

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



=====  
**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL CLIMA LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04  
AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020**  
=====

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN  
GESTION PUBLICA.

**TESISTA: Iglesias Villegas Giancarlo**

**ASESOR: Paima Paredes Rusvelth**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**ANEXO N° 4**

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA  
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 11:00 horas, del día 21 de Julio, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Julio Cesar Pastor Segura..... Presidente  
Dra. Katty Flores Cabrera de Ruiz..... Secretario  
Mg. Jackie Frank Chang Galana..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

Mención: Gestión Pública.....

Don(ña) Giancarlo Iglesias Villegas.....

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

“ La Responsabilidad Social y el clima laboral en los Trabajadores de la Red de Salud U.04 Aguaytía San Alejandro, 2020 ”

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POSGRADO**



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota de Decisión**... ( 16 )

**Equivalente a** Aprobado....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 12:00 horas del 21 de Julio del 2022.

  
-----

**PRESIDENTE**

  
-----

**SECRETARIO**

  
-----

**VOCAL**



# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

**N° V/0319-2022**

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020.”.

Autor(es) : IGLESIAS VILLEGAS, GIANCARLO

Escuela : POSGRADO  
Maestría : GESTIÓN PÚBLICA  
Asesor : DR. PAIMA PAREDES, RUSVELTH

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 0%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación FIRMA Y CODIFICA la presente constancia.



FECHA 24/05/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA  
Director de Producción Intelectual



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Giancarlo Iglesias Villegas

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

La Responsabilidad Social y el Clima Laboral  
En los Trabajadores de la Red de Salud N° 04

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Rusuelth Paima Tisedes

En la Escuela de Posgrado, Maestría:

Gestión Pública

Mención: Gestión Pública

Autorizo la publicación:

**PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

**TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 12 / 2022

Email: gan\_ucm\_16@hotmail.com  
Teléfono: 971308705

Firma: Giancarlo  
DNI: 72099094

## DEDICATORIA

A Dios, por darnos la vida y a todas las personas que nos apoyaron en la culminación en esta investigación.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, que nos permite mejorar las capacidades científicas con este concurso de investigación.

Al Dr Paima Paredes Rusvelth a quién va nuestro agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo y experiencia impartida en todas las fases de la investigación, que ampliaron nuestro conocimiento en las ciencias educativas.

A los trabajadores de la Red de Salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, que de alguna manera nos dieron su apoyo en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo de determinar la relación que existe entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

La investigación es de tipo; según su finalidad es básica, según la profundidad es descriptivo, según su objetivo un diseño de ejecución y el diseño es no experimental de tipo correlacional, la muestra conformada por 33 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro. Para recoger los datos se utilizó los cuestionarios de responsabilidad social y clima laboral. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS 22.

Se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; Según el valor  $P = 0,000$  que es menor a  $0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $0,793$ .

Palabras clave: Responsabilidad social, clima laboral, red de salud.



## ABSTRACT

The present research work has like objective to determine the existing relation enter responsibility weather the labor on them worker from her net of health N 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

Investigation belongs to guy; According to your purpose it is basic, according to depth a design of execution is descriptive, according to its objective and the design is not experimental of guy correlacional, the sample conformed by 33 workers of the net of health N 04 Aguaytia San Alejandro. In order to pick up data the questionnaires of social responsibility and labor weather were used. Data were defendants through the program SPSS 22.

Significant relation between the social responsibility and the labor weather in the workers of the net of health concludes that there is N 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; According to value P 0.000 that minor is to 0.01 and the correlation coefficient of Rho of Spearman 0.793.

Passwords: Social responsibility, labor weather, health network.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I:.....	15
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	18
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general .....	18
1.3.2. Objetivos específicos .....	18
1.4. Hipótesis .....	19
1.4.1. Hipótesis General .....	19
1.4.2. Hipótesis Específicas.....	19
1.5. Variables .....	19
1.5.1. Variable X.....	19
1.5.2. Variable Y.....	20
Cuadro de operacionalización de variables.....	21
1.6. Justificación de la investigación .....	22
1.7. Viabilidad .....	22
1.8. Limitaciones.....	23
CAPÍTULO II:.....	24
MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.....	24
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional.....	27
2.1.3 Antecedentes a nivel local.....	29
2.2. Bases teóricas .....	30
2.2.1. Responsabilidad social .....	30
2.2.2. Clima laboral.....	35
2.3 Bases o fundamentos filosóficos del tema de investigación .....	37
2.4. Definiciones conceptuales.....	44
2.5 Bases epistémicos.....	45

<b>CAPÍTULO III:</b> .....	49
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	49
<b>3.1. Tipo y nivel de investigación</b> .....	49
<b>3.2. Diseño y esquema de investigación</b> .....	49
<b>3.3. Población y muestra</b> .....	50
<b>3.3.1 Población</b> .....	50
<b>3.3.2 Muestra</b> .....	51
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b> .....	52
<b>3.4.2 Validez y confiabilidad de instrumentos</b> .....	52
<b>3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos</b> .....	54
<b>CAPÍTULO IV:</b> .....	55
<b>RESULTADOS</b> .....	55
<b>4.1. Resultados de las variables en general</b> .....	55
<b>4.2. Prueba de hipótesis</b> .....	60
<b>CAPÍTULO V:</b> .....	65
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	65
<b>CONCLUSIONES</b> .....	69
<b>SUGERENCIAS</b> .....	70
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	71
<b>ANEXO</b> .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ....	55
<i>Resultados de la variable responsabilidad social de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i> .....	55
Tabla 2. ....	56
<i>Resultados de la variable clima laboral de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i> .....	56
Tabla 3. ....	57
<i>Resultados de la dimensión motivación de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i> .....	57
Tabla 4. ....	58
<i>Resultados de la dimensión comunicación interpersonal de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i> .....	58
Tabla 5. ....	59
<i>Resultados de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i> .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> ....	55
<b>Resultados de la variable responsabilidad social de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</b> .....	55
<b>Figura 2.</b> ....	56
<b><i>Resultados de la variable clima laboral de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i></b> .....	56
<b>Figura 3.</b> ....	57
<b><i>Resultados de la dimensión motivación de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i></b> .....	57
<b>Figura 4.</b> ....	58
<b><i>Resultados de la dimensión comunicación interpersonal de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i></b> .....	58
<b>Figura 5.</b> ....	59
<b><i>Resultados de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</i></b> .....	59

## INTRODUCCIÓN

La investigación comprende un análisis sobre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020, mismo que se compone de cinco capítulos los cuales son descritos a continuación:

Capítulo I: El problema de investigación, se desarrolló la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis, las variables, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones.

El capítulo II: El marco teórico, está compuesta por los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas de las dos variables de estudio, las definiciones conceptuales. El Capítulo III: El marco metodológico, presenta el tipo y nivel de investigación, el diseño y esquema de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

El capítulo IV: Los resultados, se presentan las tablas y figuras estadísticas y está conformada por los resultados de las variables en general y la prueba de hipótesis. El capítulo V: La discusión de resultados, donde se contrastan los resultados obtenidos con los antecedentes que presentan relación con nuestro trabajo de investigación. A su vez presenta las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos.

# CAPÍTULO I:

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del problema

Las organizaciones peruanas presentan una preocupación actual por la gestión del capital humano, estas organizaciones buscan establecer un clima laboral adecuado, mejorar el rendimiento laboral de todos sus colaboradores. La motivación y la satisfacción de los trabajadores se han vuelto el interés de las organizaciones ya que se entiende que un capital humano motivado y que cuenta con una satisfacción laboral elevada, es más productivo. Muchos profesionales están de acuerdo al manifestar que los Recursos Humanos en las organizaciones son lo más importante y que la búsqueda del bienestar de los trabajadores que componen una organización repercute en el beneficio general de toda la organización. La satisfacción laboral influye favorablemente en el desempeño laboral, los índices de ausentismo y rotación de empleados (CO; S.Robbins & T. Judge, 2009).

Las instituciones buscan ser cada día más competitivos y en las organizaciones confluyen diversas especialidades y profesiones; la administración, la informática, la gestión de recursos humanos, entre otras. La responsabilidad social surge como una alternativa de gestión, ser una institución con responsabilidad social en el mundo actual puede ser considerado como una ventaja competitiva, este modelo surgió en los años 70 en Estados Unidos y posteriormente fue ganando presencia en diversos países, en el Perú existen muchas empresas e instituciones que desarrollan estas prácticas de responsabilidad social como parte de sus planes de desarrollo, sin duda que este fenómeno seguirá en crecimiento presentando mejores innovadoras en las organizaciones.

Sin embargo, en la actualidad la responsabilidad social se ha ajustado a las necesidades vitales de las empresas privadas y estatales, es decir, las organizaciones le apuestan a un esquema de rentabilidad social y económica. Por lo tanto, es necesario establecer algunas dimensiones,

indicadores que genera la responsabilidad social, que nos permita entender los alcances de esta práctica en los cambios sociales y organizacionales.

En la actualidad muchos modelos de administración y gestión buscan la solución efectiva para la crisis que atraviesan las organizaciones, en estos escenarios surge la alternativa de La responsabilidad social, que viene logrando una mayor presencia, como herramienta de gestión presenta diversas actividades entre ellas las acciones de voluntariado para el desarrollo de valores en los miembros de una organización. Porter y Kramer proponen la conveniencia de implantar sistemas de creación de valores compartidos, mediante políticas y prácticas operativas que fomenten la competitividad de las empresas y al mismo tiempo supongan una mejora de las condiciones económicas y sociales de las comunidades en las que operan las empresas o instituciones, siendo las acciones de programas de responsabilidad social, una de las estrategias que contribuyen a la creación de estos valores (Porter, M.; Kramer, M.; 2011; Creating Shared Value)

En el mundo, la motivación en las organizaciones ha variado notablemente poniendo mayor énfasis en el clima laboral (Restrepo, 2015, págs. 12-14), pues propicia el desarrollo de valores, actitudes y sentimientos en trabajadores que son favorables para la organización convertirse en factores diferenciadores que posibilitan a una organización ser más exitosa que sus competidores (Cardona, D. y Zambrano, R., 2014, págs. 18-23). Por su parte, (Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo, R., 2009, págs. 43-47) aseguraron que “un clima laboral positivo favorece el logro de metas empresariales y por el contrario un clima negativo genera falta de identificación del trabajador con los objetivos y metas de la empresa, ocasiona conflictos, ausencias e ineficacia, que en última instancia conllevan a un bajo desempeño laboral”.

En la actualidad el clima organizacional o laboral cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus



competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional o laboral, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización. (Luthans, 2008).

El clima institucional o laboral es un tema de gran importancia en las organizaciones, los cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente laboral para así alcanzar un aumento de la productividad sin perder de vista el factor humano; esto se evidencia en la existencia de problemas que se presentan en el clima laboral dentro de la institución, tales como: trato autoritario del directivo con respecto a la labor de los trabajadores, existencia de grupos de trabajo y no equipos, falta de monitoreo al cumplimiento de los objetivos, esto incide directamente en el nivel de satisfacción del trabajador para con la organización. (Alles, 2008).

Estamos transitando entre una condición moderna, instaurada en la cultura occidental a partir del Renacimiento y la condición postmoderna que según Martínez (1997), se nos presenta como una evaluación crítica de las creencias, esperanzas, razones y gustos del proyecto de la modernidad.

Esto, nos amerita pensar que tenemos dos puntos en los cuales debemos analizar e incorporar dentro de la administración de esta institución, lo cual es buscar los medios necesarios para lograr una buena responsabilidad social para estar al ritmo de las expectativas de un buen clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

### 1.3.2. Objetivos específicos

#### Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

#### Objetivo específico 2

Evaluar la relación que existe entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

#### Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020

### 1.4.2. Hipótesis Específicas

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1**

Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2**

Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

#### **HIPOTESIS ESPECIFICO 3**

Existe relación significativa entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.

## 1.5. Variables

### 1.5.1. Variable X

Responsabilidad social: Es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de las consecuencias que las actividades de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos

humanos. (Autor: Belén Ena Ventura, Susana Delgado González)

#### 1.5.2. Variable Y

Clima laboral: El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. (Latorre, 2013)

## Cuadro de operacionalización de variables

Variable 1: Responsabilidad social

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
Responsabilidad social	Es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de las consecuencias que las actividades de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (Autor: Belén Ena Ventura, Susana Delgado González)	Son los parámetros de los valores y actitudes que se medirán a través de un cuestionario tipo escala binomial.	Valores	Justicia Honestidad Respeto	Ordinal
			Actitudes	Conocimiento Comportamiento Conductas	Ordinal

Variable 2: Clima laboral

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala
Clima laboral	El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. (Seco & Latorre, 2013)	Para analizar el clima laboral se puede a través de un diagnóstico sobre las percepciones de los actores y los factores que las generan	Motivación	Incentivos. Promoción. Capacitación.	Ordinal
			Comunicación interpersonal	Relación interpersonal. Los canales de comunicación. Entendimiento de los mensajes en la organización. Los conocimientos del personal.	Ordinal
			Liderazgo	Trabajo en equipo. Desarrollo de directivos. Liderazgo institucional	Ordinal

## 1.6. Justificación de la investigación

### **Justificación teórica**

El trabajo de investigación presenta relevancia teórica, ya que la investigación se sustenta en teorías de la responsabilidad social y clima laboral y los aportes teóricos que existen sobre la variable de estudio.

### **Justificación práctica**

El trabajo en estudio presenta implicancias prácticas, ya la investigación tendrá el aspecto práctico, ya que se evaluará la responsabilidad social y la relación con el clima laboral en la muestra de estudio.

### **Justificación metodológica**

El presente trabajo de investigación tiene utilidad metodológica, ya que para su consecución se utilizará el método científico, el método experimental y el método hipotético deductivo, ahí radica su importancia y transcendencia.

### **Justificación social**

Esta investigación presenta un valor social, ya que el trabajo de investigación diagnosticará un problema evidentemente social el cual repercute y necesita pronto su solución para. Por lo tanto, esta investigación beneficiará tanto a los 323 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro.

### **Importancia**

El trabajo de investigación es conveniente para este espacio y tiempo, la responsabilidad social se relaciona significativamente con el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro. Por otro lado, esta investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones.

## 1.7. Viabilidad

Esta investigación es considerada un proyecto factible, ya que contemplan las variables, la responsabilidad social y el clima laboral, ya que existe la información necesaria para indagación.

Así mismo los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, se encuentran en la predisposición a colaborar con la investigación.

#### 1.8. Limitaciones

La investigación no presenta limitación alguna para el estudio.

## CAPÍTULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

(Dávila, 2018), en su tesis titulada *“Implementación de estrategias socialmente responsable para la gestión administrativa de las asociaciones agroproductiva del Ecuador, año 2017. Caso de estudio: Asociación de participación social Lozumbe”* de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador, su muestra estuvo constituida por 17 productores, la investigación es de carácter exploratorio y descriptivo, utilizo las encuestas y llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se puede concluir que la organización no tiene dentro de su sistema de gestión administrativo, un enfoque del desarrollo de sus actividades diarias con sentido socialmente responsable; los miembros de la organización buscan principalmente beneficios agro productivos que otorgan las instituciones públicas por ser parte de una asociación, mas no beneficios económicos, sociales y/o ambientales.
- ✓ Se puede observar poco conocimiento de los temas que la responsabilidad social abarca, esto debido principalmente a este motivo que la asociación no aplica prácticas de responsabilidad social dentro de las actividades que realiza, en ninguno de los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

(Müller, 2016), en su tesis titulada *“Diseño de un sistema de control de gestión para la implementación de la responsabilidad social universitaria”* de la Universidad de Chile, su muestra recolectada fue de 7 universidades, el tipo de investigación es cuantitativo, utilizo las encuestas y las entrevistas y llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Entre los reportes estudiados, solo la Universidad de Concepción y la Universidad Andrés Bello incorporan un estudio de percepción a alguna de sus partes interesadas para conocer cómo ven a la universidad con respecto a los temas de



RSU, y en general todas las universidades que tienen reportes muestran la responsabilidad social o la sustentabilidad en su misión, visión o valores. Se puede deducir, que en general no se utiliza masivamente una herramienta para el diagnóstico con el fin de saber si existe objetivamente un compromiso o la creencia de la RSU dentro de la organización, por lo que esta investigación brinda la herramienta para su medición.

- ✓ En general, todas las universidades realizan acciones socialmente responsables, por lo que en primera instancia cuando se diagnostiquen con esta herramienta se espera que tengan por lo menos algunas iniciativas en todas las dimensiones. También se espera que esa medición sea el punto de partida para que las mismas universidades pongan, de acuerdo a su contexto y presupuesto, las metas a conseguir el próximo año, las cuales deberían ser asequibles, pero no muy bajas para realmente motivar a realizar esfuerzos por conseguir una universidad socialmente responsable.
- ✓ De esta manera, el criterio de la meta de los indicadores y su periodicidad son cuestión a definir por las propias universidades de acuerdo a su contexto y recursos. Para alinear a las personas de la organización con este sistema de control de gestión, en cada tablero de control se incluye la lógica del centro de responsabilidad, es decir, la unidad recomendada para encargarse de gestionar los objetivos de cada perspectiva, esto se eligió en base a la pertinencia porque son los principales encargados de los procesos que deben gestionar, además tienen los conocimientos y pueden tomar decisiones para mejorar los objetivos.

(Sáenz, 2015), en su tesis titulada *“Medición de los impactos de la difusión de la innovación de un proyecto de responsabilidad social”* de la Universidad Ramón Llull, España, su muestra está constituida por tres casos, el tipo de investigación es cualitativo, utiliza el método

descriptivo y experimental, utilizo una guía de entrevista, y llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Los resultados de esta investigación muestran que el proceso de cambio de conducta de los beneficiarios para la adopción de estos proyectos de responsabilidad social pasa por las siguientes etapas: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación.
- ✓ Asimismo, la investigación muestra que es posible incorporar este proceso de cambio de conducta para medir el retorno social de la inversión. Todo esto es posible al medir los impactos de estos proyectos generados en los beneficiarios y en los otros actores sociales relacionados con aquellos, como, por ejemplo, las empresas auspiciadoras, colaboradores, clientes, entre otros.

(Pereira, 2014), en su tesis titulada “Clima laboral y servicio al cliente (Estudio realizado en el Hospitales privados de la zona de la ciudad de Quetzaltenango)” de la Universidad Rafael Landívar, la muestra estuvo conformada por 30 personas que corresponden entre los 24 a 61 años, se aplicó el cuestionario y llega a la siguiente conclusión:

- ✓ El clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad.

(González, 2014), en su tesis titulada *“Implementación de un sistema de mejora del clima organizacional para mejorar la calidad de servicio que brinde al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena periodo 2013 - 2014”* de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, de Ecuador, la muestra estuvo conformada por 172 empleados, los instrumentos utilizado es la encuesta y llegan a las siguiente conclusiones:

- ✓ Los funcionarios públicos, manifestaban que sus opiniones no siempre eran tomadas en cuenta por la institución cuando querían emitir su punto de vista sobre alguna problemática existente.
- ✓ Las capacitaciones no se realizan constantemente y en la mayoría de veces al personal que escogen para que asistan a las pocas capacitaciones o charlas son los de alto nivel, mientras al resto de funcionarios los capacitan esporádicamente.
- ✓ Otro inconveniente desde el punto de vista de la población es que las personas que laboran en el GAD municipal no siempre dejan sus problemas a un lado al momento de atender al usuario y esto se percibe en la calidad de atención que se le brinda.

#### 2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

(Cochachi, 2018), en su tesis titulada “La responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017” de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, la muestra estuvo constituida por 100 trabajadores administrativos, el tipo de investigación presenta un enfoque cuantitativo, utilizo los cuestionarios y llega a la siguiente conclusión:

- ✓ Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indicaron que existe una correlación positiva alta entre las variables Responsabilidad social y Gestión empresarial, lo cual se determinó con la prueba Rho de Spearman ( $p\text{-valor} = .000 < .05$ ).

(Luza, 2017), en su tesis titulada “El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima” de la Universidad Cesar Vallejo, Lima, la muestra estuvo conformada por 130 docentes de los colegios María auxiliadora, se utilizó el cuestionario y llega a la siguiente conclusión:

- ✓ El nivel de predicción de las variables clima laboral y satisfacción laboral sobre la calidad educativa es a un nivel estadístico significativo ( $\chi^2=213,859$ ;  $gl=14$ ;  $p=0.000$ ); además, el valor  $R^2$  de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 91.5% de la variable dependiente (0.915). De acuerdo a estos resultados, se concluye que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima

(Du, 2017), en su tesis titulada “*La responsabilidad social empresarial en la gestión de las empresas mineras en el Perú*” de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, la población estuvo conformada por 121 personal administrativo y funcionarios de 29 empresas mineras, la investigación es descriptivo – aplicativo, se usó el diseño expos facto retrospectivo, utilizo el cuestionario y llega a la siguiente conclusión::

- ✓ Concluye que se encontró que efectivamente la responsabilidad social (RSE) incide directamente en la gestión de las empresas mineras en el Perú; demostrándose así la relación causal entre ambas variables.

(Justo, 2017), en su tesis titulada “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4° juzgado de familia de la corte superior de justicia de Puno, 2015*” de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, se tomó una muestra censal, se utilizó el cuestionario de Litwing y Stringer y llega a la siguientes conclusiones:

- ✓ La relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno durante el año 2015 es positiva moderada con un nivel de correlación de 0.63, lo que indica que es significativa, tal como se planteó en la hipótesis general; en consecuencia, existe una dependencia entra ambas variables.

- ✓ El clima organizacional casi siempre es bueno, según la dimensión relaciones entre trabajadores con el 75% y la dimensión estándares con el 83%, lo que indica que existe un ambiente laboral positivo. En cuanto a los niveles de satisfacción de los usuarios se identificó que son positivos después de haber realizado cuatro correlaciones entre variables del clima organizacional con la satisfacción de los usuarios

(Castañeda, 2017), en su tesis titulada *“Responsabilidad social interna y su relación con la gestión administrativa del programa de microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco, 2017”* Universidad de Huánuco, la muestra estuvo constituida por 6 microfinanzas, el tipo de investigación es aplicada y presenta un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de tipo correlacional, utiliza el cuestionario y llega a la siguiente conclusión:

- ✓ Finalmente, la relación directa que existe entre ambas variables, el mismo que fue corroborado teóricamente con bibliografías de la ciencia administrativa, y antecedentes de investigadores nacionales e internacionales. El 100% de trabajadores han reconocido la práctica de responsabilidad social interna de la ONG, esto motiva para que ellos puedan contribuir con una adecuada gestión administrativa. De esta forma, se corrobora la hipótesis planteada indicado que hay una relación directa entre ambas variables. Es decir, ha mayor responsabilidad, mayor eficiencia en la gestión pública.

### 2.1.3 Antecedentes a nivel local

(Coral, 2019), en su tesis titulada *“El emprendimiento y responsabilidad social de los Micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2018”* de la Universidad nacional de Ucayali, la muestra estuvo conformada por 118 empresario, se aplicó el cuestionario y llega a la siguiente conclusión:

- ✓ Se concluye que, existe una relación positiva muy baja y no significativa entre el emprendimiento y la responsabilidad social de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2018

(A. Lozano, 2019), en su tesis titulada *“El clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Credivargas, Pucallpa, 2018”* de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, la muestra conformada por 196 trabajadores de la empresa CrediVargas, se utilizó el cuestionario y llega a la siguiente conclusión:

- ✓ Concluye que existe relación positiva alta y significativa, entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, lo que indica que el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que practica la empresa CrediVargas, son determinantes para el logro de una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral.

(García, 2016), en su tesis titulada *“Liderazgo y clima organizacional de los docentes de las instituciones educativas primarias públicas de las comunidades Shipibas de Yarinacocha - 2015”* de la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia, Ucayali, la muestra conformada por 42 docentes de las En los docentes de las Instituciones Educativas del nivel primario de las comunidades shipibas, se utilizó el cuestionario y llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se concluye que existe una relación directa y significativa media entre el liderazgo y clima Organizacional en los docentes de las Instituciones Educativas del nivel primario de las comunidades shipibas en el 2015.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Responsabilidad social

#### A. **Definición de responsabilidad social**

Según (Vallaey, 2012) en su artículo publicado por el Instituto Internacional para la Educación Superior para América Latina y el Caribe, nos dice lo siguiente:

La Responsabilidad Social es la Responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, a través de una conducta transparente y ética que: Contribuya con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en cuenta las expectativas de las partes interesadas (stakeholders).

Cumpla con las leyes y sea compatible con las normas internacionales de conducta; sea integrada en la totalidad de la organización y puesta en práctica en todas sus relaciones." (ISO 26000, 2010)

El concepto de responsabilidad social ha sido definido por muchas instituciones y organismos; personalmente la definición que me parece más acertada es la de la Comisión Europea que dice: "La responsabilidad social es la responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad".

Toda empresa por el simple hecho de existir tiene impactos sociales, ambientales y económicos. Es decir, deja una huella. La Responsabilidad Social es una actitud madura, consiente y sensible a los problemas de nuestra sociedad y es una actitud pro activa para adoptar hábitos, estrategias y procesos que nos ayuden a minimizar los impactos negativos que podemos generar al medio ambiente y a la sociedad, maximizando los positivos.

Ser responsable es no ignorar todo lo anterior, es saber que cada uno de nosotros formamos parte de una sociedad y que todos tenemos compromisos y obligaciones que debemos cumplir, tanto individualmente (responsabilidad social

individual) como en conjunto (responsabilidad social empresarial, gubernamental, institucional, organizacional). La organización socialmente responsable desarrolla su gestión con un comportamiento basado en valores: ética y transparencia son dos palabras clave, todo esto lleva como resultado un desarrollo sustentable entre lo social, económico y el medio ambiente.

## **B. Dimensiones de la responsabilidad social**

### **Valores**

Los valores son aquellos principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia por un grupo social.

Los valores son aquellas cualidades que se destacan en cada individuo y que, a su vez, le impulsan a actuar de una u otra manera porque forman parte de sus creencias, determinan sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos.

### **Actitudes**

Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba 'un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones' (Allport, 1935, en Martín-Baró, 1988).

Esta definición plantea ya algunas características centrales de la actitud (Vallerand, 1994): a) es un constructo o variable no observable directamente; b) implica una organización, es decir, una relación entre aspectos cognitivos, afectivos y conativos; c) tiene un papel motivacional de impulsión y orientación a la acción -aunque no se debe confundir con ella- y también influencia la percepción y el pensamiento; d) es aprendida; e)



es perdurable; y, f) tiene un componente de evaluación o afectividad simple de agrado-desagrado.

### **C. Enfoques científicos de la responsabilidad social**

Medina Celis Laura Margarita, Ramírez Chávez Javier y Hernández Lozano Ana Bertha: Como desde hace muchos años la función principal de las organizaciones ha sido crear de valor para sus propietarios, por ello y de acuerdo con esta importante misión de las firmas.

(Friedman, 1962), señala que la vital responsabilidad social de la empresa es la de maximizar la riqueza para el accionista cuando se encuadre dentro del marco legal a que éstas se encuentran sujetas y sin ser objeto de una conducta fraudulenta.

Se ha venido conociendo que la Responsabilidad Social de la Empresa, hasta ahora sigue basada en la idea de la máxima ganancia, sin embargo, ese beneficio que se obtiene debe ser más colectivo, distribuyéndolo justamente a más agentes, además, de tomar en cuenta aspectos adicionales y no solamente los beneficios económicos. Las actividades que la empresa realiza deben estar consideradas dentro del marco que demuestre a sus grupos de interés el empleo de buenas prácticas con miras al mejoramiento de la calidad de los tres ámbitos de acción en que impacta.

La idea actual que se concibe en las organizaciones con respecto a la Responsabilidad Social, incide en ámbitos más complejos y trascendentes como son, el aspecto social y el medioambiental, compitiendo en una posición equivalente a la económica. Se ha visto que la Responsabilidad Social, contempla un alto grado de cambio y adaptación a las características y necesidades de las corporaciones sin

establecer límite a sus recursos, relaciones, productos, consideraciones, etc., con miras a la consecución de valor añadido no sólo en sus actividades y fines, sino compartiéndolo a todos los que se encuentran vinculados a la firma.

La Responsabilidad Social se realiza en cuatro niveles que deben atenderse tales como:

1. Estimular a la industria para mejorar su desempeño ambiental y social a través de iniciativas voluntarias que incluyan sistemas de gestión ambiental, códigos de conducta, certificación, directrices sobre informes de sostenibilidad u otros estándares, entre otras.
2. Propiciar el diálogo entre empresas y comunidades, incluidos todos sus partícipes.
3. Incorporar el desarrollo sostenible en la toma de decisiones de las organizaciones, y
4. Desarrollar asociaciones y programas con base en los lugares de trabajo que incluyan educación y entrenamiento.

Esta atención debe estar motivada por una serie de cambios recientes que interna y externamente la empresa ha sufrido, como las transformaciones de la vida social ocasionados gracias a los procesos de globalización, la acelerada innovación técnica, el cuidado del medioambiente, la expansión y difusión de nuevas tecnologías de la información y el conocimiento. Aspectos que, entre otros, han permitido que los individuos se conciencien y se dirijan a formas más equitativas y responsables de convivencia social (personal, laboral y de gobierno; dentro principalmente, pero también, fuera de la empresa).

Ahora, hay mayor preocupación por el entorno y su cuidado, no sólo pensado en el momento actual sino tomando en cuenta el futuro que depende de la prevención y la explotación “racional”

que se haga de los recursos naturales, cuestión que ha puesto la atención en la sustentabilidad de los recursos y las actividades de las organizaciones.

### 2.2.2. Clima laboral

#### **A. Definición de clima laboral**

(Álvarez, 2006), lo define como “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (motivación, liderazgo, comunicación interpersonal) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”. (p. 35).

#### **B. Dimensiones de clima institucional**

##### **Motivación**

Para Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la de la imagen.

##### **Comunicación interpersonal**

La frecuencia, tipo y canales por los que la información es comunicada a la institución. “Son las capacidades de las personas en conseguir actividades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida” (Gilmore, 2002).

##### **Liderazgo**

Para John Maxwell, autor de obras sobre management como: Las 21 leyes irrefutables del liderazgo y Las 21 cualidades

indispensables de un líder: conviértase en la persona que otros querrán seguir, los líderes excepcionales son aquellos que consiguen que los grupos que dirigen desarrollen un rendimiento superior.

### **C. Tipos de clima laboral**

#### **Clima de tipo autoritario:**

Autoritarismo explotador. En el cual la dirección no tiene confianza a sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Autoritarismo paternalista. En el cual la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. (Murillo, 2007)

#### **Clima tipo participativo:**

Consultivo. La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Participación en grupo. La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. (Murillo, 2007)

## 2.3 Bases o fundamentos filosóficos del tema de investigación

### **Fundamento sobre la responsabilidad social**

#### **Teoría de Stakeholders**

Que a decir de algunos estudiosos de la Responsabilidad Social ha adquirido singular relevancia (Ullman, 1985, Gray, et. al., 1995, 1996 y 1997; Donaldson y Preston, 1995; Mitchel et. al., 1997; Roberts, 1992), la definición más generalmente aceptada sobre el concepto de stakeholders es precisamente la que proporciona Edward R. Freeman (1984: 25) que, con la publicación de su estudio "Strategic management: A stakeholder approach", señala que los "partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa".

En alusión al concepto referido, hay que señalar a algunos de los partícipes que se suponían (identificados por la sociedad) como los únicos que importaban a las empresas, tales como propietarios de los bienes tangibles o intangibles, empleados, Estado, clientes.

Actualmente, la consideración de éstos se ha extendido para contemplar también a otros participantes (identificados por la organización) como proveedores, competidores, consumidores, comunidades, sociedad, bancos, gobiernos locales, abastecedores, corporaciones industriales o comerciales (nacionales y extranjeras), sindicatos, gobiernos extranjeros, generaciones aún sin nacer y hasta especiales casos de vida animal y vegetal como señalan Gray et. al., (1996), entre algunos grupos de interés que pueden ser precisados como parte importante de la Responsabilidad Social ya que participan del desarrollo de los fines y del éxito de la estrategia de negocio que la empresa junto con ellos establece.

#### **La teoría de la legitimación**

Tal hipótesis nace de la existencia de un contrato social entre la empresa y la sociedad, y es el resultado de la aplicación del estudio de los negocios éticos. La legitimación en los business ethics subsiste en la organización cuando los objetivos y modos de operar son acordes con las normas sociales y los baluartes de la comunidad.

Frente a la teoría del contrato social que señala que se considera a la empresa como agente de un conjunto amplio de partícipes de una sociedad que se conocen como el principal y que han otorgado al agente una licencia para operar que debe satisfacer ciertos requisitos dentro de los límites de la justicia Rovira [2002: 31].

La empresa en esta idea se configura y expresa con un enfoque institucional considerada como organización social coordinadora de recursos y con capacidad de influencia, incluso en la legislación, los gustos y preferencias de los consumidores y en la opinión pública, yendo más allá que la stakeholders theory. En esta teoría se dice que, el quehacer empresarial se ajusta a partir del sistema de valores en que una sociedad se ha establecido en su devenir, considerando una visión más amplia de sus precedentes y expectativas autentificando las actuaciones que las organizaciones habrán de considerar entre sus objetivos con identificación total a su entorno. Incluso la propia empresa será hábil para influir en las propias reglas y expectativas de la sociedad, siempre que comparta el sistema de valores de ésta.

De acuerdo con la idea de Gray et. al., (1996: 48) en la teoría de los partícipes se introduce una segunda variante en la que no sólo se toman en cuenta las necesidades y posibilidades de los stakeholders, sino que va más allá y añade a dicha concepción teórica, conflictos y disonancias. Se argumenta que la empresa puede solamente compenetrarse con la sociedad si su sistema de valores es congruente y acorde con esta última, lo que representa una cantidad importante de amenazas a la legitimidad de la organización, si ésta no las considera en forma idónea y oportuna.

Del respeto a la legislación y los acuerdos que establecen sus propios principios y valores, la empresa se adapta a su entorno social en busca de legitimación, de no hacerlo así, le puede acarrear una serie importante de problemas (legales o de tipo social), que podrían ir desde la pérdida de confianza y credibilidad hasta el pago de multas o sanciones por su falta de lealtad y compromiso para con la sociedad.

La legitimación del sistema de valores en el que la empresa se constituye debe estar muy por encima de las propias tradiciones y expectativas que la sociedad tiene y debe adaptarse constantemente a su dinamismo, requerimientos y preferencias garantizando la atención inmediata de las necesidades de cada uno de los participantes, e incluso excediendo las perspectivas sociales (que quizá sean muy cambiantes) y a las que deberá anticiparse oportunamente con una actuación proactiva adecuada. Sí en algunos casos es difícil o imposible que la empresa esté en posibilidad de adelantarse a los hechos y no sea posible identificar situaciones críticas, una medida posible es que trate de aminorar o poner remedio definitivo a los problemas y a los efectos de sus debilidades, con el fin de reducir los obstáculos que encuentre en el entorno en el que se desenvuelve.

Es muy importante señalar que, al igual que en la teoría de los partícipes, la organización debe manifestar su legitimación a través de la emisión de resultados que puedan ser por todos conocidos (aun cuando en este caso no son completamente identificables por la empresa cada uno de los stakeholders). Así, las memorias de Responsabilidad Social son estrictamente esenciales para refrendar su actuación con legitimidad. La contabilidad como la información emitida se ven influidas por conceptos e ideas que imperan en el contexto social en que se desenvuelven, tratando de normalizar los comportamientos de individuos y procesos que sean útiles para legitimar acciones de las firmas para que prevalezcan intereses auténticos y naturales en la empresa.

## **La teoría de la política económica**

A partir de una perspectiva más amplia que las dos anteriores, esta teoría concibe a las corporaciones desde un horizonte más trascendente, influido desde la complejidad de un gran sistema social, económico y político de la existencia de entes en la que se contempla, principalmente, las relaciones sociales de producción vinculadas con las partes afectadas dentro del sistema de intercambio productivo, previo análisis de las interacciones que resultan.

Como sucede con la teoría de la legitimación, ésta también se enfoca institucionalmente, pero a un nivel más vasto y legislado, en el que la política económica de los gobiernos lleva a cabo un papel protagónico, en tanto que, los intereses de los participantes se benefician mediante los mecanismos del mercado que los vinculan, siendo muy relevante la injerencia que las empresas pueden tener en las propias normas establecidas.

De la misma manera que la legitimación, la economía política favorece que las relaciones de la compañía con la sociedad sean muy estrechas y su influencia en las normas y perspectivas sociales rebasa a las que se entienden establecidas en la teoría anterior. La empresa debería fomentar una consideración más revolucionaria de la actuación de las organizaciones para proporcionar fiabilidad, confianza y transparencia a sus participantes de forma reglada y obligatoria.

Por ello se desprende que en esta teoría no basta ser consciente de su deber autorregulado, sino que también hay que acatar disposiciones imperativas que el Estado impone sin restringirse únicamente a su actuación voluntaria y propositiva.

Se contempla también, que la empresa puede tener un efecto no tan positivo en la sociedad a la que debe proporcionar bienestar observando leyes imperiosas, recomendadas y voluntarias, involucradas con el cumplimiento de su misión empresarial. En esta teoría las organizaciones



tienen gran protagonismo e innegable control político. La Responsabilidad Social se presenta más por presiones de los grupos, que por convencimiento, aquí, es donde la actuación de las empresas se justifica como “caridad-generosidad-filantropía”.

En torno a la teoría de la política económica burguesa, se presenta un esquema de diversidad y cambio social en el que la economía empresarial se apoya en las capacidades de los individuos y en la idea de que cada uno es poseedor de su propia riqueza. En cambio, en la política económica clásica el fundamento teórico se presenta en defensa de la obtención del máximo beneficio para el inversionista, reduciendo sus erogaciones al mínimo y a cumplir sólo estrictamente la legislación impuesta por el Estado, ya que éste actúa en un ámbito de imparcialidad con todos los actores sociales.

Estas variantes de la teoría político económica giran en torno al principal objetivo que es el interés económico, por lo que se propicia el argumento de que en ésta hipótesis los demás aspectos pueden quedar sometidos o condicionados a la meta principal, pero cuenta con disposiciones insuficientes que propicien la gestión de triple base, sin considerar en sus estrategias sustentables debido a la escasez de incentivos que tienen los grupos que intervienen o son afectados.

La diferencia entre ambas proviene del nivel de resolución de análisis, así como de la importancia del conflicto estructural dentro de la sociedad. La teoría política económica burguesa tiende a preocuparse por las interacciones entre los grupos dentro de un mundo plural; se aplica para ayudar a explicar la falta de Responsabilidad Social en las empresas.

En cambio, la teoría política económica clásica tiene poco que decir sobre la Responsabilidad Social, defiende que la responsabilidad que se produce voluntariamente son las migas de autenticación del capitalismo.

### **La teoría institucional**

Si la legitimidad procede de un sistema de valores sociales, reglas, creencias y definiciones en sintonía con la sociedad conlleva la conformidad con el sistema y responde a la aceptación social, es decir, en esta teoría para percibir como legítima a una organización, el modelo de estructuras, organizaciones y acciones que asume seguirá la prescripción de las normas y principios sociales.

La perspectiva de la teoría institucional es más amplia que la teoría de la legitimación. En lugar de explorar directamente el sistema de baluartes de la sociedad, contempla el patrón de las instituciones establecidas como representación simbólica del sistema de valores sociales.

Los grupos de interés y los motivos personales que se involucran dentro de la empresa, forman parte central de la discusión corporativa. No se atiende a las necesidades dispersas o individuales, sino agrupadas y determinadas por las prioridades que, al conjunto, institucionalmente, le resultan más convenientes y con resultados más generales.

Aquí hay que prestar atención a un amplio marco regulatorio ceñido a disposiciones obligatorias, institucionales y voluntarias que bajo el acuerdo de los participantes conformados institucionalmente deben observar y ratificar conforme al establecimiento de las directrices aplicables, en armonía con sus valores, costumbres, cultura e identidad social, es decir, las instituciones buscan establecer su legitimidad por la moralidad de su gobierno y la observancia de normas que deben ser sancionadas institucionalmente con la aceptación de valores culturales y sociales del deber ser.

Señalando que los implicados pueden llegar a acuerdos voluntarios para establecer los parámetros acerca de la revelación de información que las organizaciones proporcionen a sus grupos, enmarcada dentro de los acuerdos y regulaciones determinados previamente por los intereses de todos, en base al principio del bienestar general. O bien, puede conformarse, a su vez, un grupo selecto que disponga de autoridad para

asumir los cargos que determinarán los modos de actuar que queden legalmente establecidos por ellos, con base en la representación que les ha sido confiada para sancionar las conductas observadas (Ruiz, 1994).

En esta teoría se concibe el análisis institucional de la Responsabilidad Social como un proceso desde dentro (ibidem), tomando en consideración el dominio y el control que les confiere su capacidad institucional concedida por sus representados para afrontar las decisiones y los costos de su actuación.

### **La teoría de la dependencia de recursos**

Con respecto a la Resource Dependency Theory (RDT por sus siglas en inglés), ésta busca maximizar el poder de las organizaciones basada en el intercambio de recursos. En las corporaciones se propicia la búsqueda de relaciones entre los distintos grupos de una sociedad, y de sus partícipes, y se origina una relación de sumisión de unos a otros para cumplir su fin: para obtener los recursos necesarios.

Dentro de dichas relaciones, las empresas intentan cambiar dichas inferioridades a su propio beneficio, creando dependencia a otros a su vez. Dentro de esta perspectiva, las corporaciones están a la expectativa posicionando su estructura en patrones de conducta que conllevan la consecución y aseguramiento de recursos externos que puedan controlar y mantener para reducir paulatinamente, en lo posible, la subordinación a otros agentes por los recursos que son necesarios para llevar a cabo sus fines.

Por lo que la RDT, descansa en la asunción de que la empresa asume estar comprendida por partes internas y externas que resultan del intercambio social, formado por la influencia de sus conductas; así, el medioambiente se considera escaso y esencial para la supervivencia de la compañía, la cual depende del mismo y actúa en un medio incierto si no cuenta con los recursos necesarios, o le es difícil la adquisición de los bienes que incluye en sus procesos.

## Fundamentos sobre clima laboral

### Teoría del clima organizacional de Likert

Para Likert 2016, el comportamiento de los subordinados es causado en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, por sus percepciones. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Los cuatro factores que influyen sobre la percepción individual del clima son: Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana, los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción, a percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización. Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermedias y las variables finales. Las variables causales. Determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. las variables intermedias. Reflejan el estado interno y la salud de una empresa (motivaciones, actitudes, objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y toma de decisiones, etc.) Las variables finales. Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos mencionadas. Reflejan los resultados obtenidos por la organización (productividad, los actos, las ganancias, las pérdidas, etc.), estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa. La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo.

#### 2.4. Definiciones conceptuales

- **Actitudes:** Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba 'un estado de disposición mental y nerviosa,

organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones' (Allport, 1935, en Martín-Baró, 1988).

- **Clima laboral:** Méndez Álvarez (2006) lo define como “El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (motivación, liderazgo, comunicación interpersonal) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo”. (p. 35).
- **Comunicación interpersonal:** La frecuencia, tipo y canales por los que la información es comunicada a la institución. “Son las capacidades de las personas en conseguir actividades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”. (Gilmore, C. & Moraes, 2002)
- **Liderazgo:** Para John Maxwell, autor de obras sobre management como: Las 21 leyes irrefutables del liderazgo y Las 21 cualidades indispensables de un líder: conviértase en la persona que otros querrán seguir, los líderes excepcionales son aquellos que consiguen que los grupos que dirigen desarrollen un rendimiento superior.
- **Motivación:** Para Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide como la de la imagen.
- **Responsabilidad social:** Según (Vallaey, 2012) en su artículo publicado por el Instituto Internacional para la Educación Superior para América Latina y el Caribe, nos dice lo siguiente
- **Valores:** Los valores son aquellos principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia por un grupo social.

## 2.5 Bases epistémicos

La investigación asume un enfoque epistemológico ya que se sustenta en la teoría y práctica a través del método inductivo - deductivo; por cuanto el

problema tratado presenta varios factores, diversas causas, múltiples consecuencias y su incidencia, se fundamenta en el Positivismo - Lógico o también conocido como Empirismo- Lógico.

### **Bases epistémicos de responsabilidad social**

Los primeros estudios científicos sobre responsabilidad social estuvieron dirigidos a investigar si los intereses económicos de las empresas eran compatibles o no con los intereses sociales y medioambientales (Mozas Moral y Puentes-Poyatos & Vélez, 2011). Así, aparecieron dos corrientes epistemológicas diferentes que se mantienen hasta la actualidad: una que estudia la responsabilidad social desde una mirada restringida, donde el impacto social está subordinado a la misión económica de la empresa, y otra, más amplia, que la concibe más allá de las metas económicas de las organizaciones. Sin embargo, para una mejor comprensión de las corrientes de pensamiento y generación del conocimiento sobre la responsabilidad social en la actualidad, es conveniente repasar la evolución epistemológica del concepto.

Es en el siglo XVIII donde deben buscarse las raíces epistemológicas de la responsabilidad social, época donde surgen las ideas sobre el bienestar común. Se trata de enfoques teóricos que abandonan la visión individual de la economía en favor de lo colectivo. Las empresas siempre han tenido como principal objetivo el lucro económico, o sea, la maximización los beneficios, pero, para lograr las metas económicas, necesitan actuar en favor del bien común, es decir, maximizar el bienestar social (Vélez, 2011).

El enfoque más amplio de la responsabilidad social, que une lo económico a lo social y ambiental, se consolida a finales del siglo XX. En este momento, los estudios de responsabilidad social dejan de ser exclusivos de académicos y científicos y se convierten en una preocupación de instituciones empresariales y gubernamentales.

Paralelo a la aparición de los referentes sobre responsabilidad social, patrocinados por organizaciones internacionales y empresarios, continúan los

estudios científicos que alertan sobre la necesaria integración de las dimensiones social y ambiental con la económica. Si es inconveniente enfocar la responsabilidad social hacia la subordinación de lo social a lo económico, también lo es divorciar las dimensiones social y ambiental de la económica. Porter y Kramer (2011) consideran que, cuando los enfoques predominantes de la RSE se afianzan sin mostrar relación con los negocios, se obstaculizan las oportunidades para beneficiar a la sociedad, siendo necesaria entonces la vinculación de la responsabilidad social con cada una de las fases articuladas en la cadena de valor.

La evolución de los estudios sobre responsabilidad social evidencia que el acercamiento epistemológico a este concepto y su aplicación en la práctica han tenido dos corrientes: una que, desde posiciones normativistas, intenta esclarecer cómo debe ser la relación entre la empresa y la sociedad; otra que, desde posiciones positivistas, estudia la influencia que ejerce la gestión de la RSE sobre el desempeño económico-financiero de las empresas.

### **Bases epistémicos del clima laboral**

La forma en que se visualizan los elementos del clima laboral y cómo se conciben sus interacciones se sustenta en los diferentes bases y los factores que inciden en el clima laboral.

La base subjetiva, concibe la problemática a partir de la percepción y opinión que el trabajador tiene de la organización. Considera que las percepciones que tienen las personas que trabajan en una organización sobre de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral son las que definen el clima organizacional. Se considera que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones que el trabajador tiene de estos factores, percepción que a su vez está influida por su carga personal cultural. Es decir, las percepciones dependen de las interacciones, de las actividades y de todas las experiencias que la persona tiene con la empresa donde labora, por lo que el clima organizacional lo que hace es reflejar la interacción entre las características del personal y las de la organización.

Para Halpin y Crofts, referido al campo educativo, un punto importante del clima es el Espirit, término que indica la percepción que el trabajador tiene de sus necesidades sociales se están satisfaciendo y disfruta del sentimiento de la labor cumplida. Otro aspecto, al que en este enfoque se le asigna gran valor, es el de la percepción que tienen los trabajadores del comportamiento directivo. En este sentido, resulta fundamental, en la comprensión del clima laboral, el grado de compromiso, el nivel relacional y la afinidad con los miembros de la empresa.

Base objetivo o realista, en este enfoque la perspectiva del individuo depende del ambiente en el cual se encuentra; hace énfasis en las características permanentes de una organización que la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas. Fernández y Asensio, refiriéndose a las organizaciones escolares describen el clima organizacional como “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que contiene un peculiar estilo, condicionantes, a su vez, de sus productos educativos”



## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

#### **Tipos de Investigación**

**a) Según su finalidad: Básica**

Se empleará el tipo de investigación básica. Como lo refiere (Sánchez, 1987), la investigación básica es caracterizada por el interés de los conocimientos teóricos para poder dar explicaciones a ciertos fenómenos o hechos en la realidad.

La investigación fue básica, porque se empleó los conocimientos que se relacionan a la responsabilidad social y su relación con el clima laboral, con lo cual se les dio un uso práctico a dichos conocimientos.

**b) Según la profundidad: descriptivo**

(Sánchez, 1987), refiere que es de tipo descriptivo la metodología de investigación, porque es caracterizada por orientarse en buscar la descripción y relación que tiene la variable 1 sobre la variable 2, buscando tener conocimiento del problema para poder dar una explicación sobre el fenómeno en estudio.

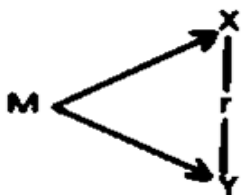
**c) Según su objetivo**

Porque la investigación tiene como objetivo dar un juicio al diseño, ejecución, efectos, utilidad y el grado en que son alcanzadas los objetivos que se pretenden alcanzar.

### 3.2. Diseño y esquema de investigación

Por lo tanto, se aplicó un diseño correlacional descriptiva, donde se describió las relaciones entre las dos variables en un momento

determinado. Por lo cual, se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlaciones o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado



De donde:

M → Muestra trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro.

X → Representa a la responsabilidad social.

Y → Representa al clima laboral.

r → Representa la relación entre la responsabilidad social y el clima laboral de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1 Población

Hernández (2010, p. 239) manifiesta: "Un estudio no será mejor por tener una población más grande, la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema."

La población de estudio estará conformada por 61 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro.

Personal	Número de trabajadores	Porcentaje
Dirección ejecutiva	3	4,9%
Dirección administrativa	7	11,5%
Unidad de recursos humanos	6	9,8%
Unidad de logística	10	16,4%
Unidad de economía	6	9,8%

Unidad de informática	2	3,3%
Dirección de salud de las personas	15	24,6%
Dirección de vigilancia en salud pública	10	16,4%
Dirección de planificación y presupuesto	2	3,3%
Total	61	100%

### 3.3.2 Muestra

Según Hernández (2010, p. 240): "la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población."

Mientras que nuestra población general estuvo constituida por 61 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro. El criterio de selección estuvo en función a la siguiente formula estadística.

$$n = \frac{N \times z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

$N$  es el total de la población

$z_{\alpha}^2$  1,96<sup>2</sup> si la seguridad deseada es del 95%

$P$  es la proporción esperada (en este caso 5% o 0,05)

$q=1-p$  (en este caso 1-0,05=0,95)

$d$  es la precisión (en este caso se desea un 5% = 0,05)

$$n = \frac{61 \times 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}{0,05^2 \times (61 - 1) + 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}$$

$n = 33,48$

$n = 33$

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

- **Encuesta:** Técnica de recolección de información dirigida a una muestra de individuos representativa de la población; consistió en la formulación de una serie de preguntas que deben ser respondidas sobre la base de un cuestionario. Para efectos de nuestra investigación, esta técnica recogió información relevante sobre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro.

#### Instrumento

- **Cuestionario:** Cada ítem contiene una combinación única de los aspectos de la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro. Las respuestas se miden solicitando el grado de acuerdo para cada ítem en un formato de Likert con un total de 20 ítems para cada cuestionario.

### 3.4.2 Validez y confiabilidad de instrumentos

#### 3.4.2.1 Prueba de validez

Se realizará la validación de contenido del instrumento de recolección de datos mediante juicio de expertos, siendo personas que además de dominar las variables que van a ser medidas con los cuestionarios están familiarizados con el grupo poblacional al cual va dirigida las encuestas y deberán conocer acerca de la metodología de investigación, específicamente elaboración de instrumentos.

Una vez seleccionados los jueces expertos se les enviará una carta, la matriz de consistencia del proyecto, el cuadro de operacionalización de variables y un formato de evaluación del instrumento. El número mínimo de expertos es tres jueces.

Se les dará a los jueces el plazo prudencial de una semana para que respondan. Tratando de recibir las observaciones personalmente pues el diálogo suele ser muy enriquecedor, haciéndole notar detalles de los cuales el investigador no se había percatado.

Una vez que se haya conseguido las respuestas, se procederá a la evaluación cualitativa y cuantitativa de las mismas. La evaluación “Cualitativa” consistirá en considerar todas las sugerencias, aportes que han escrito los jueces en el instrumento; ello ayudará al investigador a mejorar las preguntas del cuestionario, y de ser necesario eliminar aquellas que no tienen relación con la dimensión/variable que se está midiendo.

La evaluación Cuantitativa es más general pues valora al instrumento en su totalidad cubriendo diferentes aspectos como son la coherencia con los objetivos, su estructura y comprensibilidad.

#### *3.4.2.2 Prueba de confiabilidad*

Se aplicará una prueba piloto en otra institución similar del total de la muestra considerada para la presente investigación. La información recolectada, será procesada en una hoja de cálculo Excel y analizada en el programa estadístico SPSS versión 25.0; finalmente se aplicará la prueba estadística de Alfa de Cronbach, confiable si el valor obtenido de alfa es mayor a 0.70

### 3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

#### Técnica de recojo de datos

Previamente mediante oficio dirigido al director de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, se solicitará el permiso para ejecutar la investigación, se coordinará con cada uno de los administrativos y docentes en el número considerado en el tamaño de la muestra planteada. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos ocupará un tiempo aproximado de 60 minutos, los datos serán recolectados haciendo uso de la técnica de la encuesta y los instrumentos serán los cuestionarios, que será aplicado por el propio investigador.

#### Procesamiento y presentación de datos

Los datos previo control de calidad, serán procesados en una hoja de cálculo del programa Excel, elaborada con anticipación considerando las variables de estudio. Posteriormente se iniciará con el análisis de los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25,0. Los datos serán presentados en tablas de una entrada a partir del cual se analizará la información a partir de sus frecuencias relativas, seguidamente se presentará la prueba de la correlación de Pearson.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados de las variables en general

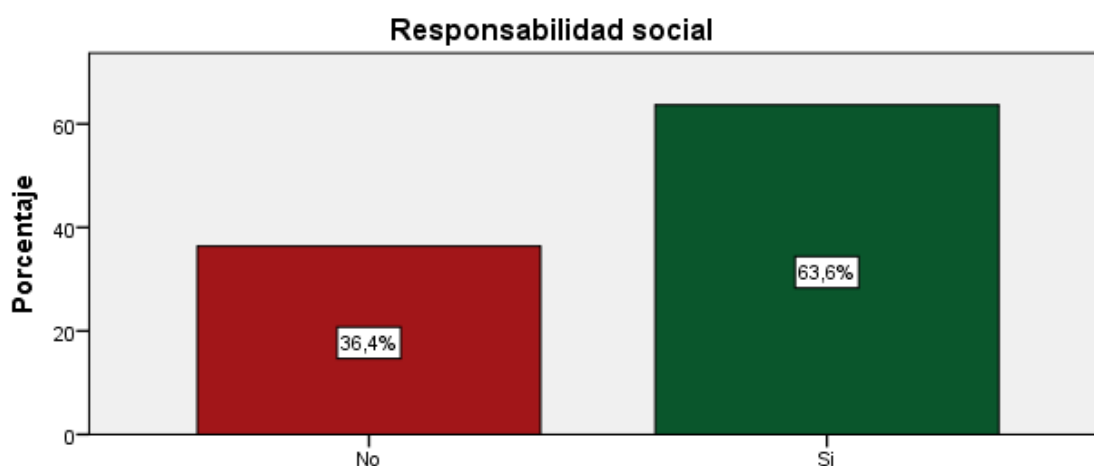
Tabla 1.

*Resultados de la variable responsabilidad social de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No	12	36,4
	Si	21	63,6
	Total	33	100,0

Figura 1.

Resultados de la variable responsabilidad social de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.



Fuente: Cuestionario de responsabilidad social.

Interpretación:

Se observa que de la variable responsabilidad social que de los 33 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro que representa

el 100% de la muestra, el 36,4% siente que no existe una responsabilidad social y el 63,6% siente que si existe responsabilidad social.

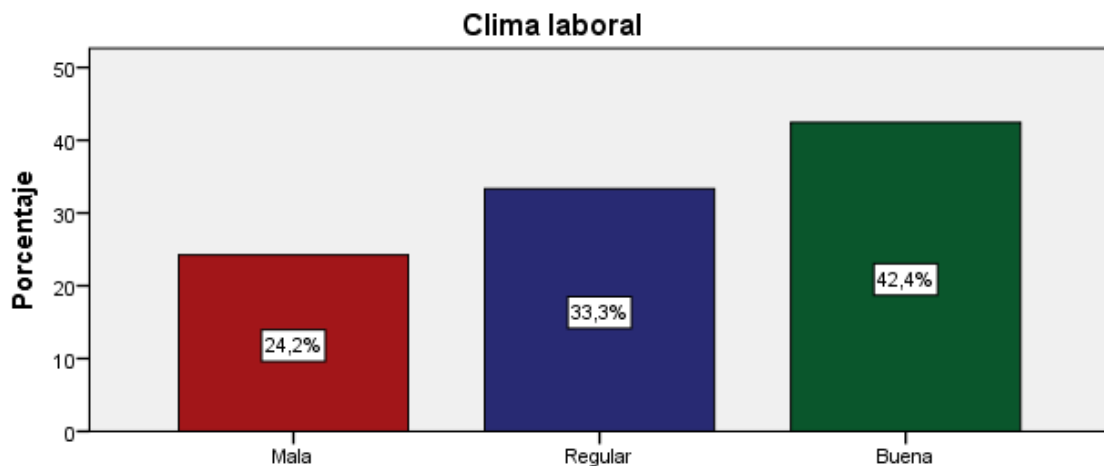
Tabla 2.

*Resultados de la variable clima laboral de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	8 24,2
	Regular	11 33,3
	Buena	14 42,4
	Total	33 100,0

Figura 2.

*Resultados de la variable clima laboral de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*



Fuente: Cuestionario de clima laboral.

Interpretación:

Se observa que de la variable clima laboral que de los 33 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro que representa el 100% de la muestra, el 24,2% percibe un mal clima laboral, el 33,3% percibe un regular clima laboral y el 42,4% percibe un buen clima laboral.



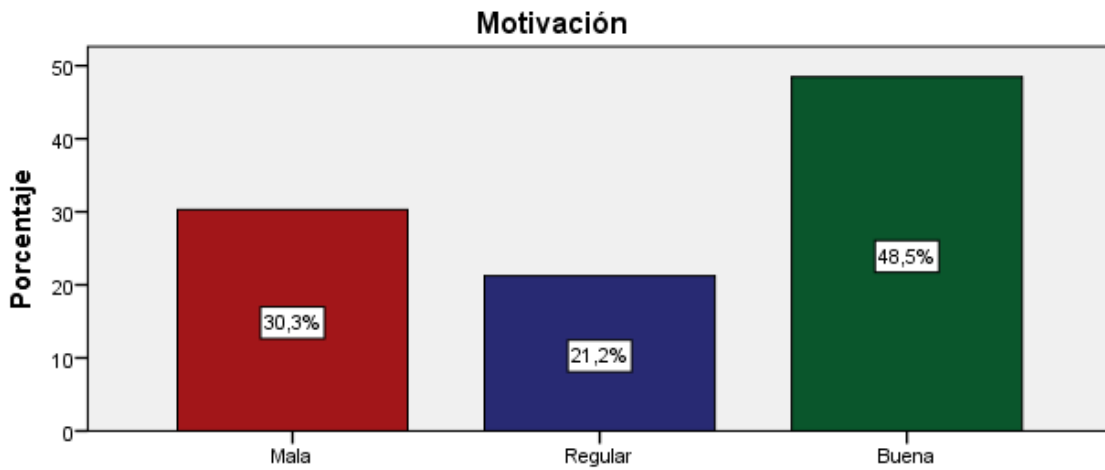
Tabla 3.

*Resultados de la dimensión motivación de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Mala	10	30,3
	Regular	7	21,2
	Buena	16	48,5
	Total	33	100,0

Figura 3.

*Resultados de la dimensión motivación de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*



Fuente: Cuestionario de clima laboral.

Interpretación:

Se observa que de la dimensión motivación que de los 33 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro que representa el 100% de la muestra, el 30,3% percibe una mala motivación, el 21,2% percibe una regular motivación y el 48,5% percibe una buena motivación.

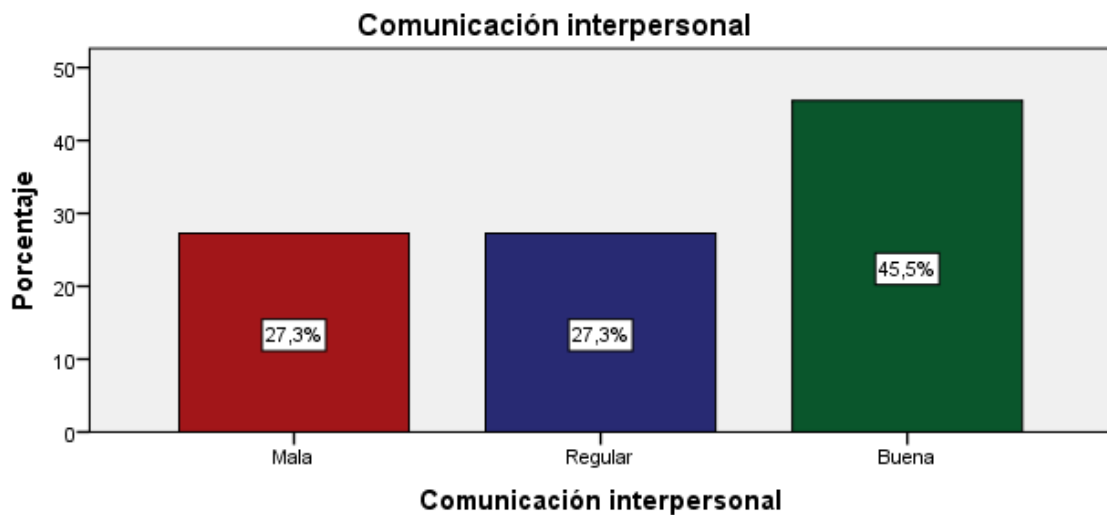
Tabla 4.

*Resultados de la dimensión comunicación interpersonal de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Mala	9	27,3
	Regular	9	27,3
	Buena	15	45,5
	Total	33	100,0

Figura 4.

*Resultados de la dimensión comunicación interpersonal de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*



Fuente: Cuestionario de clima laboral.

Interpretación:

Se observa que de la dimensión comunicación interpersonal que de los 33 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro que representa el 100% de la muestra, el 27,3% percibe una mala comunicación interpersonal, el 27,3% percibe una regular comunicación interpersonal y el 45,5% percibe una buena comunicación interpersonal.

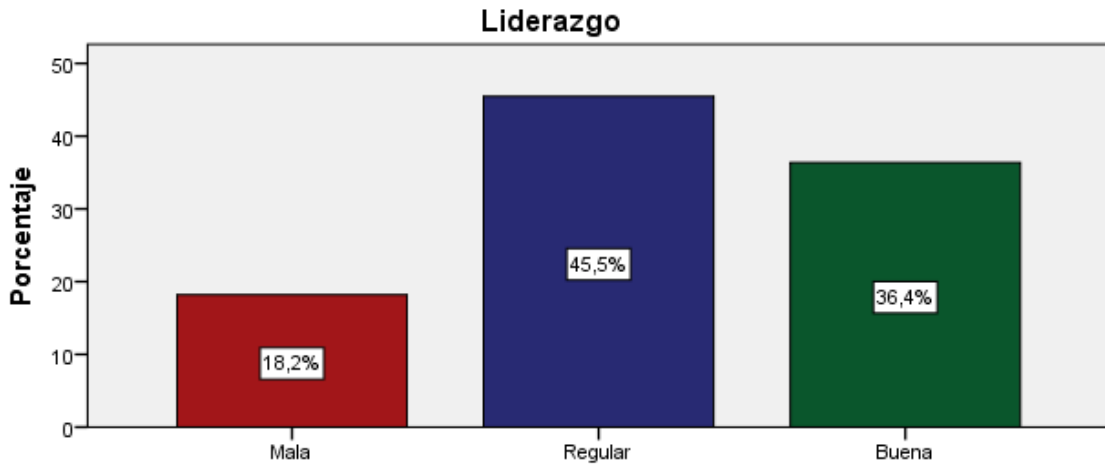
Tabla 5.

*Resultados de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Mala	6	18,2
Regular	15	45,5
Buena	12	36,4
Total	33	100,0

Figura 5.

*Resultados de la dimensión liderazgo de los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.*



Fuente: Cuestionario de clima laboral.

Interpretación:

Se observa que de la dimensión liderazgo que de los 33 trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro que representa el 100% de la muestra, el 45,5% percibe un mal liderazgo, el 18,2% percibe un regular liderazgo y el 36,4% percibe un buen liderazgo.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	,610	33	,000
Clima laboral	,785	33	,000
Motivación	,743	33	,000
Comunicación interpersonal	,767	33	,000
Liderazgo	,800	33	,000

#### a. Corrección de la significación de Lilliefors

En nuestra muestra al ser menor de 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, obteniendo el valor sig. de 0,000 y 0,001 que significa que la muestra de la investigación es no paramétrica. Esto significa que para la contratación de la hipótesis utilizaremos la prueba Rho de Spearman.

Hipótesis general de la investigación

Correlación de Rho de Spearman de la variable responsabilidad social y la variable clima laboral.

		<b>Correlaciones</b>		
		Responsabilidad social	Clima laboral	
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,793 lo que significa que a presencia de la responsabilidad social hay un buen clima laboral.

Hipótesis específica 1 de la investigación

Correlación de Rho de Spearman de la variable responsabilidad social y la dimensión motivación

**Correlaciones**

		Responsabilidad social	Motivación
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,869**
		N	.
	Motivación	Coeficiente de correlación	33
		Sig. (bilateral)	,000
		N	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,869 lo que significa que a presencia de la responsabilidad social hay una buena motivación.

Hipótesis específica 2 de la investigación

Correlación de Rho de Spearman de la variable responsabilidad social y la dimensión comunicación interpersonal

### Correlaciones

		Responsabilidad Comunicación		
		social	interpersonal	
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,832 lo que significa que a presencia de la responsabilidad social hay una buena comunicación interpersonal.

Hipótesis específica 2 de la investigación

Correlación de Rho de Spearman de la variable responsabilidad social y la dimensión liderazgo

**Correlaciones**

		Responsabilidad social	Liderazgo
Rho de Spearman	Responsabilidad social	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	33
	Liderazgo	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un índice de significancia bilateral de 0,000 se obtiene que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020, en forma directa con Rho de Spearman calculado = 0,709 lo que significa que a presencia de la responsabilidad social hay un buen liderazgo.



## CAPÍTULO V:

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se logró desarrollar el objetivo planteado en la investigación de determinar la relación que existe entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020, ya que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; Según el valor  $P= 0,000$  que es menor a  $0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $0,793$ .

Por tan sentido Dávila (2018), en su tesis titulada “Implementación de estrategias socialmente responsable para la gestión administrativa de las asociaciones agroproductiva del Ecuador, año 2017. Concluye que se puede observar poco conocimiento de los temas que la responsabilidad social abarca, esto debido principalmente a este motivo que la asociación no aplica prácticas de responsabilidad social dentro de las actividades que realiza, en ninguno de los ámbitos económicos, sociales y ambientales. También Müller (2016), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control de gestión para la implementación de la responsabilidad social universitaria”. Concluye que, entre los reportes estudiados, solo la Universidad de Concepción y la Universidad Andrés Bello incorporan un estudio de percepción a alguna de sus partes interesadas para conocer cómo ven a la universidad con respecto a los temas de RSU, y en general todas las universidades que tienen reportes muestran la responsabilidad social o la sustentabilidad en su misión, visión o valores. Se puede deducir, que en general no se utiliza masivamente una herramienta para el diagnóstico con el fin de saber si existe objetivamente un compromiso o la creencia de la RSU dentro de la organización, por lo que esta investigación brinda la herramienta para su medición.

Por su parte Sáenz (2015), en su tesis titulada “Medición de los impactos de la difusión de la innovación de un proyecto de responsabilidad social”.

Concluye que los resultados de esta investigación muestran que el proceso de cambio de conducta de los beneficiarios para la adopción de estos proyectos de responsabilidad social pasa por las siguientes etapas: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación. A su vez Pereira (2014), en su tesis titulada “Clima laboral y servicio al cliente (Estudio realizado en el Hospitales privados de la zona de la ciudad de Quetzaltenango)”. Concluye que el clima laboral incide en el servicio al cliente porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los trabajadores reconocen la existencia del mismo ya que los compañeros de trabajo y los pacientes son los clientes internos y externos que requieren un servicio de calidad.

Por otro lado González (2014), en su tesis titulada “Implementación de un sistema de mejora del clima organizacional para mejorar la calidad de servicio que brinde al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena periodo 2013 - 2014” concluye que las capacitaciones no se realizan constantemente y en la mayoría de veces al personal que escogen para que asistan a las pocas capacitaciones o charlas son los de alto nivel, mientras al resto de funcionarios los capacitan esporádicamente. Por este motivo argumenta Cochachi (2018), en su tesis titulada “La responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017”. Concluye que los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indicaron que existe una correlación positiva alta entre las variables Responsabilidad social y Gestión empresarial, lo cual se determinó con la prueba Rho de Spearman ( $p\text{-valor} = .000 < .05$ ).

Por su lado Luza (2017), en su tesis titulada “El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima”. Concluye que el nivel de predicción de las variables clima laboral y satisfacción laboral sobre la calidad educativa es a un nivel estadístico significativo ( $\chi^2=213,859$ ;  $gl=14$ ;  $p=0.000$ ); además, el valor  $R^2$  de Nagelkerke obtenido indica que el modelo propuesto explica el 91.5% de la variable dependiente (0.915). De acuerdo a estos resultados, se

concluye que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente en la calidad educativa de las instituciones educativas “María Auxiliadora” de Lima. En este sentido Du (2017), en su tesis titulada “La responsabilidad social empresarial en la gestión de las empresas mineras en el Perú”. Concluye que se encontró que efectivamente la responsabilidad social (RSE) incide directamente en la gestión de las empresas mineras en el Perú; demostrándose así la relación causal entre ambas variables.

También Justo (2017), en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4° juzgado de familia de la corte superior de justicia de Puno, 2015”. Concluye que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4to Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Puno durante el año 2015 es positiva moderada con un nivel de correlación de 0.63, lo que indica que es significativa, tal como se planteó en la hipótesis general; en consecuencia, existe una dependencia entre ambas variables. En tal sentido Castañeda (2017), en su tesis titulada “Responsabilidad social interna y su relación con la gestión administrativa del programa de microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco, 2017” concluye que la relación directa que existe entre ambas variables, el mismo que fue corroborado teóricamente con bibliografías de la ciencia administrativa, y antecedentes de investigadores nacionales e internacionales. El 100% de trabajadores han reconocido la práctica de responsabilidad social interna de la ONG, esto motiva para que ellos puedan contribuir con una adecuada gestión administrativa. De esta forma, se corrobora la hipótesis planteada indicado que hay una relación directa entre ambas variables. Es decir, ha mayor responsabilidad, mayor eficiencia en la gestión pública.

Siguiendo con Coral (2019), en su tesis titulada “El emprendimiento y responsabilidad social de los Micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2018” concluye que, existe una relación positiva muy baja y no significativa entre el emprendimiento y la responsabilidad social de los micro y pequeños empresarios de Pucallpa, 2018. Por otra parte

Lozano, Berru y Águila (2019), en su tesis titulada “El clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Credivargas, Pucallpa, 2018”. Concluye que existe relación positiva alta y significativa, entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CrediVargas de Pucallpa, 2018, lo que indica que el liderazgo, la motivación, la reciprocidad y la participación que practica la empresa CrediVargas, son determinantes para el logro de una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral. Por ultimo Cabezudo y García (2016), en su tesis titulada “Liderazgo y clima organizacional de los docentes de las instituciones educativas primarias públicas de las comunidades Shipibas de Yarinacocha - 2015”. Concluye que existe una relación directa y significativa media entre el liderazgo y clima Organizacional en los docentes de las Instituciones Educativas del nivel primario de las comunidades shipibas en el 2015.

Por lo tanto, se confirma nuestra hipótesis ya que se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; Según el valor  $P= 0,000$  que es menor a  $0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $0,793$ .

## CONCLUSIONES

### Primera

Se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; Según el valor  $P= 0,000$  que es menor a  $0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $0,793$ .

### Segunda

Se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; Según el valor  $P= 0,000$  que es menor a  $0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $0,869$ .

### Tercera

Se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; Según el valor  $P= 0,000$  que es menor a  $0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $0,832$ .

### Cuarto

Se concluye que existe relación significativa entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020; Según el valor  $P= 0,000$  que es menor a  $0,01$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =  $0,709$ .

## SUGERENCIAS

### Primera

Se sugiere a las redes de salud aplicar la responsabilidad social ya que mejora el clima laboral de los trabajadores.

### Segunda

Se sugiere a las redes de salud aplicar la responsabilidad social ya que mejora la motivación de los trabajadores.

### Tercera

Se sugiere a las redes de salud aplicar la responsabilidad social ya que mejora la comunicación interpersonal de los trabajadores.

### Cuarto

Se sugiere a las redes de salud aplicar la responsabilidad social ya que mejora el liderazgo de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A. Lozano, B. y. (2019). El clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Credivargas, Pucallpa. Pucallpa.
- Álvarez, M. (2006). Definición de clima laboral.
- Castañeda, A. (2017). Responsabilidad social interna y su relación con la gestión administrativa del programa de microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco. Huánuco.
- Cochachi, A. (2018). La responsabilidad social y la gestión empresarial de la empresa Saga Falabella. Lima.
- Coral, A. (2019). El emprendimiento y responsabilidad social de los Micro y pequeños empresarios de Pucallpa. Pucallpa.
- Dávila, A. (2018). Implementación de estrategias socialmente responsable para la gestión administrativa de las asociaciones agroproductiva del Ecuador. Ecuador.
- Du, A. (2017). La responsabilidad social empresarial en la gestión de las empresas mineras en el Perú” de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.
- Friedman. (1962). Enfoques científicos .
- García, A. C. (2016). Liderazgo y clima organizacional de los docentes de las instituciones educativas primarias públicas de las comunidades Shipibas de Yarinacocha. Yarinacocha.
- Gilmore, C. &. (2002). Comunicación interpersonal.
- González, A. (2014). Implementación de un sistema de mejora del clima organizacional para mejorar la calidad de servicio que brinde al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena periodo 2013 - 2014. Santa Elena.
- Justo, A. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en el 4° juzgado de familia de la corte superior de justicia de Puno. Puno.
- Latorre, S. &. (2013). Clima Laboral.
- Luza, A. (2017). El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima. Lima.
- Mozas Moral y Puentes-Poyatos, 2., & Vélez. (2011). Bases epistémicos.
- Müller, A. (2016). Diseño de un sistema de control de gestión para la implementación de la responsabilidad social universitaria. Chile.
- Murillo, J. y. (2007). Clima de tipo autoritario .
- Pereira, A. (2014). Clima laboral y servicio al cliente . Quetzaltenango.
- Sáenz, A. (2015). Medición de los impactos de la difusión de la innovación de un proyecto de responsabilidad social. España.
- Sánchez. (1987). Tipos de investigación.

Vallerand. (1994). Actitudes.

Anaya, D., & Suárez, J.M. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2). 519-534.

Bernays (2001). Las Relaciones Públicas son la práctica de la responsabilidad social. *Futuro de América*.

Bigne E. (2008). Responsabilidad social empresarial percibida desde una perspectiva sostenicéntrica, y su influencia en la reputación de la empresa y en el comportamiento del turista. España. Universidad de Valencia.

Caravedo, B. (1998). Responsabilidad Social de la Empresa: Un eje para cambiar. Lima: Universidad del Pacífico

Cardona D., y Zambrano R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Genrales* 30.

Chomali, F., Majluf, N. (2007). Ética y responsabilidad social en la empresa. Santiago de Chile: El Mercurio S.A.P.

De Pelekais, C., Aguirre, R. (2008). *Hacia una cultura de Responsabilidad Social* (1era ed). México: Person Educación de México S.A.

Donaldson y Preston, (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications. Volumen 20. *The Academy of Management Review*

Friedman (1962), responsabilidad social. México.

García, E., Schwalb, M. (2004). Instrumentos y normas para medir la responsabilidad social empresarial. Lima: Universidad del Pacífico

Gray C. (1995). *Social Stories 10.0*. Arlington, TX: Future Horizons.

Gutierrez F. (2010). Responsabilidad social empresarial como estrategia de negocio sustentable en la industria farmacéutica chilena. Universidad de Chile.

Juran (1990), en la *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia. Enero a Junio de 2005, pág. 5.

Kreitner, R.: Kinicki, A. (1999). *Comportamiento de las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill. Tercera edición.

Locke, Edwin A. The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette, Editor. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand Mc. Nally College. 1976.

Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la *merican Psychological Association Convention*, San Francisco, California. Recuperado de [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=ED023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138)

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.



- Mitchell. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Saliency: Defining the Principle of Who and What Really Counts. *The Academy of Management Review*
- Mozas Moral, A. y Puentes-Poyatos R. (2010): «La Responsabilidad Social Corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas», *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, vol. 103, n.o 103, Madrid, pp. 75-100.
- Ortiz P. (2009). La responsabilidad social empresarial como base de la estrategia competitiva de HZX. Bogotá Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.
- Palas M. (2012). La responsabilidad social como una forma de mecenazgo empresarial. Propuesta para la creación de una fundación de la cámara de comercio y producción de Lambayeque.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Portocarrero, G., Suárez, F., Sanborn, C. (2000). Empresas, Fundaciones y Medios: La Responsabilidad Social en el Perú. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Porter, M. y Kramer M. (2011): «La creación de valor compartido», *Harvard Business Review América Latina*, vol. 17, n.o 10, Santiago de Chile, pp. 1-18.
- Restrepo, H. (2015). Clima Organizacional y productividad en las empresas u organizaciones. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Roberts R. (1992). Determinants of Corporate Social Responsivity Disclosure: an Application of Stakeholder Theory. *Organization and Society*, Vol 17.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* 13° Ed. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Séptima edición.
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Salazar, J., Guerrero. J., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009). Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral.
- Sampieri. (2014). *Metodología de la investigacio* , Mexico McGraw Hill
- Ullman (1985). *Corporate Social Responsibility and Financial Performance*. California: University of California at Berkeley
- Vélez, A. (2011): «Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa», *Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 19, n.o 25, Medellín, pp. 55-74.
- Vergara M. (2009). Ser o aparentar la responsabilidad social empresarial. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana de Colombia

## ANEXO

### Anexo 1:

#### CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Apreciado trabajador: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas a la responsabilidad social. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020”**. Para responder cada pregunta existen diversas alternativas:

**Responderás, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.**

Responderás, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.

1. Nunca
2. A veces
3. Siempre

ITEMS Responsabilidad social	Respuesta		
	Siempre	A veces	Nunca
<b>Valores</b>			
1. ¿Soy imparcial en cuando realizo mi trabajo?	3	2	1
2. Soy justo en las tomas de decisiones en mi trabajo	3	2	1
3. ¿Actuó de forma imparcial en decisiones que afecten a los demás?	3	2	1
4. Siempre aplico las normas vigentes según cada situación.	3	2	1
5. ¿Soy sincero siempre con mis clientes o usuarios?	3	2	1
6. ¿Me agrada decir la verdad generalmente?			
7. ¿Me gusta conseguir las cosas por mi propio merito?	3	2	1

8. ¿Soy lo más claro posible con mis clientes o usuarios según su caso a tratar?	3	2	1
9. ¿Respeto la jerarquía de mis superiores y subalternos?	3	2	1
10. ¿Estoy dispuesto a acatar todas las normas y las leyes?	3	2	1
11. ¿Respeto con empatía las decisiones de mis superiores?	3	2	1
<b>Actitudes</b>			
12. ¿Me capacito constantemente en cursos relacionado a mi oficio?	3	2	1
13. ¿Conozco las normas de la corte superior de justicia?	3	2	1
14. ¿Estoy capacitado para manejar los procesos judiciales y penales?	3	2	1
15. ¿Siempre se cómo actuar en diversas situaciones?	3	2	1
16. ¿Generalmente siempre tengo una buena actitud?	3	2	1
17. ¿Me gusta ser cortés y atento con las personas?			
18. ¿Me gusta siempre respetar a los demás?	3	2	1
19. ¿Siempre soy cordial con las personas?	3	2	1
20. Soy una persona amable y agradable.	3	2	1

## CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Apreciado trabajador: Este cuestionario contiene preguntas relacionadas clima laboral. Es importante que contestes con sinceridad, ya que los resultados serán empleados para la investigación titulada: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020”**. Para responder cada pregunta existen diversas alternativas

Responderás, marcando con una “X” en el espacio correspondiente.

1. Nunca
2. A veces
3. Siempre

ITEMS Clima laboral	Respuesta		
	Buena	Mala	alta
<b>DIMENSIÓN MOTIVACIÓN</b>			
1. ¿Cuándo ingresó como trabajador en la red de salud recibió la inducción correspondiente para reconocer sus funciones?	3	2	1
2. ¿La institución de la red de salud ofrece capacitaciones a los trabajadores de actualizaciones?	3	2	1
3. ¿La institución otorga reconocimientos simbólicos a trabajadores destacados durante el año?	3	2	1
4. ¿Existe incentivos para los trabajadores que se destacan laboralmente?	3	2	1
5. ¿El desempeño del personal de salud en la institución es un ítem que permite la promoción de cargo?	3	2	1
6. ¿Existe concurso de plazas de la red de salud para ser promovido a puestos y ejercer cargos de gestión?	3	2	1
<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>			
7. ¿Tiene usted buena relación laboral con sus directivos y compañeros de trabajo?	3	2	1
8. ¿El centro de salud cuenta con un comité de convivencia que aporte a la resolución de conflictos?	3	2	1

9. ¿Participa usted activamente en la resolución de conflictos?	3	2	1
10. ¿Los directivos de la red de salud son claros y específicos cuando definen los objetivos de trabajo?	3	2	1
11. ¿Se proponen trabajos colaborativos entre otras alternativas con los trabajadores y personal jerárquico para el desarrollo de proyectos o actividades institucionales?	3	2	1
12. Se respeta los estamentos para realizar los mensajes a los trabajadores	3	2	1
13. ¿El personal conoce sus funciones y obligaciones?	3	2	1
<b>DIMENSIÓN LIDERAZGO</b>			
14. ¿Cuándo usted participa en reuniones y hace observaciones relacionadas con el trabajo de la institución, estas son tenidas en cuenta?	3	2	1
15. ¿Son asertivas las observaciones de los directivos hacia los trabajadores en las situaciones problemáticas que se presentan?	3	2	1
16. ¿Son asertivos los directivos en la comunicación con la información transmitida hacia los trabajadores?	3	2	1
17. ¿En la institución les asignan a los trabajadores actividades en las cuales ejerce liderazgo autónomo?	3	2	1
18. ¿En su trabajo en el centro de salud le permite adquirir conocimientos para liderar roles directivos?	3	2	1
19. ¿Puede los trabajadores tomar decisiones de acuerdo a las normatividades sin consultar a sus superiores?	3	2	1
20. ¿El trabajador es reconocido como líder dentro del establecimiento donde labora?	3	2	1

## **Anexo 2:**

### **DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS**

**Artículo 7°.** Los principios éticos son las normas o reglas que tutelan la conducta de los docentes, investigadores, estudiantes y graduados, en sus relaciones, en los procesos de investigación.

**Artículo 8°.** La actividad investigativa que se realiza en la Universidad Nacional de Ucayali debe observar estrictamente los siguientes principios:

**Consentimiento informado y expreso.** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, mediante el cual las personas como sujeto de investigación o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**Cuidado al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad.**

Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad, lo que implica comprender la integralidad del sistema de elementos bióticos, abióticos, socioeconómicos, culturales y estéticos que interactúan entre sí, con los individuos y con la comunidad en la que viven en busca de la conservación racional y sostenible de esos recursos. En particular, implica el respeto al conjunto de todas y cada una de las especies de seres vivos y de sus variedades, así como a la diversidad genética.

**Responsabilidad, rigor científico y veracidad.**

Los investigadores, profesores, estudiantes y graduados de la Universidad Nacional de Ucayali, en esta labor deberán actuar con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional como social. Deberán proceder con rigor científico asegurando la validez, la confiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, deberán garantizar estricto apego a la veracidad de la

investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados.

**Divulgación responsable de la investigación.**

Es obligación de todo investigador difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural. También devolver los resultados a las personas, grupos y comunidades participantes en la investigación.



### Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD N° 04 AGUAYTIA SAN ALEJANDRO, 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?</li> <li>- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la relación que existe entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</li> <li>- Evaluar la relación que existe entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</li> <li>- Establecer la relación que existe entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. Ho: No existe relación significativa entre la responsabilidad social y el clima laboral en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> H1: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la motivación en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. H2: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la comunicación interpersonal en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020. H3: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y el liderazgo en los trabajadores de la red de salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020.</p>	Responsabilidad social	Valores	Justicia Honestidad Respeto
	Actitudes	Conocimiento Comportamiento Conductas			
	Clima laboral	Motivación	Incentivos. Promoción. Capacitación.		
	Comunicación interpersonal	Relación interpersonal. Los canales de comunicación. Entendimiento de los mensajes en la organización. Los conocimientos del personal.			
	Liderazgo	Trabajo en equipo. Desarrollo de directivos. Liderazgo institucional			

#### Anexo 4: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Responsabilidad social

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Responsabilidad social	Es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de las consecuencias que las actividades de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. (Autor: Belén Ena Ventura, Susana Delgado González)	Son los parámetros de los valores y actitudes que se medirán a través de un cuestionario tipo escala binomial.	Valores	Justicia Honestidad Respeto
			Actitudes	Conocimiento Comportamiento Conductas

Variable 2: Clima laboral

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima laboral	El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad. (Seco & Latorre, 2013)	Para analizar el clima laboral se puede a través de un diagnóstico sobre las percepciones de los actores y los factores que las generan	Motivación	Incentivos. Promoción. Capacitación.
			Comunicación interpersonal	Relación interpersonal. Los canales de comunicación. Entendimiento de los mensajes en la organización. Los conocimientos del personal.
			Liderazgo	Trabajo en equipo. Desarrollo de directivos. Liderazgo institucional

