



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA
COMUNICACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
INDUSTRIA FARMACÉUTICA, AREQUIPA 2023**

Autor:

Gabriela Milagros, Pacheco Segura

Asesor:

Julio Carlo Alfaro Bejarano

Se opta por el Título Profesional de:

Licenciada En Administración y Negocios Internacionales

AREQUIPA – PERÚ

2025

RELACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INDUSTRIA FARMACÉUTICA, AREQUIPA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucsp.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.utc.edu.ec

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

6

repositorio.uasb.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

1%

8

Submitted to Universidad Católica de Santa María

1%

9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	1library.co Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to ueb Trabajo del estudiante	<1 %
14	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	documentop.com Fuente de Internet	<1 %

20	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1 %
21	Fernando Meza Jiménez, Omar Arodi Flores Laguna. "La gestión administrativa y su influencia sobre la satisfacción laboral en empleados financieros en organizaciones sin fines de lucro", Unaciencia Revista de Estudios e Investigaciones, 2024 Publicación	<1 %
22	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	www.uctunexpo.autanabooks.com Fuente de Internet	<1 %
25	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.pucsa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Escuela Politecnica Nacional Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.untels.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.vriea.english.ucv.cl Fuente de Internet	<1 %

30

xdoc.mx

Fuente de Internet

<1 %

31

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

32

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

33

news.dniproavia.com

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

35

repository.usta.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

36

www.grafiati.com

Fuente de Internet

<1 %

37

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

38

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

41	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
42	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
46	Submitted to tarapoto Trabajo del estudiante	<1 %
47	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
48	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1 %
49	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1 %
51	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %

52	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1 %
53	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
54	Submitted to Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec Trabajo del estudiante	<1 %
55	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
56	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
57	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	www.cambioclimatico.org Fuente de Internet	<1 %
62	Submitted to Escuela Superior Politécnica del Litoral Trabajo del estudiante	<1 %

63

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

64

cdigital.uv.mx

Fuente de Internet

<1 %

65

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

66

Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia

Trabajo del estudiante

<1 %

67

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

68

revistas.ulead.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

69

tesis.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

70

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

71

46.210.197.104.bc.googleusercontent.com

Fuente de Internet

<1 %

72

Submitted to Unidades Tecnológicas de Santander

Trabajo del estudiante

<1 %

73

accesoabierto.uh.cu

Fuente de Internet

<1 %

74	baixardoc.com Fuente de Internet	<1 %
75	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
76	e-catalog.nlb.by Fuente de Internet	<1 %
77	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
78	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
79	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
80	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
81	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
82	thetricontinental.org Fuente de Internet	<1 %
83	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
84	www.cepchile.cl Fuente de Internet	<1 %
85	www.ehu.eus Fuente de Internet	<1 %

86

www.etnor.org

Fuente de Internet

<1 %

87

Elizabeth Castillo, Johana Espinel. "Incidencia del clima laboral en la satisfacción organizacional de los colaboradores del área administrativa en una universidad Ecuatoriana", Revista Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias, 2022

Publicación

<1 %

88

Gonzalo R. Quintana, Natalia Tapia, Constanza Ávila, Katherine Araya. "Body Self-Esteem and Sexual Satisfaction in Chilean Adults: Implications for Comprehensive Sexual Education", Iberoamerican Journal of Psychology and Public Policy, 2024

Publicación

<1 %

89

[Submitted to Systems Link](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

90

Veronica-Alexandra Armijos-Buitron, Monica-Patricia Costa-Ruiz. "The ethical commitment as a basis for the creation of a socially responsible business culture in ecuadorian companies", 2021 16th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), 2021

Publicación

<1 %

91

alejandria.poligran.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

92

bdigital.uexternado.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

93

ciencialatina.org

Fuente de Internet

<1 %

94

de.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

95

edoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

96

kipdf.com

Fuente de Internet

<1 %

97

manualzz.com

Fuente de Internet

<1 %

98

oldri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

<1 %

99

pesquisa.bvsalud.org

Fuente de Internet

<1 %

100

repositorio.cidecuador.org

Fuente de Internet

<1 %

101

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

102

repositorio.ucsg.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

103	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
104	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
105	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
106	teresinadiario.com Fuente de Internet	<1 %
107	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
108	www.cchazc.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
109	www.cje.es Fuente de Internet	<1 %
110	www.discovercaliforniawines.com.mx Fuente de Internet	<1 %
111	www.eluniversal.com Fuente de Internet	<1 %
112	www.enh.org Fuente de Internet	<1 %
113	www.fao.org Fuente de Internet	<1 %
114	www.notiempresarialesec.com Fuente de Internet	<1 %

115

www.qartuppi.com

Fuente de Internet

<1 %

116

www.repositorio.usac.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

117

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

118

www.tt.mtas.es

Fuente de Internet

<1 %

119

zdocs.mx

Fuente de Internet

<1 %

120

Daisy Del Aguila, Freddy Córdova, Cristopher Díaz, Carolina Sanchez, Tomy Solís, Juan Zúñiga, Jesús Alberto Torres Guerra.

"Herramientas de Gestión de la Responsabilidad Social en Sudamérica",
Revista del Instituto de investigación de la
Facultad de minas, metalurgia y ciencias
geográficas, 2023

Publicación

<1 %

121

Willian Marcelo Ponce Iturralde, Marco Vinicio Cevallos Bravo. "La responsabilidad social empresarial en el contexto de la legislación en Ecuador", Ciencias Administrativas, 2024

Publicación

<1 %

122

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

123

www.scielo.org.ar

Fuente de Internet

<1 %

124

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

125

Cecilia García Muñoz Aparicio. "La cultura y la responsabilidad social: análisis de empresas exitosas en México.", Revista Perspectiva Empresarial, 2018

Publicación

<1 %

126

cybertesis.uni.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

Dedico esta obra con gran gratitud y afecto a mis padres, quienes han sido mi mayor inspiración y apoyo durante todo este proyecto académico. Su apoyo constante y sacrificios han sido la guía que me ha orientado en los momentos más difíciles. A mi pareja, por su amor incondicional, comprensión y paciencia interminable mientras dedicaba tantas horas a este trabajo. A mis mejores amigas, por su constante aliento y por estar a mi lado en cada paso del camino, compartiendo tanto las alegrías como los retos. A mis profesores y asesores, cuya sabiduría, dirección y motivación fueron esenciales para mi desarrollo personal y académico. Y, por último, a mí mismo, por mi persistencia, determinación y firme compromiso en la búsqueda del conocimiento y la excelencia. Este logro es el resultado del esfuerzo y la dedicación de todos ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Quiero empezar dando mis más sinceras gracias a Dios por darme la fortaleza, la inspiración y la perseverancia para concluir esta importante investigación. Su gracia y su misericordia han sido mi constante fuente de inspiración durante todo este recorrido académico.

En segundo lugar, a mi adorada familia, Víctor Pacheco Miranda, mi padre y Patricia Segura Romero, mi madre; a ellos les dedico este logro con todo mi amor y gratitud. Su amor incondicional, su apoyo irrompible y su constante alegría han sido mi mayor bendición y motivación

Agradezco de todo corazón a mi pareja, Jhonatan Mauro Yana Manrique, por su apoyo incondicional y por estar siempre dispuesto a brindarme su ayuda y darme aliento cuando más lo necesitaba.

A mis queridos asesores de universidad, quiero darles las gracias por ser mis guías, mis mentores y mi inspiración durante este largo proceso; su sabiduría y aliento han sido fundamentales para alcanzar este logro.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento. Este logro no habría sido posible sin su amor, su apoyo y su presencia en mi vida.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de la industria farmacéutica, Arequipa 2023; para ello, el estudio utilizó una metodología de tipo básica, con un nivel correlacional, diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo y método inductivo; en cuanto a la obtención de la información sobre las variables de responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario para las variables de estudio a la muestra de la presente investigación, siendo estos los colaboradores de una empresa de la industria farmacéutica; cabe mencionar que, el cuestionario sobre responsabilidad social empresarial cuenta con tres importantes dimensiones que comprenden un total de 18 preguntas y el cuestionario sobre satisfacción laboral está conformado por 36 preguntas en total, distribuidas en 7 dimensiones y posterior a la aplicación de los cuestionarios, se tuvo como resultados la existencia de una correlación significativa y positiva ($r=0.387$, $p=0.014$) entre la transparencia y rendición de cuentas con la satisfacción laboral; asimismo, se encontró que presenta una correlación significativa y negativa ($r=-0.599$, $p<.001$) entre la responsabilidad social empresarial y las políticas administrativas. Finalmente, en la conclusión general se explicó que existe una correlación significativa y positiva ($r=0.245$, $p=0.028$) entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, Satisfacción Laboral, Industria farmacéutica

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship of corporate social responsibility on the job satisfaction of employees of a company in the pharmaceutical industry, Arequipa 2023; for this purpose, the study used a basic methodology, with a correlational level, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach and inductive method; In order to obtain information on the variables of corporate social responsibility and job satisfaction, the survey technique was used and the questionnaire for the study variables was applied as an instrument to the sample of the present research, these being the employees of a company in the pharmaceutical industry; it is worth mentioning that the questionnaire on corporate social responsibility has three important dimensions comprising a total of 18 questions and the questionnaire on job satisfaction is made up of 36 questions in total, distributed in 7 dimensions and after the application of the questionnaires, the results showed the existence of a significant and positive correlation ($r=0.387$, $p=0.014$) between transparency and accountability and job satisfaction; likewise, it was found that there is a significant and negative correlation ($r=-0.599$, $p<.001$) between corporate social responsibility and administrative policies. Finally, in the general conclusion it was explained that there is a significant and positive correlation ($r=0.245$, $p=0.028$) between corporate social responsibility and job satisfaction of employees of a pharmaceutical company, Arequipa 2023.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Job Satisfaction, Pharmaceutical Industry

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
Resumen	iv
Abstract	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Enunciado del Problema.....	15
1.3. Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema General.....	15
1.3.2. Problemas Específicos	15
1.4. Objetivos de la Investigación	15
1.4.1. Objetivo General	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
1.5. Hipótesis.....	16
1.5.1. Hipótesis General.....	16
CAPÍTULO II: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales	19
2.1.3. Antecedentes Locales:	21
2.2. Fundamentos Teóricos.....	23
2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	23
2.2.13. Satisfacción laboral	41
CAPÍTULO III: MÉTODO	53
3.1. Tipo de Investigación	53
3.2. Nivel de Investigación.....	53
3.3. Diseño de Investigación	53
3.4. Enfoque de investigación	53

3.5. Método de investigación.....	53
3.6. Unidad de estudio	53
3.6.1. Población.....	53
3.6.2. Muestra	54
3.6.3. Técnicas	55
3.6.4. Instrumentos.....	55
3.6.5. Recolección de datos.....	57
3.7. Procedimiento.....	57
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	58
4.1 Resultados descriptivos	58
4.1.1 Datos de control	58
4.1.2 Resultados cruzados.....	63
4.1.3 Resultados descriptivos de variables y dimensiones	73
4.1.3.1. Responsabilidad social empresarial	73
4.1.3.2. Satisfacción laboral	78
4.2 Resultados inferenciales	85
4.2.1 Prueba de normalidad	85
4.2.2 Correlación general	86
4.2.3 Correlación por dimensiones	87
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	93
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	96
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES.....	97
REFERENCIAS	99
ANEXOS.....	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sexo.....	58
Tabla 2 Edad.....	59
Tabla 3 Tiempo de trabajo	60
Tabla 4 Área de trabajo	61
Tabla 5 Cargo que ejerce.....	62
Tabla 6 Prácticas responsables de gestión humana - Cargo que ejerce	63
Tabla 7 Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad - Área de trabajo.....	64
Tabla 8 Impacto sobre el medio ambiente y gobernabilidad - Área de trabajo	65
Tabla 9 Transparencia y rendición de cuentas - Tiempo de trabajo.....	66
Tabla 10 Condiciones Físicas y/o Materiales - Área de trabajo.....	67
Tabla 11 Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Cargo que ejerce	68
Tabla 12 Políticas Administrativas - Tiempo de trabajo.....	68
Tabla 13 Relaciones Interpersonales - Edad	69
Tabla 14 Desarrollo Personal - Tiempo de trabajo	70
Tabla 15 Desarrollo de Tareas - Cargo que ejerce	70
Tabla 16 Relación con la Autoridad - Cargo que ejerce	71
Tabla 17 Cargo que ejerce - Sexo	72
Tabla 18 Cargo que ejerce - Edad	72
Tabla 19 Resultados por ítems – variable responsabilidad social empresarial	76
Tabla 20 Resultados por ítems – variable satisfacción laboral	83
Tabla 21 Prueba de normalidad de datos	85
Tabla 22 Valores del coeficiente Rho de Spearman	86
Tabla 23 Hipótesis nula y alterna.....	87
Tabla 24 Satisfacción laboral - Responsabilidad Social Empresarial	87
Tabla 25 Hipótesis Nula e Hipótesis Alterna para dimensiones de RSE y satisfacción laboral	88
Tabla 26 Transparencia y rendición de cuentas - Satisfacción laboral	88
Tabla 27 Prácticas responsables de gestión humana - Satisfacción laboral.....	88
Tabla 28 Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad - Satisfacción laboral.....	89
Tabla 29 Impacto sobre el medio ambiente - Satisfacción laboral	89
Tabla 30 Hipótesis Nula e Hipótesis Alterna para dimensiones de RSE y satisfacción laboral	90
Tabla 31 Políticas Administrativas - Responsabilidad Social Empresarial	90
Tabla 32 Condiciones Físicas y/o Materiales - Responsabilidad Social Empresarial.....	90
Tabla 33 Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Responsabilidad Social Empresarial ...	91
Tabla 34 Relaciones Interpersonales - Responsabilidad Social Empresarial.....	91
Tabla 35 Desarrollo Personal - Responsabilidad Social Empresarial	91
Tabla 36 Desarrollo de Tareas - Responsabilidad Social Empresarial	92
Tabla 37 Relación con la Autoridad - Responsabilidad Social Empresarial.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo teórico de estudio.....	56
Figura 2	Procedimiento	57
Figura 3	Sexo	58
Figura 4	Edad	59
Figura 5	Tiempo de trabajo	60
Figura 6	Área de trabajo.....	61
Figura 7	Cargo que ejerce	62
Figura 8	Prácticas responsables de gestión humana.....	73
Figura 9	Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad	74
Figura 10	Impacto sobre el medio ambiente	74
Figura 11	Transparencia y rendición de cuentas	75
Figura 12	Variable Responsabilidad Social Empresarial	75
Figura 13	Condiciones Físicas y/o Materiales	78
Figura 14	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	78
Figura 15	Políticas Administrativas	79
Figura 16	Relaciones Interpersonales	79
Figura 17	Desarrollo Personal.....	80
Figura 18	Desarrollo de Tareas	80
Figura 19	Relación con la Autoridad	81
Figura 20	Satisfacción laboral.....	81

INTRODUCCIÓN

Este estudio se centra en la relación entre la responsabilidad social empresarial (RSE) y la satisfacción laboral, con un enfoque en una empresa farmacéutica de Arequipa que atraviesa por una fuerte tensión laboral, evidenciada por conflictos frecuentes entre empleados de distintas áreas administrativas y un alto nivel de insatisfacción en el trabajo. Como consecuencia, muchos trabajadores expresan abiertamente su deseo de abandonar sus puestos para buscar oportunidades más atractivas. Aunque la empresa cuenta con un departamento de recursos humanos, su participación se limita principalmente a la organización de eventos y festividades, sin abordar conflictos entre empleados ni mejorar las condiciones laborales, lo que constituye un problema importante. Este estudio busca examinar la relación entre la RSE y la satisfacción laboral de los empleados de esta empresa farmacéutica en Arequipa para el año 2023.

De igual manera, a nivel global, la RSE en la industria farmacéutica adquiere especial importancia, siendo este sector crucial debido a su impacto en la salud pública. La industria farmacéutica peruana enfrenta desafíos significativos, como problemas de distribución, accesibilidad a medicamentos y falta de infraestructura sanitaria. La aplicación efectiva de la RSE en este sector es fundamental para mejorar la calidad de vida y el acceso a la salud de las personas (De La Cruz et al., 2016).

En el contexto internacional, la RSE es un factor crucial en la actualidad, especialmente en entornos desafiantes como Pakistán. Investigadores, como Khan et al. (2018), señalan que la implementación adecuada de la RSE puede contribuir significativamente a mejorar la estructura económica y social de un país, al abordar cuestiones relacionadas con los derechos laborales, la explotación, el trabajo infantil y las condiciones laborales deficientes. Del mismo modo, la satisfacción laboral es considerada como un tema central en la psicología del trabajo y las organizaciones. Montoya y otros (2017) afirman que los sentimientos positivos de los trabajadores hacia su empleo, que constituyen la satisfacción laboral, tienen un impacto directo en su productividad. Además, estudios como el de Boada (2019) muestran que un aumento en la satisfacción laboral está relacionado con un mejor desempeño en el trabajo, lo que sugiere la importancia de fomentar un entorno laboral positivo. En el contexto nacional, se destaca la relación significativa entre la satisfacción y el rendimiento laborales, subrayando su importancia para el desempeño en el trabajo (Barbachan, 2017). En tiempos difíciles, como la pandemia de Covid-19, la satisfacción laboral se vuelve aún más importante para entender las necesidades de los empleados y mejorar las condiciones laborales (Bellido et al., 2021).

La presente investigación es desarrollada bajo los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, conformado por el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos de la investigación e hipótesis.

Capítulo II: Revisión y fundamentación teórica, este capítulo se compone de los antecedentes, fundamentos teóricos, este capítulo comprende los antecedentes, marco conceptual y el marco teórico, donde se desarrolló teóricamente las variables con sus respectivas dimensiones.

Capítulo III: Método, este capítulo está conformado del tipo, nivel, diseño, enfoque y método de la investigación, unidad de estudio, población, muestra, técnicas, instrumentos, recolección y procedimiento de los datos.

Capítulo IV: Resultados, este capítulo contiene los resultados descriptivos, datos de control, descriptivos por variables y dimensiones, resultados inferenciales.

Capítulo V: Discusión de los hallazgos.

Capítulo VI: Conclusiones investigativas.

Capítulo VII: Recomendaciones.

Posteriormente, se muestran las referencias y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad son cada vez más los investigadores que examinan la situación de los países en conflicto en relación con la responsabilidad social de las organizaciones. Como comentan Khan et al. (2018), en su estudio realizado en países como Pakistán, país que enfrenta dificultades de naturaleza seria, se debería impulsar más la implementación de prácticas de actividades de RSE, puesto que, en la mayoría de las empresas, dejando de lado las organizaciones multinacionales, se explota laboralmente a los empleados, no se ofrecen beneficios justos, se ejerce el trabajo infantil y el entorno laboral es inadecuado. Es por ello por lo que la RSE, junto con el Gobierno, pueden tener un papel relevante en la mejora de la estructura económica y social de Pakistán.

Para López (2017) la RSE se refiere a la manera en que se estructura y funciona una empresa, considerándola como una entidad independiente de sus miembros individuales. Esta relación implica a todas las personas que se ven afectadas, ya sea de forma directa o indirecta, por las actividades de la empresa. Basándose en principios éticos, tanto el diseño de la organización como la ejecución de sus operaciones se realizan con la conciencia de que es necesario hacerse responsable de las consecuencias y los resultados de dichas actividades. Esto puede estar relacionado con una mejor satisfacción laboral, pero no necesariamente implica que una cause directamente a la otra.

Como afirman Montoya et al. (2017) en la psicología laboral y organizacional, la satisfacción en el trabajo se destaca como un aspecto crucial en la actualidad. Se refiere a los sentimientos positivos que un empleado experimenta en relación con su trabajo. Fisher (2000) describe que la satisfacción laboral es considerada como la reacción favorable de los empleados ante las circunstancias en las que trabajan. En términos generales, surge a partir de los sentimientos de la persona, predominando la dimensión emocional y subjetiva. Posteriormente, esta percepción se transforma en una evaluación de la compañía, la cual puede ser positiva o negativa y puede tener influencia en la eficiencia del trabajador, sin ser necesariamente consecuencia directa.

Bellido et al. (2021) en su estudio sobre la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19, explican que es necesario mantener el seguimiento del estudio la satisfacción

laboral tanto en las organizaciones del sector público como en el sector privado, sobre todo en estos contextos difíciles como lo fue la pandemia producida por Covid-19, que afectó la vida laboral de muchos trabajadores, para poder entender lo que realmente necesita el colaborador en estos procesos para no cortar sus expectativas. Además, los autores dicen que en estos escenarios de bastante incertidumbre e inestabilidad es donde las empresas deben mejorar las condiciones de trabajo.

En el contexto europeo, se destaca una alta satisfacción laboral, alcanzando un 66%, mientras que en Estados Unidos se ha observado una disminución en la última década, llegando al 50%. Se ha notado que, en general, existe una relación entre el salario y el nivel de satisfacción entre los encuestados. Por otro lado, en Sudamérica, países como Brasil, Argentina y Chile han sido objeto de estudio y comparación con naciones del este de Europa como Hungría y Ucrania. Se ha concluido que, en estos cinco países, la naturaleza del trabajo es el factor determinante de la satisfacción laboral, mientras que elementos como el salario, los beneficios adicionales o bonificaciones tienen una relación menos fuerte con la satisfacción.

La relación entre la satisfacción y el desempeño laboral a nivel nacional fue destacada como significativa. Según Boada (2019), un aumento en la satisfacción laboral de los empleados está vinculado a una mejora en el desempeño laboral dentro de una agencia de seguridad. Esto indica que a medida que los trabajadores experimentan un mayor sentido de esfuerzo y logro en su trabajo, su desempeño también mejora.

Asimismo, con respecto al ámbito nacional como lo indica Barbachan (2017) el número de empresas interesadas en RSE ha venido creciendo, gracias a una gran labor de sensibilización, difusión y viralización de este concepto; ya que la responsabilidad social empresarial en el Perú se ha vuelto una tendencia, gracias a un conjunto de iniciativas que buscan llevar de forma práctica y efectiva este nuevo valor de conciencia empresarial. Es así que las primeras empresas que empezaron a aplicar estrategias de RSE fueron las transnacionales, el resultado fue positivo no solo porque lo integraron y comunicaron sino también porque empezaron a implementarlo dentro de su cadena de valor. En el Perú existen más de 60 empresas que elaboran sus reportes de sostenibilidad, como por ejemplo Alicorp, Banco de Crédito del Perú, Ferreyros, entre otras.

En el círculo local, según Palma (2017) se ha evidenciado que la RSE ha progresado en las empresas y se ha transformado en una herramienta de gestión esencial para el desarrollo sostenible considerando en esta a la sociedad, la empresa y el medio ambiente. Las compañías cuentan con diversos motivos para implementar programas de RSE, aunque los más destacados y reconocidos incluyen la mejora de la reputación y la imagen de la empresa, la retención del talento humano y el aumento tanto de las ventas como de la producción en la organización.

En el ámbito global, la aplicación del concepto de la RSE dentro de la industria farmacéutica resulta de gran importancia, ya que se trata de un sector millonario y que está directamente relacionado con la vida de las personas. Los desafíos de salud asociados a la pobreza a nivel global han generado un contexto desafiante que resalta la relación entre RSE y acceso a la salud en esta industria (De La Cruz et al., 2016).

El rubro de la industria farmacéutica en el Perú se encuentra constantemente cuestionado o envuelto en críticas ya que, los problemas de distribución y/o económicos relacionado con la En cuanto al objeto de estudio, poca accesibilidad de medicamentos. Además, la falta de infraestructura sanitaria nacional y de planes de salud, hace que la misión de la industria farmacéutica de mejorar la calidad de vida y el acceso a la salud de sus ciudadanos no se pueda cumplir (De La Cruz et al., 2016).

En cuanto al objeto de estudio, se trata de una importante empresa dentro de la industria farmacéutica en Arequipa, donde se percibe una considerable tensión en el ambiente laboral. Con frecuencia, surgen intensos desacuerdos entre empleados de distintas áreas administrativas, y se ha observado una relación entre estos desacuerdos y la insatisfacción laboral entre los colaboradores. Como resultado, muchos trabajadores han expresado directamente a la gerencia su deseo de dejar sus puestos para buscar opciones más favorables. Aunque la empresa cuenta con un departamento de recursos humanos centrado en el entorno laboral, su participación se limita principalmente a festividades y eventos especiales de la empresa. Esta falta de involucramiento en la resolución de conflictos entre empleados y en la mejora de las condiciones laborales representa un problema distintivo.

En este contexto, surge el concepto de responsabilidad social empresarial, el cual incluye un conjunto de prácticas enfocadas tanto en el crecimiento económico como en el bienestar social de la organización. Estos enfoques proporcionan diversos

beneficios, como el desarrollo de un valor sostenible a largo plazo, la mejora de las condiciones laborales, el fortalecimiento de la imagen corporativa, el perfeccionamiento de las estrategias de comunicación, el aumento de la motivación y el compromiso de los empleados, y la atracción de candidatos más calificados.

1.2. Enunciado del Problema

Relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál será la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué dimensión de la responsabilidad social empresarial se relacionará mejor con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023?
- ¿Qué dimensión de la satisfacción laboral se relacionará mejor con la responsabilidad social empresarial de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar qué dimensión de la responsabilidad social empresarial se relacionará mejor con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023

- Identificar qué dimensión de la satisfacción laboral se relacionará mejor con la responsabilidad social empresarial de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Es probable que exista una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

CAPÍTULO II: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Khan et al. (2018), Impact of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Banking Sector Employees of Pakistan, SEISENSE Journal of Management, Multan-Pakistán

Este artículo tiene como objetivo destacar la perspectiva de los empleados sobre la Responsabilidad Social Empresarial en el sector bancario de Pakistán y cómo esta influencia sus actitudes laborales, como la satisfacción y el compromiso en el trabajo. Se utilizó el método de muestreo aleatorio estratificado, dividiendo los bancos en públicos y privados, luego se aplicó el "método de lotería" para seleccionar 22 bancos, y finalmente se recurrió al "muestreo por conveniencia" para la muestra final. La muestra final fue de 177 empleados de diferentes bancos en la ciudad de Lahore, Pakistán. Para recopilar datos, se empleó un cuestionario con 48 preguntas cerradas, con el objetivo de evaluar el desempeño de los trabajadores. Las primeras 34 preguntas estaban dirigidas a la percepción de la responsabilidad social empresarial por parte de los empleados, las siguientes 9 preguntas se centraban en el compromiso laboral, y las últimas 6 preguntas se relacionaban con la satisfacción en el trabajo.

Este artículo concluye que los empleados apoyan y se sienten satisfechos con el ejercicio de la RSE de su organización, esto quiere decir que los trabajadores se preocupan por la reputación de su banco y sienten compromiso para con su organización.

Asimismo, se observa que este artículo tiene relevancia con la investigación, puesto que muestra que las organizaciones deben generar en el colaborador un sentido de identidad. Los empleados también forman parte de los grupos de interés y no se les puede dejar de lado, todo lo contrario, ellos son parte fundamental del crecimiento de las empresas.

Montoya et al. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia & Trabajo.

El artículo tiene como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de una institución de educación de nivel superior de

Chillán en el país de Chile. Para llevar a cabo esta investigación, los autores de este artículo aplicaron el tipo de estudio cuantitativo, correlacional en una muestra total de 166 colaboradores de dicha institución. El instrumento utilizado para este análisis fue el cuestionario; ya que con este pudieron identificar los antecedentes sociodemográficos y laborales de cada uno de los encuestado. El ejercicio dio como resultado que el 95% de los docentes y el 90,6% de los colaboradores del área administrativa indicaron sentirse satisfechos en su trabajo; por otro lado, un 80% de los docentes y un 72,7% del personal administrativo señalaron que experimentan un alto nivel de clima organizacional o ambiente laboral. Los empleados más satisfechos, que perciben un mejor clima organizacional, son aquellos con entre 15 y 29 años de antigüedad en la institución, así como aquellos que laboran menos de 40 horas a la semana. Los docentes con contrato de titular o estable reportan una mayor satisfacción laboral, mientras que los contratados experimentan un clima organizacional más positivo. La relación entre los puntajes de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa tanto para docentes como para administrativos. En la conclusión de este artículo se indicó que existe una percepción elevada del clima organizacional está vinculada a un mayor nivel de satisfacción laboral en estos grupos.

Esta investigación es relevante para el desarrollo del plan de investigación, porque no solo se enfoca en la productividad y los resultados que producen los colaboradores de una empresa, sino también en el nivel de plenitud que puede conseguir en su centro de trabajo, tengan un tipo de contrato diferente y esto debe ser un aspecto importante que todas las organizaciones deben tomar en cuenta para poder generar un lazo mayor de confianza con sus empleados y promover un mejor clima laboral.

Rodriguez et al. (2017) Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. España. Revista electrónica trimestral de enfermería: Enfermería Global.

El propósito de este artículo es evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales que desempeñan su labor en Atención Primaria en un Área de Asturias, así como los factores relacionados. Se empleó una metodología de estudio descriptivo transversal, teniendo como población de estudio a todos los profesionales de diversas categorías que trabajan en los Centros de Salud del Área V (Asturias) y se seleccionó toda la población como muestra. Se utilizó el cuestionario validado por Font-Roja AP

y se recopilaban variables sociodemográficas y laborales. Las variables cuantitativas se describieron mediante la media y la desviación estándar, mientras que las cualitativas se presentaron con la distribución porcentual de frecuencias. Se exploraron posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las otras variables utilizando Chi-Cuadrado, t-Student y ANOVA. Como resultado se obtuvo que la tasa de respuesta fue del 57.22% (329 de 575), el 72.3% de los participantes fueron mujeres y la edad media fue de 50.8 años. Un 83.9% se declararon satisfechos (IC95%: 83.5-91.2), sin embargo, solo el 62.6% (IC 95%: 57.4-68.2) mostró satisfacción al calcular la Satisfacción Media Global (SMG) según Font-Roja. Las dimensiones con mayor satisfacción fueron "relación con los compañeros" y "competencia profesional", mientras que "promoción profesional" y "tensión relacionada con el trabajo" obtuvieron las puntuaciones más bajas. Todas las categorías evaluaron el sueldo de manera negativa, siendo las peores valoraciones para administrativos y celadores ($p < 0.001$). En el análisis bivalente entre SMG y variables sociodemográficas, se encontró una asociación estadísticamente significativa con la docencia, donde el 68.8% de los profesionales en centros docentes se mostró satisfecho ($p = 0.039$), y también con la categoría profesional, destacando que los MIR/EIR tuvieron un 88.9% de satisfacción, frente al 46.1% de los médicos ($p = 0.009$). El artículo concluye que la mayoría de los profesionales se sienten satisfechos laboralmente y que su satisfacción autodeclarada es mayor que la que se desprende de la medición de SMG.

Este artículo es relevante en la investigación, ya que destaca que la relación entre el salario y la presión laboral es compleja pues en algunos casos, un buen sueldo puede mitigar los efectos negativos de trabajar bajo presión, porque los empleados pueden sentir que sus esfuerzos son recompensados adecuadamente; sin embargo, si la presión es excesiva, incluso un salario atractivo puede no ser suficiente para mantener la satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cosme (2022) Satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de Surquillo en el año 2022, Universidad Privada del Norte, Lima

En su investigación, el objetivo general es describir el nivel de satisfacción laboral de los gestores de atención comercial del sector de outsourcing en Surquillo; para el

desarrollo de esta investigación se utilizó un cuestionario de veinte preguntas, el mismo que fue aplicado de forma anónima y virtual a 68 personas (entre hombre y mujeres) del sector de outsourcing en el distrito de Surquillo, una vez recopilada la información, se procedió a realizar una tabla de frecuencia.

Finalmente se llegó a la conclusión que los gestores de atención comercial se encuentran satisfecho o totalmente satisfecho, están conformes con salario, el crecimiento laboral y los beneficios (retribuciones no económicas), es por ello que se puede decir que muestran una buena actitud ante sus labores diarias.

Esta investigación tiene relevancia en el trabajo de la investigadora, porque señala que uno de los fines de la Responsabilidad Social Empresarial es que las empresas apliquen o pongan en práctica en sus propios colaboradores los valores en los que se rigen y explica también que las acciones de Responsabilidad Social Empresarial van de la mano con la estabilidad emocional y bienestar psicológico de los colaboradores es importante para la obtención de resultados en el trabajo.

Campos (2021), Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa minera en el departamento la libertad, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo

En este trabajo investigativo, el objetivo general es determinar la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minera en el departamento de La Libertad y como herramienta de trabajo se empleó un cuestionario de 41 preguntas (18 preguntas para la variable independiente y 23 para la variable dependiente) el cual fue aplicado a una muestra de 209 colaboradores. Para obtener esta muestra se consideró a aquellos colaboradores que se encuentra en el campamento de la mina en una jornada de 14 días; dando como conclusión que efectivamente la Responsabilidad Social Empresarial influye positivamente en la satisfacción laboral a su vez que la RSE es un factor muy importante y atractivo para los colaboradores más jóvenes, ya que valoran más las mejoras en las estrategias de responsabilidad social empresarial y ahora buscan empresas cuyos valores sean coherentes con la imagen que transmiten, es así como pueden sentirse identificados con la empresa.

La información que nos brinda esta investigación tiene conexión con mi investigación, ya que nos muestra que la satisfacción de un empleado va más allá de beneficios

materiales, sino incluyendo al colaborador en toma de decisiones, considerando su opinión para la mejora del área en la que trabaja.

Delgado (2021), La Responsabilidad Social Empresarial en el entorno laboral de la empresa inversiones El Trébol E.I.R.L., Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo

En esta investigación, el objetivo general es identificar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en el entorno laboral de la empresa El Trébol E.I.R.L., la herramienta que se empleó para el recojo de información fue un cuestionario de 24 preguntas destinado a 65 personas (se consideró a todos los colaboradores de la empresa al tener una población finita); este cuestionario estuvo basado en la norma ISO 26000 que regula las buenas prácticas de responsabilidad social empresarial.

Esta investigación tuvo como conclusión que el nivel de responsabilidad social empresarial de esta empresa es bajo, así como también las relaciones y prácticas laborales, provocando la falta de comunicación dentro de la organización afectando negativamente la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores.

Considero relevante esta investigación porque me ayudará a mostrar que las organizaciones no solo deben preocuparse por “quedar bien” ante la sociedad o ante los grupos de interés externos; sino que también debe darle prioridad a involucrar a sus colaboradores en actividades de Responsabilidad Social Empresarial dentro de la empresa y no solo hablamos de aumento salarial sino también de cosas intangibles pero muy valiosas como el crecimiento profesional.

2.1.3. Antecedentes Locales:

Uyen (2018), Análisis de la responsabilidad social empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2018, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la responsabilidad social empresarial en hoteles de tres estrellas en la ciudad de Arequipa, ya que no hay una buena educación ambiental se ocasiona porque no promocionan el reciclado y ahorro; hay una escasa participación en proyectos de la comunidad lo que provoca que no generen alianzas con organizaciones sociales. Para el desarrollo de esta investigación,

se consideró una población de 238 trabajadores de aquellos hoteles de tres estrellas que se encuentren en el centro histórico de Arequipa y que estén inscritos en MINCETUR; de esta población se sacó una muestra de 148 colaboradores a los cuales se les entregó un cuestionario de 18 preguntas cuyas dimensiones eran: medioambiental, social, económica y ética-institucional.

La conclusión a la que se llegó en esta investigación es que la participación de los hoteles de tres estrellas en actividades de responsabilidad social empresarial es baja, puesto que sus colaboradores no tienen conocimiento del impacto medio ambiental al realizar su trabajo; los hoteles de tres estrellas tienen convenios con organizaciones sociales a las cuales brindan apoyo comunitario.

Este trabajo es considerado relevante para la investigación, ya que arroja un diagnóstico real de las empresas arequipeñas en relación con sus actividades de responsabilidad social empresarial.

Zevallos y Sulla (2021), La responsabilidad social empresarial y su relación con el resultado empresarial en las organizaciones del sector textil de la provincia Arequipa, 2019, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa

El objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la responsabilidad social empresarial y el resultado empresarial en las organizaciones del sector textil de la provincia de Arequipa, para llevar a cabo esta investigación se necesitó una muestra de 131 empresas textiles a las que se les aplicó un cuestionario de 35 ítems, los cuales se responden marcando del 1 al 7, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

Finalmente se concluyó que realmente la responsabilidad social empresarial si tiene relación con el resultado empresarial de las empresas, porque mientras se realicen más actividades de responsabilidad social empresarial, mayor será la credibilidad y la imagen empresarial del mercado; lo que va a generar un lazo de fidelidad con los clientes; como segunda conclusión, el desarrollo de la responsabilidad social empresarial de forma interna va a afectará de manera positiva en la calidad de vida y condiciones de trabajo de sus empleados y promoverá la comunicación fluida y la participación activa de los mismos.

Esta investigación es relevante en el presente trabajo, porque enfatiza en promover mejores condiciones de trabajo, que es un aspecto de la variable de satisfacción laboral que se está tratando en este proyecto con el fin de obtener una respuesta positiva por parte de los colaboradores a través de su desempeño y productividad en la realización de sus funciones, así como también generar un lazo de confianza y de pertenencia con la organización.

2.2. Fundamentos Teóricos

2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

- Definición de RSE

Fue en el siglo XIX cuando comenzó a discutirse la responsabilidad social como una forma significativa de participación ciudadana en las actividades comerciales y productivas realizadas por empresas relacionadas con estos grupos poblacionales. El objetivo era encontrar soluciones efectivas a los conflictos entre la sociedad y las empresas en cuestiones de sostenibilidad y gobernabilidad, como parte de una convivencia armoniosa entre los actores de la sociedad (Palacio, 2020).

La RSE implica la contribución voluntaria y no obligatoria que todas las organizaciones deben hacer para abordar los impactos que sus actividades y decisiones tienen en la sociedad y el medio ambiente. El enfoque debe estar en el bienestar social en lugar de la maximización de los beneficios económicos, con el objetivo de contribuir a la protección del medio ambiente y alcanzar un nivel positivo de competitividad y sostenibilidad a mediano y largo plazo. Esto se logra mediante una gestión efectiva de los aspectos económicos, sociales y ambientales de la organización, con la participación activa de sus grupos de interés. Estos factores trascienden la calidad y el precio de los productos, convirtiéndose en elementos clave para tomar decisiones de compra (Zevallos & Sulla, 2021).

De manera adicional, tanto la responsabilidad operativa como la transparencia son consideradas como activos intangibles y de valor en este contexto:

Para Flores (2023) la responsabilidad operativa incluye la implementación de procesos, abarcando la seguridad industrial, la supervisión del sistema, la

protección ambiental, el trato justo a los empleados, la satisfacción del cliente y una cadena de suministro ética. En cambio, la responsabilidad colectiva se enfoca en la solidaridad con el entorno y la comunidad, con el objetivo de reducir las desigualdades, proporcionar apoyo y asistencia social, proteger los derechos humanos, y establecer conexiones y redes de apoyo con la comunidad, entre otros elementos.

Así pues, la responsabilidad social se define como el conjunto de normas que las empresas deben incorporar en sus procesos internos para contribuir al bienestar de la comunidad, cuyos miembros se organizan en gremios u otras agrupaciones naturales para proteger la sostenibilidad del entorno en el que viven, pese a los procesos industriales que allí se desarrollen. En este contexto, se aplican reglamentos que se adaptan al tipo de actividad productiva y a las operaciones específicas de cada empresa, además de responder a las demandas sociales (Pérez, 2008).

Ormaza et al (2020) sostienen por otro lado que, la responsabilidad social se presenta como un modelo aplicable a cualquier tipo de organización, sin importar su actividad o ubicación geográfica, con el fin de evaluar y comparar su contribución al desarrollo sostenible. En esta línea, es fundamental que las instituciones, a todos los niveles, incorporen la gestión de la responsabilidad como uno de sus objetivos principales, respondiendo de manera efectiva a los entornos donde operan.

2.2.2. Importancia de la RSE

Para lograr la confianza hacia la empresa es necesario una cultura organizacional con bases sólidas y humanas, algo que se suele denominarse “ciudadanía empresarial” (Cancino & Morales, 2008). Esto significa que la confianza es el resultado de todos los procesos éticos y organizacionales y que incluyen en la imagen de la compañía. También, se busca involucrar a las organizaciones en su compromiso con los objetivos del milenio, mejorando los procedimientos, técnicas y recursos en los procesos de producción. Esto incluye abordar el cambio climático, fomentar la reutilización de materias primas y promover el desarrollo sostenible, así como la ecoeficiencia en la producción (Pineda, 2020).

Lara y Sánchez (2020) comentan que la responsabilidad social empresarial se percibe como una parte integral de la estrategia comercial, cuya implementación añade valor y crea una ventaja competitiva. Una empresa que abraza la responsabilidad social se involucra activamente en las necesidades de sus partes interesadas, trabajando para resolverlas y generando satisfacción e interés entre clientes, empleados, proveedores y la comunidad circundante. De este modo, la empresa contribuye de manera positiva tanto interna como externamente, al mismo tiempo que obtiene beneficios que fortalecen su competitividad a largo plazo. La incorporación de la RSE no solo asegura el éxito y la competitividad de la empresa, sino que también aporta singularidad a través de la creación de valores tangibles.

- Comunicación con los Stakeholders (Grupos de interés):

En los últimos años, ha aumentado la relevancia de los grupos de interés o stakeholders y las empresas ya están tomando mayor conciencia sobre la importancia de mantener una comunicación constante y procesos transparentes con estos actores. Indudablemente, esto implica asegurar un comportamiento ético en todos los procesos (Barbachan, 2017).

El fracaso de las empresas ocurre cuando no se implementan estrategias efectivas de buen gobierno que consideren a los grupos de interés y promuevan la elaboración de planes estratégicos orientados al bienestar empresarial como base para la rentabilidad. Esto se refleja en la perspectiva utilitaria de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y únicamente a través de un esfuerzo consciente y contextualizado dentro de la organización se posibilitará un desarrollo económico sostenible (Deutsch & Pintér, 2016).

2.2.3. Evolución del concepto de RSE

Una de las primeras constituciones con un enfoque social fue la de México en 1917, que aún busca el bienestar del pueblo mexicano al garantizar derechos para los trabajadores y campesinos, como el derecho al trabajo, a la tierra, a la seguridad social y la libertad de credo, entre otros aspectos. Al mismo tiempo, en 1919, la Constitución de Weimar en Alemania incorporó los principios del Estado social de derecho y amplió el alcance de los derechos económicos, sociales y políticos, como la libertad de asociación, la libertad de culto, el

derecho a la educación y la libertad de empresa, entre otros (Pastor & Arrechavaleta, 2018).

El concepto de responsabilidad social empresarial, más conocido por sus siglas RSE, se fue formando de modo paralelo al desarrollo del sector empresarial, especialmente de las industrias manufactureras y de producción primaria, quienes fueron las primeras en causar externalidades negativas para la ciudadanía aledaña a los lugares donde se ubicaban las plantas de producción, es por ello que la población empezó a resentir los efectos negativos que directamente recaían sobre ellos; luego de muchos escándalos como las adquisiciones ilícitas de terrenos, problemas legales y contables de algunas instituciones que operaban en el mercado, incluso bajo condiciones malas de sus trabajadores, fue que se empezó a tomar conciencia de tales problemas, hasta lograr encontrar una solución dicho problema (Molero, 2016).

Especialmente en los países más desarrollados fue donde se dieron los primeros indicios del concepto de RSE, en donde se fomentaba la creación de estrategias para paliar las consecuencias negativas que contraían su producción industrial y comercial para el ambiente en donde se desenvolvían, una de las primeras formas de concebir la RSE fue justamente como la herramienta estratégica que permitía mantener contentos a los consumidores a pesar de los efectos negativos con el medio; más adelante estas ideas se extendieron a países emergentes en donde la industria y el comercio estaban medianamente desarrollados, la sociedad civil empezó a organizarse para reclamar sus derechos como ciudadanía, la presión constante de la población obligó al sector empresarial a aplicar prácticas de responsabilidad social para no perder a sus clientes; sin embargo, luego se tomó más conciencia al respecto, y muchos empresarios consideraron justo que se actúe responsablemente en relación a la sociedad y sostenibilidad del ambiente (Molero, 2016).

2.2.4. Institucionalidad del RSE

Aunque al principio se hablaba de responsabilidad social solo de manera somera, como una forma de actuar sosteniblemente de acuerdo a los criterios de cada institución y las exigencias de la población, con el paso de los años se empezó a tomar más conciencia de todo lo que implicaba la responsabilidad social y los grandes beneficios que traía para la sociedad en su conjunto, es por ello que las grandes instituciones internacionales encargadas de velar por el bienestar de las sociedades en su integralidad, formularon una serie de normas, reglamentos, entre otros que a través de libros guía fomentaban la responsabilidad social impartidos a las comunidades empresariales (Duque et al., 2013).

Es así que la RSE se fue institucionalizando, tomando una forma más concreta y legal, en donde todas las empresas debían someterse a las nuevas normativas empresariales, en cuya contenido se daba especial énfasis al cumplimiento de estándares de responsabilidad empresarial para con la sociedad, con el fin de contar con el bienestar integral de la ciudadanía, procurando que sus prácticas comerciales no impliquen el uso desmedido e irresponsable de los recursos, las empresas debían buscar pues, formas creativas de desarrollar su producción a bajos niveles de contaminación y con la generación mínima de residuos, así como otras normas relacionadas al uso renovado de los recursos, lo que al mismo tiempo significaba para la empresa la reducción de costes; en definitiva, gracias a la institucionalización la RSE se convirtió en un tema serio en donde tanto consumidores como empresarios encontraban grandes ventajas personales y económicas (Duque et al., 2013).

2.2.5. Teorías de la RSE

- Teoría de los Stakeholders (Freeman, 1984)

La Teoría de los Stakeholders establece que la responsabilidad social de una empresa no debe limitarse exclusivamente a los accionistas, sino que debe extenderse a los grupos de interés o stakeholders. Estos grupos incluyen a los empleados, proveedores, clientes, la comunidad y otros actores que se ven afectados por las decisiones y acciones de la empresa. Según esta teoría, la empresa tiene la obligación de considerar los intereses y expectativas de todos estos grupos al momento de tomar decisiones. Este enfoque amplía la visión

tradicional de la RSE, que se centraba únicamente en los accionistas, y aboga por una responsabilidad más inclusiva que abarque a todos los actores involucrados.

- Teoría de la Responsividad Social (Lozano, 1999)

La Teoría de la Responsividad Social, propuesta por Lozano, va más allá del concepto tradicional de RSE. Esta teoría argumenta que las empresas deben actuar no solo para cumplir con sus responsabilidades legales y éticas, sino también para anticiparse y participar activamente en la solución de problemas sociales. Desde esta perspectiva, la RSE no es solo una reacción ante las demandas sociales, sino una actitud proactiva que implica la implementación de acciones sostenibles y beneficiosas para la sociedad, independientemente de los intereses empresariales inmediatos.

- Teoría de la Legitimidad (Suchman, 1995)

Según la Teoría de la Legitimidad, las organizaciones buscan legitimidad social al alinear sus actividades con las expectativas y valores aceptados por la sociedad. La legitimidad no solo se obtiene cumpliendo con las leyes, sino también a través de una adaptación cultural y social. En este contexto, la gestión humana juega un papel fundamental al asegurar que las prácticas y políticas organizacionales sean percibidas como legítimas y socialmente responsables. La transparencia, la ética y la implicación de los empleados en las decisiones empresariales son aspectos clave para obtener y mantener dicha legitimidad.

Por otro lado, Barroso (2008) destaca la existencia de una amplia variedad de teorías sobre la RSE, las cuales son referencias valiosas para explicar el concepto y definir variables. De igual forma Velasco (2015) señala que la RSE incluye varios enfoques que, aunque complejos y polémicos, son esenciales para entender su naturaleza. A continuación, se describen estas teorías:

- Teorías políticas: Desde esta perspectiva, se estudia el poder que las empresas tienen en la sociedad, enfatizando la relevancia del contexto político y gubernamental para alcanzar los objetivos de la RSE. En este enfoque, la empresa se considera una entidad social que ejerce su poder de

forma ética mediante un "contrato social", que define sus compromisos con las partes interesadas.

- Teorías integradoras: Las empresas se centran en identificar, abordar y ayudar a resolver las demandas sociales, lo que les garantiza aceptación y legitimidad. Al conocer las necesidades de la población, las empresas están al tanto de los posibles efectos en los derechos humanos.
- Teorías éticas: Se fundamenta en los principios éticos que guían las interacciones y acciones entre la empresa y la sociedad. Examina qué conductas son adecuadas y cuáles no, a través de un código de conducta que promueve una sociedad más justa y equitativa, libre de conflictos. Esta teoría está estrechamente vinculada a los derechos humanos, sociales y laborales, defendiendo el respeto por el medio ambiente, el desarrollo y la sostenibilidad.
- Teorías instrumentales: Las empresas generan riqueza y la responsabilidad social empresarial es una herramienta para lograrlo. La perspectiva del accionista es fundamental para evaluar qué actividades sociales se implementarán y qué beneficios se obtendrán. El marketing se posiciona como la estrategia clave para alcanzar este objetivo: aumentar las ventas y los ingresos a través del enfoque particular de RSE que adopte la empresa.

La variable RSE se respalda principalmente en la Teoría de los Stakeholders de Freeman (1984), ya que esta teoría enfatiza que la responsabilidad social de la empresa debe extenderse a todos los grupos de interés (stakeholders), no solo a los accionistas. En el caso de este estudio, el cuestionario está diseñado para evaluar cómo las empresas abordan la responsabilidad social desde diversas dimensiones relacionadas con el bienestar de los empleados y el cumplimiento de normativas laborales, lo cual está directamente relacionado con el impacto de las decisiones empresariales en diferentes grupos de interés, tales como trabajadores, la comunidad, y otras partes interesadas.

2.2.6. Dimensiones de la RSE

Es crucial identificar las diversas áreas, dimensiones y contextos en los que se despliega la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ya que erróneamente se tiende a asociar exclusivamente con el ámbito medioambiental, lo cual es una perspectiva limitada. Este enfoque estrecho omite considerar aspectos educativos, sostenibles y el bienestar general. Además, es esencial determinar el respaldo proporcionado por la RSE, ya que no basta con reconocer su existencia; también es necesario especificar la regulación normativa y las esferas de influencia que contribuyen y facilitan su implementación de manera efectiva (Flores, 2023).

Dentro de las dimensiones de la RSE, Naranjo et al. (2018) consideran las siguientes:

- Ambiente laboral:

Se refiere al buen clima laboral que han de tener los trabajadores que operan dentro de la institución, pues las buenas condiciones laborales permiten que los empleados trabajen con mayor eficiencia, alcanzando así los niveles productivos esperados a partir de los recursos de los que disponen (los cuales deben procurar la sostenibilidad del ambiente), y de las demandas propias del mercado.

- Códigos de ética:

En relación a otras empresas y las formas en que se llevan a cabo las negociaciones con cada una de ellas, se debe mantener los códigos de ética que parten de la buena aplicación de los valores personales a nivel empresarial, esto quiere decir que se debe procurar la transparencia en los procesos industriales y el modo en que se forman las alianzas para satisfacer las necesidades del consumidor, los mismos que a su vez se ven comprometidos con empresas que muestran ética en su prácticas comerciales y productivas.

- Impacto ambiental:

Probablemente esta sea la dimensión más importante, porque plantea que el cuidado del planeta es parte primordial de la RSE, es decir, que las empresas deben prestar especial atención a no superar los límites permitidos de contaminación ambiental, de tal modo que se pueda garantizar la salud de la

población, y reducir al máximo los efectos contaminantes de la producción, de lo que se trata es que las empresas tomen conciencia de su actividad productiva para con el medio ambiente, y no se trate solo de cumplir una ley para evitar los castigos tributarios.

Se concibe al entorno inmediato donde se opera o distribuye productos o servicios como el medio ambiente. Este abarca una amplia gama, ya que no solo se refiere al espacio que compartimos, sino también a los seres humanos, animales, plantas, cultura, construcciones, atmósfera, naturaleza y las interacciones entre todos estos elementos. Las acciones de una empresa pueden tener efectos positivos o negativos en este entorno, contribuyendo a su preservación o destrucción. En caso de daño al medio ambiente, existe el riesgo de agotar los recursos naturales esenciales para la organización, como fauna, agua y flora. Se han implementado diversas medidas de responsabilidad social hacia el medio ambiente, como la adopción de la política de las 3 R (Reciclar, Reducir y Reusar), la implementación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, la promoción de la ecoeficiencia, el uso de energías limpias o renovables, y la aspiración a ser una empresa carbono neutral, entre otras acciones (Lapa, 2014).

Indica Coillo (2008) que previo a la ejecución de obras públicas, proyectos o actividades que puedan tener consecuencias significativas en el medio ambiente, la normativa establece la obligatoriedad de llevar a cabo una Evaluación del Impacto Ambiental (EIA). Este proceso tiene como objetivo identificar, prever e interpretar los posibles impactos que dicha actividad generaría en caso de ser realizada. Los pasos para seguir para llevar a cabo una EIA son:

- Estudio de Impacto Ambiental (EIA): La primera tarea consiste en llevar a cabo un estudio de impacto ambiental a cargo de profesionales, quienes identificarán los impactos, evaluarán la viabilidad de corregirlos y analizarán los efectos que podrían generar.
- Declaración de Impacto Ambiental (DIA): Esta actividad es llevada a cabo por los organismos o autoridades ambientales responsables del asunto, quienes realizan la tarea después de analizar el estudio de impacto ambiental.

- Tipos de evaluaciones de impacto ambiental: se clasifican los tipos según el impacto que causarán, estos son los siguientes:
 - **Informes medioambientales:** Se suman a los proyectos y son meros indicadores de la influencia ambiental, junto con las acciones correctivas que podrían implementarse.
 - **Evaluación preliminar:** Engloba la evaluación inicial de impactos que permiten determinar si se requiere realizar un análisis más exhaustivo de los efectos de esa actividad, o si el estudio superficial actual es adecuado.
 - **Evaluación simplificada:** Es un análisis de impacto ambiental de nivel medio en cuanto a su profundidad.
 - **Evaluación detallada:** x

Para Ormaza et al. (2020) existen 3 sectores o ámbitos en donde la responsabilidad social empresarial tiene distintos objetivos:

- **Ámbito social:** la responsabilidad social empresarial en este punto se centra en generar mejoras significativas en la calidad de vida, salud y educación.
- **Ámbito económico:** busca un crecimiento equitativo que no comprometa los recursos medioambientales.

Uyen (2018) sostiene que la ampliación de los compromisos a través de las relaciones comerciales implica incorporar, junto a los tradicionales criterios de calidad y precio, aspectos ambientales y sociales en el proceso de aprobación de proveedores y subcontratistas. Esto extiende el compromiso de responsabilidad social empresarial de la organización que contrata. La gestión responsable de la cadena de suministro, en última instancia, conlleva beneficios económicos, a veces significativos, tales como:

- Disminución de los riesgos de daño a la reputación y los costos asociados, dado que cada vez más los consumidores perciben que una organización es responsable del producto o servicio que ofrece, independientemente de la estructura de su cadena de suministro. Por lo tanto, colaborar con proveedores que no cumplan con ciertos estándares mínimos en términos de responsabilidad social podría impactar

negativamente en la reputación de la empresa y, por ende, en su competitividad.

- Optimización de la calidad de la cadena de suministro mediante el establecimiento de una red de proveedores más competente y eficaz. Esto contribuye a elevar la calidad de los productos y servicios suministrados, así como a mejorar los procesos de suministro, incluidos los requisitos de entrega, entre otros aspectos. A largo plazo, cualquier inconveniente vinculado a la calidad generará costos adicionales para la empresa, con un consiguiente impacto directo en sus resultados económicos.
- Promoción de la construcción de confianza, lealtad y vínculos sostenibles entre los diferentes participantes, facilitando el establecimiento de un ambiente colaborativo. Esto implica compartir recursos y habilidades, lo que optimiza la capacidad para abordar eficazmente la resolución de problemas comunes, la implementación de proyectos innovadores, entre otros aspectos, con la perspectiva de obtener beneficios mutuos.
- **Ámbito ambiental:** en este último, la responsabilidad social empresarial, tiene como objetivo o se focaliza en la utilización de energía renovable y en el cuidado constante de la naturaleza, preservando los ecosistemas en los que la organización opera y de los cuales obtiene beneficios.

En este sentido, al adoptar la responsabilidad social como una práctica empresarial, es esencial asegurar un equilibrio entre las tres dimensiones mencionadas anteriormente, ya que esto contribuirá no solo a la sostenibilidad organizacional, sino también al nivel de los ecosistemas con los que se interactúa y de la sociedad en su conjunto. Este enfoque va más allá de perspectivas locales, buscando provocar cambios a nivel nacional e internacional. El objetivo es dirigirse hacia operaciones empresariales sostenibles en los ámbitos económico, social y ambiental. Al tener en cuenta los sistemas ecológicos y el desarrollo sostenible en los procesos productivos, las empresas pueden obtener considerables beneficios, adquiriendo ventajas comparativas y competitivas que las distinguen y las proyectan a nivel nacional e internacional (Díaz, 2019).

2.2.7. Ejes de la Responsabilidad Social Empresarial

En cuanto a los ejes de la RSE, Ojeda (2008) menciona los siguientes:

- Ética en los negocios:

Sobre todo en el tiempo actual y a partir del siglo en que se empezó a hablar de responsabilidad empresarial para con la sociedad y el ambiente, las normas y valores han ido en detrimento, se habla mucho del relativismo en las concepciones morales, en donde ya nada es concreto, términos como la verdad, respeto, responsabilidad, entre otros, han pasado a ser relativos, de acuerdo a la concepción de cada persona, sin embargo, esto resulta peligroso cuando se habla de negociaciones y alianzas entre empresas, en donde se debe buscar primordialmente la ética y los códigos que implican, tanto en relación con agentes comerciales como del consumidor final.

- Producción sustentable:

Este tipo de producción se refiere a la capacidad que tienen las empresas para producir lo suficiente para cubrir las demandas del mercado y al mismo tiempo no abusar de la explotación de recursos que son proporcionados por el medio ambiente; para su mejor aplicación se hace uso de normas y reglamentos en donde se establecen los niveles mínimos permitidos, sin embargo, se debe tener cuidado de los laissez-faire, que son agentes que intentan sobrepasar las leyes ambientales con tal de obtener mayores ingresos, pese a los daños que trae su producción; en el fondo se trata pues, de crear una conciencia sustentable en toda la población.

- Rol social de la empresa en la comunidad:

Asimismo, la RSE implica el cuidado de la población y el fomento de medios que les permitan desarrollarse de forma integral en todos los aspectos de su vida, es así que se buscan modos de generar mayor empleo para los distintos grupos poblacionales que existen la sociedad, el fomento de la cultura desde la educación misma y/o momentos de recreación, con capacitaciones constantes y demás actividades que contribuyan a tal fin.

- Calidad de vida de los empleados:

Este factor es especialmente trabajado por el área de recursos humanos, quienes se preocupan del bienestar de los trabajadores en el ámbito legal y la sustentación de los mismos a partir de la transparencia en los contratos, así como la preocupación por los descansos necesarios para garantizar el buen desempeño de los trabajadores; asimismo implica la procuración del bienestar psicológico y seguridad de cada empleado.

Responsabilidad social empresarial (2014) indica que la responsabilidad social abarca aspectos como la seguridad y salud laboral, la rotación de empleados, los derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones de trabajo en las empresas. Asimismo, dentro de esta dimensión se incorpora la relación entre la organización y su comunidad.

2.2.8. Igualdad de oportunidades

La igualdad se define simultáneamente como un principio y un derecho. Desde una perspectiva histórica, se considera un principio o valor fundamental en la creación del Estado de Derecho. En calidad de derecho, es de naturaleza subjetiva, ya que la persona humana es su titular y puede ejercerlo tanto frente al Estado como frente a los particulares. El derecho a la igualdad abarca dos dimensiones: la igualdad de iure, que implica la igualdad ante la ley; y la igualdad de facto. Este último aspecto, es decir, la igualdad de hecho o material, es lo que conocemos como igualdad de oportunidades (Martínez, 2015).

Los derechos sirven como principio fundamental para la concepción y aplicación de políticas de igualdad. Las políticas de género han destacado la importancia de la igualdad de derechos y oportunidades, especialmente en los primeros planes o políticas de igualdad de la primera generación. Este enfoque ha generado críticas, argumentando que la igualdad de oportunidades y derechos no es suficiente, y que se necesitan medidas para garantizar la igualdad de acceso, trato y resultados. En una segunda fase, en lugar de presentarse como políticas de igualdad de oportunidades, se ha empezado a utilizar con mayor frecuencia el término "igualdad" de manera más general, como "igualdad de género" o "igualdad y equidad de género". Se plantea la necesidad de profundizar en sí,

más allá de un cambio en la denominación, ha habido modificaciones en los enfoques y concepciones de igualdad en estas políticas (Astelarra, 2015).

Según Astelarra (2015), las políticas de igualdad de oportunidades se centraron en abordar la "ausencia" de las mujeres en el ámbito público, es decir, su incorporación al mercado laboral y la esfera política, pero sin cambiar dichos ámbitos. En su perspectiva, simplemente corregir la ausencia no es suficiente; es crucial abordar la "presencia" de las mujeres, lo que implica necesariamente cambiar la estructura social y las relaciones entre mujeres y hombres, es decir, transformar la sociedad. Esta autora sostiene la tesis de que las políticas de igualdad de oportunidades deben complementarse con otras políticas más complejas y de mayor alcance, que se centran en cambiar la división sexual del trabajo y la dicotomía público-privado. Ejemplos de estas políticas incluyen la paridad entre mujeres y hombres, medidas de acción afirmativa y la conciliación de la vida familiar y laboral, que implica la redistribución y corresponsabilidad del trabajo doméstico. En su punto de vista, a pesar de que las políticas de igualdad de oportunidades han generado avances y mejoras para las mujeres, se han centrado principalmente en abordar la ausencia de las mujeres sin atender los cambios requeridos para abordar su presencia o transformar las dinámicas sociales relacionadas.

2.2.9. Procesos de Responsabilidad Social Empresarial:

- Modelo de los indicadores Instituto ETHOS de empresas de responsabilidad social (2021):

Estos indicadores fueron diseñados para ayudar a las organizaciones en la gestión de su RSE, creando procesos que ofrezcan herramientas para fortalecer su compromiso con la sociedad y el desarrollo sostenible. Se trata de un cuestionario que abarca siete áreas clave: Valores, Transparencia y Gobierno, Público interno, Medio Ambiente, Consumidores y clientes, Proveedores, Comunidad y Gobierno, y Sociedad. El objetivo es evaluar las prácticas de RSE para integrarlas en la gestión general de la empresa. Estos indicadores actúan como una base para futuros modelos que puedan ser aplicados en diferentes organizaciones. Las dimensiones de este modelo son las siguientes (Instituto ETHOS de empresas de responsabilidad social, 2021):

- Valores, Gobierno Corporativo y Transparencia: Esta dimensión abarca políticas y protocolos que deben ser parte del código ético de la gestión empresarial o regirse por sus principios fundamentales. Además, implica mantener relaciones justas con la competencia, promover la transparencia en todos los niveles, incluidos los procesos internos, relaciones comerciales y aspectos financieros, y asegurar la divulgación clara y transparente en sus informes de sostenibilidad. Los indicadores asociados a esta dimensión son:
 - ✓ Compromisos éticos
 - ✓ Arraigo en la cultura organizacional
 - ✓ Gobernabilidad corporativa
 - ✓ Relaciones con la competencia
 - ✓ Balance Social
- Público interno: Estas políticas y enfoques están relacionados con el crecimiento profesional y personal de los empleados. Supervisar y garantizar que se proporcionen más beneficios de los requeridos por la normativa de la empresa implica establecer una relación positiva con su comunidad interna, lo que genera satisfacción y un mayor compromiso con la empresa y sus actividades. Esto se debe a que los empleados se sentirán como parte integral de la organización. Los indicadores asociados a esta área son:
 - ✓ Interacciones sindicales
 - ✓ Apoyo al bienestar infantil
 - ✓ Promoción de la diversidad
 - ✓ Políticas salariales, beneficios y progreso profesional
 - ✓ Enfoque en la salud, seguridad y ambiente laboral
 - ✓ Inversión en el desarrollo profesional y oportunidades laborales
 - ✓ Manejo de procesos de despido
 - ✓ Planificación para la jubilación
- Medio ambiente: Las empresas que adoptan una gestión ambiental responsable y se preocupan por las futuras generaciones a medida que crecen evidencian un desarrollo holístico. Esto implica establecer prácticas, políticas y sistemas de gestión ambiental que aseguren la

sostenibilidad en el desempeño de la empresa, tal como señala (Fundación PROhumana, 2023). Los indicadores asociados a esta categoría son:

- ✓ Involucramiento corporativo en temas ambientales
- ✓ Promoción de la educación y sensibilización ambiental
- ✓ Gestión del impacto ambiental y del ciclo de vida de productos y servicios
- ✓ Monitoreo de la entrada y salida de materiales en la empresa
- Proveedores: Una empresa responsable demuestra su compromiso con los proveedores y toda la cadena de suministro, creando una relación de confianza tanto con los consumidores como con toda la organización. Este principio es aún más significativo cuando se asegura que los proveedores sean de la región, lo que contribuye a la creación de empleo local y al desarrollo económico. Los indicadores asociados a esta dimensión son:
 - ✓ Estándares para seleccionar y evaluar proveedores
 - ✓ Empleo infantil en la cadena de suministro
 - ✓ Empleo forzado en la cadena de suministro
 - ✓ Trato hacia los trabajadores (servicios de terceros)
- Consumidores y Clientes: Esto significa que la organización es responsable de cada una de sus acciones y es transparente con los consumidores sobre todos los procesos que ha implementado para llegar al servicio final que ofrece. Este enfoque fomenta una fuerte confianza y mejora la percepción general de la empresa. Los indicadores asociados a esta área son:
 - ✓ Estrategia de comunicación empresarial
 - ✓ Calidad en el servicio al cliente
 - ✓ Conciencia y gestión de posibles riesgos asociados a productos y servicios.
- Comunidad: Una empresa que respeta a la sociedad establece vínculos amistosos con la comunidad, realiza inversiones sociales y contribuye al crecimiento económico local. Al avanzar sin dañar el medio ambiente,

refuerza su posición competitiva y reduce cualquier posible resistencia a sus operaciones, asegurando así su sostenibilidad a largo plazo. Los indicadores asociados a esta dimensión son:

- ✓ Gestión del impacto de la empresa en la comunidad local
- ✓ Colaboración con organizaciones locales
- ✓ Financiación de iniciativas sociales
- ✓ Compromiso de la empresa con la responsabilidad social
- Gobierno y Sociedad: Se evidencia cuando la organización contribuye en la formulación de políticas públicas y participa activamente en su implementación. Los indicadores asociados a esta categoría son:
 - ✓ Contribuciones para campañas políticas
 - ✓ Prácticas anticorrupción

2.2.10. Buenas prácticas de Responsabilidad Social:

Los códigos de la Iniciativa de Comercio Ético, Ethical Trading Initiative (2015) están fundamentados en los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Las organizaciones se comprometen a someterse regularmente a auditorías que evalúan las buenas prácticas en los ámbitos social, económico y ambiental.

Principios del Código ETI:

- Libre elección de empleo: Se evitará obligar a los empleados a trabajar contra su voluntad, permitiéndoles abandonar su puesto de trabajo dentro de un plazo acordado y razonable.
- Respeto a la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva: Cada empleado tiene el derecho de afiliarse al sindicato de su elección, y los empleadores deben respetar las actividades de estas organizaciones.
- Condiciones laborales seguras e higiénicas: Se asegurará que los entornos laborales sean apropiados, seguros e higiénicos, proporcionando una formación continua.
- Prohibición de explotación infantil: No se permitirá que personas menores de 18 años realicen trabajos.

- Pago de salarios justos: Los empleados recibirán información sobre sus salarios durante la fase de inducción, garantizando que sean justos en relación con las prestaciones ofrecidas y que cumplan con la legislación vigente.
- Respeto al horario laboral: No se exigirán jornadas laborales que excedan las 48 horas semanales, cumpliendo con las disposiciones legales del país.
- Prohibición de discriminación: Queda estrictamente prohibida cualquier forma de discriminación, ya sea por raza, género, origen, estado civil, orientación política, entre otros.
- Garantía de empleo regular: El empleo deberá ajustarse a la legislación nacional, sin la intención de utilizar contratos de duración limitada.
- Prohibición de trato violento o inhumano: Se prohíbe el abuso de poder, amenazas, abuso físico o verbal, así como cualquier forma de acoso e intimidación.

2.2.11. Responsabilidad Social como proceso de Gestión Administrativa

La responsabilidad social entendida desde el ámbito empresarial, contiene tres aspectos fundamentales a partir de los cuales se procura el bienestar medioambiental, pese a las cantidades contaminantes de la producción industrial; el primero de ellos se refiere a las cantidades producidas y el contenido de materia prima de cada producto, procurando que sean poco dañinos para el planeta y al mismo tiempo no se reduzca la calidad del producto; el segundo está en relación a los trabajadores, quienes deben contar con las herramientas más adecuadas para llevar a cabo sus tareas con seguridad y eficiencia al mismo tiempo; mientras que el tercero está directamente relacionado con la comunidad afectada directamente con la producción comercial, dentro de los cuales también se pueden encontrar consumidores, ellos necesitan sentir la garantía de que los productos que consumen son sostenibles y la empresa que los proporciona tiene buena reputación en cuanto a ética, moral y conciencia social y ambiental (Sarmiento, 2011).

2.2.12. Responsabilidad Social Empresarial y su impacto en la rentabilidad de las empresas:

Coello y Cabello (2016) sugieren que las empresas adopten nuevos enfoques de gestión que consideren los aspectos ambientales, sociales y culturales. En el ámbito global, una perspectiva exclusivamente económica podría deteriorar la relación entre la empresa y la sociedad. Por lo tanto, es crucial implementar modelos transparentes de RSE, que no solo busquen la rentabilidad, sino que también aborden los desafíos sociales y ambientales, como indicó (Cajiga, 2006).

Es importante mencionar que la aplicación consciente de la responsabilidad social empresarial resulta en beneficios económicos para las organizaciones al potenciar su rentabilidad. Este aumento se atribuye a varios elementos asociados con la reputación corporativa, las interacciones con el gobierno, la clientela, el personal, los inversionistas y, en términos generales, con los grupos de interés. Estos beneficios se derivan de prácticas que promueven relaciones fundamentadas en la credibilidad y una gestión ética y eficiente (Pesántez, 2017).

2.2.13. Satisfacción laboral

- Definición de satisfacción laboral

Se define como satisfacción laboral a la respuesta positiva de los trabajadores frente a las condiciones de laborales en las que se desempeñan, normalmente nace desde el afecto de la persona, el lado emocional y subjetivo prevalece, pero luego se convierte en un juicio frente a la empresa, el mismo que puede ser positivo o negativo, y afecta directamente a la productividad del trabajador (Fisher, 2000).

La satisfacción laboral constituye un componente emocional vinculado a la percepción del trabajador acerca de su experiencia laboral, siendo un factor que incide en el desempeño laboral. En resumen, la satisfacción laboral sirve como indicador del grado de contento de cada empleado respecto a su entorno laboral, aunque es una temática subjetiva sujeta a las preferencias individuales de los trabajadores (Marín & Placencia, 2017).

Es la diversidad de percepciones, ya sean positivas o negativas, por parte de los colaboradores, las cuales se fundamentan en las condiciones organizacionales. Estas percepciones están vinculadas a actitudes individuales o grupales, lo que lleva a evaluar el nivel de satisfacción dentro de la empresa. Se ha evidenciado que los empleados muestran un mayor compromiso, productividad y lealtad hacia la empresa cuando experimentan un bienestar laboral. Además, la satisfacción laboral también puede generar aspectos positivos que contribuyen a mantener un equilibrio adecuado en la vida laboral (Gómez, 2023).

Montoya et al. (2017) comentan que, en la actualidad, la psicología laboral y organizacional considera la satisfacción laboral como uno de los temas más destacados. Este concepto engloba una gama de emociones positivas experimentadas por un empleado en relación con su trabajo.

Para Saavedra y Delgado (2020), la satisfacción laboral está relacionada a cómo las personas o colaboradores aprecian su trabajo, tomando en cuenta las funciones que realizan y el reconocimiento que reciben, la actitud que presentan frente a opiniones que pueden tener de su trabajo y el funcionamiento del mismo.

Otro concepto que se relaciona con el anterior es el que nos brindan Chang y Chang (2007), ellos afirman que la felicidad laboral se basa en los sentimientos positivos que una persona experimenta con respecto a su entorno laboral, sus tareas, logros y responsabilidades. En otras palabras, representa el grado de satisfacción en relación con todos los aspectos directa o indirectamente relacionados con su trabajo.

De igual forma Vélez (2020) sostiene que la satisfacción laboral constituye un componente emocional vinculado a la percepción del trabajador acerca de su experiencia laboral, siendo un factor que incide en el desempeño laboral. En resumen, la satisfacción laboral sirve como indicador del grado de contento de cada empleado respecto a su entorno laboral, aunque es una temática subjetiva sujeta a las preferencias individuales de los trabajadores.

La satisfacción, en este contexto, se refiere a la sensación que experimenta una persona al lograr un equilibrio entre sus necesidades y los objetivos que las satisfacen. Es la actitud del trabajador frente a su propio empleo, basada en los valores y creencias que desarrolla en su entorno laboral, influido tanto por las

características actuales del puesto como por las percepciones sobre cómo debería ser el trabajo (Olortegui & Salazar, 2018).

2.2.14. Importancia de la satisfacción laboral

Basándose en la definición precisa de la satisfacción laboral, se puede observar que es un elemento con un impacto positivo en las empresas, lo que conlleva a diversas ventajas. Entre ellas, destaca la creación de un entorno de trabajo saludable y propicio para el adecuado desempeño de funciones. Además, esta satisfacción puede resultar en un mayor compromiso por parte de los empleados con la organización. El compromiso organizacional, en este contexto, se caracteriza como un estado psicológico que refleja la relación entre el colaborador y la empresa, y que puede influir en la decisión de continuar siendo parte de la misma. Comúnmente, las empresas buscan fomentar la fidelización y el compromiso entre sus miembros, ya que se presume que un mayor nivel de compromiso se traduce en un aumento en la productividad (Hurtado, 2017).

La satisfacción laboral resulta importante porque ayuda a fomentar mayor productividad entre los trabajadores, quienes se sienten más motivados a realizar sus funciones cuando las condiciones de trabajo son óptimas y seguras para su bienestar; asimismo, las empresas cuyos trabajadores se sienten satisfechos laboralmente tienden a tener menos ausentismo entre su personal y menor rotación de personal, lo que a la larga permite a la empresa a tener mayor rentabilidad, mejores oportunidades de mercado, como consecuencia de la buena reputación que se forma a partir de trabajadores contentos con su centro laboral (Gargallo, 2008).

También es importante considerar que la satisfacción laboral es un indicador que representa el estado emocional de los empleados en relación con su lugar de trabajo, puesto que engloba una variedad de emociones vinculadas a la tarea específica que desempeñan (satisfacción intrínseca) y a los aspectos más amplios y al entorno general de la organización (satisfacción extrínseca). Estas emociones influyen directamente en su bienestar, su nivel de compromiso con las responsabilidades laborales y, en última instancia, en su nivel de productividad (Chiang et al., 2017).

Para Gómez (2023) la satisfacción laboral es importante ya que provoca los siguientes logros:

- Desarrollo personal.
- Factores relacionados con el bienestar y la salud.
- Iniciativas para fomentar la participación en la gestión.
- Cultivar la confianza en el ámbito laboral.
- Crear un entorno laboral propicio.
- Mejora de la cohesión del equipo.
- Confianza consolidada en la organización.
- Alcance de metas tanto a nivel individual como corporativo.
- Prestación de servicios de calidad fundamentada en la eficacia y eficiencia.
- Fomento del desarrollo de empatía con los clientes.

Es así que, de modo indirecto, los buenos niveles de satisfacción laboral ayudan a la empresa a generar mayores niveles de rentabilidad, al mismo tiempo que mejora su reputación en el mercado comercial, abriéndose paso a nuevos nichos de mercado en los cuales operar e incrementar aún más los ingresos económicos percibidos; del mismo modo, los montos por ingresos permiten que la empresa pueda tener mayor fuente de ahorros para reinvertir en nuevos negocios (Gargallo, 2008).

2.2.15. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

- Teoría de la jerarquía de necesidades

Las teorías sobre la satisfacción de necesidades humanas exploran cómo la satisfacción de estas necesidades influye en el comportamiento de las personas. La Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow es una de las más reconocidas, y sugiere que la satisfacción de las necesidades básicas es fundamental para el bienestar y la motivación de los individuos. A medida que se cubren las necesidades más elementales, surgen otras de mayor nivel que impulsan el comportamiento, como la necesidad de autoestima o

autorrealización. En el contexto laboral, esta teoría explica cómo las personas se sienten motivadas a trabajar para satisfacer sus necesidades, lo que, en última instancia, influye en su satisfacción laboral (Maslow, 1943).

- Teoría de dos factores o teoría bifactorial

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg establece que la satisfacción laboral depende de dos grupos de factores distintos. En primer lugar, los factores higiénicos o insatisfactorios, que están relacionados con las condiciones laborales básicas, como el ambiente de trabajo, la remuneración, los beneficios, la supervisión y las políticas institucionales. Si estos factores son deficientes, pueden generar insatisfacción, pero por sí mismos no son capaces de generar satisfacción. En segundo lugar, los factores motivadores, que están vinculados con el contenido del trabajo en sí, como el logro, el reconocimiento, el desarrollo profesional y la autonomía. Estos factores son los que realmente provocan satisfacción duradera y contribuyen a un mayor compromiso y rendimiento de los empleados. La clave, según esta teoría, es que, aunque los factores higiénicos son necesarios para evitar la insatisfacción, son los factores motivadores los que permiten alcanzar una verdadera satisfacción y productividad en el trabajo (Herzberg, 1959; Herzberg et al., 1959).

- Teoría de la equidad

La Teoría de la Equidad de Adams se enfoca en cómo los empleados perciben la justicia de las recompensas que reciben en comparación con los esfuerzos que realizan. Esta teoría sugiere que la satisfacción laboral no solo depende de los beneficios tangibles que un empleado recibe, sino también de cómo percibe la relación entre su esfuerzo y las recompensas, especialmente en comparación con otros empleados que realizan tareas similares. Cuando los empleados perciben que la relación esfuerzo-recompensa es equitativa, su nivel de motivación y satisfacción aumenta. Sin embargo, si sienten que están siendo tratados de manera injusta en comparación con otros, su satisfacción y compromiso con el trabajo se ven afectados negativamente (Adams, 1963).

- Teoría del establecimiento de metas

La Teoría del Establecimiento de Metas de Locke y Latham sostiene que el establecimiento de objetivos específicos y desafiantes es un motor clave para la motivación y el rendimiento. Según esta teoría, las personas se sienten más motivadas y rinden mejor cuando tienen metas claras, alcanzables y que representan un desafío. La clave está en la claridad y la dificultad de los objetivos: los objetivos específicos y difíciles conducen a una mayor concentración y esfuerzo por parte de los empleados. Además, el feedback constante sobre el progreso hacia la meta refuerza la motivación y ayuda a los empleados a mantenerse comprometidos con sus tareas. De esta manera, el establecimiento de metas no solo mejora el desempeño, sino que también contribuye a una mayor satisfacción laboral (Locke & Latham, 1990).

- La teoría de Lawler:

Se explica desde el sentido de equidad que tiene el trabajador en relación a su trabajo, así, un empleado puede sentirse laboralmente satisfecho si encuentra que las funciones que cumple dentro de la empresa son acordes a la remuneración y beneficios que recibe, es decir, busca cierto grado de equidad entre el esfuerzo que realiza y la recompensa que a cambio reciba, procurando que los beneficios obtenidos sean suficientes para alcanzar la calidad de vida que espera en el presente y en el futuro (Alegre et al., 2017).

Entre las teorías mencionadas anteriormente, la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) es la que respalda la variable satisfacción laboral en este estudio, ya que permite explicar cómo la presencia de factores higiénicos (como un ambiente laboral cómodo y una remuneración adecuada) evita la insatisfacción, mientras que la presencia de factores motivadores (como el sentido de logro y el reconocimiento) realmente fomenta la satisfacción a largo plazo. Así, esta teoría proporciona un marco útil para entender y mejorar la satisfacción laboral en las organizaciones, destacando la importancia de ambos tipos de factores para lograr un ambiente laboral positivo y productivo.

2.2.16. Enfoques

En cuanto a los enfoques de la RSE, Pujol-Cols y Dabos (2018) consideran los siguientes:

- Enfoque Situacional:

Bajo este enfoque se entiende que la satisfacción laboral implica la creación de situaciones en donde los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades en las distintas funciones que desempeñan, la identificación con dichas tareas realizadas, el entusiasmo por ellas para que así pueda cobrar significancia en su vida como parte del crecimiento profesional que sea de beneficio a nivel personal y familiar, la capacidad de ser autónomos para las actividades laborales, y finalmente la retroalimentación en los conceptos y tareas ya aprendidas con la finalidad de mejorar la productividad y calidad del trabajo.

- Enfoque interaccionista:

Se entiende bajo este enfoque que los trabajadores se sienten motivados laboralmente al interactuar con sus compañeros y compartir momentos de aprendizaje que les permita mejorar su productividad, el buen ambiente laboral y conocimiento de los empleados entre sí como consecuencia de la interacción diaria hace que se sientan más satisfechos laboralmente y con entusiasmo para mejorar cada día en sus funciones laborales, lo que a la larga hace que se comprometan aún más con la institución.

2.2.17. Factores de la Satisfacción Laboral

Asimismo, Salazar et al. (2021) mencionan que la satisfacción laboral implica los siguientes factores:

- El material físico de la institución, es decir la infraestructura con la que cuenta, los materiales utilizados para la construcción de la empresa, pues son en dichos ambientes en donde cada trabajador cumple sus funciones, por lo que deben ser adecuadas para la realización de las mismas.
- Los beneficios laborales como la remuneración que perciben los trabajadores, dentro de los cuales se incluyen los periodos vacacionales como parte de los pagos laborales que establece la ley.

- Las normas regulatorias establecidas por los organismos gubernamentales con la finalidad de defender los derechos del trabajador y garantizar el bienestar integral de los mismos, ya sea de manera directa o indirecta.
- El modo en que se relacionan todos los trabajadores de la empresa, cuando estas son empáticas, agradables, armoniosas y con respeto, se crea un ambiente laboral que contribuye a la mejor satisfacción de los empleados.
- Las oportunidades que la empresa brinda a los empleados para su desarrollo profesional a partir de las tareas asignadas durante los periodos laborales.
- El modo en que se mide el desempeño laboral en relación con las actividades diarias que desempeña como parte de su aporte a la empresa, y en medio de las cuales aprende mejores aptitudes de profesionalismo.
- El modo en que se relacionan las autoridades con cada uno de sus empleados, procurando que esta sea significativa para los trabajadores y estos encuentren en sus jefes personas que se preocupan por su bienestar dentro de la institución, tanto personal como profesional.

2.2.18. Causas de la Insatisfacción Laboral

Según Gómez (2023) estas causas pueden ser:

- Sueldos insuficientes: La satisfacción y felicidad del empleado en su entorno laboral están directamente relacionadas con la percepción de un salario adecuado.
- Relaciones conflictivas con supervisores o colegas: Conductas inapropiadas o expresiones innecesarias pueden ocasionar problemas sociales en el lugar de trabajo.
- Liderazgo inadecuado: La actitud negativa o inapropiada de un líder hacia su equipo puede generar dificultades laborales.
- Escasas oportunidades de avance: La necesidad de nuevas oportunidades de crecimiento, metas personales y desafíos laborales es fundamental para la satisfacción del individuo.

- Baja autoconfianza, miedo e inseguridad en nuevos entornos.
- Cultura organizacional: Compromiso y sentido de pertenencia.
- Condiciones laborales inadecuadas: Consideraciones ergonómicas, seguridad y salud ocupacional.
- Factores profesionales y personales: La correspondencia entre las competencias del empleado y los requisitos del puesto es esencial para su desempeño.

2.2.19. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

Según Gómez (2023) estas causas pueden ser:

- Rendimiento deficiente: La insatisfacción de los empleados resulta en una disminución en la productividad.
- Ausentismo en el trabajo: Un bajo rendimiento conlleva a una menor asistencia y productividad laboral.
- Rotación de personal.
- Conflictos en el trabajo: Un ambiente laboral negativo contribuye a la rotación de personal.
- Problemas de salud: Riesgos psicosociales, seguridad y salud ocupacional, así como aspectos relacionados con la ergonomía.
- Reducción de la motivación: La falta de un plan de carrera, desarrollo y capacitación afecta la motivación.
- Pérdida de talento: Factores como el clima laboral, la falta de desarrollo y la desmotivación contribuyen a la pérdida de talento.

2.2.20. Promoción de la Satisfacción Laboral

Gómez (2023) sugiere que, para promover la satisfacción laboral en las empresas, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Participación activa del gerente: Facilita la comprensión y abordaje de todas las condiciones organizacionales en beneficio de los empleados.

- Apoyo mutuo entre colegas: Proporciona una perspectiva alternativa sobre la situación y ayuda a descubrir maneras de afrontar la insatisfacción.
- Implementación de un plan de acción interno: Realizar mejoras en el entorno laboral a través de capacitaciones, desarrollo de carreras, gestión del clima organizacional, entre otras medidas, con el fin de mitigar esta situación.
- Cada circunstancia es única y puede ser necesario probar diversas opciones para encontrar la solución más adecuada para cada individuo.

2.2.21. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Rodriguez (2019) considera las siguientes dimensiones:

Condiciones físicas y/o materiales:

Se refieren a los aspectos tangibles, como la infraestructura y los recursos, que favorecen la ejecución eficiente de las tareas rutinarias, promoviendo el rendimiento efectivo de los empleados en sus roles dentro de una organización.

Robins & Judge (2013) afirman que los empleados se interesan por el ambiente en el que trabajan, centrándose en la comodidad para llevar a cabo sus actividades en diferentes aspectos, como la amplitud, distribución, mobiliario, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicios.

- Beneficios laborales y remunerativos:

Cavalcante (2004) señala que los sistemas de compensación son de gran importancia y, a su vez, influyen y determinan la satisfacción del personal que trabaja. Esto se debe a que, al satisfacer sus necesidades fisiológicas, los empleados pueden alcanzar cierto estatus que les proporciona mayor libertad en sus actividades personales y facilita la adquisición de otros valores.

- Políticas administrativas:

Las políticas de gestión deben tener la capacidad de observar, definir y ajustar la implementación de dichas políticas en diversas circunstancias, con el único propósito de abordar, asistir o prevenir problemas que puedan surgir en el ámbito laboral. Esto se logra mediante el establecimiento de normas claras y precisas,

las cuales deben ser establecidas con una clara línea de autoridad (Rodríguez, 2019).

- Relaciones con la autoridad:

Para López (2005) la interacción entre los trabajadores y la autoridad se establece mediante la respuesta de los empleados hacia sus superiores inmediatos. La satisfacción de los trabajadores dependerá de cómo estos líderes gestionen la situación, considerando las características individuales de cada persona.

- Relaciones interpersonales:

La presencia de relaciones interpersonales efectivas conlleva a la generación de confianza y credibilidad, que se desarrolla a partir de prácticas como la confidencialidad, la responsabilidad y la empatía (Rodríguez, 2019).

- Realización personal:

En lo que respecta al desarrollo personal, los empleados muestran preferencia por empleos que les permitan utilizar plenamente sus habilidades y poner en práctica sus facultades, contribuyendo así al logro de los objetivos establecidos por la organización. En una perspectiva complementaria, López (2005) concibe a la realización personal como la motivación humana que se evidencia principalmente cuando las necesidades individuales propician el desarrollo personal y la plena manifestación de habilidades y potencial. Esto implica que se genera un impulso motivador al perseguir la realización de las metas más anheladas.

- Desempeño de tareas:

La evaluación del rendimiento laboral se refiere a la valoración de las tareas realizadas por un empleado dentro de una organización. Por consiguiente, la aplicación efectiva del rendimiento en el entorno laboral contribuirá a un mejor desempeño y cumplimiento de las responsabilidades asociadas al cargo ocupado (Rodríguez, 2019).

2.2.22. Determinantes de la Satisfacción Laboral

Acerca de los factores que determinan la satisfacción laboral, Locke (1976) explica que fundamentalmente son la retribución y reconocimiento los que hacen que los trabajadores se sientan laboralmente satisfechos; dicho autor fue uno de los primeros en explicar estos determinantes, considerando que el salario percibido por cada hora trabajada debe ser razonable con las exigencias que implica el puesto laboral y el esfuerzo que realiza el personal; mientras que el reconocimiento implica la aplicación de recompensas y premios por las tareas bien realizadas, con prontitud y productividad; de tal modo que la empresa alcance sus objetivos a partir de trabajadores satisfechos con su centro laboral y las tareas que ahí desempeñan.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

Se clasificó como investigación básica, ya que su objetivo principal es generar conocimiento sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas (Hernández et al., 2014).

3.2. Nivel de Investigación

Se trata de un nivel correlacional ya que analizó la relación entre dos o más variables sin alterarlas, con el fin de determinar si existe una correlación estadística entre ellas (Hernández et al., 2014).

3.3. Diseño de Investigación

Es de diseño no experimental que se distingue por observar y medir sin intervenir directamente en las variables. No se realizan manipulaciones de condiciones; en su lugar, se observan los fenómenos tal como se presentan de manera natural. Además, adopta un diseño transversal, lo que implica la recolección de datos de una muestra en un único punto temporal (Hernández et al., 2014).

3.4. Enfoque de investigación

Es de enfoque cuantitativo debido a que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos y estadísticos. Su objetivo principal fue medir y cuantificar fenómenos con el fin de alcanzar los objetivos de investigación (Hernández et al., 2014).

3.5. Método de investigación

Se considera un método inductivo debido a su proceso de inferencia de conclusiones generales a partir de observaciones particulares. En esencia, este método parte de casos específicos para derivar principios o teorías más amplias. Esta técnica se encuentra comúnmente empleada en estudios correlacionales (Hernández et al., 2014).

3.6. Unidad de estudio

3.6.1. Población

La empresa, objeto de estudio, pertenece al rubro de la industria farmacéutica, en donde se fabrican más de 2000 productos: Línea Cosmética (entre las más importantes la marca, Portugal Cosmetics y Floresta), Línea de Productos

Naturales, Suplementos Nutricionales, Vitaminas, Línea Farmacéutica (sólidos, semi sólidos, líquidos y cápsulas blandas), Galénicos entre otros.

La empresa está conformada por aproximadamente 500 colaboradores del área administrativa que tienen entre 22 a 60 años de edad, de sexo masculino y femenino, cuyo tiempo de servicio va desde los 6 meses hasta los 15 años aproximadamente y están distribuidos entre las siguientes áreas: Compras, Planeamiento y control de la producción, Finanzas, Cuentas por pagar, Desarrollo de producto, Comercial, Exportaciones, Tecnologías de la información, Administración y Marca propia.

3.6.2. Muestra

Se consideró una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que, según Hernández et al. (2014), una muestra no probabilística es aquella en la que no se requiere el uso de alguna fórmula de probabilidad y la muestra obedece o cumple con otras características o criterios de investigación. Esta muestra es adecuada para contextos donde no es posible acceder a toda la población y se prioriza la accesibilidad, la disponibilidad y la pertinencia de los participantes respecto al fenómeno de estudio. Este tipo de muestreo no requiere el uso de fórmulas de probabilidad, ya que no persigue la generalización estadística sino la validez interna del análisis racional dentro de la muestra considerada.

Como se indicó anteriormente, la empresa cuenta con aproximadamente 500 colaboradores en el área administrativa, sin embargo, estos colaboradores están distribuidos en las oficinas que se encuentran en Arequipa y Lima; es por ello que, al no poder acceder a la totalidad de la población, es que este tipo de muestra es la más idónea para la investigación y se tomarán en cuenta un total de siete áreas, que se detallan a continuación: Compras, Planeamiento y Control de la Producción, Cuentas por pagar, Finanzas, Comercial, Exportaciones, Tecnología de la Información, Administración y Desarrollo de producto; asimismo se consideraron los cargos de gerentes y analistas, siendo un total del alcance de 40 colaboradores.

La decisión de este tamaño de muestra se fundamentó en la viabilidad operativa, el acceso real a los colaboradores y la necesidad de asegurar una diversidad funcional suficiente para contrastar las variables en estudio. En ese sentido, si

bien la empresa cuenta con una población aproximada de 500 colaboradores en el área administrativa, la propia organización estableció restricciones institucionales que limitaron el acceso a la totalidad de la población, permitiendo únicamente la participación de un grupo reducido. Por ello, se definió trabajar con 40 colaboradores, seleccionados en función de su disponibilidad y pertenencia a áreas estratégicas de la organización, como Compras, Planeamiento y Control de la Producción, Cuentas por Pagar, Finanzas, Comercial, Exportaciones, Tecnología de la Información, Administración y Desarrollo de Producto. Esta selección respondió al propósito de incluir una muestra diversa en funciones y responsabilidades, capaz de proporcionar datos representativos de distintas perspectivas dentro del entorno laboral, permitiendo así un análisis más robusto de la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral.

En consecuencia, no fue necesario realizar un cálculo del tamaño muestral mediante una fórmula estadística, ya que al tratarse de un muestreo no probabilístico por conveniencia la lógica de selección respondió a criterios de accesibilidad, pertinencia y heterogeneidad funcional, más que a una distribución aleatoria de los participantes.

3.6.3. Técnicas

Para conocer la correlación de asociación de las variables de responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral, fue necesario emplear un enfoque cuantitativo que ayude a recopilar y procesar los datos numéricos, motivo por el cual, se aplicó la técnica de la encuesta, esta técnica ayudó a procesar estadísticamente la información.

3.6.4. Instrumentos

Como instrumento se utilizó el cuestionario, que abordó las variables de Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción laboral.

Para selección del cuestionario se revisó que pertenezca los cuestionarios a revistas indexadas, del mismo modo, que este posean la validación por expertos y el cálculo de la confiabilidad del instrumento, de esta manera, se tomó la investigación de Calderón et al. (2011), la cual pertenece a la revista indexada “Estudios Gerenciales”, por otro lado, se consideró la investigación de

Rodríguez (2019) la cual es una tesis de posgrado, los cuales realizaron todo ello y los cuestionarios van acorde a los objetivos que busca responder la presente investigación.

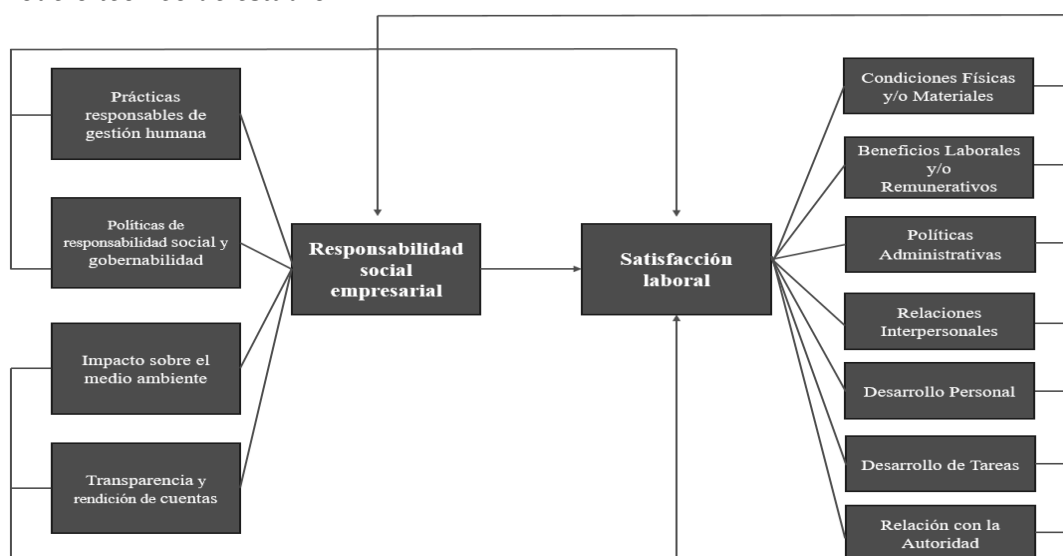
La primera variable que es responsabilidad social empresarial posee cuatro dimensiones: Prácticas responsables de gestión humana (11 ítems), Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad (4 ítems), Impacto sobre el medio ambiente (1 ítems) y Transparencia y rendición de cuentas (2 ítems). Sumando un total de 18 enunciados, asimismo, cada enunciado se evalúa mediante una escala Likert de 5 puntos, en donde 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

La segunda variable, satisfacción laboral posee siete dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), Beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems), Políticas administrativas (5 ítems) y Relaciones interpersonales (4 ítems), Desarrollo personal (6 ítems), Desarrollo de tareas (6 ítems) y Relación con la autoridad (6 ítems). Sumando un total de 36 enunciados, de igual forma, cada enunciado se evalúa mediante una escala Likert de 5 puntos, en donde 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

Asimismo, se presenta el modelo teórico de investigación:

Figura 1

Modelo teórico de estudio



Nota. Adaptado de Calderón et al. (2011) y Rodríguez (2019).

3.6.5. Recolección de datos

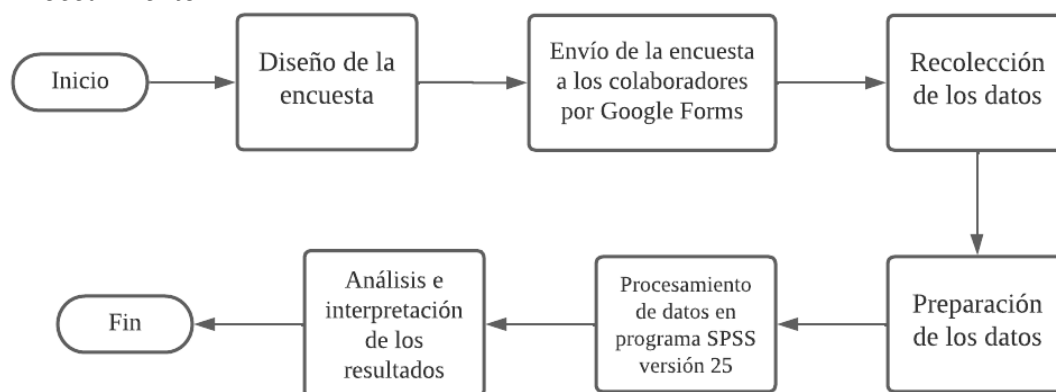
Para la recolección de datos se utilizaron los formularios de Google, hojas Excel y el programa estadístico SPSS versión 25. Primero, se diseñó la encuesta utilizando como herramienta de apoyo los formularios de Google para enviar el enlace a los distintos medios digitales que posee los colaboradores y también se aplicó la encuesta de forma presencial.

Segundo, los datos recopilados fueron almacenados en una hoja Excel para luego ser procesados estadísticamente en SPSS.

Tercero, se realizó la agrupación visual de dimensiones y variables para conocer el nivel que presentan, se generaron frecuencias con porcentajes de los ítems de cada variable.

3.7. Procedimiento

Figura 2
Procedimiento



Nota. Elaboración propia.

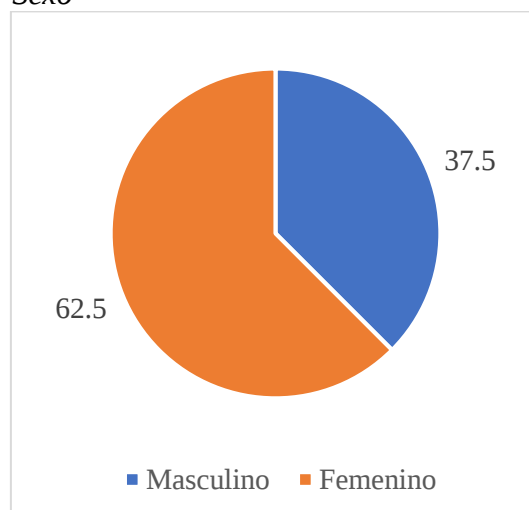
CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Datos de control

Figura 3

Sexo



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se observa que el 62.5% de los encuestados son de sexo femenino y el 37.5% de sexo masculino.

Tabla 1

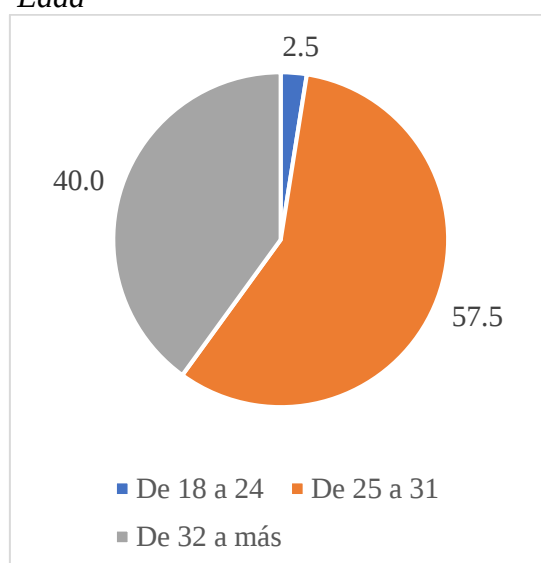
Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	15	37.5
Femenino	25	62.5
Total	40	100.0

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

La tabla adjunta nos muestra que, del total de encuestados, 25 son mujeres y 15 son varones.

Figura 4
Edad



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 57.5% de los colaboradores encuestados tienen entre 25 a 31 años, el 40% tiene entre 25 a 31 años y el 2.5% tiene de 18 a 24 años.

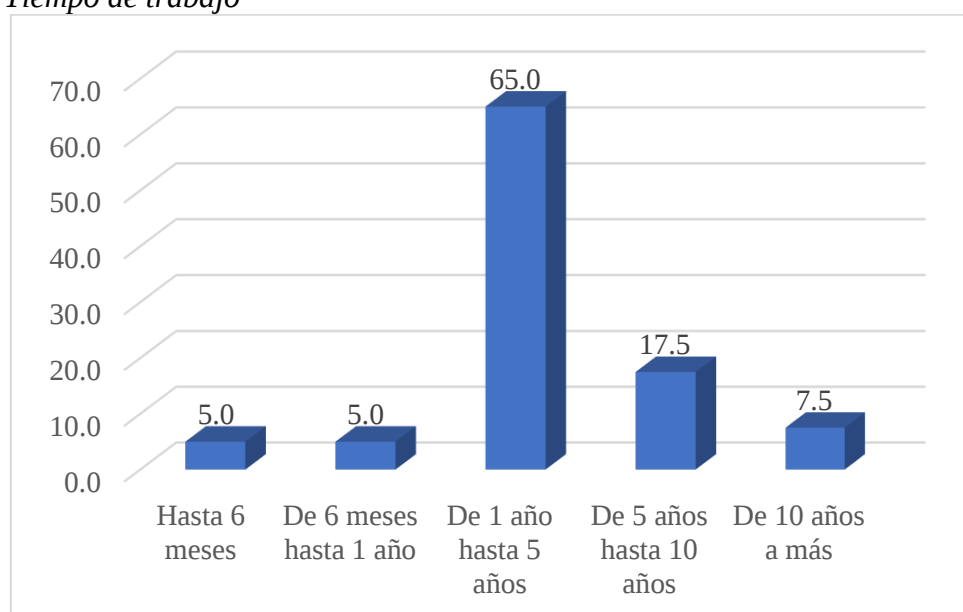
Tabla 2
Edad

	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 24	1	2.5
De 25 a 31	23	57.5
De 32 a más	16	40.0
Total	40	100.0

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se puede observar en la tabla que la mayoría de los trabajadores considerados en la muestra, que suman 23 personas, tienen entre 25 a 31 años.

Figura 5
Tiempo de trabajo



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se aprecia que el 65% de encuestados tiene entre 1 año a 5 años trabajando en la empresa y el 17.5% tiene entre 5 años a 10 años en la empresa.

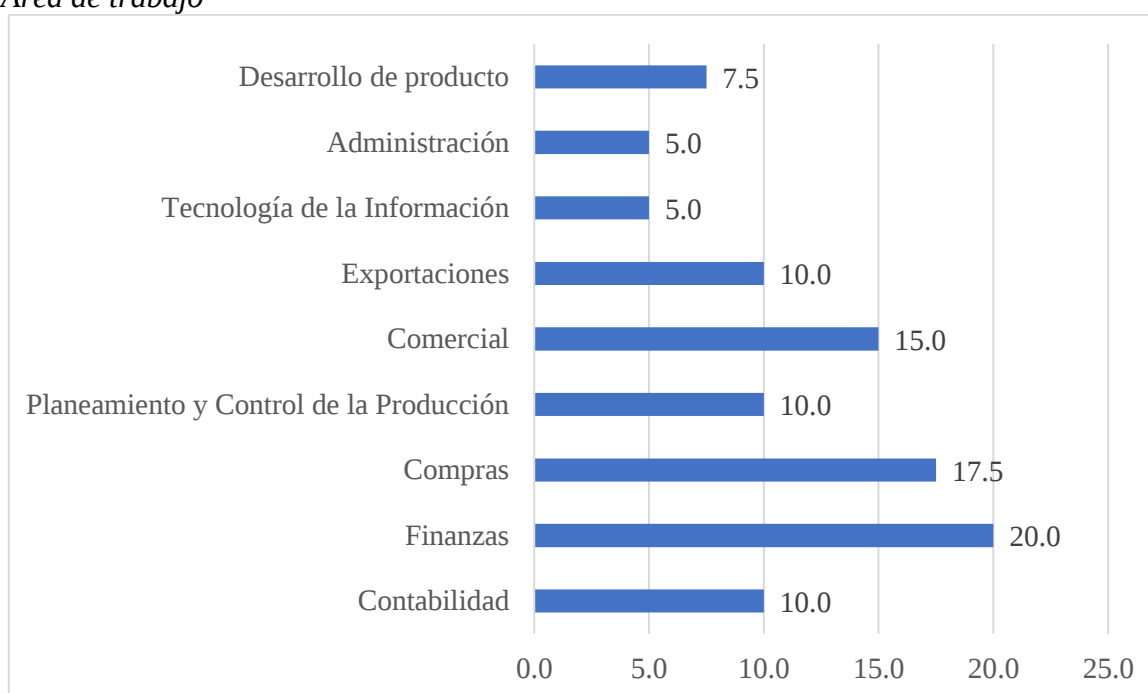
Tabla 3
Tiempo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 6 meses	2	5.0
De 6 meses hasta 1 año	2	5.0
De 1 año hasta 5 años	26	65.0
De 5 años hasta 10 años	7	17.5
De 10 años a más	3	7.5
Total	40	100.0

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

La tabla de frecuencia indica que son un total de 26 personas que llevan entre 1 a 5 años trabajando en la empresa, abarcando así la mayoría de la muestra.

Figura 6
Área de trabajo



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se ve que el 20% de encuestados pertenecen al área de finanzas, 17.5% al área de compras y el 15% al área comercial.

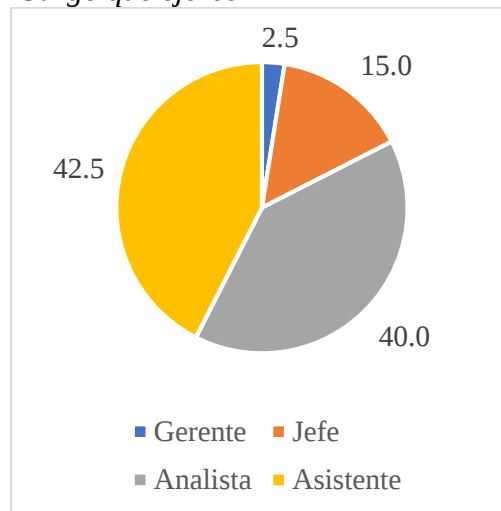
Tabla 4
Área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Contabilidad	4	10.0
Finanzas	8	20.0
Compras	7	17.5
Planeamiento y Control de la Producción	4	10.0
Comercial	6	15.0
Exportaciones	4	10.0
Tecnología de la Información	2	5.0
Administración	2	5.0
Desarrollo de producto	3	7.5
Total	40	100.0

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Como se puede ver en la tabla, el mayor porcentaje de la muestra, son en total 8 colaboradores que trabajan en el área de finanzas.

Figura 7
Cargo que ejerce



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se aprecia que el 42.5% ejercen el puesto de asistentes y el 40% son analistas en sus respectivas áreas.

Tabla 5
Cargo que ejerce

	Frecuencia	Porcentaje
Gerente	1	2.5
Jefe	6	15.0
Analista	16	40.0
Asistente	17	42.5
Total	40	100.0

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

En esta tabla se observa que el 42.5% predominante de la muestra, equivalen a un total de 17 personas que trabajan en el puesto de asistentes.

4.1.2 Resultados cruzados

Tabla 6

Prácticas responsables de gestión humana - Cargo que ejerce

			Prácticas responsables de gestión humana			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Cargo que ejerce:	Gerente	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	2.5%	2.5%
	Jefe	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0.0%	5.0%	10.0%	15.0%
	Analista	Recuento	1	8	7	16
		% del total	2.5%	20.0%	17.5%	40.0%
	Asistente	Recuento	1	5	11	17
		% del total	2.5%	12.5%	27.5%	42.5%
Total		Recuento	2	15	23	40
		% del total	5.0%	37.5%	57.5%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 27.5% son asistentes y perciben un nivel alto de prácticas responsables de gestión humana, esto indica que el rol de asistente a menudo implica una proximidad más directa con las áreas operativas y de gestión humana, lo que facilita una mayor exposición y conocimiento de estas prácticas. Estos resultados indican que los asistentes perciben con claridad las políticas de atracción, promoción y retención, así como los sistemas de capacitación y desarrollo que ofrece la empresa.

Tabla 7*Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad - Área de trabajo*

		Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Área de trabajo	Contabilidad	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0.0%	2.5%	7.5%	10.0%
	Finanzas	Recuento	0	3	5	8
		% del total	0.0%	7.5%	12.5%	20.0%
	Compras	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0.0%	7.5%	10.0%	17.5%
	Planeamiento y Control de la Producción	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%
	Comercial	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	2.5%	12.5%	15.0%
	Exportaciones	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0.0%	2.5%	7.5%	10.0%
	Tecnología de la Información	Recuento	1	0	1	2
		% del total	2.5%	0.0%	2.5%	5.0%
	Administración	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	Desarrollo de producto	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	2.5%	5.0%	7.5%
Total		Recuento	1	10	29	40
		% del total	2.5%	25.0%	72.5%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 12.5% son colaboradores que trabajan en el área de finanzas y perciben un nivel alto de políticas de responsabilidad social y gobernabilidad, lo que explica que el área de finanzas suele tener una mayor cercanía con temas de transparencia y manejo ético, ya que sus actividades están estrechamente ligadas a la gestión financiera; por lo que el personal de finanzas es frecuentemente involucrado en auditorías y en el cumplimiento de normativas, también al ser un

área vinculada con la información sensible de la empresa, está incluida en las estrategias de transparencia hacia los grupos de interés.

Tabla 8

Impacto sobre el medio ambiente y gobernabilidad - Área de trabajo

			Impacto sobre el medio ambiente			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Área de trabajo:	Contabilidad	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0.0%	2.5%	7.5%	10.0%
	Finanzas	Recuento	0	2	6	8
		% del total	0.0%	5.0%	15.0%	20.0%
	Compras	Recuento	0	2	5	7
		% del total	0.0%	5.0%	12.5%	17.5%
	Planeamiento y Control de la Producción	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%
	Comercial	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	2.5%	12.5%	15.0%
	Exportaciones	Recuento	1	1	2	4
		% del total	2.5%	2.5%	5.0%	10.0%
	Tecnología de la Información	Recuento	1	0	1	2
		% del total	2.5%	0.0%	2.5%	5.0%
	Administración	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	Desarrollo de producto	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	2.5%	5.0%	7.5%
	Total	Recuento	2	8	30	40
		% del total	5.0%	20.0%	75.0%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 15% son colaboradores del área de finanzas y perciben un nivel alto de impacto sobre el medio ambiente, lo que indica que el área de finanzas tiene un rol importante en el monitoreo y la asignación de recursos financieros destinados a proyectos de responsabilidad ambiental y por ende maneja datos relacionados con los costos y beneficios de las prácticas de sostenibilidad y si la empresa farmacéutica integra prácticas de sostenibilidad ambiental en su estrategia, el

área de finanzas evalúa su viabilidad y retorno a largo plazo, lo que genera que los colaboradores perciban que la empresa no solo cumple con una obligación, sino que tiene un impacto ambiental positivo como parte de su misión estratégica.

Tabla 9

Transparencia y rendición de cuentas - Tiempo de trabajo

Tiempo de trabajo		Transparencia y rendición de cuentas			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Hasta 6 meses	Recuento	0	1	1	2
	% del total	0.0%	2.5%	2.5%	5.0%
De 6 meses hasta 1 año	Recuento	0	1	1	2
	% del total	0.0%	2.5%	2.5%	5.0%
De 1 año hasta 5 años	Recuento	1	6	19	26
	% del total	2.5%	15.0%	47.5%	65.0%
De 5 años hasta 10 años	Recuento	0	2	5	7
	% del total	0.0%	5.0%	12.5%	17.5%
De 10 años a más	Recuento	0	0	3	3
	% del total	0.0%	0.0%	7.5%	7.5%
Total	Recuento	1	10	29	40
	% del total	2.5%	25.0%	72.5%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 47.5% de los colaboradores tienen trabajando entre 1 a 5 años en la empresa y perciben un nivel alto de transparencia y rendición de cuentas, esto explica que los colaboradores que llevan este tiempo trabajando, han tenido tiempo suficiente para adaptarse a su cultura organizacional, comprender sus valores y prácticas; además que ya han sido parte de procesos como auditorías, revisiones internas de cumplimiento y rendición de cuentas, lo que les permite observar la implementación de estos procedimientos y evaluar directamente su efectividad, generando una percepción positiva de las políticas de transparencia de la empresa.

Tabla 10*Condiciones Físicas y/o Materiales - Área de trabajo*

			Condiciones Físicas y/o Materiales			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Área de trabajo	Contabilidad	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0.0%	7.5%	2.5%	10.0%
	Finanzas	Recuento	0	7	1	8
		% del total	0.0%	17.5%	2.5%	20.0%
	Compras	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0.0%	15.0%	2.5%	17.5%
	Planeamiento y Control de la Producción	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.0%	5.0%	5.0%	10.0%
	Comercial	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	2.5%	12.5%	15.0%
	Exportaciones	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0.0%	5.0%	5.0%	10.0%
	Tecnología de la Información	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2.5%	2.5%	0.0%	5.0%
	Administración	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	Desarrollo de producto	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0.0%	5.0%	2.5%	7.5%
Total		Recuento	1	24	15	40
		% del total	2.5%	60.0%	37.5%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 17.5% de colaboradores trabajan en finanzas y perciben un nivel medio de condiciones físicas y/o materiales, esto indica que las áreas administrativas, como finanzas, a menudo no requieren de equipamiento especializado y pueden carecer de comodidades que en otras áreas son percibidas como estándar; este nivel medio de condiciones materiales puede ser suficiente, pero no necesariamente excepcional, ya que la disposición de los espacios de trabajo suele estar pensada para el manejo de datos, pero no necesariamente están diseñados para ser flexibles o adaptarse a diferentes estilos de trabajo y esto podría hacer que el ambiente físico se perciba como adecuado, aunque limitado en cuanto a ofrecer un nivel alto de confort.

Tabla 11*Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Cargo que ejerce*

		Beneficios Laborales y/o Remunerativos			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Cargo que ejerce	Gerente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%
	Jefe	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0.0%	12.5%	2.5%	15.0%
	Analista	Recuento	1	15	0	16
		% del total	2.5%	37.5%	0.0%	40.0%
	Asistente	Recuento	0	16	1	17
		% del total	0.0%	40.0%	2.5%	42.5%
Total		Recuento	1	37	2	40
		% del total	2.5%	92.5%	5.0%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 40% son asistentes y perciben un nivel medio de beneficios laborales y/o remunerativos, esto indica que los asistentes suelen ocupar cargos de nivel operativo o de apoyo, donde los salarios tienden a ser menores en comparación con altos cargos, esto puede llevar a una percepción de beneficios "medios", ya que los asistentes podrían sentir que, si bien reciben una compensación básica, no necesariamente se alinea con la carga de trabajo que perciben realizar.

Tabla 12*Políticas Administrativas - Tiempo de trabajo*

		Políticas Administrativas			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Tiempo de trabajo	Hasta 6 meses	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2.5%	2.5%	0.0%	5.0%
	De 6 meses hasta 1 año	Recuento	2	0	0	2
		% del total	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	De 1 año hasta 5 años	Recuento	15	11	0	26
		% del total	37.5%	27.5%	0.0%	65.0%
	De 5 años hasta 10 años	Recuento	2	4	1	7
		% del total	5.0%	10.0%	2.5%	17.5%
	De 10 años a más	Recuento	3	0	0	3
		% del total	7.5%	0.0%	0.0%	7.5%
Total	Recuento	23	16	1	40	
	% del total	57.5%	40.0%	2.5%	100.0%	

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 37.5% de los colaboradores que tienen trabajando entre 1 a 5 años en la empresa perciben un nivel bajo de políticas administrativas, lo que explica que los colaboradores en este rango de antigüedad, suelen haber pasado la fase de adaptación inicial (donde tuvieron expectativas más altas sobre la empresa y su desarrollo profesional) y ahora pueden estar buscando oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional dentro de la empresa; pero si la empresa no reconoce su esfuerzo adicional ni les ofrece recompensas claras por su permanencia, es posible que estos empleados experimenten insatisfacción y la percepción de que la empresa no valora adecuadamente su trabajo.

Tabla 13
Relaciones Interpersonales - Edad

		Relaciones Interpersonales			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	De 18 a 24	Recuento	0	1	0
		% del total	0.0%	2.5%	0.0%
	De 25 a 31	Recuento	2	12	9
		% del total	5.0%	30.0%	22.5%
	De 32 a más	Recuento	0	11	5
		% del total	0.0%	27.5%	12.5%
Total	Recuento		2	24	14
	% del total		5.0%	60.0%	35.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 30% tienen entre 25 a 31 años de edad y perciben un nivel medio de relaciones interpersonales, lo que explica que los colaboradores con ese rango de edad, suelen estar en una fase de consolidación de su carrera profesional en la que están construyendo experiencia y buscando crecer; valoran un ambiente de trabajo colaborativo, pero también tienden a mantener cierto nivel de distancia para equilibrar lo profesional y lo personal, por lo que podría hacer que sus expectativas puedan estar concentrados en el crecimiento profesional y en cumplir con sus objetivos individuales.

Tabla 14
Desarrollo Personal - Tiempo de trabajo

			Desarrollo Personal			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Tiempo de trabajo	Hasta 6 meses	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	De 6 meses hasta 1 año	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%
	De 1 año hasta 5 años	Recuento	1	9	16	26
		% del total	2.5%	22.5%	40.0%	65.0%
	De 5 años hasta 10 años	Recuento	0	4	3	7
		% del total	0.0%	10.0%	7.5%	17.5%
Total		Recuento	1	14	25	40
		% del total	2.5%	35.0%	62.5%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 40% de los colaboradores que tienen trabajando entre 1 a 5 años en la empresa y perciben un nivel alto de desarrollo personal, lo que explica que, al estar entre su primer y quinto año, estos empleados posiblemente hayan alcanzado cierto dominio de sus funciones, lo que les permite percibir su trabajo como una fuente de desarrollo personal y disfrute; en esta etapa, es probable que los colaboradores hayan comenzado a recibir mayor reconocimiento y confianza en sus habilidades, lo cual les hace sentir que su trabajo es justo y les permite desarrollarse.

Tabla 15
Desarrollo de Tareas - Cargo que ejerce

			Desarrollo de Tareas			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Cargo que ejerce	Gerente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%
	Jefe	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0.0%	15.0%	0.0%	15.0%
	Analista	Recuento	1	15	0	16
		% del total	2.5%	37.5%	0.0%	40.0%
	Asistente	Recuento	0	14	3	17
		% del total	0.0%	35.0%	7.5%	42.5%
Total		Recuento	1	36	3	40
		% del total	2.5%	90.0%	7.5%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 37.5% son analistas y perciben un nivel medio de desarrollo de tareas, lo que indica que los colaboradores pueden comparar su rol con el de otros puestos que tienen una influencia más visible en la organización, debido a que al ser analistas se encargan de la realización de informes, indicadores y muchas veces no participan en la toma de decisiones, esta comparación podría llevarlos a percibir sus tareas con menor valor relativo, lo que contribuye a un nivel medio de desarrollo de tareas, sobre todo si ven que otros cargos tienen un impacto más tangible o directo en los objetivos de la empresa.

Tabla 16
Relación con la Autoridad - Cargo que ejerce

			Relación con la Autoridad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Cargo que ejerce	Gerente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	2.5%	0.0%	2.5%
	Jefe	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0.0%	10.0%	5.0%	15.0%
	Analista	Recuento	1	13	2	16
		% del total	2.5%	32.5%	5.0%	40.0%
	Asistente	Recuento	0	11	6	17
		% del total	0.0%	27.5%	15.0%	42.5%
	Total	Recuento	1	29	10	40
		% del total	2.5%	72.5%	25.0%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 32.5% son analistas y perciben un nivel medio de relación con la autoridad, esto indica que los jefes y/o gerentes tienden a enfocarse más en resultados y menos en el apoyo o comprensión emocional de sus equipos de trabajo; si los analistas perciben que sus superiores no son comprensivos, podría ser debido a un estilo de liderazgo orientado a tareas y no tanto a personas, limitando la percepción de que la autoridad es un recurso de apoyo y comprensión.

Tabla 17
Cargo que ejerce - Sexo

			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Cargo que ejerce	Gerente	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	2.5%	2.5%
	Jefe	Recuento	3	3	6
		% del total	7.5%	7.5%	15.0%
	Analista	Recuento	4	12	16
		% del total	10.0%	30.0%	40.0%
	Asistente	Recuento	8	9	17
		% del total	20.0%	22.5%	42.5%
	Total	Recuento	15	25	40
		% del total	37.5%	62.5%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 30% de trabajadores son analistas y son de sexo femenino, además, el 22.5% son asistentes de sexo femenino, de igual manera, se observa que no hay una relación entre el sexo y el cargo que ejerce; ya que generalmente lo que la empresa busca para estos puestos, son a candidatos con vastos conocimientos relacionados al área a la que postulan.

El 2.5% son gerentes de sexo femenino, de igual manera, se observa que no hay una relación entre el sexo y el cargo que ejerce, puesto que el factor experiencia o los conocimientos que tenga sobre el área son aquellos factores que determinan o pesan más para poder elegir al colaborador idóneo para este cargo.

Tabla 18
Cargo que ejerce - Edad

			Edad			Total
			De 18 a 24	De 25 a 31	De 32 a más	
Cargo que ejerce	Gerente	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0.0%	0.0%	2.5%	2.5%
	Jefe	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0.0%	2.5%	12.5%	15.0%
	Analista	Recuento	1	9	6	16
		% del total	2.5%	22.5%	15.0%	40.0%
	Asistente	Recuento	0	13	4	17
		% del total	0.0%	32.5%	10.0%	42.5%
	Total	Recuento	1	23	16	40
		% del total	2.5%	57.5%	40.0%	100.0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

El 22.5% son analistas y el 32.5% son asistentes, en ambos grupos tienen entre 25 a 31 años, además, se observa que no hay una relación entre la edad y el cargo que ejerce según los resultados hallados, esto se debe a que para elegir a la persona que tome cualquiera de estos puestos debe ser de confianza de algún otro colaborador de la empresa que pueda asegurar que el puesto estará bien manejado por la persona recomendada.

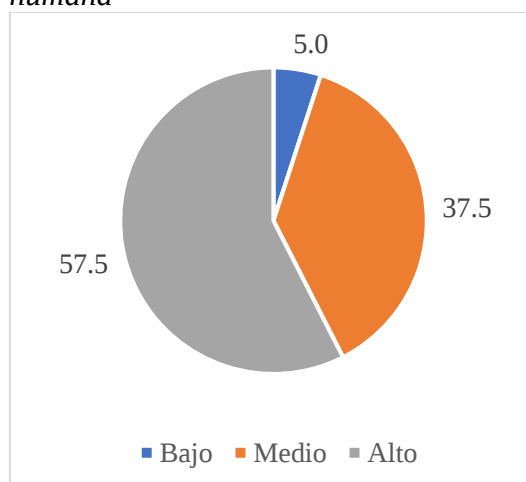
El 2.5% es gerente con una edad de 32 a más años, de igual manera, se observa que no hay una relación entre la edad y el cargo que ejerce, ya que el factor que determina quién es la persona que puede ejercer el cargo es el tiempo que esta persona se encuentre laborando en la empresa en la misma área.

Debido a que no se ha encontrado ninguna relación entre los cargos que ejercen los colaboradores con la edad y el sexo, la empresa farmacéutica estaría en ventaja debido a que estos hallazgos indican que las acciones para mejorar la satisfacción laboral no están estrictamente limitadas por la edad o el sexo de los trabajadores, por ejemplo, si la empresa buscara diseñar estrategias de responsabilidad social empresarial enfocadas en aumentar la satisfacción de los analistas, entonces estas estrategias podrían tener una eficacia alta sin importar el sexo o la edad del colaborador.

4.1.3 Resultados descriptivos de variables y dimensiones

4.1.3.1. Responsabilidad social empresarial

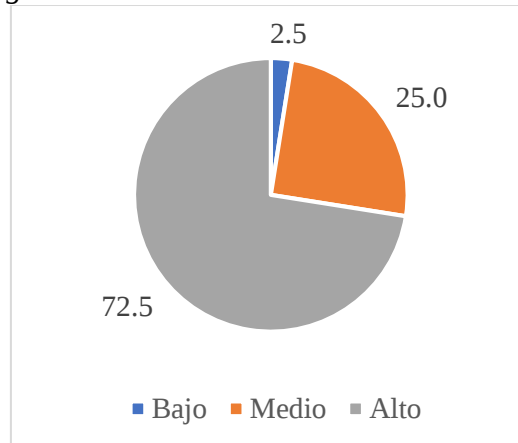
Figura 8
Prácticas responsables de gestión humana



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a las practicas responsables el 57.5% percibe un nivel alto, el 37.5% un nivel medio y solo el 5% un nivel bajo. Esto se debe a que la empresa ofrece capacitaciones a los trabajadores o charlas informativas que ayuden a conocer ciertos procedimientos internos o normas establecidas por los altos mandos de la empresa.

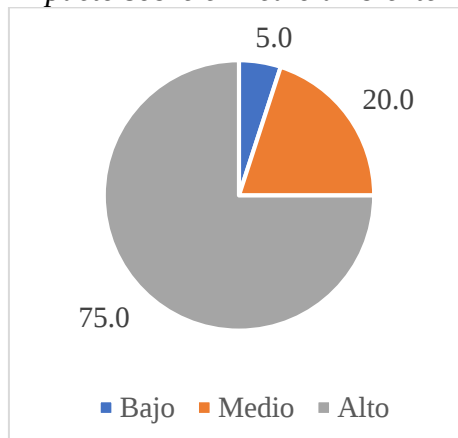
Figura 9
Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a las políticas de responsabilidad social y gobernabilidad el 72.5% percibe un nivel alto, el 25% un nivel medio y solo el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que últimamente se ha estado promoviendo en la empresa el cumplimiento del código de ética, así como haciéndole llegar a todos los empleados las diferentes políticas ejercidas.

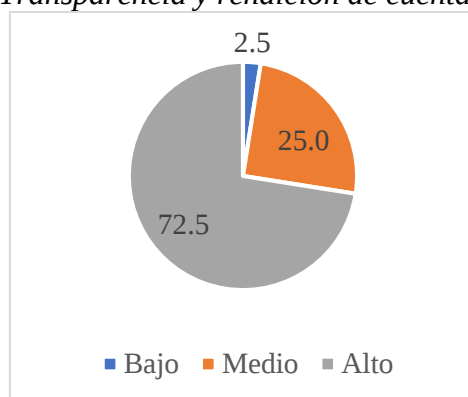
Figura 10
Impacto sobre el medio ambiente



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto al impacto sobre el medio ambiente el 75% percibe un nivel alto, el 20% un nivel medio y solo el 5% un nivel bajo. Esto se debe a que la empresa cuenta con iniciativas para promover el cuidado del medio ambiente y también hay colaboradores involucrados en fomentar estas actividades.

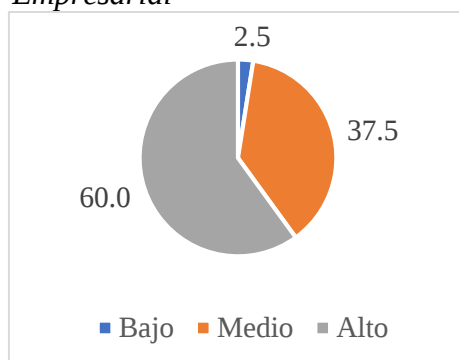
Figura 11
Transparencia y rendición de cuentas



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a la transparencia y rendición de cuentas el 72.5% percibe un nivel alto, el 25% un nivel medio y solo el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que la empresa regularmente, para conocimiento de los colaboradores, envía todos aquellos documentos relacionados con las políticas empleadas.

Figura 12
Variable Responsabilidad Social Empresarial



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que, en cuanto a la RSE, esta se percibe como alta por el 60% de participantes, media por el 37.5% y como baja por el 2.5%. Esto se debe a que la empresa se compromete a contribuir a la sostenibilidad ambiental, promoviendo la responsabilidad ambiental en los trabajadores y cuenta con

mecanismos internos de prevención, vigilancia, denuncia y sanción de cualquier práctica contraria al buen gobierno corporativo.

Tabla 19

Resultados por ítems – variable responsabilidad social empresarial

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Normalmente el área atrae, promociona, retiene y despide a las personas apropiadas.	4	10,0%	4	10,0%	10	25,0%	19	47,5%	3	7,5%
Normalmente ofrece programas de capacitación y desarrollo apropiados para las características de la organización.	2	5,0%	3	7,5%	11	27,5%	20	50,0%	4	10,0%
Normalmente facilita el establecimiento de estándares de desempeño, su sistema de medición y los procesos de retroalimentación.	1	2,5%	1	2,5%	11	27,5%	24	60,0%	3	7,5%
Diseña sistemas de compensación basados en el desempeño.	1	2,5%	4	10,0%	11	27,5%	21	52,5%	3	7,5%
Establece estrategias y actividades para que las personas además de aportar su tiempo contribuyan con su mejor esfuerzo	3	7,5%	2	5,0%	7	17,5%	21	52,5%	7	17,5%
Se encarga de que en la organización a todas las personas se les comunique lo que se espera de ellas en el trabajo.	0	0,0%	3	7,5%	9	22,5%	21	52,5%	7	17,5%
Define políticas sobre estímulos y reconocimiento y vela por que se cumplan.	2	5,0%	5	12,5%	9	22,5%	21	52,5%	3	7,5%
Crea un ambiente donde las personas tengan la oportunidad de aprender, crecer y desarrollarse.	2	5,0%	2	5,0%	5	12,5%	24	60,0%	7	17,5%
Vela por que los trabajadores desarrollen permanentemente competencias acordes con la proyección de la organización.	1	2,5%	3	7,5%	9	22,5%	19	47,5%	8	20,0%
Establece mecanismos para que exista retroalimentación y escucha entre las directivas y los trabajadores.	1	2,5%	2	5,0%	10	25,0%	23	57,5%	4	10,0%
Vela por que se cumplan todas las regulaciones peruanas relacionadas con los trabajadores.	1	2,5%	1	2,5%	6	15,0%	26	65,0%	6	15,0%
Involucra a los trabajadores en el desarrollo y revisión de las políticas y procedimientos de responsabilidad social.	1	2,5%	1	2,5%	14	35,0%	20	50,0%	4	10,0%
Vela por la oportunidad, conveniencia y efectividad de la responsabilidad social de la empresa.	0	0,0%	2	5,0%	7	17,5%	27	67,5%	4	10,0%
Participa en la formulación y cumplimiento del código de ética de la empresa.	0	0,0%	2	5,0%	8	20,0%	24	60,0%	6	15,0%
Fomenta compromisos de mejoramiento continuo de la organización.	0	0,0%	1	2,5%	7	17,5%	28	70,0%	4	10,0%
Apoya el cumplimiento de la responsabilidad por el respeto hacia el medio ambiente	1	2,5%	1	2,5%	8	20,0%	19	47,5%	11	27,5%
Comunica a trabajadores y partes interesadas los compromisos de responsabilidad social de la empresa.	0	0,0%	3	7,5%	7	17,5%	24	60,0%	6	15,0%
Vela por la transparencia de la información que es suministrada a todos los grupos de interés de la empresa.	1	2,5%	0	0,0%	8	20,0%	25	62,5%	6	15,0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

- Totalmente en desacuerdo

El 10% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en que normalmente el área atrae, promociona, retiene y despide a las personas apropiadas. Esto indica que la mayoría de los colaboradores perciben que existe una considerable rotación en los puestos que podría ser a causa de la carga laboral, ritmo de trabajo o también por el clima laboral de sus áreas.

- En desacuerdo

El 12.5% de encuestados está en desacuerdo en que normalmente ofrece programas de capacitación y desarrollo apropiados para las características de la organización. Esto indica que no todos los trabajadores reciben y/o participan en al menos un programa de capacitación al año, por lo que no genera una mejora en los procesos y en la realización de sus tareas.

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Un 35% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que involucra a los trabajadores en el desarrollo y revisión de las políticas y procedimientos de responsabilidad social. Esto indica que los trabajadores no tienen conocimiento de las acciones de RSE que realiza la empresa y por ende no están seguros de la participación de los colaboradores en la realización de estas actividades.

- De acuerdo

Existe un 70% que se encuentra de acuerdo con que se fomenta compromisos de mejoramiento continuo de la organización. Esto quiere decir que los trabajadores tienen conocimiento de que la empresa se enfoca en buscar mejoras en ciertos procesos que involucran a varias áreas de trabajo.

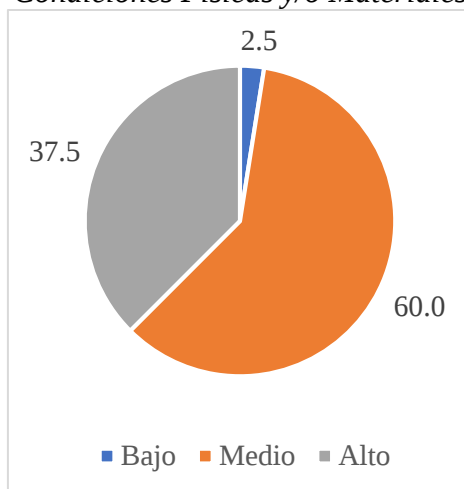
- Totalmente de acuerdo

Un 27.5% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que apoya el cumplimiento de la responsabilidad por el respeto hacia el medio ambiente. Esto indica que tanto el empleador como los colaboradores, dentro de sus funciones, realizan acciones que promueven el cuidado del medio ambiente.

4.1.3.2. Satisfacción laboral

Figura 13

Condiciones Físicas y/o Materiales

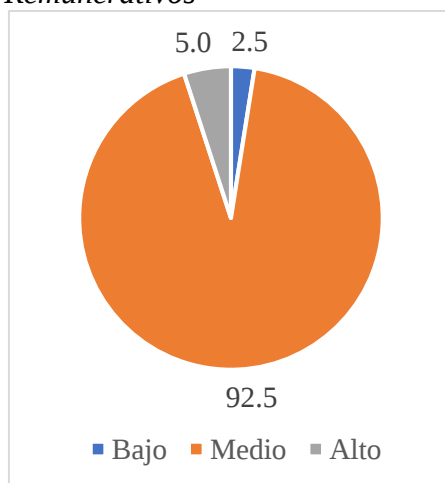


Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales el 60% tiene un nivel alto, el 37.5% un nivel medio y solo el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que los colaboradores se sienten cómodos con el espacio, herramientas e infraestructura en donde realizan su trabajo.

Figura 14

Beneficios Laborales y/o Remunerativos

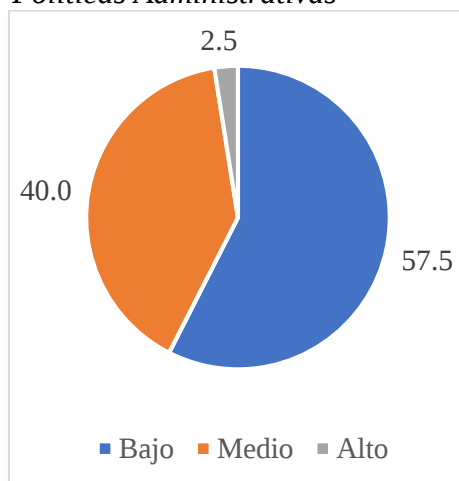


Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos el 5% tiene un nivel alto, el 92.5% un nivel medio y solo el 2.55% un nivel bajo. Esto se debe a que los trabajadores no están del todo satisfechos con el sueldo que

reciben, este podría no ir de acuerdo con la cantidad de funciones que realizan o el grado de dificultad.

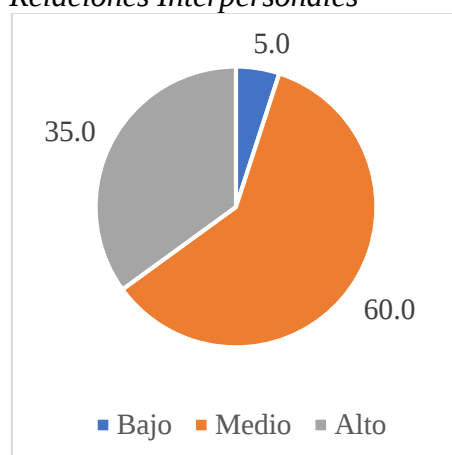
Figura 15
Políticas Administrativas



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a las políticas administrativas el 57.5% tiene un nivel alto, el 40% un nivel medio y solo el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que los colaboradores de la organización tienen conocimientos públicos de los lineamientos internos a los que se rige la empresa para un correcto funcionamiento.

Figura 16
Relaciones Interpersonales

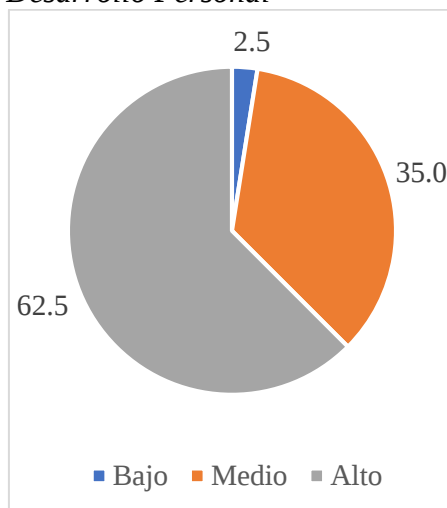


Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a las relaciones interpersonales el 25% tiene un nivel alto, el 60% un nivel medio y solo el 5% un nivel bajo. Esto se debe a que

posiblemente la comunicación con el resto de los colaboradores sea netamente por temas de trabajo, sin embargo, fuera de eso no se entabla ninguna comunicación.

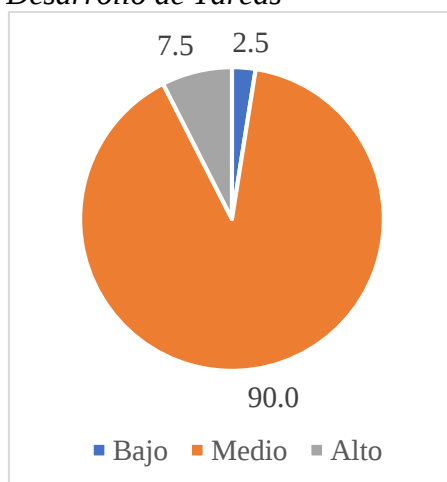
Figura 17
Desarrollo Personal



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto al desarrollo personal el 62.5% tiene un nivel alto, el 35% un nivel medio y solo el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que los trabajadores sienten que tienen oportunidades de realizar actividades y funciones significativas en donde pueden demostrar sus conocimientos y capacidades.

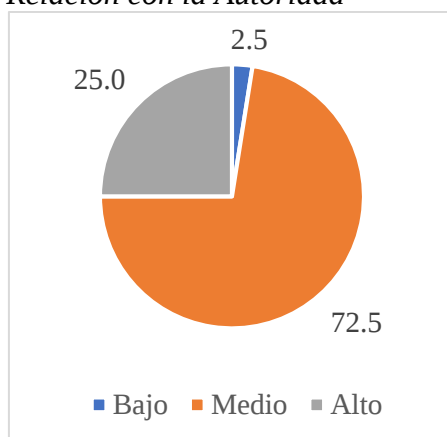
Figura 18
Desarrollo de Tareas



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto al desarrollo de tareas el 7% tiene un nivel alto, el 90% un nivel medio y solo el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que no todos los colaboradores sienten que las tareas que realizan sean reconocidas o valoradas por sus superiores, lo que provocaría esta inconformidad.

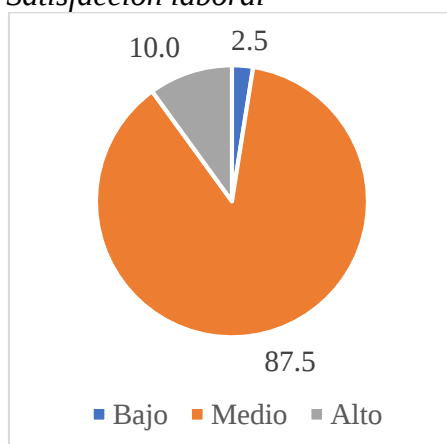
Figura 19
Relación con la Autoridad



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se muestra que en cuanto a la relación con la autoridad el 25% tiene un nivel alto, el 72.5% un nivel medio y solo el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que hay pocos colaboradores que tiene una relación cordial y/o una buena comunicación con sus superiores, por otro lado, perciben que las funciones dirigidas a sus superiores no van en relación a su cargo.

Figura 20
Satisfacción laboral



Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Se observa que en cuanto a la satisfacción laboral el 87.5% está medianamente satisfecho, el 10% expresa una alta satisfacción laboral y el 2.5% un nivel bajo. Esto se debe a que la empresa promueve un entorno laboral basado en la confianza y respeto mutuo, de tal modo, garantiza el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Tabla 20
Resultados por ítems – variable satisfacción laboral

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales	0	0,0%	2	5,0%	4	10,0%	24	60,0%	10	25,0%
El ambiente donde se trabaja es agradable	1	2,5%	0	0,0%	7	17,5%	21	52,5%	11	27,5%
El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable	1	2,5%	2	5,0%	9	22,5%	25	62,5%	3	7,5%
El ambiente donde laboro es incómodo	5	12,5%	23	57,5%	7	17,5%	5	12,5%	0	0,0%
Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	1	2,5%	1	2,5%	7	17,5%	30	75,0%	1	2,5%
La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.	0	0,0%	14	35,0%	15	37,5%	10	25,0%	1	2,5%
Me siento mal con lo que percibo.	2	5,0%	17	42,5%	14	35,0%	6	15,0%	1	2,5%
Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.	2	5,0%	6	15,0%	18	45,0%	14	35,0%	0	0,0%
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	2	5,0%	7	17,5%	15	37,5%	14	35,0%	2	5,0%
Siento que recibo maltrato de parte de la empresa	13	32,5%	16	40,0%	8	20,0%	3	7,5%	0	0,0%
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	10	25,0%	18	45,0%	8	20,0%	4	10,0%	0	0,0%
Me disgusta mi horario.	11	27,5%	16	40,0%	7	17,5%	6	15,0%	0	0,0%
El horario de trabajo me resulta incómodo.	10	25,0%	18	45,0%	11	27,5%	1	2,5%	0	0,0%
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	5	12,5%	11	27,5%	13	32,5%	10	25,0%	1	2,5%
El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones	1	2,5%	3	7,5%	8	20,0%	21	52,5%	7	17,5%
Me agrada trabajar con mis compañeros	1	2,5%	2	5,0%	7	17,5%	21	52,5%	9	22,5%
Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	9	22,5%	17	42,5%	12	30,0%	2	5,0%	0	0,0%
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	2	5,0%	1	2,5%	13	32,5%	19	47,5%	5	12,5%
Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	1	2,5%	1	2,5%	13	32,5%	23	57,5%	2	5,0%
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	0	0,0%	1	2,5%	11	27,5%	24	60,0%	4	10,0%
Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	0	0,0%	1	2,5%	10	25,0%	26	65,0%	3	7,5%
Me siento Feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	0	0,0%	1	2,5%	6	15,0%	27	67,5%	6	15,0%
Mi trabajo me hace sentir realizado.	0	0,0%	1	2,5%	11	27,5%	24	60,0%	4	10,0%
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	2,5%	1	2,5%	6	15,0%	28	70,0%	4	10,0%
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	0	0,0%	1	2,5%	5	12,5%	30	75,0%	4	10,0%
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	1	2,5%	1	2,5%	4	10,0%	28	70,0%	6	15,0%

Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	6	15,0%	22	55,0%	4	10,0%	6	15,0%	2	5,0%
Mi trabajo me aburre.	7	17,5%	22	55,0%	8	20,0%	2	5,0%	1	2,5%
Me gusta el trabajo que realizo.	1	2,5%	0	0,0%	8	20,0%	25	62,5%	6	15,0%
Me siento complacido con la actividad que realizo.	0	0,0%	1	2,5%	10	25,0%	25	62,5%	4	10,0%
Mi gerente/jefe es comprensivo.	0	0,0%	1	2,5%	9	22,5%	22	55,0%	8	20,0%
Es grata la disposición de mis colegas cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2,5%	2	5,0%	6	15,0%	27	67,5%	4	10,0%
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	1	2,5%	1	2,5%	9	22,5%	25	62,5%	4	10,0%
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	0	0,0%	1	2,5%	5	12,5%	27	67,5%	7	17,5%
No me siento a gusto con mi gerente/jefe.	12	30,0%	16	40,0%	6	15,0%	5	12,5%	1	2,5%
Mi gerente/jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	0	0,0%	3	7,5%	13	32,5%	20	50,0%	4	10,0%

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

- Totalmente en desacuerdo

El 32.50% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que sienten que reciben maltrato de parte de la empresa. Esto indica que los colaboradores mantienen una relación cordial con sus superiores y con los demás compañeros de su área y demás departamentos durante el ejercicio de sus funciones.

- En desacuerdo

Un 57.5% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con el ambiente donde laboran es incómodo. Esto indica que las condiciones de trabajo y la comunicación interna entre los trabajadores son correctas para la realización de sus tareas.

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

El 45% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que sienten que el sueldo que perciben es bastante aceptable. Esto indica que el incentivo económico es neutral para los trabajadores, por lo que se podría decir que están percibiendo un sueldo que cubre sus necesidades básicas pero que no va de acuerdo a la carga laboral que tienen.

- De acuerdo

El 75% de los encuestados está de acuerdo con que existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias. Esto quiere decir que los

colaboradores reciben todas las herramientas y/o materiales de escritorio para poder realizar sus funciones de forma efectiva y eficiente.

- Totalmente de acuerdo

El 27.5% de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo con que el ambiente donde se trabaja es agradable. Esto indica que el trato con el resto de los trabajadores es respetuoso y fluido constantemente, y más aún en momentos de conflictos lo que ayuda a resolver problemas de forma efectiva.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 21

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad Social Empresarial	0.149	40	0.025
Satisfacción laboral	0.181	40	0.002

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

La prueba de Kolmogorov se utiliza para evaluar la normalidad de la muestra, especialmente cuando esta supera los 35 datos. En este caso, se examinan los niveles de significancia para ambas variables y se determina que no superan el valor esperado de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de que "la muestra no sigue una distribución normal", lo que lleva a realizar un análisis inferencial utilizando estadísticas no paramétricas, como la correlación de Spearman.

Los test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk se utilizan para evaluar si una variable sigue una distribución normal. Kolmogorov-Smirnov es más apropiado cuando se tiene una muestra grande ($n > 35$), mientras que Shapiro-Wilk es más potente y recomendado para muestras pequeñas ($n < 35$). Ambos test analizan si la distribución de los datos se ajusta a una distribución normal, lo cual es un supuesto importante para aplicar varios análisis estadísticos paramétricos. En este caso, al tener una muestra de 40 colaboradores, es que se elige utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Por otro lado, los coeficientes de correlación de Spearman y Pearson se utilizan para medir la fuerza y dirección de la relación entre dos variables. Spearman es un coeficiente no paramétrico, apropiado cuando las variables no siguen una

distribución normal o tienen una relación monótona (no necesariamente lineal). Pearson, en cambio, es un coeficiente paramétrico que mide la correlación lineal entre variables que siguen una distribución normal. Así, Spearman es más robusto ante incumplimientos de los supuestos de normalidad, mientras que Pearson proporciona una estimación más precisa cuando se cumplen dichos supuestos (Hernández, et al, 2014).

4.2.2 Correlación general

En cada resultado correlacional se emplea la escala proporcionada por Hernández et al. (2014):

Tabla 22
Valores del coeficiente Rho de Spearman

Valor	Interpretación
0	No existe la correlación
0.1-0.30	Correlación baja o débiles
0.3-0.399	Baja con tendencia moderada
0.4- 0.50	Correlación moderada
0.5 - 0.599	moderada con tendencia alta
0.6 - 0.799	Correlación alta o fuerte
0.8- 0.9999	Correlación muy alta
1	Correlación perfecta

Nota. Adaptado de Hernández et al. (2014).

Para responder al objetivo general “Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023”, se presenta la correlación de la Tabla 6, buscando probar la hipótesis planteada “Es probable que exista una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023”. Para ello se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alterna.

Tabla 23
Hipótesis nula y alterna

Hipótesis Nula (H0)	Hipótesis Alterna (H1)
No existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica en Arequipa, 2023.	Existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica en Arequipa, 2023.

Nota. Adaptación propia basada en la presente investigación.

Tabla 24
Satisfacción laboral - Responsabilidad Social Empresarial

Satisfacción laboral	Responsabilidad Social Empresarial	
	Rho de Spearman	valor p
	0.245	0.028

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Existe una correlación significativa y positiva ($r=0.245$, $p=0.028$) entre la RSE y la satisfacción laboral. Esto se debe a que a los colaboradores les afectan más aquellos aspectos que están relacionados con el incentivo económico, las funciones y tareas según el puesto que ejerce y también la relación con sus compañeros de área y superiores; estos aspectos están más ligados con la satisfacción laboral y por ende con su desempeño en el trabajo, y por ende en el logro de objetivos que el colaborador deba alcanzar dentro de su área de trabajo. Es por ello que se aprueba H1.

4.2.3 Correlación por dimensiones

4.2.3.1. Dimensiones de responsabilidad social empresarial con variable satisfacción laboral

Se presentan las matrices de correlaciones respecto a las dimensiones de responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral. Para ello se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

Tabla 25*Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa para dimensiones de RSE y satisfacción laboral*

Hipótesis Nula (H0)	Hipótesis Alternativa (H1)
No existe dimensión de la responsabilidad social empresarial que se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica en Arequipa, 2023.	Existe una dimensión de la responsabilidad social empresarial que se relaciona más significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

Nota. Adaptación propia basada en la presente investigación.

Tabla 26*Transparencia y rendición de cuentas - Satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Transparencia y rendición de cuentas	Rho de Spearman	0.387
	valor p	0.014

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Existe una correlación significativa y positiva ($r=0.387$, $p=0.014$) entre la transparencia y rendición de cuentas con la satisfacción laboral. Esto se debe a que los colaboradores tienen cierto conocimiento de las actividades que realiza la empresa en relación con su compromiso con la RSE y la empresa los plasma en informes que son compartidos oportunamente en la organización, por lo tanto, mientras la transparencia y rendición de cuentas aumente también lo hará la satisfacción laboral, ya que, el compromiso con la RSE genera en los trabajadores el sentimiento de plenitud de saber que la empresa está contribuyendo con el bienestar social y que no solo le importa la maximización de los beneficios económicos. Por tal motivo es que se aprueba H1.

Tabla 27*Prácticas responsables de gestión humana - Satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Prácticas responsables de gestión humana	Rho de Spearman	0.221
	valor p	0.172

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

No existe una relación significativa entre prácticas responsables de gestión humana y satisfacción laboral, debido a que el p-value es mayor a 0.05, siendo este valor de 0.172.

Tabla 28

Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad - Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad	Rho de Spearman	0.232
	valor p	0.15

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

No existe una relación significativa entre prácticas políticas de responsabilidad social y gobernabilidad y satisfacción laboral, debido a que el p-value es mayor a 0.05, siendo este valor de 0.15.

Tabla 29

Impacto sobre el medio ambiente - Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Impacto sobre el medio ambiente	Rho de Spearman	0.211
	valor p	0.192

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

No existe una relación significativa entre impacto sobre el medio ambiente y satisfacción laboral, debido a que el p-value es mayor a 0.05, siendo este valor de 0.192.

4.2.3.2. Dimensiones de satisfacción laboral con variable responsabilidad social empresarial

Se presentan las matrices de correlaciones respecto a las dimensiones de satisfacción laboral y responsabilidad social empresarial. Para ello se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

Tabla 30*Hipótesis Nula e Hipótesis Alterna para dimensiones de RSE y satisfacción laboral*

Hipótesis Nula (H0)	Hipótesis Alterna (H1)
No existe dimensión de la satisfacción laboral que se relaciona significativamente con la responsabilidad social empresarial de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.	Existe una dimensión de la satisfacción laboral que se relaciona más significativamente con la responsabilidad social empresarial de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

Nota. Adaptación propia basada en la presente investigación.

Tabla 31*Políticas Administrativas - Responsabilidad Social Empresarial*

		Responsabilidad Social Empresarial
Políticas Administrativas	Rho de Spearman	-0.599
	valor p	< .001

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

En la tabla se aprecia que existe una correlación significativa y negativa ($r=-0.599$, $p<.001$) entre la RSE y las políticas administrativas. Esto se genera debido a que existen normas y lineamientos institucionales que los empleados deben cumplir pero que en el ejercicio no se cumplen de la mejor manera o en otros casos, la empresa abusa de su autoridad; lo que provoca disconformidad por parte de los colaboradores, por lo tanto, mientras las políticas administrativas sean menos deficientes aumentará la RSE. Por lo expuesto anteriormente, es que se aprueba H1.

Tabla 32*Condiciones Físicas y/o Materiales - Responsabilidad Social Empresarial*

		Responsabilidad Social Empresarial
Condiciones Físicas y/o Materiales	Rho de Spearman	0.399
	valor p	0.011

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Existe una relación significativa y positiva ($r=0.399$, $p=0.011$) entre condiciones físicas y/o materiales con RSE. Esto se debe a que la empresa es más consciente de las condiciones laborales y reconoce estos aspectos físicos como una extensión de su compromiso social y esto se relaciona positivamente con la

percepción de los empleados, quienes sienten que forman parte de una organización que realmente se preocupa por su comodidad y salud laboral.

Tabla 33

Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Responsabilidad Social Empresarial

		Responsabilidad Social Empresarial
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Rho de Spearman	-0.046
	valor p	0.778

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

No existe una relación significativa entre beneficios laborales y/o remunerativos y responsabilidad social empresarial, debido a que el p-value es mayor a 0.05, siendo este valor de 0.778.

Tabla 34

Relaciones Interpersonales - Responsabilidad Social Empresarial

		Responsabilidad Social Empresarial
Relaciones Interpersonales	Rho de Spearman	0.388
	valor p	0.013

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Existe una relación significativa y positiva ($r=0.388$, $p=0.013$) entre relaciones interpersonales y RSE. Esto indica que la empresa organiza actividades de integración y otros programas de bienestar que permiten a los colaboradores interactuar en ambientes distintos al entorno laboral y estas oportunidades no solo fomentan el trabajo en equipo, sino que también mejoran la comunicación y el entendimiento entre los empleados.

Tabla 35

Desarrollo Personal - Responsabilidad Social Empresarial

		Responsabilidad Social Empresarial
Desarrollo Personal	Rho de Spearman	0.399
	valor p	0.011

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Existe una relación significativa y positiva ($r=0.399$, $p=0.011$) entre desarrollo personal y RSE. Esto explica que la organización destina recursos para la capacitación y el desarrollo profesional de sus empleados; lo que incluye programas de formación, talleres y oportunidades de aprendizaje que permiten a los colaboradores mejorar sus habilidades y avanzar en su desarrollo personal y profesional.

Tabla 36***Desarrollo de Tareas - Responsabilidad Social Empresarial***

		Responsabilidad Social Empresarial
Desarrollo de Tareas	Rho de Spearman	0.2
	valor p	0.216

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

No existe una relación significativa entre desarrollo de tareas y responsabilidad social empresarial, debido a que el p-value es mayor a 0.05, siendo este valor de 0.216.

Tabla 37***Relación con la Autoridad - Responsabilidad Social Empresarial***

		Responsabilidad Social Empresarial
Relación con la Autoridad	Rho de Spearman	0.32
	valor p	0.044

Nota. Resultados obtenidos del análisis estadístico en SPSS.

Existe una relación significativa y positiva ($r=0.399$, $p=0.044$) entre relación con la autoridad y RSE. Esto indica que la empresa impulsa la comunicación abierta y la transparencia, lo cual ayuda a mejorar la relación entre los empleados y la autoridad. Cuando los colaboradores sienten que pueden expresarse sin temor a represalias y que sus superiores están dispuestos a escuchar, se fortalece la confianza y la comprensión mutua dentro de cada área.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la RSE y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa farmacéutica en Arequipa para 2023. Según los resultados obtenidos, se valida la hipótesis del investigador, que sostiene que "Existe una relación significativa entre la RSE y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de la industria farmacéutica, Arequipa 2023." Estos resultados están en línea con el estudio de Campos (2021), quien encontró una relación significativa entre la RSE y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa minera en el departamento de La Libertad en 2019, afirmando que cuanto mayores son las percepciones sobre las dimensiones de RSE, mayor es la positividad de la satisfacción laboral. Debido a que, en ambos sectores, concuerdan en que los colaboradores son los principales interesados internos y atraer al talento humano es vital para la supervivencia de la empresa, por consiguiente, la importancia de las prácticas de RSE en una empresa podría inferir con la edad de los colaboradores, debido a que las necesidades individuales posiblemente cambien dependiendo de la etapa de vida; pero es importante que la empresa pueda adaptar sus actividades de RSE para cada generación de trabajadores.

De igual manera, el presente estudio identificó qué dimensión de la RSE tiene una mejor relación con la satisfacción laboral de los empleados de una empresa farmacéutica en Arequipa, 2023. El resultado mostró una correlación significativa y positiva ($r=0.387$, $p=0.014$) entre la transparencia y la rendición de cuentas con la satisfacción laboral. Este resultado difiere de lo que encontró Campos (2021), quien señaló que la dimensión de responsabilidad económica es la que más influencia tiene; ya que los empleados perciben un monitoreo constante de su productividad por parte de la alta dirección y de varias áreas de la empresa. Estas áreas implementan diversas estrategias, como por ejemplo la adopción de estándares y procedimientos seguros de trabajo para prevenir accidentes y enfermedades laborales; la aplicación de medidas de control ambiental, la definición de los valores corporativos y de las conductas socialmente aceptadas, así como la participación activa de las partes interesadas clave en el proceso de toma de decisiones. Por otro lado, esta investigación indica que los colaboradores tienen acceso a información sobre las actividades relacionadas con el compromiso de la empresa hacia la RSE, por lo tanto, se puede concluir que a medida que aumenta la transparencia y la rendición de cuentas, también lo hace el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

Por otro lado, la investigación buscó identificar qué dimensión de la satisfacción laboral tiene la mejor relación con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en una empresa del sector

farmacéutico de Arequipa durante el año 2023. De manera particular, se halló una correlación significativa y negativa ($r = -0.599$, $p = < .001$) entre la RSE y las políticas administrativas, lo que sugiere que a mayor percepción de RSE, menor es la satisfacción percibida en torno a dichas políticas. Este resultado resulta contradictorio respecto a lo encontrado por Campos (2021), quien, en su estudio con colaboradores de una empresa minera en La Libertad, evidenció que precisamente la dimensión relacionada con aspectos administrativos (como políticas de despido justas, posibilidad de hacer horas extra y flexibilidad laboral) tenía una relación positiva y significativa con la percepción de la RSE.

La divergencia puede explicarse por el sector y el contexto organizacional. En el caso de la industria minera, Campos (2021) observó que los trabajadores valoraban enormemente el cumplimiento legal y ético de la empresa, ya que operaban bajo condiciones de aislamiento laboral (sistema de campamento), jornadas prolongadas y un ambiente de alta exigencia física. Por ello, contar con horarios flexibles, beneficios claros y criterios objetivos de promoción y despido representaba una forma tangible de justicia organizacional y reconocimiento. En ese sentido, las políticas administrativas actuaban como mediadoras del bienestar, reforzando la percepción positiva de la RSE.

En contraste, en el sector farmacéutico, especialmente en contextos como Arequipa, estas mismas políticas pueden ser percibidas como instrumentos de control o desigualdad si no están adecuadamente comunicadas o aplicadas de forma equitativa. Por ejemplo, si bien se ofrece flexibilidad, esta podría estar sujeta a discrecionalidad de los supervisores o a prácticas no transparentes, lo cual erosiona la confianza de los colaboradores.

Por otra parte, la investigación halló que no existe una correlación significativa y positiva ($r=0.232$, $p=0.15$) entre las políticas de responsabilidad social y gobernabilidad de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023. Estos hallazgos coinciden con Uyen (2018), quien muestra que un 39.9% de su muestra respondieron que entre los trabajadores nunca se promueve algún tipo de capacitación, revisión de políticas y procedimientos de responsabilidad social. Lo que concuerda con el resultado de la presente investigación, puesto que al no haber un área de RSE, los colaboradores no participan en la revisión de estas actividades y tampoco se les involucra en la realización de las mismas.

Del mismo modo, esta investigación reveló que existe una correlación significativa y positiva ($r=0.388$, $p=0.013$) entre las relaciones interpersonales y la RSE en una empresa farmacéutica de Arequipa para 2023. Este resultado es consistente con el estudio de Gastañadú (2020), quien

encontró una correlación entre las relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral. Gastañadú identificó una relación significativa, representada por $Rho = 0.558$, con un nivel de significancia de $p < 0.01$. Al examinar la correlación entre las dimensiones de las relaciones interpersonales y las dimensiones de satisfacción laboral, se confirmó una relación significativa con un nivel de significancia de $p < 0.01$ (bilateral) en las dimensiones de desafío en el trabajo ($r = 0.536$), condiciones laborales ($r = 0.464$), y la relación entre el trabajo y el empleado ($r = 0.372$). Estos hallazgos refuerzan la premisa de que la RSE no debe limitarse al cumplimiento externo o la filantropía, sino que también debe permear la cultura organizacional y la dinámica interna entre colaboradores. En otras palabras, una empresa percibida como responsable socialmente genera un entorno donde las relaciones humanas se fortalecen, se promueven valores como la empatía, la cooperación y el respeto, y se reducen los conflictos interpersonales.

Asimismo, la consistencia con el estudio de Gastañadú (2020) sugiere que la dimensión relaciones interpersonales es especialmente sensible a la percepción de RSE. Esto puede deberse a que la RSE, al ser vista como una expresión de valores organizacionales éticos y humanistas, transmite una cultura de cuidado que se refleja en las interacciones entre pares y con los líderes.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

Primera conclusión: En respuesta al objetivo general, se concluye que, en la investigación llevada a cabo en Arequipa en 2023, existe una correlación significativa y positiva ($r=0.245$, $p=0.028$) entre la RSE y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de la industria farmacéutica. Este hallazgo indica que las responsabilidades y tareas específicas asociadas a cada posición dentro de la empresa, así como las interacciones con colegas y superiores, juegan un papel crucial en la determinación del nivel de satisfacción laboral experimentado por los empleados.

Segunda conclusión: En respuesta al primer objetivo específico, se ha determinado que, en el estudio realizado, la dimensión de la responsabilidad social empresarial que mejor se relaciona con la satisfacción laboral es la transparencia y rendición de cuentas; ya que existe una correlación significativa y positiva ($r=0.387$, $p=0.014$). Esto implica que los colaboradores tienen acceso a información sobre las actividades relacionadas con el compromiso de la empresa hacia la RSE, y que la empresa documenta estas acciones en informes compartidos oportunamente con todos los miembros de la organización. Por lo tanto, se puede concluir que a medida que aumenta la transparencia y la rendición de cuentas, también lo hace el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

Tercera conclusión: Para responder al segundo objetivo específico, se ha concluido que la dimensión de la satisfacción laboral que se relaciona mejor es la de políticas administrativas; ya que existe una correlación significativa y negativa ($r=-0.599$, $p<.001$). Esto significa que a medida que las políticas administrativas son menos deficientes, se observa un aumento en la RSE. Por lo tanto, se infiere que la presencia de normas y directrices institucionales que los empleados deben seguir puede generar satisfacción en los colaboradores, contribuyendo así a propiciar un ambiente laboral positivo.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

Primera recomendación: Se recomienda fortalecer las prácticas de RSE en la empresa de industria farmacéutica, esto puede incluir iniciativas que promuevan la participación de los colaboradores en actividades socialmente responsables y la comunicación transparente sobre las acciones de RSE llevadas a cabo. Para lograr ello podría implementar programas que permitan a los empleados participar en actividades comunitarias, ofreciendo tiempo libre remunerado para este propósito la empresa podría establecer equipos o comités de RSE formados por empleados que puedan proponer y organizar actividades como talleres o seminarios sobre la importancia de la RSE. en donde se reconozca a aquellos colaboradores que participen activamente en actividades de RSE.

Segunda recomendación: Se sugiere fomentar un ambiente laboral más satisfactorio y reforzar el compromiso con la RSE esto implica la necesidad de compartir información clara y oportuna sobre las actividades relacionadas con este aspecto. Para poder llevar a cabo esto, se puede complementar la primera recomendación con la implementación un sistema de reconocimiento para los empleados que se involucren activamente en iniciativas de RSE organizando eventos para celebrar los logros en RSE, reconociendo públicamente el esfuerzo de los empleados y su contribución. Esta práctica no solo fortalece la confianza entre los empleados, sino que también les brinda un sentido de pertenencia y propósito compartido dentro de la empresa.

Tercera recomendación: Se recomienda revisar y optimizar las políticas administrativas con un enfoque más efectivo, ya que esto será crucial para promover un ambiente laboral más positivo y fortalecer la RSE. La empresa podría obtener un feedback de opiniones de los empleados sobre las políticas actuales a través de encuestas para identificar áreas de mejora, posterior a ello se sugiere definir metas para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados, como la reducción del estrés laboral o el aumento del reconocimiento; finalmente auditar internamente realizando una revisión exhaustiva de las políticas administrativas existentes, analizando su efectividad, cumplimiento y cómo impactan en el ambiente laboral y en las iniciativas de RSE. Al actualizar estas políticas, la empresa puede adaptarse mejor a las necesidades y expectativas de sus empleados, fomentando así un entorno de trabajo más saludable y productivo. Esta mejora en las políticas administrativas también puede ayudar a la organización a cumplir con sus compromisos éticos y sociales, generando un impacto positivo en la comunidad y en sus stakeholders. En conclusión, la revisión y optimización de las políticas

administrativas son pasos esenciales para avanzar hacia una gestión empresarial más responsable y orientada al bienestar de todos los involucrados.

REFERENCIAS

- Acevedo, A., Linares, C., & Cachay, O. (2016). Modelo general de liderazgo por roles en el contexto peruano. Estudio exploratorio sobre espíritu directivo en el Perú. *Industrial Data*, 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062007.pdf>
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Alegre, A., Barrientos, R., & Milla, M. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de una universidad pública y una privada. *Revista Champococo*, 165-176. doi: <https://doi.org/10.35756/educaumch.201710.21>
- Astelarra, J. (2015). Veinte años de política de igualdad. *Revista de estudios regionales* (77), 211-214. Obtenido de <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf1004.pdf>
- Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *InnovaG*, 3-4. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749>
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y Administración* (226), 73-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39522605.pdf>
- Baztar, S. (2016). Reflexiones iniciales para la construcción de un modelo mexicano de liderazgo organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1-23. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/101847.pdf>
- Bejarano, P. G. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención. *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención*. Universidad de Medellín, Medellín. Obtenido de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%c3%b3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%c3%b3n%20del%20personal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bellido, R., Gamarra, M., Morales, B., & Calizaya, J. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 9. doi:10.47460/UCT.V25I108.425

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 25. Obtenido de <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bolívar, R. (2017). Liderazgo político: el caso de Andrés Manuel López Obrador en Movimiento de Regeneración Nacional (MORENA). *Estudios políticos*, 1-20. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=osendo+Bol%C3%ADvar+Meza*+Liderazgo+pol%C3%ADtico%3A+el+caso+de+Andr%C3%A9s+Manuel+L%C3%B3pez+Obrador+en+el+Movimiento+de+Regeneraci%C3%B3n+Nacional+%28MORENA%29&btnG=#d=gs_cit&t=1679934001762&u=%2Fsc
- Cajiga, J. (2006). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Ciudad de Mexico: Centro Mexicano de Filantropía. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Calderón, G., Álvarez, C., & Naranjo, J. (2011). Papel de gestión humana en el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial. *Estudios gerenciales*, 87. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232011000100009&lng=en&tlng=es
- Campos, A. (2021). *Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en una una empresa minera en el departamento La Libertad, 2019*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4385>
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial*. Departamento Control de Gestión y Sistemas de Información. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf
- Carhuajulca, J., & Valderrama, A. (2019). *Análisis del liderazgo organizacional en Saga Falabella de la ciudad de Chimbote-2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cavalcante, J. (2004). *Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovación Educativa*. Bahía-Brasil: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de www.ddd.uab.cat
- Chang, C., & Chang, H. (2007). Effects of Internal Marketing on Nurse Job Satisfaction and Organizational Commitment: Example of Medical Centers in Southern Taiwan. *Journal of Nursing Research*, 15(4), 265-274. doi: 10.1097/01.JNR.0000387623.02931.a3

- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of Job satisfaction of Chilean workers. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60. doi: <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Proceso Administrativo* (Vol. 3). Bogotá, Colombia: Lily Solano Arévalo. Obtenido de <https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%203ed.pdf>
- Coello, N., & Cabello, M. (2016). *¿Es rentable el gasto en responsabilidad social empresarial?* San Cristóbal de La Laguna: Universidad de la Laguna. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2730/%C2%BFes%20rentable%20el%20gasto%20en%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial.pdf>
- Coillo, G. (2008). *Identificación del impacto ambiental en la operación de la planta concentradora CIP-Tiquillaca UNA - Puno, para minimizar la contaminación ambiental*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/575/EPG173-00229-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, O., Vesga, A., & Barbosa, A. (2016). Marcos de liderazgo en las empresas: caso Bucaramanga y su Área Metropolitana. *Dimensión Empresarial*, 1-17. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v14n1/v14n1a04.pdf>
- Corrales, A., Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 1-9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Cosme, H. (2022). *Satisfacción laboral de los gestores de atención comercial de una empresa del sector outsourcing ubicada en el distrito de Surquillo en el año 2022*. Lima: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/31653>

- De La Cruz, M., Morales, D., Novoa, A., Quispe, R., & Vargas, J. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Farmacéutico Peruano*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14698>
- Delgado, W. (2021). *La responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa inversiones el trébol e.i.r.l. en el año 2020*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4241>
- Deutsch, N., & Pintér, É. (2016). The link between Corporate Social Performance and Corporate Financial Performance in the Banking Sector. *Recent Advances in Energy, Environment and Financial Science*, 29-31.
- Díaz, P. (2019). Relación costo-beneficio de sistemas de gestión ambiental en empresas manufactureras venezolanas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV (1), 143-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059678013>
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 196-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797009.pdf>
- Duro, A. (2006). *Introducción al liderazgo organizacional. Teoría y metodología*. Editorial Dykinson.
- Ethical Trading Initiative. (2015). *Ethical Trading Initiative*. Obtenido de <https://www.ethicaltrade.org/insights/resources/eti-base-code-poster>
- Fisher, C. (2000). Mood and emotions while working: missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 185-202. doi: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M)
- Flores, P. (2023). *Análisis y propuesta de un modelo de gestión de responsabilidad social empresarial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9127/1/T3992-MDEM-Flores-Analisis.pdf>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman Publishing.
- Fuentes, Y., Barrientos, E., & Pabón, J. (2021). Liderazgo organizacional. Una revisión sistemática y análisis bibliométrico. *Criterio Libre*, 1-19. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=LIDERAZGO+ORGANI

- ZACIONAL.+UNA+REVISI%C3%93N+SISTEM%C3%81TICA+Y+AN%C3%81LISIS+BIBLIOM%C3%89TRICO++Yarides+Fuentes+Rodr%C3%ADguez+1+Ender+Jos%C3%A9+Barrientos+Monsalve2+Jhon+Antuny+Pab%C3%B3n+3&btnG=#d=
- Fundación PROhumana. (s.f.). *Fundación PROhumana*. Obtenido de <https://prohumana.cl/>
- Ganga, F., & Navarrete, E. (2013). Enfoques asociados al liderazgo eficaz para la organización. *Gaceta Laboral*, 1-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/336/33626721007.pdf>
- García, M. (2016). Emociones positivas, pensamiento positivo y satisfacción con la vida. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777002.pdf>
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, 563-575. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>
- Gastañadú, E. (2020). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una unidad médico legal de Lima, 2020. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8187/Gasta%C3%B1adu%C3%AD%20Rebaza%20Ernaldo%20Efra%C3%ADn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, S. (2023). *Propuesta de mejora del grado de satisfacción laboral y reducción de riesgos psicosiales en los colaboradores de una clínica de diálisis*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/MSQ623.pdf>
- Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E., & Castillo, M. (2021). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de Futuro*. doi: <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.001.es>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación* (pág. 176). México: Espacio de Formación Multimodal. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons, Inc.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work (2nd ed.)*. John Wiley & Sons, Inc.

- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d3741fa8-ca0d-462d-9834-e2e4f7711b6d/content>
- Instituto ETHOS de empresas de responsabilidad social. (2021). Indicadores ETHOS – Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de https://www.academia.edu/31664415/ETHOS_Per%C3%BA_2021_de_Responsabilidad_Social_Empresarial
- Khan, M., Sarwar, S., & Khan, H. (2018). Impact of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Banking Sector Employees of Pakistan. *SEISENSE Journal of Management*, 8. doi:10.33215/sjom.v1i3.22
- Koenig, H. (2010). *Amabilidad y alegría*. Editorial San Pablo.
- Kotler, P. (2001). *DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA* (Octava ed.). Evanston: Pearson Educación.
- Lapa, L. (2014). *La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1135/lapa_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lara, I., & Sánchez, J. (2020). Responsabilidad social empresarial para la competitividad de las organizaciones en México. *Mercados Y Negocios*, 43, 97-118. doi: <https://doi.org/10.32870/myn.v0i43.7546>
- Lizano, E., & Villegas, A. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Locke, E. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. En M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (págs. 297-349). Rand McNally College Publishing Co.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Prentice-Hall.

- López, E. D. (2017). Sobre la ética y la responsabilidad social empresarial. 27. Obtenido de <http://repositorio.lasalle.mx/handle/lasalle/679>
- López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzerbg. *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, 8(15). Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- López, M., Arán, V., & Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en psicología latinoamericana*, 1-16. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v32n1/v32n1a04.pdf>
- Lozano, J. M. (1999). *Responsabilidad social corporativa: Una visión integral*. Editorial Trotta.
- Maglieri, G. (1998). Organizaciones sin fines de lucro. *Organizaciones sin fines de lucro*. Universidad Nacional de Mar del Plata, Buenos Aires. Obtenido de https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/31/1/FACES_n5_95-127.pdf
- Marín, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. Obtenido de <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, F. (2015). *El derecho fundamental a no ser discriminado por razón de sexo*. México. Obtenido de https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/El%20derecho%20fundamental%20a%20no%20ser%20discriminado%20por%20razon%20de%20sexo.pdf
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Molero, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en el contexto del capital social. *Omnia*, 46-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73752819004.pdf>
- Montero, J. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*, 1-36. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf>

- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 2. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Morales, V. M. (2017). Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios. *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8963/Esteban_MVM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naranjo, R., Mercado, O., Naranjo, O., & Giraldo, M. (2018). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en medianas empresas del departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058776008/29058776008.pdf>
- Navia, C., & Romero, A. (2006). *Gerencia y Liderza o para lograr un cambio en las organizaciones*. Universidad de la Sabana.
- Ojeda, P. (2008). Responsabilidad Social Empresarial Una herramienta de gestión que armoniza las relaciones entre los diferentes actores de la empresa. *Revista Ingeniería Industrial*, 25-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997917>
- Olortegui, J., & Salazar, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico del hospital nacional daniel alcides carrion-callao*. Callao: Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4319/salazar%20rojas%202DA%20ESP%202018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ormaza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., & Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030*. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVI (3), 175-193. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Palacio, A. (2020). Responsabilidad social empresarial: evolución e importancia dentro de las organizaciones. *Revista Colombiana de Contabilidad*, 75–85. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7830994>
- Palma, R. (2017). *Impacto social, económico y medioambiental de las prácticas de responsabilidad social empresarial en las más importantes empresas de la región*

- Arequipa y análisis de su aplicación en MYPES*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3383>
- Pastor, A., & Arrechavaleta, N. (2018). Responsabilidad social empresarial y sus limitaciones en el contexto académico universitario. *Revista Cubana Educación Superior*, 37(2), 87-103. Obtenido de <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/215>
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite*, 1-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf>
- Pérez, P. (2008). Responsabilidad Social Empresarial Una herramienta de gestión que armoniza las relaciones entre los diferentes actores de la empresa. *Revista Ingeniería Industrial*, 25-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997917>
- Pesántez, R. (2017). *Análisis financiero desde un enfoque de responsabilidad social empresarial (RSE)*. Machala: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10140/3/ECUACE-2017-EC-CD00024.pdf>
- Pineda, E. (2020). *Quinta parte: comunicación, sociedad y ciudadanía. Capítulo 4: Ciudadanía corporativa. Una nueva visión de las organizaciones en el siglo XXI*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27928/quintapartecomunicaci%3b3ncapitulo4ciudadaniacorporativa2020fredyalbarracin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18. doi: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Responsabilidad social empresarial. (2014). *Responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://responsabilidadsocial empresarial2014.wordpress.com/2014/11/23/teoria-de-la-piramide-y-desarrollo-sostenible/>
- Reyes, L., & Lara, G. (2011). El liderazgo integral de las organizaciones. *Avances en psicología latinoamericana*, 1-16. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v29n1/v29n1a13.pdf>

- Reyes, M. (2013). *Liderazgo comunitario y capital social: una aproximación desde el campo biográfico*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Robins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodriguez, D. (2019). *Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa N° 40381 Santa Rosa de Lima - Caylloma Arequipa, 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10594>
- Rojas, H. (2022). *Gestión de la calidad y satisfacción del beneficiario en la obra del sistema de drenaje pluvial, Cacatachi 2022*. Universidad César Vallejo.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sacco, F. (2009). Responsabilidad, responsabilidad social y Responsabilidad social universitaria, perspectivas de tres conceptos. *Visión gerencial*, 1-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545881015.pdf>
- Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias*, 581-596. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>
- Sarmiento, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimensión Empresarial*, 6-15. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965840>
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*, 20(3), 571-610. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080331>
- Sull, D., & Spinosa, C. (2007). La gestión basada en promesas: la esencia de la ejecución. *Harvard Business Review*, agosto, 1-8. Obtenido de https://creaccionltda.cl/wp-content/uploads/2018/11/Gestion_por_Promesas.pdf

- Tapia, J., & Vera, J. (2022). *Evaluación de la percepción del cliente en la calidad del servicio del comedor "Narcisa de Jesús"*. Universidad de Guayaquil.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Editora General Graciela Lelli.
- Uyen, E. (2018). *Análisis de la responsabilidad social empresarial en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8676>
- Uyen, E. (2018). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en los Hoteles de tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8676>
- Vásquez, S., Bernal, J., & Liesa, M. (2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55132460004.pdf>
- Velasco, J. (2015). *Fundamentos de la responsabilidad social corporativa y su aplicación ambiental*. Londres: Dykinson.
- Vélez, A. (2020). *Evaluación de niveles de satisfacción laboral en colaboradores de la generación "y" o "millennials" en organizaciones ecuatorianas*. Guayaquil: Espol - Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/9cc66ab7-6bf8-459e-8958-7b34c0820681/D-CD357.pdf>
- Zapata, A., & Chaves, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis*, 1-21. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+empat%C3%ADa%3A+A+%C2%BFun+concepto+un%C3%ADvoco%3F+Empathy%3A+A+unique+concept%3F+Adriana+Patricia+Mu%C3%B1oz+Zapata*++Liliana+Chaves+Casta%C3%B1o&btnG=
- Zevallos, J., & Sulla, M. (2021). *La responsabilidad social empresarial y su relación con el resultado empresarial en las organizaciones del sector textil de la provincia Arequipa, 2019*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5001>

ANEXOS

Anexo N.º 1: Matriz de Consistencia

Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Objetivo General Determinar la relación de la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.	Independiente Responsabilidad Social Empresarial	1. Prácticas responsables de gestión humana	a) Porcentaje de rotación de empleados en un período determinado. b) Porcentaje de empleados que participan en al menos un programa de capacitación al año.	Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 Ítem 10 Ítem 14	Ordinal
		2. Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad	a) Frecuencia de evaluaciones internas de la oportunidad, conveniencia y efectividad de las iniciativas de responsabilidad social. b) Nivel de cumplimiento del código de ética de la empresa por parte de los trabajadores.	Ítem 12 Ítem 13 Ítem 15 Ítem 18	
		3. Impacto sobre el medio ambiente	a) Porcentaje de iniciativas o acciones implementadas para reducir el impacto ambiental. b) Número de empleados involucrados en actividades de responsabilidad ambiental.	Ítem 16	

		4. Transparencia y rendición de cuentas	a) Nivel de comprensión y conocimiento de los compromisos de responsabilidad social por parte de los empleados. b) Número de informes de responsabilidad social publicados y compartidos con los grupos de interés.	Ítem 11 Ítem 17	
Objetivos específicos • Determinar que dimensión de la responsabilidad social empresarial se relacionará mejor con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023. • Identificar qué dimensión de la satisfacción laboral se relacionará mejor con la	Dependiente Satisfacción Laboral	1. Condiciones Físicas y/o Materiales	Elementos materiales Infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana.	Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5	Ordinal
		2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Incentivo económico por la labor que se realiza.	Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9	
		3. Políticas Administrativas	Lineamientos Normas institucionales	Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 Ítem 14	

responsabilidad social empresarial de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.	4. Relaciones Interpersonales	Interrelación con otros miembros	Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18
	5. Desarrollo Personal	Oportunidad de realizar actividades significativas	Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 Ítem 22 Ítem 23 Ítem 24
	6. Desarrollo de Tareas	Valoración de las tareas cotidianas	Ítem 25 Ítem 26 Ítem 27 Ítem 28 Ítem 29 Ítem 30
	7. Relación con la Autoridad	Relación con el jefe directo y respecto a sus actividades	Ítem 31 Ítem 32 Ítem 33 Ítem 34 Ítem 35 Ítem 36

Anexo N.º 2: Instrumento de recolección de datos

Datos de Control

Sexo:

☐ F

☐ M

Edad:

☐ 18-24

☐ 25-31

☐ 32 a más

Tiempo de trabajo:

☐ Hasta 6 meses

☐ De 6 meses hasta 1 año

☐ De 1 año hasta 5 años

☐ De 5 años hasta 10 años

☐ De 10 años a más

Área:

☐ Compras

☐ Planeamiento y Control de la Producción

☐ Contabilidad

☐ Finanzas

☐ Comercial

☐ Exportaciones

☐ Tecnología de la Información

Cargo:

☐ Gerente

☐ Analista

Cuestionario sobre Responsabilidad Social Empresarial

Marque según la escala Likert, en donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

CATEGORIA			Opciones				
			1	2	3	4	5
Prácticas responsables de gestión humana							
	Item 1	Normalmente el área atrae, promociona, retiene y despide a las personas apropiadas.					
	Item 2	Normalmente ofrece programas de capacitación y desarrollo apropiados para las características de la organización.					
	Item 3	Normalmente facilita el establecimiento de estándares de desempeño, su sistema de medición y los procesos de retroalimentación.					
	Item 4	Diseña sistemas de compensación basados en el desempeño.					
	Item 5	Establece estrategias y actividades para que las personas además de aportar su tiempo contribuyan con su mejor esfuerzo					
	Item 6	Se encarga de que en la organización a todas las personas se les comunique lo que se espera de ellas en el trabajo.					
	Item 7	Define políticas sobre estímulos y reconocimiento y vela por que se cumplan.					
	Item 8	Crea un ambiente donde las personas tengan la oportunidad de aprender, crecer y desarrollarse.					
	Item 9	Vela por que los trabajadores desarrollen permanentemente competencias acordes con la proyección de la organización.					
	Item 10	Establece mecanismos para que exista retroalimentación y escucha entre las directivas y los trabajadores.					
	Item 14	Vela por que se cumplan todas las regulaciones peruanas relacionadas con los trabajadores.					

Políticas de responsabilidad social y gobernabilidad					
	Item 12	Involucra a los trabajadores en el desarrollo y revisión de las políticas y procedimientos de responsabilidad social.			
	Item 13	Vela por la oportunidad, conveniencia y efectividad de la responsabilidad social de la empresa.			
	Item 15	Participa en la formulación y cumplimiento del código de ética de la empresa.			
	Item 18	Fomenta compromisos de mejoramiento continuo de la organización.			
Impacto sobre el medio ambiente					
	Item 16	Apoya el cumplimiento de la responsabilidad por el respeto hacia el medio ambiente.			
Transparencia y rendición de cuentas					
	Item 11	Comunica a trabajadores y partes interesadas los compromisos de responsabilidad social de la empresa.			
	Item 17	Vela por la transparencia de la información que es suministrada a todos los grupos de interés de la empresa.			

Cuestionario sobre Satisfacción Laboral

Marque según la escala Likert, en donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

N°	Item	TA (5)	A (4)	I (3)	D (2)	TD (1)
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales					
2	El ambiente donde se trabaja es agradable					
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable					
4	El ambiente donde laboro es incómodo					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					

8	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
10	Siento que recibo de parte de la empresa, maltrato.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
22	Me siento Feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo.					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
31	Mi director es comprensivo.					
32	Es grata la disposición de mis colegas cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi director.					
36	Mi director valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo N.º 3: Formato de validación de instrumentos

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Nombre de la Investigación: Relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

Responsables: Gabriela Milagros, Pacheco Segura.

Nombre del instrumento: Cuestionario de RSE y Satisfacción laboral

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de Validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de Contenido							
Validez de Criterio Metodológico							
Validez de intención y objetividad de medición y observación							
Presentación y formalidad del instrumento							
Total Parcial							
TOTAL:							

Puntuación:

De 4 a 11: No válida, reformular	
De 12 a 14: No válido, modificar	
De 15 a 17: Válido, mejorar	
De 18 a 20: Válido, aplicar	

Apellidos y Nombres	
Grado Académico	
Mención	

Firma

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Nombre de la Investigación: Relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

Responsables: Gabriela Milagros, Pacheco Segura.

Nombre del instrumento: Cuestionario de RSE y Satisfacción laboral

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de Validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de Contenido					X		
Validez de Criterio Metodológico				X			
Validez de intención y objetividad de medición y observación				X			
Presentación y formalidad del instrumento					X		
Total Parcial				8	10		
TOTAL:	18						

Puntuación:

De 4 a 11: No válida, reformular	
De 12 a 14: No válido, modificar	
De 15 a 17: Válido, mejorar	
De 18 a 20: Válido, aplicar	X

Apellidos y Nombres	Cheneaux Márquez, Stephanie
Grado Académico	Magister
Mención	MBA con mención en negocios internacionales



Firma

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

Nombre de la Investigación: Relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.

Responsables: Gabriela Milagros, Pacheco Segura.

Nombre del instrumento: Cuestionario de RSE y Satisfacción laboral

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

Criterio de Validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de Contenido					X	Correcto.	
Validez de Criterio Metodológico					X	Correcto.	
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X	Correcto.	
Presentación y formalidad del instrumento					X	Correcto.	
Total Parcial					20		
TOTAL:	20						

Puntuación:

De 4 a 11: No válida, reformular	
De 12 a 14: No válido, modificar	
De 15 a 17: Válido, mejorar	
De 18 a 20: Válido, aplicar	X

Apellidos y Nombres	Alfaro Bejarano Julio Carlo
Grado Académico	Maestro
Mención	Educación superior e investigación



Firma

Ficha para Validación de Expertos

Datos generales:

Nombre del instrumento:	Cuestionario
Título de la investigación:	“Relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023.”
Autor del instrumento	Gabriela Milagros, Pacheco Segura
Nombre del juez/experto:	Alexander Melendez Bernal
Teléfono:	917004408
Correo electrónico:	amelendez@ulasalle.edu.pe
Área de acción laboral:	Negocios Internacionales
Título Profesional:	Contador Publico
Grado Académico:	Doctor
Dirección Domiciliaria	Arequipa

INDICACIONES: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo con cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X					X	
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				X					X					X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X				X					X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X				X						X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X				X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X					X						X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X					X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				X					X					X	
10. Los ítems son medibles directamente.					X				X						X
Total, parcial	45					40					45				
Total	130														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad									

5 - Optimo	5 - Optimo	5 - Mínimo
4 - Satisfactorio	4 - Satisfactorio	4 - Poca
3 - Bueno	3 - Bueno	3 - Regular
2 - Regular	2 - Regular	2 - Bastante
1 - Deficiente	1 - Deficiente	1 - Fuerte

ESCALA DE CALIFICACIÓN FINAL:

- DEFICIENTE (30-54)
- REGULAR (55-78)
- BUENO (79-102)
- SATISFACTORIO (103-126)
- ÓPTIMO (126-150)

EL QUE SUSCRIBE, CERTIFICO QUE REALICÉ EL JUICIO DE EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR EL BACHILLER: GABRIELA MILAGROS PACHECO SEGURA. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR () NO APLICABLE ()



Alexander Wilbert Melendez Bernal

DNI: 44521619