran que en ambos casos existe una fuerte preocupación en los aspectos de formación, salud y seguridad laboral, políticas que apoyan a proteger practicas relacionadas a las amenazas y violencia en el lugar de trabajo;

sin embargo, en la igualdad de oportunidades es clara la brecha salarial existente entre hombres y mujeres, se ofrecen mayores ingresos a los hombres pese a que las mujeres ocupan la misma categoría profesional, y la inexistente participación de las minorías son aspectos que aún no han superado, con respecto a las relaciones laborales y la libre asociación, la información divulgada en los documentos formales de las entidades consultadas no está detallada, ni se presenta conforme al GRI. Por lo tanto no son claras las oportunidades de ascenso para los trabajadores sindicalizados y las políticas organizacionales de cara a la libre asociación. . Las diferencias entre las dos entidades radican en las relaciones empresa – trabajadores y los beneficios sociales directos en forma de contribución monetaria.”

Ramírez & Paz, (2015) “en la investigación titulada Responsabilidad Social y satisfacción laboral en Universidades Privadas, en la universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín con el propósito de analizar la relación entre la Responsabilidad Social y satisfacción laboral en universidades privadas; para ello se sustentó en las teorías de: Fernández (2009), Guedez (2006), De la Cuesta (2010), Chiavenato (2006), entre otros. Metodológicamente, se suscribió, como una investigación descriptiva, correlacional, bajo un diseño no experimental, transaccional, de campo, cuya población estuvo conformada por 10 sujetos, empleando como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, con opciones múltiples, valido mediante juicio de 10 expertos, donde posteriormente fue sometido a la confiabilidad por Alpha de Cronbach resultado de 0.98, a los efectos del instrumento de la variable Responsabilidad social mientras 0.97 de la variable Satisfacción Laboral. Para el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva, empleando para la correlación Positiva.

Concluyéndose la existencia de una correlación positiva, donde las variables son lineales o directamente proporcionales, es decir, a medida que la responsabilidad social es cumplida por las Universidades, se manifiesta la satisfacción laboral en su personal en los escenarios de trabajo”.

Vargas (2005) “en la tesis para optar el grado de Especialista en Gerencia Mención: Empresarial en la Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, orientado a determinar la satisfacción de los empleados de Banesco, Banco Universal ubicados en Barquisimeto, Edo. Lara, en la relación a los programas e iniciativas de Responsabilidad Social (RSE) adoptados por dichas organizaciones. Para lograr el objetivo planteado se aplicó una metodología basada en el diseño de campo no experimental de tipo descriptivo, toda a su vez que el planteamiento del autor fue describir con claridad y precisión la situación sujeto de estudio. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario que se aplicó a la muestra seleccionada (64 empleados). Una vez aplicado el instrumento se procedió a procesar, interpretar y analizar los datos obtenidos, con resultados obtenidos se llegó a la conclusión de que los empleados de Banesco ubicados en la ciudad de Barquisimeto se encuentran satisfechos con los programas de RSE, adoptados por la empresa, sin embargo al analizar detalladamente las dimensiones externas e internas se observa variaciones que llevan en algunos casos a las tendencias de medianamente y no satisfechos, por lo cual se recomendó la consideración por las unidades de la organización con competencia al respecto para modificar, suprimir, mantener o reforzar, según sea el caso, dichos programas e iniciativas.”

Sánchez & Zerón, (2017) “en el informe orientado a explicar la influencia que ejerce la responsabilidad social empresarial en la satisfacción de los

trabajadores en el mercado de mano de obra de la maquila mexicana. Se establece que la satisfacción laboral está determinada por la responsabilidad social empresarial. Para verificar el modelo se realizó una prueba empírica con 129 trabajadores de una maquiladora, esta investigación es de corte cuantitativo de tipo correlacional, causal y transversal, se usó regresiones múltiples en SPSS, lo que aporta una evidencia sólida que fundamenta la veracidad predictiva del modelo propuesto. Los resultados obtenidos demuestran un grado de correlación positivo entre las dimensiones de la responsabilidad social con la satisfacción laboral, donde existen seis correlaciones positivas”.

Barroso (2017) en la revista de la Universidad Anáhuac Mayab orientado a “verificar si las acciones de responsabilidad social empresarial (RSE) son estrategias para mejorar el desempeño laboral y aumentar las utilidades, o si constituyen un deber ético en las empresas. Como método se recurrió a la revisión documental de trabajos de diversos autores, los cuales incluyen conceptos de RSE y experiencias en empresas. Se encontró evidencia de que la práctica de la RSE no incrementa las ventas, las cuales dependen de muchos factores, y que tampoco es una garantía de mayores utilidades. Sin embargo, ser socialmente responsable mejora la calidad de vida de los trabajadores, lo cual si aumenta la satisfacción y desempeño de estos. Las conclusiones indican que ser socialmente responsable fomenta un mejor desempeño laboral, aunque no garantiza el incremento de utilidades”.

Oscoco, (2015) en la tesis para optar en grado de magister en la UPC, orientada a buscar la comprobación de “cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral, la investigación es de tipo descriptiva comparativa de diseño transversal, que se aplica a una muestra intencional compuesta por 20

trabajadores que presentan características laborales similares, para determinar la similitud se tomó como referencia los resultados promedios de los tres últimos meses de la encuesta mensual de desempeño que elabora la organización, todos pertenecientes a un desempeño laboral estándar, posteriormente esta muestra se subdivide en dos grupos que forman al azar, un grupo compuesto por 10 sujetos participan activamente en los programas de responsabilidad social:” “Programa de voluntariado corporativo en un albergue infantil y los otros 10 no participaron de este programa. Para la medición se aplicó la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979)), que permite identificar la satisfacción general, que se compone a la vez de subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Los principales resultados indican que sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participo y el grupo que no participo en un programa de responsabilidad social. Por lo que se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral, asimismo se puede evidenciar, a través de diversas investigaciones, la contribución de los programas de responsabilidad social en la mejora de calidad de vida, permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo, incremento de la productividad. La investigación presenta el ROI (Retorno de la Inversión) que permite establecer el costo de la implementación de los programas de responsabilidad social y nos muestra el ahorro económico significativo de las organizaciones a través de la influencia de sus resultados”.

Quispe, (2015) en la tesis para optar el grado de Licenciado en Trabajo Social, En la UNT, “orientada a analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS S.A Pacasmayo en el periodo del 2015. Los resultados pueden brindar evidencia cuantitativa y cualitativa solida acerca de estos efectos sobre los niveles de producción y productividad de la empresa. Se ha considerado el tipo de investigación aplicada, teniendo como base un diseño explicativo, y la muestra consto de 36 colaboradores, se consideró a todos los colaboradores (personal interno) sin distinción de edad ni puesto de trabajo (practicante y profesionales) colaboradores que participan activamente en las actividades, con los cuales se trabajó aplicando los métodos y técnicas de la investigación cuantitativa y cualitativa. Se usó el método de la observación para verificar datos del contexto social donde los colaboradores se desenvuelven, apreciando directamente las manifestaciones de conducta como consecuencia de la satisfacción, la entrevista estructurada para obtener información de cada uno de los colaboradores sobre la situación de Responsabilidad Social Empresarial y percepción de satisfacción, la encuesta para obtener datos específicos de la situación de la empresa acerca de las variables a investigar. Los resultados obtenidos nos demuestran que en el Hipermercado TOTTUS S.A Pacasmayo, la Responsabilidad Social Empresarial mediante su política de Remuneraciones, Beneficios e incentivos, la Seguridad y condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores”. Con tal resultado se propone afianzar en los grupos de interés los valores esenciales de la RS de la empresa, proporcionar cierta autonomía a las personas para que puedan asumir desafíos

con su respectiva recompensa si están en lo correcto, se debe promover incentivos alineados con la RSE.

Márquez (2016) en su tesis que realizo para optar el grado académico de Magister en Administración y Dirección de Empresas orientada a analizar “la responsabilidad social y sus efectos sobre la identidad de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú Zonal Tacna. El ámbito de acción de la investigación se centra en la empresa ya mencionada, la cual presta sus servicios en la Región Tacna. La investigación es aplicada por ser práctico, se aplican y estudian en la empresa Telefónica, es un estudio transversal ya que la recolección de información, a través de la revisión documental y de la aplicación de encuestas a trabajadores y entrevistas realizadas a gerentes vinculados con el tema de Responsabilidad Social, se produce en un único tiempo.” Según su amplitud, se trata de un estudio micro sociológico ya que se efectúa sobre grupos pequeños de la población, en este caso, sobre una población estratificada de los trabajadores de la empresa Telefónica del Perú – Zonal Tacna conformada por 60 trabajadores, de acuerdo al carácter, es una investigación cuantitativa porque aborda fenómenos susceptibles de medición. “La herramienta principal para hacer posible esta cuantificación es la encuesta aplicada a una muestra de trabajadores, de acuerdo a su nivel de profundidad, se trata de un estudio de tipo exploratorio – descriptivo.” Se llega a la conclusión según la aplicación de la prueba T de Student para comparación de medias de muestras independientes se comprobó que el nivel de responsabilidad social que caracteriza a Telefónica del Perú – Zonal Tacna, es adecuado o muy adecuado, ya que el punto crítico ($p_v = 0.000$) es menor que el nivel de significancia 0.05 en consecuencia se rechazó

Ho, que es “El nivel de responsabilidad social que caracteriza a telefónica del Perú - Zonal Tacna, en base a la perspectiva del cliente interno no es adecuado”.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Autonomía

Según Martínez (2007), “La autonomía es un concepto de la filosofía y la psicología evolutiva que expresa la capacidad para darse normas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas. Esto se refiere a la regulación de la conducta por normas que surgen del propio individuo. Autónomo es todo aquel que decide consistentemente que reglas son las que van a guiar su comportamiento.”

Condiciones físicas laborales

“Las condiciones de trabajo son la suma de bienes y servicios que el empleador entrega al trabajador para el cabal desempeño de sus labores. Las condiciones laborales son de gran importancia para el empleador y el empleado, ya que repercuten tanto en uno como en otro.” (Gestion, 2017)

Discriminación

“La discriminación ha asumido hoy un contenido autónomo que trasciende la violación del principio de igualdad, para convertirse más bien en la base de regulaciones que construyendo sobre aquel que busca prohibir todo tipo de discriminaciones, en cualquiera de sus formas, y eliminar las diferencias o acciones dirigidas contra personas o grupos sociales específicos. La no discriminación es reconocer los derechos de igualdad ante la ley, se prohíbe la

discriminación por razón de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.” (Valdez, 2013)

Ecoeficiencia

Según Vitalis (2017), “La Ecoeficiencia es una cultura organizacional que guía a todos los sectores de la sociedad a asumir su responsabilidad con sustentabilidad. La visión central de la Ecoeficiencia se resume en “producir más con menos”, utilizando menos recursos naturales, (agua y energía) en el proceso productivo, reduciendo la generación de residuos y desechos, y atenuando la contaminación.”

Equidad

“La palabra equidad proviene del latín *aequitas*, este término se encuentra asociado a los valores de igualdad y de justicia. La equidad intenta promover la igualdad, más allá de las diferencias en el sexo, la cultura, los sectores económicos a los que se pertenece, etc. Es por ello que suele ser relacionado con la justicia social, ya que defiende las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción, solo adaptándose en los casos particulares.” (Vega, 2013).

Explotación

“La explotación laboral, que implica una serie de abusos que se cometen contra los trabajadores, como trabajar bajo una condición de amenaza o percibir un salario que no se corresponde con la responsabilidad, esfuerzo y horas de trabajo, la explotación laboral más allá de ofrecer un mal salario y precarias condiciones de trabajo, también implica una serie de aspectos sociales, económicas, morales, físicos y mentales que afectan a los individuos.” (Ministerio Público , 2016)

Formalidad

“La formalidad laboral es una herramienta clave a la hora de diseñar estrategias para erradicar la pobreza. Sobre todo si conlleva a la generación de empleo adecuado, en el marco de políticas estatales orientadas a mejorar la productividad de la mano de obra y a disminuir los costos no salariales. En los hechos, el empleo adecuado implica no solo que un trabajo por el cual una persona recibe una remuneración aceptable en función de la canasta básica sino, principalmente, derechos: jornada laboral justa, seguro de salud, acceso a fondo de pensiones, vacaciones, clima laboral apropiado.” (Andina, 2016)

Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. Ley N° 28015

“Tiene por objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para la ampliación del mercado interno y externo de estas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia.” (CONGRESO, 2008)

Pago

“El pago en el uso corriente del lenguaje, es utilizado en referencia al cumplimiento de las obligaciones pecuniarias y en ocasiones se identifica con su extinción por cualquier medio, es decir es el cumplimiento voluntario de las prestaciones debidas y constituye la forma normal de extinción de las obligaciones, viéndose satisfechos el interés del acreedor. Un pago se origina mediante la existencia de una obligación hacia un tercero, esta obligación puede

estar representada tanto en una cuenta a pagar como en un documento, y produce un egreso de activos, ya sea dinero o de un cheque.” (Jimenez , 2014)

Pertinencia

“La palabra como tal, proviene del latín pertinentia, que significa “correspondencia”, “conveniencia”, aquello que pertenece a alguien, de la cual también se deriva el término “pertenencia”. Pertinente significa perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito, lo que es apropiado o congruente con aquello que se espera. La pertinencia es la oportunidad, adecuación y conveniencia de una cosa”. (Perez, 2017)

Reconocimiento

“El concepto de reconocimiento implica que el sujeto necesita del otro para poder construirse una identidad estable y plena. La finalidad de la vida humana consistiría, desde este punto de vista, en la autorrealización entendida como el establecimiento de un determinado tipo de relación consigo mismo, consistente en la autoconfianza, el auto respeto y la autoestima. En especial Honneth tematiza tres tipos de praxis que son formas de reconocimiento, amor, derecho y estima social.” (Orozco, 2013)

Relación empresa/trabajadores

Para (SARACLIP, 2017), “en cualquier relación empresa-trabajador la confianza y preocupación de uno por el otro es clave. Se establece un contrato donde la persona recibe un sueldo justo acorde a la valía de un trabajo realizado con el mayor empeño posible. Sin una confianza mutua no se llega a ningún lado, como se ve en empresas donde existe una alta rotación, o empleados que no dan el máximo en su día a día.”

Relaciones interpersonales

Según Díaz, (2013) “una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.”

Responsabilidad

Sacco, (2007) “La responsabilidad es la capacidad existente en todo sujeto activo de derechos para conocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente”.

Satisfacción

“La satisfacción en el trabajo considerada como actitud, puede sufrir alteraciones en virtud de los factores personales del individuo o de las influencias del medio, es decir la satisfacción en el trabajo estaría en función de la personalidad del individuo, de sus características sociodemográficas, del salario, de la situación objetiva en la que se encuentre, además una oportunidad de ascenso en la vida profesional también es un motivo importante de satisfacción en el campo laboral”.

(Merlenne, 2009)

Salud y seguridad en el trabajo

Según la (MTPE, 2011), “la Seguridad y Salud en el Trabajo es la actividad orientada a crear las condiciones para que el trabajador pueda desarrollar su labor eficientemente y sin riesgos, evitando sucesos y daños que puedan afectar su salud o integridad, el patrimonio de la entidad y el medio ambiente. La NC 18001 conceptualiza la Seguridad y Salud en el Trabajo como la actividad orientada a crear condiciones, capacidades, cultura para que el trabajador y su organización

puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente, evitando sucesos que puedan originar daños derivados del trabajo.”

Política y procedimiento

“Las políticas son criterios que orientan y facilitan las operaciones y el procedimiento son las descripciones detalladas de las operaciones, se presentan por escrito y de forma secuencial, describe en que consiste el procedimiento, como, donde y con que se lleva a cabo”. (Flores, 2014)

Supervisión

“Ejercer la inspección o vigilancia sobre una tarea o labor. Ateniéndonos a la significación que se deriva de la estructura verbal de la palabra, supervisar significa “mirar desde arriba”, “mirar desde lo alto” (del latín súper, “sobre”). Es decir, supervisar hace referencia al acto de observar o estudiar algo con una visión global y a una cierta distancia.” (Carpio, 2006)

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es básica; según Moreno, (1879) “la investigación básica tiene como propósito la aportación de elementos teóricos al conocimiento científico sin la intención de su corroboración directa en un campo concreto de aplicación. El investigador que realiza la investigación básica no tiene en mente la preocupación por la aplicación práctica que pueden tener los resultados de su estudio, le interesa aportar a la teoría, esto es, explicar fenómenos que no han sido explicados, encontrar nuevas relaciones entre los factores (variables) que intervienen en un fenómeno y proponer nuevas formas de interpretación de un fenómeno, etc.”

3.1.2. Nivel de investigación

“La investigación corresponde al nivel relacional porque no son estudios de causa y efecto; solo demuestran dependencia probabilística entre eventos” (Supo, 2014). Se pretende describir los impactos de la Responsabilidad social laboral y saber si se relaciona con la satisfacción del cliente interno de las Mypes de Tingo María, se busca entender la relación entre variables, sin establecer causalidad.

3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método de investigación

En la presente investigación se aplicó el método inductivo pues partió de los hechos particulares para llegar a conclusiones generales, es un método que por lo general se utiliza en las ciencias sociales. En el caso de la presente investigación se determinó una muestra en la cual se aplicó una encuesta y esta información debidamente analizada sirvió para concluir, induciendo que toda la población muestra un comportamiento similar.

3.2.2 Diseño de la investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó el diseño no experimental, de corte transversal, porque no se manipuló deliberadamente ninguna variable, Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberada de las variables, lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”

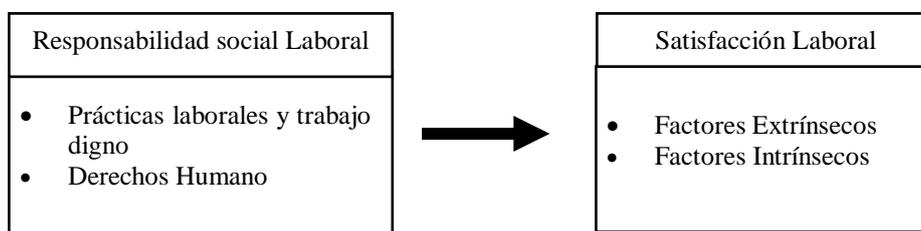


Figura 4. Diseño de investigación

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

El universo de estudio está conformado por las Mypes de Tingo María para lo cual se consideró aquellas que han obtenido su licencia de

funcionamiento en los últimos ocho años, los datos fueron obtenidos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, de la Sub Gerencia de Desarrollo Empresarial estos se distribuyen de la siguiente manera.

Tabla 1.

Distribución estratificada de la población

SECTORES 2010 – 2017	DISTRIBUCION	DISTRIBUCIÓN %
Transporte	53	11%
Comercio	133	28%
Servicio	231	48%
Sector Financiero	19	4%
Turismo Y Hotelería	37	8%
Producción	9	2%
TOTAL	482	100%

Fuente: Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Gerencia de Desarrollo Empresarial

3.3.2. Muestra y muestreo

Para determinar el tamaño de muestra se calculó tomando en cuenta la fórmula estadística muestreo probabilístico para universos finitos. Una vez determinado el tamaño de muestra mínimo se aplicó la técnica de muestreo a criterio del investigador considerando aquellas Mypes que tiene más de tres personas laborando en la empresa. El tamaño de muestra se calculó de acuerdo a la siguiente fórmula estadística y con los siguientes parámetros.

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

Leyenda

n = Muestra

N = Población

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

K = valor de la distribución de Gauss ($\alpha = 0.05 = 1.96$)

e = Margen de error

Remplazando

n = ¿?

N = 482

p = 0.80

q = 0.20

K = 1.96

e = 0.05

$$n = \frac{1.96^2(482)(0.80)(0.20)}{0.05^2(482 - 1) + 1.96^2(0.80)(0.20)}$$

$$n = 162 \text{ Mypes}$$

Tabla 2. Distribución estratificada de la muestra

SECTORES 2010 – 2017	DISTRIBUCION	DISTRIBUCIÓN %	MUESTRA
Transporte	53	11%	18
Comercio	133	28%	45
Servicio	231	48%	78
Sector Financiero	19	4%	6
Turismo Y Hotelería	37	8%	12
Producción	9	2%	3
TOTAL	482	100%	162

Fuentes: Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, gerencia de desarrollo empresarial

3.4. INSTRUMENTO Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la ejecución de la investigación se aplicó como técnica de recolección de información dos encuestas con su instrumento el cuestionario aplicada tipo Likert de cinco alternativas siendo para la variable Responsabilidad Laboral considerado 16 Ítems, y las alternativas desde Siempre (5) hasta Nunca (1), desde la interrogante 11 hasta la interrogante 15 el valor se invierte; nunca (5) y siempre (1). Para la variable Satisfacción del Cliente Interno con 14 ítems y las alternativas de respuesta desde Muy de Acuerdo (5) hasta Total Desacuerdo (1).

Las encuestas realizadas en las MYPES de Tingo María se realizaron en septiembre del 2018, tomando como muestras las MYPES constituidas en el periodo 2000 – 2017, las MYPES que contaban con menos de 5 trabajadores se realizó la encuesta a un solo trabajador, en las que contaban con más de 10 trabajadores se realizaron encuestas a dos trabajadores, visitándolos en sus centros de labores en su respectivo horario de trabajo.

3.5. TÉCNICA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Estadística descriptiva

Se procedió a la recolección de datos con el objetivo de darle una interpretación adecuada. En este primer proceso, intervino la estadística descriptiva, cuyo objetivo fue el de resumir o descubrir numéricamente un conjunto de datos con el fin de facilitar esa información, para lo cual se empleó el conteo de frecuencia, histogramas con los cuales se construyó tablas y figuras para un análisis más profundo y con mayor rapidez.

3.5.2. Estadística Inferencial

El análisis estadístico está relacionado con la demostración de la hipótesis planteada como una respuesta a la interrogante principal, a la cual se resumió el problema de investigación.

El proceso estadístico o del trabajo estadístico se inició con la determinación de la cantidad de elementos (tamaño de muestra) a quienes hay que preguntar (selección de unidades de muestra).

Para el análisis de datos se aplicó la estadística inferencial para demostrar las relaciones existentes entre las variables que se analizará, el diseño es de una investigación transversal.

Se utiliza la estadística inferencial para medir primero la fiabilidad y validez del instrumento y en base a ello el grado de relación entre las variables en estudio, al ser pruebas no paramétricas por las características de los datos ordinales y nominales también se aplicó la teoría estadística de Rho de Spearman para los datos no normales.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.6.1. Análisis del instrumento de medición

Para determinar la conformidad del instrumento se realizó las pruebas de confiabilidad, mediante el índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, los ítems analizados corresponden a una valoración estándar tipo Likert con cinco opciones de respuesta. En la presente investigación el coeficiente de alfa Cronbach es de 0.83, llegando a la conclusión que el cuestionario tiene buena consistencia interna, tal como se señala en la tabla 3.

Tabla 3.
Confiabilidad del instrumento

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	
Alfa Cronbach	Casos
0.83	30

Fuente: Encuesta piloto a los trabajadores de las MYPES de Tingo María 2018

3.6.2. Validez del instrumento

Se realizó mediante el juicio de expertos, donde participaron:

Un docente de la especialidad de administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, un licenciado en administración y un ingeniero ambiental. La validez del cuestionario de encuesta tuvo un puntaje promedio de 90.0, por lo que podemos afirmar que, según la opinión especializada de expertos consultados, los indicadores propuestos son consistentes con las variables objeto de medición como se muestra en el cuadro siguiente tabla 4.

Tabla 4.
Validación del instrumento de medición de variables.

Tabla de evaluación por juicio de expertos			
CRITERIOS	Puntuación		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Los ítems están redactados de forma clara	90	90	90
Los ítems permiten evaluar conductas	95	95	95
Los ítems presentan consistencia con el marco teórico	85	90	80
Existe coherencia en la composición de ítems - indicadores - dimensiones - variables.	95	90	90
La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador	80	85	85
El instrumento es útil para el método propuesto	90	90	95
La organización de ítems tiene una secuencia lógica	95	90	95
VALORACIÓN TOTAL		90	

Fuente: Elaboración propia

3.6.3. Elaboración del informe final

Para la redacción del informe final de tesis se tuvo en cuenta las normas de aplicación del protocolo APA para tesis de licenciatura de la Escuela Profesional de Administración de la UNAS.

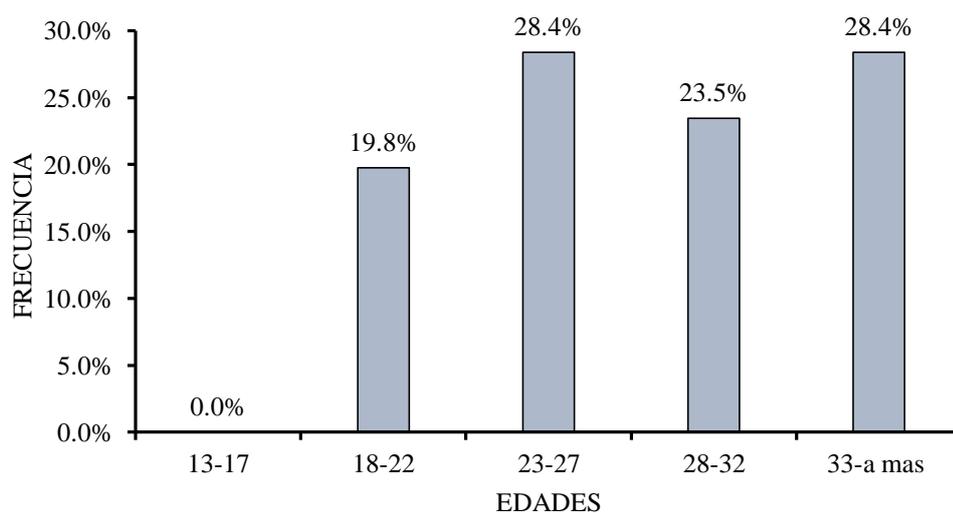
CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA

4.1.1. Edad

En cuanto a las edades de los encuestados para un mejor análisis se establecieron rangos agrupándoles cada 4 años, siendo las edades más representativas de (23 a 27) y de (33 a más) ambos con un porcentaje de 28,4% como y el más bajo entre las edades de (18-22 años con 19,8%, como se visualiza en la figura 5.

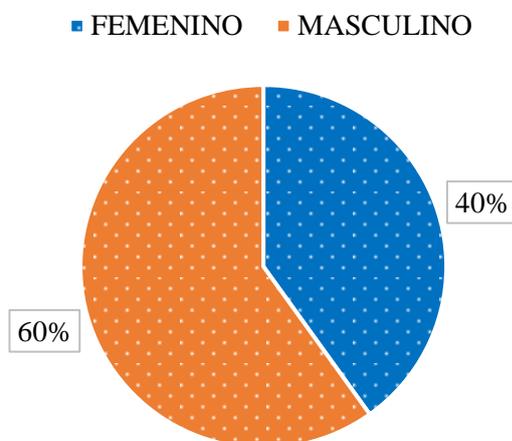


Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 5. Distribución de datos por rango de edades de los encuestados.

4.1.2. Género

Con respecto al género de la muestra encuestada el mayor porcentaje estuvo compuesta por varones (60%) y un (40%) compuesto por mujeres, como se visualiza en la figura 6.

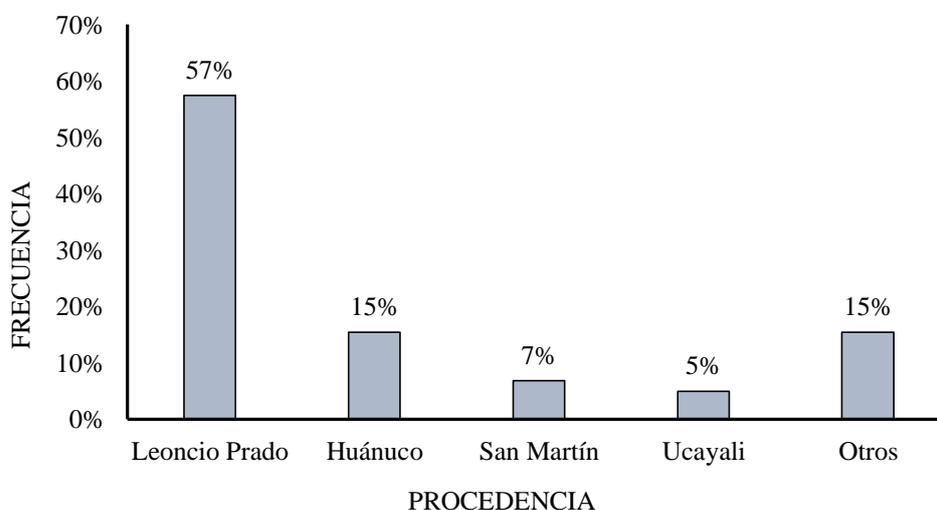


Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 6. Distribución de género de los encuestados.

4.1.3. Procedencia.

Según la procedencia de los trabajadores de las MYPES encuestadas el 57% procede de la provincia de Leoncio Prado, y el 43 % de otras zonas como se visualiza e la figura 7.

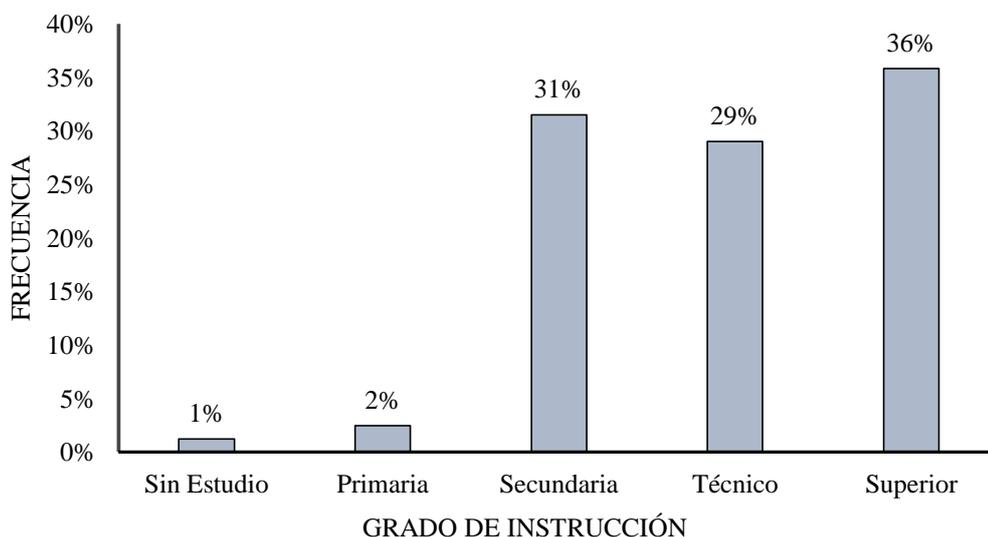


Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 7. Procedencia de las personas encuestadas

4.1.4. Grado de Instrucción

Para el grado de instrucción de las personas encuestadas el mayor porcentaje (36%) indican tener estudios superiores, entre los que han concluido la secundaria y haber terminado estudios técnicos representa un (60%) y solo un (3%) manifestaron no tener estudios o solo primario como se visualiza en la figura 8.



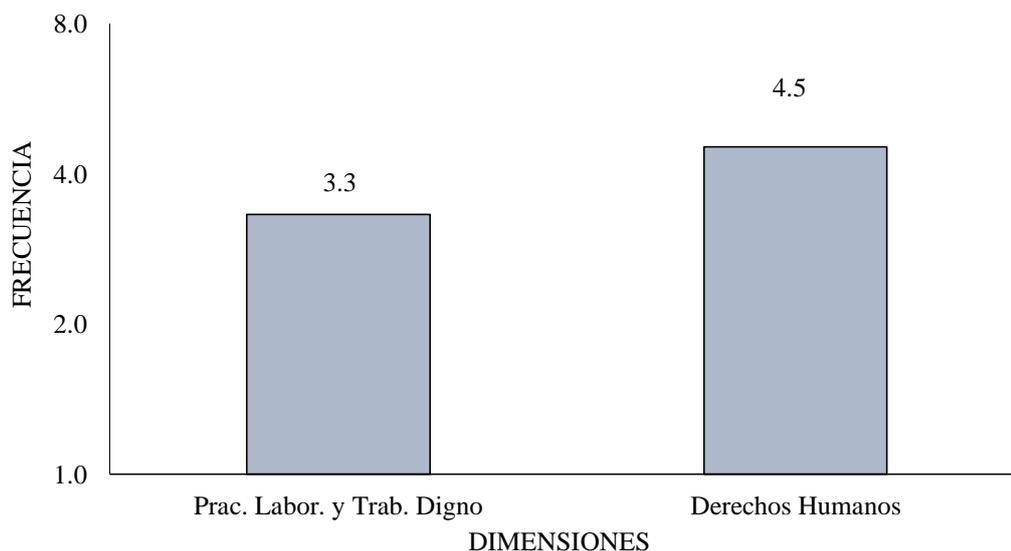
Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 8. Grado de instrucción.

4.2. ANÁLISIS DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO

4.2.1. Análisis de la variable independiente: Responsabilidad Social Laboral

Para el análisis de la Variable Independiente se tomó las dimensiones Prácticas Laborales y Trabajo Digno, Derechos Humanos, según el (GRI, 2000-2011) y (Manso, 2002), de estas dos dimensiones la representativa viene a ser Derechos Humanos con un promedio de ($X=3,9$), lo cual hace referencia a los indicadores de discriminación y explotación, por tanto, se entiende que las personas encuestadas dan mayor relevancia a estos dos indicadores. Como se visualiza en la figura 9.



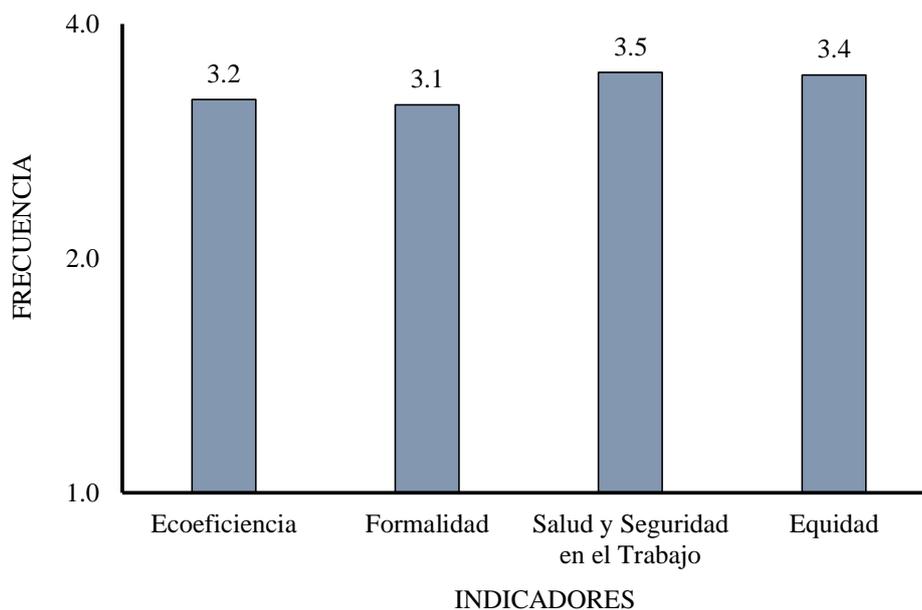
Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 9. Responsabilidad Social

4.2.2. Análisis de la primera dimensión de la variable independiente:

Prácticas laborales y trabajo digno.

En la dimensión prácticas laborales y trabajo digno el indicador satisfacción es el que tiene el promedio más alto ($X=3.5$), lo cual se justifica que los trabajadores se sienten satisfechos o se identifican con el trabajo que realizan., mientras que en el indicador formalidad que es el promedio más bajo ($X=3.1$) refleja la disconformidad que sienten los encuestados por el hecho de no contar con un contrato de trabajo que les dé estabilidad, como se visualiza en la figura 10.



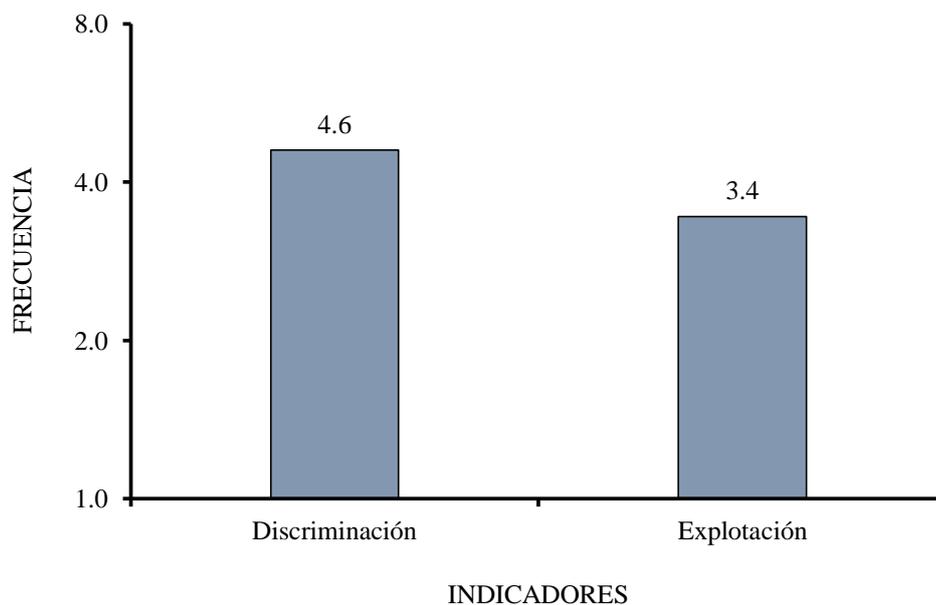
Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 10. Prácticas Laborales y Trabajo Digno

4.2.3. Análisis de la segunda dimensión de la variable independiente:

Derechos Humanos.

Para la dimensión derechos humanos que consta de dos indicadores tenemos que el indicador discriminación tiene el mayor promedio ($X=4.6$) el cual nos indica que en las empresas consideradas para la investigación la muestra manifiesta que no perciben que exista discriminación por ningún motivo, mientras que para el indicador explotación ha tenido menor valoración ($X=3.4$) lo cual justifica que ellos consideran que no se respeta sus ocho horas de trabajo, ya que siempre sobrepasan este tiempo pero lo cual no pueden realizar reclamos por que el mayor porcentaje no cuentan con contrato de trabajo, como se visualiza en la figura 11.



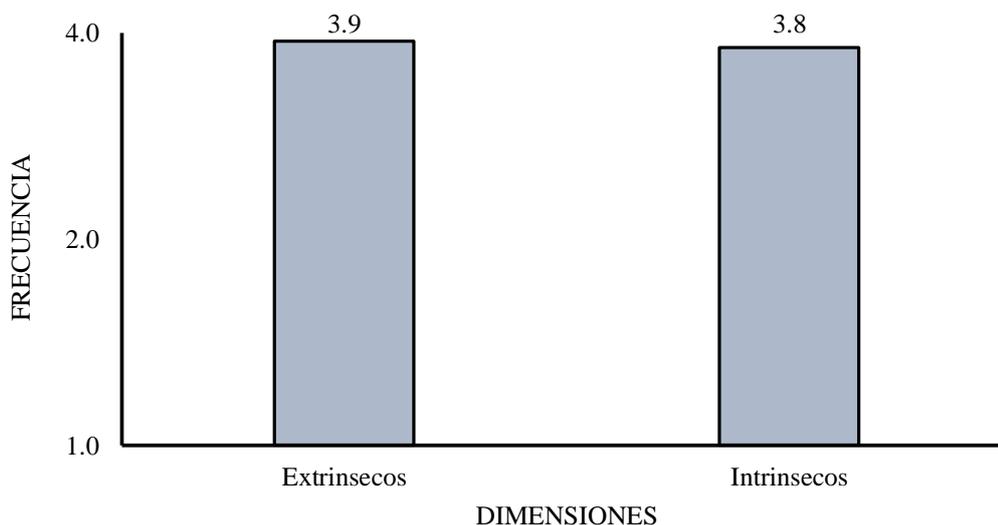
Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 11. Derechos Humanos

4.2.4. Análisis de la variable dependiente: Satisfacción Laboral del Cliente

Interno

Para el análisis de la variable dependiente se tomó las dimensiones Factor extrínsecos e intrínsecos según el autor Manso (2002). Del análisis efectuado podemos determinar de que la dimensión extrínseca es la mejor valorada con un promedio ($X=3.9$) debido a que la muestra encuestada está satisfecha con las condiciones ambientales, económicas de supervisión y laborales que le brindan en las Mypes donde se desarrollan laboralmente, mientras que para la dimensión intrínsecas el promedio fue más bajo ($X=3.8$) debido a que se sienten limitados en desarrollo de iniciativas pues tienen que regirse a una práctica del trabajo diario y rutinario, según se observa en la figura 12.

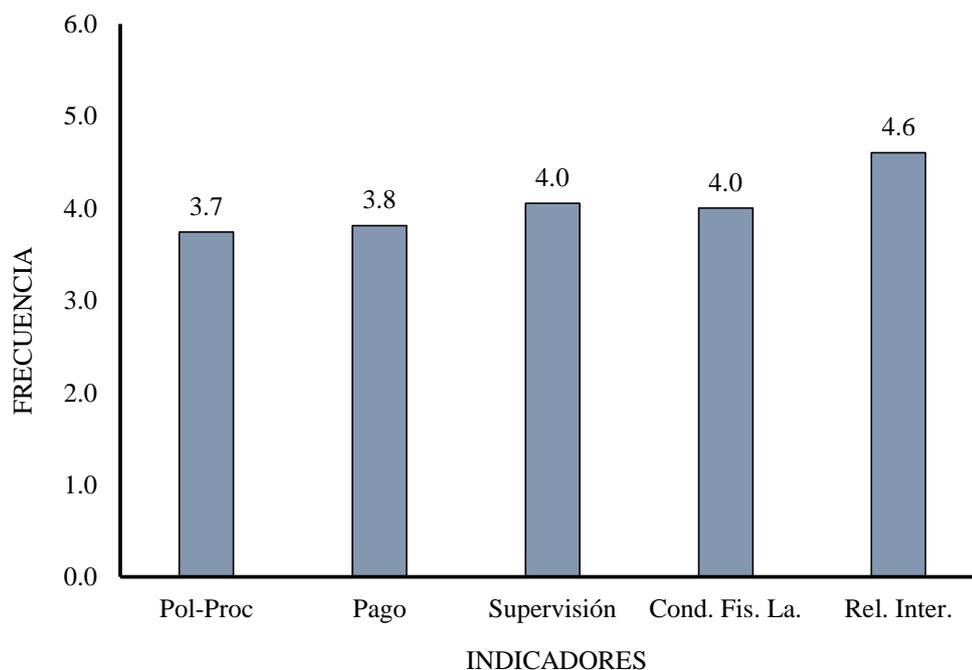


Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 12. Satisfacción Laboral

4.2.5. Análisis de la primera dimensión de la variable dependiente: Factores Extrínsecos.

Los factores extrínsecos compuesto por cinco indicadores, se puede observar que el indicador relaciones interpersonales es la mejor valorada con un promedio de ($X=4.6$), debido a que los encuestados tiene buena relación laboral con los compañeros de trabajo, seguido por el indicador condiciones físicas laborales y la supervisión que alcanzan el promedio de ($X = 4,0$), y el indicador menor valorado es el de políticas y procedimiento ($X=3.7$) ya que la muestra encuestada no se encuentran de acuerdo con las políticas y procedimientos de las empresas donde laboran, teniendo que cumplirlas en forma obligatoria dichas políticas y procedimientos ya que no les permiten aportar iniciativas para la mejora de estas, según se observa en la figura 13.

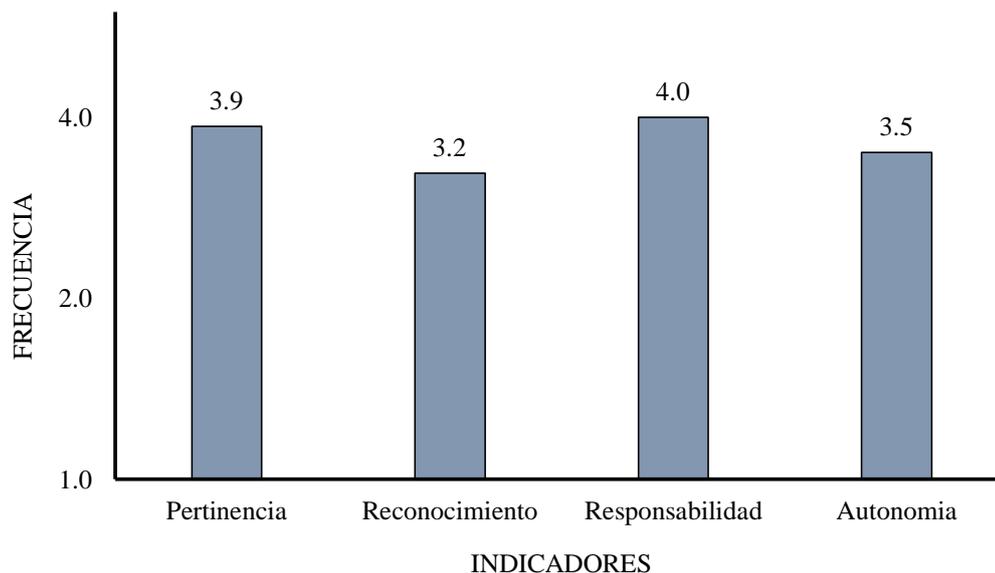


Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

Figura 13. Factores Extrínsecos

4.2.6. Análisis de la segunda dimensión de la variable dependiente: Factores Intrínsecos.

En la dimensión factores intrínsecos que consta de cuatro indicadores se puede visualizar que el indicador responsabilidad es el mejor valorado ($X=4.0$) debido a que los trabajadores se sienten satisfechos con las responsabilidades que involucran las labores diariamente que realizan en su centro de trabajo, el indicador menos valorado es el de reconocimiento debido a que consideran que no tienen el reconocimiento adecuado por la labor que desempeñan, como se visualiza en la figura 14.



Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018.

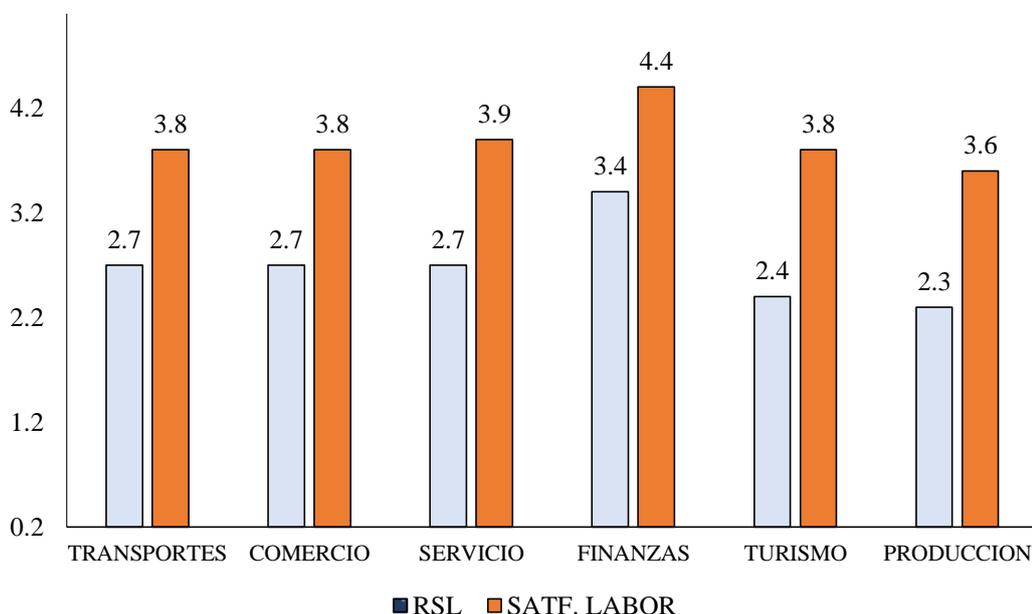
Figura 14. Factores Intrínsecos

4.2.7. Análisis de la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción Laboral del Cliente Interno por sectores

Para el análisis de las variables Responsabilidad Social Laboral y Satisfacción del Cliente Interno en las MYPES de Tingo María, se analizó por los seis sectores que se tomaron para la investigación realizada. Para la variable independiente Responsabilidad social laboral, en el sector que es más valorada es en el Financiero con un promedio de $X=3,4$ esto debido a que en mayor porcentaje el personal cuenta con un contrato de trabajo, existe un ambiente optimo donde ellos pueden desarrollar su labor y existe la preocupación por parte de la empresa en lo que respecta la seguridad, equidad, igual y la no discriminación hacia sus colaboradores.

Para la variable dependiente Satisfacción del cliente interno en el sector que es más valorada es también el sector financiero, con un promedio de $X=4,4$ esto debido a que el colaborador se siente identificado con la empresa que ya que ellos

son la principal imagen hacia el público, está de acuerdo con el tipo de políticas y procedimiento que cuenta la empresa, existe la autonomía en el tema de desarrollo de sus labores, y están satisfechos con la retribución económica que se les brinda, tal como se puede observar en la figura número 15.



Fuente: Encuesta aplicada en septiembre del 2018

Figura 15. Análisis comparativo de la Responsabilidad social Laboral y la Satisfacción del Cliente Interno por sectores

4.3. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS

4.3.1. Demostración de la Hipótesis General

Para la demostración de la hipótesis general se utilizó el estadístico para pruebas no paramétricas debido a que las características de los datos son ordinales aplicándose el estadístico de Rho de Spearman.

La prueba de correlación por rangos Rho de Spearman (r_s), mide el grado de correlación que oscila entre (-1 hasta +1); donde (-1) indica que existe una correlación inversa, (1) indica que existe una correlación directa. El valor (0)

indica una correlación nula. Matemáticamente la fórmula del coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s), es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

- R = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman
 n = Número de elementos observados
 d = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para el contraste de hipótesis de correlación se estableció un nivel de significancia igual al 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas. El nivel de confianza es de $(1 - \alpha)$ que es igual al 95% (0.95).

La prueba de la hipótesis general supone:

H₀: No existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

H₁: Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

Tabla 5.

Correlación para la hipótesis general responsabilidad social laboral y satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

		RESP.SOC.LABORL	SATISF_LAB. CLI.INT
Rho de Spearman	RESP.SOC.LABORL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,368**
		N	,000
		162	162
	SATISF_LAB. CLI.INT	Coeficiente de correlación	,368**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		162	162

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del MYPES de Tingo María 2018

Coefficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la variable independiente responsabilidad social laboral y satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.368$).

Significancia bilateral (P. Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Decisión. Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor $< \alpha$), ($0.00 < 0.05$), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternante (H_1), es decir: Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

4.3.2. Prueba estadística para las Hipótesis Específicas

4.3.2.1. Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis específica Prácticas laborales y trabajo digno.

La prueba de la primera hipótesis específica supone:

H_0 : No existe relación significativa entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María

H_1 : Existe relación significativa entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María

Tabla 6.

Correlación para la hipótesis específica prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

			PRAC.LAB.Y TRAB.DIG	SATISF_LAB. CLI.INT
Rho de Spearman	PRAC.LAB.Y TRAB.DIG	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	162	162
	SATISF_LAB. CLI.INT	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	162	162

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del MYPES de Tingo María 2018

Coeficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión prácticas laborales y trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como moderada ($r_s = 0.410$).

Significancia bilateral (P. Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).

Decisión. Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor < α), (0.00 < 0.05), entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), es decir: Existe relación significativa entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

4.3.2.2. Prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis específica Derechos Humanos.

La prueba de la segunda hipótesis específica supone:

H_0 : No existe relación significativa entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María

H₁: Existe relación significativa entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

Tabla 7.

Correlación para la hipótesis específica derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

			DER.HUM	SATISF_LAB. CLI.INT
Rho de Spearman	DER.HUM	Coeficiente de correlación	1,000	,121**
		Sig. (bilateral)	.	,127
		N	162	162
	SATISF_LAB. CLI.INT	Coeficiente de correlación	,121**	1,000
		Sig. (bilateral)	,127	.
		N	162	162

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del MYPES de Tingo María 2018

Coeficiente de correlación. (r_s). Los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como muy baja ($r_s = 0,121$).

Significancia bilateral (P. Valor). El valor de la probabilidad indica que la correlación no es significativa (P. Valor >0.05).

Decisión. Como el P. Valor es mayor que el alfa (P. Valor $> \alpha$), ($0.00 > 0.127$), entonces se rechazó la hipótesis alterna (H₁) y se acepta la hipótesis nula (H₀), es decir: No existe relación significativa entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María, para lo cual se formuló la siguiente hipótesis, existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María, se aplicó dos cuestionarios para medir ambas variables, la Responsabilidad social Laboral con 16 ítems y Satisfacción laboral del Cliente Interno con 14 ítems ambos con preguntas tipo Likert.

La variable independiente Responsabilidad Social Laboral comprende dimensiones Prácticas laborales y trabajo digno – Derechos Humanos, (GRI, 2000 - 2011) y la variable dependiente satisfacción laboral del cliente interno comprende dimensiones de Factores extrínsecos, factores intrínsecos, (Manso, 2002).

Duque & Martínez, (2012), realizó un estudio con la finalidad de evidenciar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la dimensión laboral, obtuvieron resultados que muestran una fuerte preocupación en los aspectos de formación, salud y seguridad laboral, sin embargo, la brecha salarial entre hombres y mujeres, y la inexistente participación de las minorías son aspectos que aún no han superado, ya que se puede apreciar solo la participación del (0.54%) de mujeres y un (1,28%) de varones en la participación de las categorías profesionales, directivos y directivos corporativos. En esta investigación desarrollada en las MYPES de Tingo María, con una muestra de 162 empresas se encontraron resultados similares en cuanto a los aspectos de formación,

salud y seguridad laboral existe poca preocupación por parte de los empleadores ($X=3.3$), en el aspecto brechas salariales (equidad) ($X=3.4$) un gran porcentaje afirma que no percibe algún tipo de diferencia o discriminación durante su desarrollo laboral.

Ramírez & Paz, (2015) respecto a la relación entre la Responsabilidad social y Satisfacción Laboral, encontraron que existe una relación positiva con un resultado de (0,538), concluyéndose que si existe correlación positiva, y directamente proporcionales, en esta investigación desarrollada en las MYPES de Tingo María se obtuvieron resultados similares ya que la prueba estadística indica que existe correlación entre la variable independiente responsabilidad social laboral y satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.368$), con este resultado se afirma que existe una relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

Reafirmando este resultado con la investigación de Vargas (2005) el cual obtuvo resultados similares ya que se llegó a la conclusión de que los trabajadores de la empresa Banesco objeto de estudio, se encuentran satisfechos con los programas de Responsabilidad Social Empresarial los cuales muestran una considerable tendencia a la satisfacción con rangos de encuestados satisfechos que sobrepasan en todos los casos el (50%), sin embargo al analizar las dimensiones externas e internas se observa variaciones que llevan en algunos casos a las tendencias de medianamente satisfechos y no satisfechos, estas acciones tomadas por parte de la empresa buscan satisfacer las necesidades de los trabajadores en el área laboral (condiciones laborales), incentivado por los gerentes de la empresa, reafirmando en la investigación realizada en las MYPES de Tingo María ya que el ($X= 3.9$) que del total de encuestados se encuentra satisfecho con los factores extrínsecos que perciben en sus centros de trabajo.

Así mismo en la investigación que realizó Sánchez & Zerón (2017) orientado a explicar la influencia que ejerce la responsabilidad social empresarial en la satisfacción de los trabajadores en el mercado de mano de obra de la maquila mexicana, se obtuvo como resultado que el grado de relación que guardan las dimensiones de la responsabilidad social con la satisfacción laboral es positiva al nivel 0,05 (bilateral), donde se encontraron seis correlaciones positivas las cuales son sustentabilidad y organización, clientes y empleados con satisfacción laboral intrínseca, así como la responsabilidad social en sus dimensiones de clientes, empleados y ética, normativa y gobierno con satisfacción laboral, todas estas relaciones son positivas. Al encontrarse seis correlaciones significativas entre las dimensiones RS y SL, se realizaron dos modelos de regresión lineal. El coeficiente de determinación ajustado del modelo (R^2) es 0.376 e indica la generación de satisfacción extrínseca en 37.6% aproximadamente, con una prueba F significativa de 26.703 (p valor.000). Por lo que estos resultados corroboran la H1 que establece que la responsabilidad social impacta de manera positiva en la satisfacción laboral extrínseca, en el informe realizado en las Mypes de Tingo María se halló resultados similares ya que los resultados de las pruebas estadísticas indican que existe correlación entre la variable independiente responsabilidad social laboral y satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.368$) es decir: que existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María. Así mismo la población en estudio valora más las dimensiones extrínsecas con un promedio ($X=3.9$) debido a que la población se encuentra satisfecha con las condiciones ambientales, económicas de supervisión y laborales que les brindan en las Mypes donde se desarrollan laboralmente.

Barroso (2017) en la investigación orientada a verificar si las acciones de responsabilidad social empresarial son estrategias para mejorar el desempeño laboral y aumentar las utilidades, o si constituyen un deber ético en las empresa luego a encontrar evidencias de que la práctica de Responsabilidad Empresarial no incrementan las ventas, tampoco garantizan mayores utilidades, sin embargo ser socialmente responsable con los colaboradores mejora la calidad de vida de estos, lo cual si aumenta la satisfacción y desempeño de estos. En la investigación se halló diferencia significativa en cuanto al tiempo en el mercado, lo que indica que las empresas más antiguas han emprendido acciones de RSE, las correlaciones más fuertes fueron entre el desarrollo de los trabajadores, calidad de vida laboral, así como capacitación y desarrollo humano (63.6%), se encontró también que no existe correlación alguna entre la RSE y el tamaño de la empresa, su giro económico, la investigación realizada en las MYPES de Tingo María es semejante ya que se puede reafirmar que no existe correlación entre la dimensión derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como muy baja ($r_s = 0,121$), entonces se concluye que como el no existe relación significativa entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.

Oscó, (2015) en la investigación orientada a buscar la comprobación de cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral encontró que si existe diferencias significativas en la comparación de ambos grupos de estudio con respecto al que participo y no participo en el programa de responsabilidad social, por lo cual concluyo que la responsabilidad social influye de manera positiva en la satisfacción laboral (extrínseca e intrínseca) en un rango de 61% a 80% por lo que se evidencia que la percepción del grupo evaluado presenta un nivel alto de satisfacción general 69.71%, satisfacción intrínseca 68.77%, satisfacción extrínseca 70.53% y los que no participaron

en el programa se evidencia una satisfacción baja satisfacción general 50.19%, satisfacción intrínseca 52.45%, satisfacción extrínseca 48.21%. La investigación que se realizó en las MYPES de Tingo María es similar ya que un gran porcentaje de la muestra en estudio le da mayor valoración o relevancia a los factores extrínsecos por lo que esta es la mejor valorada con un promedio ($x=3.9$), mientras que para los factores intrínsecos el promedio fue más bajo ($x=3.8$) debido a que se sienten limitados en desarrollo de iniciativas pues tienen que regirse a una práctica del trabajo diario y rutinario

La investigación desarrollada por Quispe (2015) en el cual se planteaba analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral, los resultados que se obtuvieron fueron que el 56% del total de colaboradores consideran que si existe responsabilidad social interna (preocupación por sus colaboradores, su calidad de vida y seguridad) por parte del Hipermercado TOTTUS, con un ($X=61$) se afirma que la responsabilidad social empresarial contribuye de manera directa en la satisfacción de los colaboradores, en la investigación que se realizó en las MYPES de Tingo María se obtuvo un resultado similar ya que los resultados de la prueba estadística indica que existe correlación entre la variable independiente responsabilidad social laboral y satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como baja ($r_s = 0.368$).

En una investigación similar Márquez (2016) orientada a analizar la responsabilidad social y sus efectos sobre la identidad de los trabajadores con la empresa se obtuvo como resultados un valor de $T=10.596$ ($p=0,000$) que hace referencia al rechazo de la hipótesis nula H_0 ; es decir que en la empresa Telefónica el nivel de responsabilidad es adecuada afectando positivamente a la identificación y satisfacción de los colaboradores hacia la empresa, se comprobó que no existe

diferencia significativa entre Responsabilidad social y satisfacción por razón de sexo, situación jerárquica dentro de la empresa y experiencia laboral con un 95% de confianza al haberse usado la tabla de análisis de Varianza, en los trabajadores de las MYPES de Tingo María los resultados presentan diferencia ya que la prueba estadística indica que existe correlación entre la dimensión prácticas laborales y trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno, con un grado de correlación calificado como moderada ($r_s = 0.410$).

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre Responsabilidad Social Laboral y Satisfacción del Cliente Interno en las MYPES de Tingo María, con un grado de correlación calificado como baja ($\rho = 0.368$)
2. Para la primera hipótesis específica prácticas laborales, trabajo digno y Satisfacción del Cliente Interno en las MYPES de Tingo María, se determinó que existe una correlación significativa moderada ($\rho = 0.410$).
3. Para la segunda hipótesis específica derechos humanos y Satisfacción del Cliente Interno en las MYPES de Tingo María, existe una correlación significativa calificada como muy baja ($r_s = 0,121$).
4. De la variable independiente, la dimensión Derechos Humanos cuenta con un promedio de ($X=3,9$), lo cual hace referencia a los indicadores de discriminación y explotación, por tanto, se entiende que las personas encuestadas toman mayor relevancia a estos dos indicadores.
5. Del análisis efectuado de la variable dependiente se concluyó que la dimensión extrínseca es la mejor valorada con un promedio ($X=3.9$) debido a que la muestra encuestada está satisfecha con las condiciones ambientales, laborales, relaciones interpersonales, económicas y de supervisión que le brindan en las Mypes donde se desarrollan laboralmente.
6. Asimismo, para el análisis de la dimensión intrínsecas de la variable dependiente el promedio fue más bajo ($X=3.8$) debido a que se sienten limitados en desarrollo de iniciativas pues tienen que regirse a una práctica del trabajo diario y rutinario.

RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios periódicos con especialistas respecto a la Responsabilidad Social Laboral y como este repercute en la satisfacción del cliente interno de las empresas, ya que son los colaboradores la imagen principal de la empresa, de su satisfacción depende su buen desempeño en la organización.
2. Realizar nuevos estudios que logren identificar una variable que posea una mayor correlación con la satisfacción del cliente interno dentro de las organizaciones.
3. Aplicar estrategias motivacionales como elección del empleado del mes, reconocimiento público por sus logros a los trabajadores, etc., considerado el descontento que tienen los trabajadores en cuanto a la motivación y reconocimiento por parte de las empresas, ya que estos no perciben la importancia y valoración por parte de sus empleadores.
4. Ampliar las vías de comunicación entre los jefes y subordinados, a través de la comunicación efectiva, para mejorar el desempeño, el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores durante sus labores cotidianos en las organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Alejandra, R. (23 de MARZO de 2017). *EXPOK* . Obtenido de EXPOX :
<https://www.expoknews.com/como-influye-la-rse-en-la-satisfaccion-laboral/>
- Andina. (16 de Setiembre de 2016). *Experto afirma que formalidad laboral es herramienta para reducir niveles de pobreza*. Obtenido de Experto afirma que formalidad laboral es herramienta para reducir niveles de pobreza:
<https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=254039>
- Arias , C. (5 de Junio de 2014). *Publimetro Peru* . Obtenido de Publimetro Peru :
<https://publimetro.pe/actualidad/noticia-cuales-son-beneficios-responsabilidad-social-laboral-23675>
- Aspajo, N. T. (2010). *Estudio de la informalidad de las micros yb pequeñas empresas en la provincia de leoncio prado*. Tingo Maria: UNAS.
- Ayuso , S., & Mutis, J. (2010). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas ¿Una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? *Revista Journal* , 2.
- Barbachan, M. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial en el Peru: Desafios y Oportunidades . *Innovag*, 55.
- Benedito, M., Bonavia, T., & Llinares, L. (2008). Relacion entre las prioridades de valor y la satisfaccion laboral . *Revista colombia de psicologia* , 60.
- BRUSELAS . (2001). *LIBRO VERDE PARA FOMENTAR UN MARCO EUROPEO PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS* . EUROPA : COMISION DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS.
- Carpio, C. (2006). Supervision profesional. *Redalyc* , 112.

- CONGRESO, L. C. (28 de JUNIO de 2008). *DIARIO EL PERUANO* . Obtenido de LEYES DEL CONGRESO : <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01086.pdf>
- Cuevas, Moreno, R. (2011). Las dimensiones de la Responsabilidad Social en las Empresas: Una Guia de Lectura para su Estudio. *Redalyc*, 3.
- Curto, M. (2012). *La responsabilidad social interna de las empresas* . Madrid : IESE Business School .
- Daibelys, N. (13 de Mayo de 2014). *Escuela de Organizacion Industrial* . Obtenido de Escuela de Organizacion Industrial : <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/13/responsabilidad-social-empresarial-rse-y-su-importancia/>
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el trabajo 5º edicion*. Mexico: Editorial McGraw- Hill.
- Davulis, T. (2011). Igualda de retribucion para un trabajo de igual valor. *revista de la universidad de Vilnius*, 10.
- Diaz, B. (18 de Junio de 2013). *Eumed.net enciclopedia virtual* . Obtenido de Eumed.net enciclopedia virtual : http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html
- Duarte, G. (2 de 10 de 2008). *Definición ABC*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/empleo.php>
- Duque, Y.Martinez (2013). Responsabilidad social empresarial: Teorias, indices, estandares y calificaciones. *Cuadernos de administracion Scielo*, 198.

- Duque, Y. V., & Martínez, D. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimensión laboral: caso Bancolombia y BBVA. *Redalyc*, 171-185.
- Flores, G. (2014). Políticas de la organización. *Redalyc*, 28.
- Gestión. (6 de Junio de 2017). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993?ref=gesr>
- Global Reporting Initiative (GRI). (2000-2011). Desarrollo sostenible y el imperativo de la transparencia. *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*, 32-33.
- Gómez, C. (2004). *Responsabilidad social empresarial en materia de relaciones laborales*. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de ciencias económicas y administrativas escuela de economía y administrativa.
- INSTITUTO ETHOS. (2000). *INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ETHOS - PERU 2012*. LIMA - PERU: PLARSE.
- International Dynamic Advisors. (27 de Mayo de 2018). *Intedya International Dynamic Advisors*. Obtenido de Intedya International Dynamic Advisors: <http://www.intedya.com/internacional/1036/noticia-la-responsabilidad-social-en-las-empresas.html>
- Jiménez, J. (2014). El pago. *Revista de la facultad de derecho de la Universidad de Costa Rica*, 185.
- Junta de Castilla y León. (2015). Guía para Elaborar, implantar y evaluar planes de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito local. *Revista de Educación Social*, 4.

- Landaeta , M., Saavedra, L., & Steven, O. (2015). *Responsabilidad social empresarial en la media y pequeña empresa*. Santiago de Chile: Universidad de Chile .
- Manso, P. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 80.
- Marquez , C. G. (2016). *Propuesta de un plan de responsabilidad social de telefonica del peru- zonal Tacna, desde la perspectiva del cliente interno*. Tacna : Universidad privada de Tacna .
- Martinez , J. A. (2007). Autonomia . *Dialnet* , 715.
- Maslow, A. (1991). *Motivacion y personalidad* . Madrid: Diaz de Santos .
- McGREGOR , D. (1994). La Teoria x: El punto de vista tradicional sobre la direccion y el control . En D. McGREGOR, *El lado humano de las organizaciones* (págs. 19-77). Santafe de Bogota : McGRAW-HILL INTWEAMERICANA, S.A.
- Merlenne, C. (2009). *Nivel de satisfaccion laboral en empresas publicas y privadas de la ciudad de Chillán* . Santiago de Chile : Universidad del Bio Bio.
- Ministerio Público . (22 de Octubre de 2016). *La explotacion laboral* . Obtenido de La explotacion laboral : <https://www.significados.com/explotacion-laboral/>
- Moreno , F. (1879). Patagonia . *El sevirzona de Lectura*, 12.
- MTPE. (19 de 08 de 2011). Ley de Seguridad y Salud Ley N° 29783. *El Peruano*.
- Objetivos de desarrollo sostenible . (28 de Enero de 2017). *IV Conferencia mundial sobre la Erradicacion Sostenida del Trabajo Infantil* . Obtenido de IV Conferencia mundial sobre la Erradicacion Sostenida del Trabajo Infantil :

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_592699.pdf

Organizacion Internacional del Trabajo. (18 de Junio de 1998). *Declaracion de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento* . Obtenido de Declaracion de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento:
<http://www.ilo.org/declaration/lang--es/index.htm>

Orozco, D., Baron, M., & Viviana, Y. (2012). Responsabilidad social empresarial en la dimension laboral: Caso Bancocolombiano y BBVA. *Redalyc*, 172.

Orozco, S. (2013). El concepto de reconocimiento en Hegel: Un principio de justicia social. *Dialnet*, 115.

Padilla, I., & Maria, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento juridico colombiano. *Revista de Derecho*, 53.

Pérez, M. (2010). *Diccionario de Administración*. Lima: San Marcos.

Perez, T. (12 de Marzo de 2017). *Pertinencia de la educacion, MinEducación* . Obtenido de Pertinencia de la educacion, MinEducación :
<https://www.mineduccion.gov.co/1621/article-209857.html>

PRO-HUMANA, F. (2006). *MANUAL PARA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LAS PYMES*. SANTIAGO DE CHILE: MIDEPLAN.

Portocarrero, F., Sanborn, C., Llusera, S., & Quea, V. (2000). *Empresas, fundaciones y medios: La responsabilidad social en el Peru* . Lima: Icono comunicadores.

Poyatos, J. (2011). Dimensiones para medir el impacto del coluntariado corporativo. *Compromiso Empresarial* .

- Pozo, Muñoz, E., Alonso Morrillejo, E., Hernandez Plaza, C., Diaz , A., Martinez, J., & Valera, R. (2005). Satisfaccion laboral y entorno de trabajo en la Administracion Publica. *Capital Humano*, 84.
- Quispe, Álvaro (2015) *La responsabilidad Social Laboral en los Hipermercados TOTUS* Revista de investigación de Administración
- Ramirez , L., & Paz, A. (2015). *Responsabilidad social y satisfaccion laboral en Universidades Privadas*. Caracas : VII jornadas Nacionales y IV Internacionales de Investigacion de la URBE.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administracion. Octava edicion* . Mexico: Pearson Educacion .
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional decimotercera edicion*. Mexico: Pearson.
- Rodriguez, A., & Soledad, M. (2014). La motivacion mediante sus factores extrinsecos y intrinsecos y su relacion con la satisfaccion laboral del colegio union . *Revista de Investigacion de Administracion* , 21.
- Sacco, F. (2007). Responsabilidad, Responsabilidad Social y Responsabilidad Social Universitaria, perspectiva de tres conceptos. *Redalyc*, 18.
- Sánchez, Y. T., & Zerón, M. F. (2017). *La Responsabilidad Social Corporativa como fuente de satisfacción de los empleados. Un análisis en el mercado laboral de la maquila* . México: Fontamara .
- SARACLIP. (14 de 02 de 2017). *SARACLIP*. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de SARACLIP: <https://www.saraclip.com/relacion-empresa-trabajador/>

- Social Accountability International . (2014). *Responsabilidad social 8000*. New York: Social Accountability International .
- Stephen , R., & Coulter, M. (2005). *Administracion Octava Edicion*. Mexico: Pearson .
- Supo, J. (2014). Como empezar una tesis. *Bioestadistico*, 6.
- Valdez, R. M. (2013). *El derecjo a la igualdad y la no discriminacion de genero en la seleccion de personal en el ambito laboral del Peru*. Lima : Pontifica Universidad Catolica del Peru .
- Vega, J. (2013). La equidad segun Ferrajoli y la equidad segun aristoteles: Una comparacion critica . *Redalic*, 3.
- Vitalis. (22 de Noviembre de 2017). *Ecología verde "La Ecoeficiencia"*. Obtenido de Ecología verde "La Ecoeficiencia": <https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-ecoefficiencia-261.html>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN LAS MYPES DE TINGO MARÍA.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es el grado de relación entre la responsabilidad social laboral y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María?	Objetivo general Determinar el grado de relación entre la Responsabilidad Social laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.	Hipótesis general Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social Laboral y la Satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.	Responsabilidad social laboral	Prácticas Laborales y trabajo digno	Ecoeficiencia Formalidad Salud y seguridad en el trabajo Equidad	Tipo: Básica Nivel: Relacional Diseño: No experimental transversal
				Derechos Humanos	Discriminación Explotación	
Problemas específicos P1: ¿Cuál es el grado de relación entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María?	Objetivos específicos O1: Conocer el grado de relación entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María,	Hipótesis específicos: Existe relación significativa entre las prácticas laborales, trabajo digno y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.	Satisfacción Laboral	Factores Extrínsecos	Política y procedimiento Pago Supervisión Condiciones físicas laborales Relaciones interpersonales	
P2: ¿Cuál es el grado de relación entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María?	O2: Conocer el grado de relación entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María.	Existe relación significativa entre los derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno en las MYPES de Tingo María		Factores Intrínsecos	Pertinencia Reconocimiento Responsabilidad Autonomía	

Anexo 2. Cuestionario de Encuesta

Estimado Sr. (a), la presente encuesta se realiza con la finalidad de medir la **Responsabilidad Social Laboral y su relación con la satisfacción del cliente Interno de las Mypes de Tingo María**. Con la información que se obtenga de esta encuesta, se podrá realizar una investigación Por favor complete la encuesta cuidadosamente al leerla por completo, y luego señale una sola respuesta por cada pregunta con una “x”.

RESPONSABILIDAD SOCIAL LABORAL		Nunca	A veces	Indiferente	Casi siempre	Siempre
1	En su centro de trabajo usted y sus compañeros acostumbran a cuidar el agua en horarios de trabajo (se cierran los caños, se verifican las fugas de agua)					
2	En su centro de trabajo se acostumbra a apagar los aparatos eléctricos a la hora de refrigerio y a la salida (se desenchufa)					
3	En su centro de trabajo reutilizan los papeles (se recicla)					
4	Su centro de trabajo cuenta con tachos de basura (rotulados, en orgánicos e inorgánicos) tachos para segregar residuos sólidos.					
5	Usted cuenta con algún contrato de trabajo					
6	En su trabajo se aplican las normas de seguridad y salud laboral (Equipos de protección personal, vestimenta adecuada, etc.)					
7	Usted y sus compañeros cuentan con algún seguro de salud (SIS, ESSALUD)					
8	Existe alguna diferencia salarial entre usted y sus compañeros por razón de sexo					
9	Se brinda capacitación al personal de forma igualitaria					
10	Las oportunidades de ascenso laboral son iguales para todos los empleados (hombres y mujeres)					
11	En su centro de trabajo ha existido algún tipo de discriminación (raza, religión, sexo, etc.)					
12	En su centro de trabajo se ha existido algún acto de bullying (maltrato, insultos) con algún empleado.					
13	En su centro de trabajo se acostumbra a contratar a menores de edad para trabajar.					
14	En su centro de trabajo se realizan actividades que involucren trabajos forzosos o pesados. (Cargas mayor a 25 kg)					
15	Usted trabaja más de 48 horas semanales					
16	A usted le pagan las horas extras que realiza en su centro de trabajo.					

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO		Total	desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	Desacuerdo siempre	Muy de acuerdo
17	Usted está de acuerdo con las políticas de trabajo que existen en su centro de labores.						
18	Usted está de acuerdo con los procedimientos que se realizan en su centro de trabajo						
19	La Mype le brinda un sueldo mayor igual al sueldo mínimo vital						
20	Usted cree que la empresa donde labora le brinda un sueldo de acuerdo al mercado laboral						
21	Usted está de acuerdo con el sueldo que percibe por el desempeño laboral que realiza en la empresa						
22	Está usted de acuerdo con la manera de supervisión que se aplica en su centro de trabajo						
23	Usted está de acuerdo con las condiciones laborales (ambiente, equipos e indumentaria)						
24	Se encuentra usted satisfecho con la labor que realiza en su centro de trabajo						
25	Usted tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros						
26	La limpieza e higiene del lugar donde realiza sus actividades son optimas						
27	El trabajo que usted realiza está relacionado a su formación profesional o habilidades personales						
28	Usted se encuentra satisfecho con los incentivos y premios que se otorga en su centro de trabajo (se siente valorado)						
29	Usted se encuentra satisfecho con las responsabilidades que involucra su trabajo						
30	Usted tiene la libertad de elegir su propio método de trabajo						

DATOS DE CONTROL:

Edad		Sexo		
Grado de instrucción		Procedencia		
Sin estudios		Leoncio Prado		
Primaria		Huánuco		
Secundaria		San Martin		
Técnico		Ucayali		
Superior		Otros		

MUCHAS GRACIAS

Anexo 3. Validación del instrumento por juicio de expertos

Tabla de evaluación por juicio de expertos			
CRITERIOS	Puntuación		
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Los ítems están redactados de forma clara	90	90	90
Los ítems permiten evaluar conductas	95	95	95
Los ítems presentan consistencia con el marco teórico	85	90	80
Existe coherencia en la composición de ítems - indicadores - dimensiones - variables.	95	90	90
La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador	80	85	85
El instrumento es útil para el método propuesto	90	90	95
La organización de ítems tiene una secuencia lógica	95	90	95
VALORACIÓN TOTAL	90		