

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO**  
**LABORAL DE UNA CAJA MUNICIPAL, AGENCIA BALTA**  
**MERCADO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**MARIO KENSEY GAMARRA MONCAYO**

**ASESOR**

**JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA**

<https://orcid.org/0000-0002-6793-3257>

**Chiclayo, 2021**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL  
ENTORNO LABORAL DE UNA CAJA MUNICIPAL,  
AGENCIA BALTA MERCADO, 2021**

PRESENTADA POR:

**MARIO KENSEY GAMARRA MONCAYO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

María de las Mercedes Vigo Gálvez

PRESIDENTE

Milagros Carmen Gamarra Uceda

SECRETARIO

Jorge Augusto Mundaca Guerra

VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico este proyecto de tesis a mi Santito querido San Quirinito (Cajamarca), a mi madre, mi hermano y novia. A mi santito querido porque ha estado conmigo en cada paso, tropiezo y caída que he dado, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi Madre, quienes a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y de mi hermano, dándome fortaleza en todo momento, apoyo cuando la situación lo amerita, en mi educación, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentó sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. A mi novia, la cual me demostró todo su amor, fortaleza y paciencia en todo momento y me ayudó a cumplir una de mis metas atrasadas, es mi fuerza para superarme todos los días, es el comienzo de algo bonito y bello para nosotros.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradezco a mi Asesor, el Mgtr. Jorge Augusto Mundaca Guerra por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>9</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>10</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>11</b>
<b>II. Marco teórico.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Bases teórico-científicas .....</b>	<b>16</b>
<b>III. Metodología .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1. Tipo y nivel de investigación .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2. Diseño de investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4. Criterios de selección .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5. Operacionalización de variables.....</b>	<b>37</b>
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>40</b>
<b>3.7. Procedimientos .....</b>	<b>40</b>
<b>3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>41</b>
<b>3.9. Matriz de consistencia .....</b>	<b>42</b>
<b>3.10. Consideraciones éticas .....</b>	<b>45</b>
<b>IV. Resultados y discusión .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>45</b>
<b>4.2. Entrevista Aplicada .....</b>	<b>52</b>

<b>4.3. Discusión .....</b>	<b>53</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>54</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>56</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>58</b>
<b>VIII. Anexos .....</b>	<b>65</b>

## Lista de tablas

<b>Tabla 1. Operacionalización de variables</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 2. Matriz de consistencia</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 3. Rangos para el análisis de las dimensiones</b>	<b>45</b>

## Lista de figuras

<b>Figura 1. Modelo de RSE ISO 26000</b>	<b>27</b>
<b>Figura 2. Dimensión Derechos Humanos</b>	<b>46</b>
<b>Figura 3. Dimensión Relaciones Laborales</b>	<b>47</b>
<b>Figura 4. Dimensión Prácticas Laborales</b>	<b>49</b>
<b>Figura 5. Responsabilidad Social Empresarial</b>	<b>51</b>

## Resumen

Esta investigación fue ejecutada en la Caja Municipal de Sullana, Agencia Balta Mercado, en el año 2021. Tuvo como objetivo general analizar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en el entorno laboral de la mencionada agencia, en el año 2021. El enfoque utilizado fue mixto: Cuantitativo (cuestionario) y Cualitativo (fuentes documentales), el modelo planteado fue diseñado por Auz (2015), estando basado en el modelo de la norma ISO 26000, que consta de: derechos humanos, relaciones laborales y prácticas laborales. El instrumento posee 23 ítems, aplicándose a veinte colaboradores; asimismo, se utilizaron fuente documentales como papers, tesis y revistas. Los hallazgos más relevantes fueron los siguientes: La empresa tiene un desempeño bajo, encontrándose una media de 5.18, es decir, no cumple a totalidad con las actividades planteadas en la guía ISO 26000. Además, se determinó un nivel bajo en las dimensiones de Derechos Humanos, Prácticas Labores y Relaciones Laborales según el percentil obtenido. Se concluye que las actividades de RSE en la Caja Municipal es bajo, porque la empresa hace lo necesario para trabajar según la legislación laboral, económica y social, respetando las normas en derechos humanos, pero se detectó que la mala comunicación afecta la satisfacción del colaborador en el pleno desarrollo de sus actividades laborales; no se cuenta con buena comunicación entre los niveles de la Caja Municipal, tampoco con un programa de incentivos laborales, ni con oportunidades de crecimiento, resultado de no aperturar nuevos puestos laborales; finalmente, se brindan alternativas de solución a los problemas encontrados.

**Palabras clave:** Análisis, Responsabilidad social Empresarial, Caja Municipal de Sullana – Agencia Balta Mercado  
Clasificaciones JEL: M12 y M14

### **Abstract**

This research was carried out in the Municipal Fund of Sullana, Balta Mercado Agency, in 2021. Its general objective was to analyze the current situation of Corporate Social Responsibility in the work environment of the aforementioned agency, in 2021. The approach used It was mixed: Quantitative (questionnaire) and Qualitative (documentary sources), the proposed model was designed by Auz (2015), being based on the model of the ISO 26000 standard, which consists of: human rights, labor relations and labor practices. The instrument has 23 items, applied to twenty collaborators; Likewise, documentary sources such as papers, theses and magazines were used. The most relevant findings were the following: The Company has a low performance, finding an average of 5.18, that is, it does not fully comply with the activities outlined in the ISO 26000 guide. In addition, a low level was determined in the Rights dimensions Human, Labor Practices and Labor Relations according to the percentile obtained. It is concluded that CSR activities in the Municipal Fund are low, because the company does what is necessary to work according to labor, economic and social legislation, respecting human rights standards, but it was detected that poor communication affects employee satisfaction in the full development of their work activities; There is no good communication between the levels of the Municipal Fund, neither with a work incentives program, nor with opportunities for growth, as a result of not opening new jobs; finally, alternative solutions are provided to the problems encountered.

Keywords: Analysis, Corporate Social Responsibility, Caja Municipal de Sullana - Balta Mercado Agency

JEL classifications: M12 and M14

## I. Introducción

En el mundo actual las organizaciones de todo tamaño tienen grandes impactos positivos y negativos en el medio ambiente, las condiciones sociales y la economía, por tanto, deben hacerse responsables de sus acciones. Cada empresa debe comprometerse a publicar informes de sostenibilidad porque la divulgación de la Responsabilidad social empresarial (RSE) y las prácticas sostenibles aportarían enormes ventajas significativas a las empresas, que en gran medida se relacionan con lograr una buena imagen, logrando así una mejor competitividad. (Borges et al., 2017), así mismo, diversas organizaciones han empezado a comprometerse socialmente con su entorno, la cual esta nueva tendencia empresarial es denominada como RSE; haciendo cumplir la concreción de la justicia social, el respeto a los derechos humanos y el valor de los derechos laborales y las condiciones básicas de trabajo (Roque, 2018).

La RSE en el Perú, como lo dice Oliva y Yesquen (2019) que, “Con respecto a su implementación y aplicación dentro de una compañía en el sector privado tiene dos grandes problemas, uno es la falta de compromiso institucional y el otro es la negativa de realizar prácticas socialmente responsables dentro de las actividades de la compañía”.

Es por eso que a pesar del interés que tiene las empresas hoy en día en involucrarse en la RSE, hay un tema en especial que han dejado de lado; que son los efectos de la RSE sobre el desempeño de los colaboradores. Es por eso que se conoce muy poco sobre ellos en los comportamientos y actitudes de los colaboradores. Por eso, que la presente investigación les da importancia a la problemática vinculante a empresa-trabajadores.

La Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, se dedica a la colocación de productos activos y pasivos en el mercado de Chiclayo, teniendo como mercado potencial a los micros y pequeños empresarios de la zona rural y urbana de la ciudad, los cuales son los que mueven los ingresos y factores económico del sector geográfico en donde están ubicados. Cuenta con 23 trabajadores entre banca, cobranza y negocios. En la actualidad solo cuenta con una cartera aproximada de 20 millones en colocaciones quienes se encuentran fidelizados con el producto, con los que llega a renovar en razón de 400 mil soles al mes en colocaciones por colaborador, correspondiéndole un 10 a 11% del total de cartera de crédito de la ciudad de Chiclayo. Por otra parte, la Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, cuenta con área centralizada de cobranza, quienes son su fortaleza en la recuperación de la cartera morosa.

La Caja Municipal, Agencia Balta Mercado actualmente tiene problemas internos, lo cual se han observado en el desarrollo laboral de sus colaboradores, el rendimiento de los colaboradores actualmente ha disminuido debido a las condiciones en el trabajo, los cuales no son las mejores para su desarrollo, no cuentan con el equipo necesario de protección contra la pandemia Covid - 19, cuentan con un contrato de trabajo estable, pero sujetos a una traslado imprevisto de los colaboradores, no existen oportunidades de desarrollo laborales, no existiendo meritocracia, lo cual desmotiva a los trabajadores y afecta a compromiso laboral y que a su vez afecta con el cumplimiento de las metas, pudiendo repercutir negativamente en la buenas prácticas de los procesos de colocación de créditos. Por otro lado, los trabajadores consideran que las capacitaciones recibidas son insuficientes para el buen desempeño de sus labores, malestar que es visible ante competidores, proveedores y clientes, es por eso que se deben tomar nuevas decisiones de carácter social en las que los colaboradores de la empresa deben ser priorizados en su formación, capacitación para practicas exitosas en la gestión del riesgo de la institución, siendo estos a su vez, los que producen las colocaciones y depósitos que incluyen en la rentabilidad de la entidad. Existe malestar en los colaboradores a quienes se les ha ofrecido mayor bioseguridad, mejores escalas remunerativas e incentivos que no se han cumplido.

De tal manera, se tiene como problema de investigación ¿Cuál es el análisis de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, 2021? Objetivo General: Analizar la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, 2021. Objetivos Específicos: Describir el nivel la responsabilidad social empresarial de una Caja Municipal de Sullana, Agencia Balta Mercado con los derechos humanos, describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado en sus relaciones laborales y describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado en sus prácticas laborales.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes**

Hernández y Manrique (2017) estudiaron la influencia de la RSE en el éxito competitivo en organizaciones agroexportadoras de uva bajo la técnica de entrevistas a profundidad. Su investigación fue de tipo descriptiva aplicada de corte transversal. Para ello, las aplicaron a dos jefes de exportaciones de distintas empresas agroexportadoras en Ica. Se determinó que la RSE influye positivamente en la competitividad de las empresas, y que esto se extiende hacia los colaboradores y las agrupaciones que trabajan con ellos, quienes emitirán juicios de valor como empresas socialmente responsables.

Tapia, Tisalema y Miranda (2018) evaluaron el nivel de la RSE en empresas del rubro de calzado en Ecuador, desde la óptica de los colaboradores y consumidores, enmarcada dentro de la norma ISO 26000. Su investigación fue de tipo descriptiva aplicada de corte trasversal. La muestra se conformó por 65 empleados de 15 empresas de calzado y 384 consumidores, a quienes se les aplicaron encuestas. Los resultados muestran que dichas empresas reportan un nivel promedio de aplicación de la RSE, donde en aquellas que mejor implementadas tienen estas normativas, se evidencia un mejor clima laboral, respeto a las condiciones de estabilidad y seguridad, así como un nivel aceptable de buen trato a los clientes.

López, Ojeda y Ríos (2017) en su estudio, tuvieron como objetivo identificar las variables suscritas en la norma ISO 26000 que influyen en la percepción de la RSE. Para ello, encuestaron a 68 colaboradores de una empresa de productos para fumigación de México, teniendo en cuenta las variables de prácticas laborales, derechos humanos, medio ambiente, asuntos de consumidores, prácticas justas de operación y participación activa y desarrollo de la comunidad. Su investigación fue descriptiva. Los hallazgos más importantes, señalan que el nivel de la RSE desde la óptica de los colaboradores, se ve influenciada por las prácticas justas de operación, prácticas laborales, participación activa y desarrollo de la comunidad. Así también, se encontró que la percepción del nivel de la RSE dentro de la empresa, varía según el factor género.

Macías y Flores (2016) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de analizar la implementación de la norma ISO 26000 de RSE en agencias navieras ecuatorianas y su relación con los clientes. Su investigación fue de tipo descriptivo. Se trabajó con 384 empleados del puerto marítimo de Guayaquil a quienes se les aplicó encuestas y entrevistas con preguntas cerradas. Encontraron que, en algunas agencias, se desconoce la RSE, por ende, no se han implementado estrategias para llevarla a cabo; por otro lado, en las agencias que sí se están ejecutando, son conscientes de su importancia tanto con el medio ambiente, como con el personal interno.

Gómez, Yanet (2014), en su trabajo de investigación propuso identificar la percepción de los trabajadores de la caja Huancayo con respecto a la responsabilidad social, utilizando el estudio basado en el ISO 26000 para tener un alcance más objetivo de su investigación. La metodología empleada fue de un enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo. Para ello se aplicó un cuestionario a todos los colaboradores de la agencia, obteniendo como resultado que la percepción por parte de los trabajadores es positiva, lo que conlleva al conocimiento de RSE en la empresa, facilitando la asimilación y captación de nuevas normas que vaya implementando con el tiempo.

Lara (2017) en su investigación tiene como objetivo describir la situación existente del cumplimiento de la RSE, se refirió a la dirección del talento humano, teniendo como referencia la norma ISO 26000. Se realizó un formulario de 22 preguntas a ciento diecisiete empleados de la compañía. Su investigación fue de tipo descriptiva. Los resultados de la encuesta sobre el cumplimiento de los derechos humanos mostraron que la mayoría de los colaboradores optó por responder en forma positiva, lo que significa que los colaboradores creen que la empresa cumple con la ley y trabaja de acuerdo con las normas laborales. Por otra parte, una proporción del 9% cree que la empresa no ofrece una protección adecuada. En cuanto al grado de conformidad de las relaciones laborales, el 82% de los encuestados cree que la compañía fija la modalidad de contratos indefinidos como forma de contratación permanente de personal, y sólo el 3% cree que no lo hace. El 87% de los encuestados cree que la compañía tiene una política de protección de la confidencialidad y de los datos personales de los colaboradores, y el 3% cree que la empresa no la tiene. En relación con el cumplimiento de las prácticas laborales el 81% de los encuestados afirma que la organización cumple con los requisitos establecidos del contrato y el 19% considera lo contrario. Solo el 22% de los encuestados está de acuerdo que la organización tiene un sistema de remuneración claro, el otro 78% considera que la empresa

no le interesa su sistema de remuneraciones. El 8% de los encuestados percibe que la organización les brinda vínculos de apoyo y el otro 92% opina que la organización no se preocupa en brindar apoyo.

Turón (2016) en su investigación tiene como objetivo identificar y evaluar las prácticas éticas y laborales en el contexto de las empresas de logística en Europa, metodológicamente analiza el enfoque de los empleados como partes interesadas y esenciales de la empresa. La rama de transporte y logística se selecciona para su análisis, debido a que es importante para la economía y la necesidad de implementar la política de RSE en ella. Las compañías que ya han implementado la política de responsabilidad social corporativa tendrán la oportunidad de verificar sus estrategias actuales y decidir sobre la dirección de sus actividades futuras de RSE. En ese caso, atraer la atención hacia los colaboradores que se consideran partes interesadas y claves, que pueden aportar beneficios significativos a lo largo del tiempo. Vale la pena la mención, especialmente porque no será el único beneficio para la empresa. También serán ventajas para los colaboradores y, como resultado, y para el entorno de la empresa.

Wang, Fu, Qiu, Moore y Wang, Z (2017) en su investigación tienen como objetivo explorar el efecto de la percepción de la RSE, en un conjunto más amplio de reacciones de actitud y comportamiento de los colaboradores (es decir, la intención de cambio, el desempeño laboral en el rol y el comportamiento de ayuda) a través del mecanismo de mediación de la identificación organizacional y la condición de moderador de la identidad moral, se basaron en datos obtenidos de 340 díadas de colaboradores y supervisores de la industria china. Fue investigación fue de tipo descriptiva de corte transversal. Se encontró que la RSE percibida por los colaboradores tenía una relación indirecta a través de la identificación organizativa con cada una de las variables: intención de cambio, desempeño laboral en el rol y comportamiento de ayuda. Concretamente, la relación negativa entre la RSE percibida y la intención de cambio fue más fuerte cuando los colaboradores tenían una identidad moral más alta y la relación positiva entre la RSE percibida y el desempeño laboral en el rol y el comportamiento de ayuda se amplificó por la identidad moral hacia la empresa. Los hallazgos muestran cómo el mecanismo de mediación de la identidad organizacional y la condición moderadora de la identidad moral trabajan juntos para mejorar la efectividad organizacional. Los hallazgos revelan varias formas en que las organizaciones pueden enfocar estratégicamente sus esfuerzos de RSE y recursos humanos, como la aplicación de este modelo y el enfoque en la identidad moral como un indicador clave al evaluar a los colaboradores.

Dinh, Dong y Minh (2017) en su investigación tienen como objetivo investigar el impacto de la responsabilidad social corporativa tanto en la confianza en la organización como en la calidad de vida laboral de los colaboradores en Vietnam. Basado en un conjunto de datos recopilados de 501 empleados que trabajan para varias empresas en la ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam. Su investigación fue descriptiva de corte transversal. Los resultados arrojan que, indican que el modelo de medición de la calidad de vida laboral recibió un ajuste aceptable a los datos. Además, todas las cargas factoriales fueron altas y significativa. Estos hallazgos indican que las escalas que miden los componentes de la calidad de vida laboral eran unidimensionales y se logró la validez convergente dentro del método. Las cargas factoriales de todos los elementos que miden las dos construcciones unidimensionales (responsabilidad social corporativa y confianza en la organización) fueron altas y significativas. También se encontró una relación positiva entre la responsabilidad social corporativa y la calidad de vida laboral, además se propone que la confianza en la organización tenga un impacto positivo en la calidad de la vida laboral recibiendo apoyo de los datos proporcionados por los colaboradores hacia la organización.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **Responsabilidad social empresarial a través de la historia.**

Con respecto a la historia, el concepto de responsabilidad social empresarial aparece en el siglo pasado, pero ha existido desde los inicios de la humanidad. Los intercambios y las actividades de comercialización son antiguas. Por ejemplo, en los libros del Antiguo Testamento están llenos de historias sobre las actividades mercantiles de aquellos tiempos y las leyes para su control. Los investigadores han comprobado que las operaciones comerciales de la época se basaban en normas y códigos de ética elaborados y complejos. Así se puede ver que los códigos de ética siempre han estado presentes en las actividades de marketing y se han desarrollado a lo largo del tiempo (Schwalb y García, 2003).

En las culturas griega y romana, las prácticas comerciales se determinaban con un mal imprescindible, donde se imponían limitaciones filosóficas para controlar esta actividad. En la Edad Media, por otro lado, fue la iglesia la que controló y dio las leyes correspondientes para regular la actividad comercial a través de restricciones religiosas. Hacia el siglo VIII, frente al desarrollo comercial de las grandes capitales europeas, Santo Tomás de Aquino estableció el principio de un precio justo. La ideología judía a través del capitalismo y el surgimiento de una

ideología ética, hacen que el negocio tenga otra percepción y no quede determinado como una actividad denigratoria. Entre los siglos XV y XIX, el comercio y la economía se desarrollaron de manera favorable y sostenida, a través de la Ética Capitalista como eje fundamental para el crecimiento de la humanidad. (Barrantes, 2012)

Así es como la Responsabilidad Social empresarial se presenta de forma progresiva e implícita dentro de las normas y limitaciones que presenta la ética del capitalismo. Esta alcanzó su máxima expresión alrededor de 1890 con el estallido de la revolución industrial en Europa. Es aquí donde este concepto ya aparece de manera formal. Esta primera etapa se llamó la Época Empresarial. En la segunda etapa de la evolución de la RSE se produce en la etapa de la Gran Depresión en EE.UU y está marcada por la crisis económica y social que afectó a los países más avanzados, donde se reformó una nueva filosofía empresarial. A esto le siguió el período de activismo social en los años de los sesenta y setenta, en el que la responsabilidad social adquirió gran importancia gracias a determinadas modificaciones de la sociedad y en los valores de esos años. En esta última etapa y en la que hallamos se llama la época de la conciencia social contemporánea que comienza en 1980, continúa en 1990, período en el que hay un gran desarrollo en todo lo relacionado con la responsabilidad social corporativa y el desarrollo socialmente sostenible y se expande hasta el presente (Schwalb y García, 2003).

Desde su origen académico con Bowen en 1953, la RS ha sido durante décadas una variable en estudio, pero es recientemente que va saliendo del ámbito académico para insertarse en el ámbito de la gestión empresarial, bajo una estrategia mercadológica que permita mejorar la eficiencia operativa, la lealtad hacia la marca y la inserción a nuevos mercados (Quispe, 2019), lo cual demuestra que al principio solo era un elemento ligado al marketing, pero con los lineamientos primitivos de lo que llegaría a ser con el correr de los años y como lo conocemos ahora, mas con teorías, deducciones y aplicaciones que ahora cuenta.

La responsabilidad Social empresarial como concepto, se deriva de la idea de que las organizaciones se relacionan con el entorno social, causando impactos que van más allá de las transacciones del mercado y que las empresas sirven a una gama más amplia de valores humanos que no puede ser capturado por centrarse únicamente en el valor económico. En donde se espera que las empresas a operar en plena comprensión del bienestar de la sociedad y de compartir los beneficios de sus actividades económicas con la sociedad, puedan lograr el desarrollo sostenible (McWilliams y Siegel, 2001)

Felipe Pumayalla et al (2019), nos indica que la RSE se concibió desde un inicio como un conjunto de principios filosóficos que regulaban la actividad comercial, después su concepto evolucionó como una respuesta a los movimientos sociales y actualmente se conoce generalmente como una iniciativa mundial de la ciudadanía empresarial para promover el desarrollo sostenible, lo cual es cierto ya que la responsabilidad social en sí, aunque no se toma el significado en concreto, se remonta desde tiempos milenarios, el concepto se dio ya que era necesario encontrar unos paradigmas para llevar a cabo el desarrollo de objetivos planteados con el paso del tiempo.

La responsabilidad social empresarial según Sánchez (2010) se refiere a la carga, compromiso e incorporación libre, de parte de las corporaciones, en la integridad de las sociedades y medioambientales en sus acciones comerciales y en sus vínculos con sus participantes. De la misma manera menciona que, la RSE es un planteamiento de estrategias para la organización que también integran un marco de respeto y compromiso con los valores éticos, los colaboradores, la sociedad y el ecosistema, para contribuir con el desarrollo económico sostenible en el ámbito donde se desarrollan.

El avance del poder de los negocios en la sociedad abarca más allá de sus responsabilidades tradicionales, como proveedor de bienes y servicios, otra responsabilidad mucho más amplia, el bienestar social del hombre, afirmándose como un propagador y garante del bien común. (Adams, 2013)

De acuerdo con los principios de responsabilidad social empresarial, dicha responsabilidad de una empresa no se limita al entorno externo, sino que una empresa debe ser responsable ante sus empleados. Una empresa dispuesta a ganar el título de una empresa totalmente responsable, debe (Jabloński, 2013): cumplir con todos los requisitos legales; crear sus propios mecanismos de gestión del cumplimiento de las expectativas definidas por la sociedad; observar los principios de responsabilidad social corporativa; gestionar de manera justa con respeto a la diversidad de productos o servicios; cuidar a los interesados; no permitir violar los principios de ecología y otros requisitos asociados con el área de operaciones empresariales; participar en la vida de las comunidades locales; producir dividendos financieros y sociales, mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores de su mercado de acción.

Potenciar la dirección empresarial mediante la implantación de las prácticas y los procesos de la compañía, sus dirigentes y demás integrantes en cada una de sus interrelaciones

los Stakeholders. Generar los siguientes beneficios, como es el incremento de la producción y la rentabilidad, lealtad y aprecio de los clientes, seguridad y confianza con los proveedores, compromiso y fidelización de sus colaboradores, apoyo de agencias gubernamentales, una imagen de empresa positiva y la valoración de la sociedad, nuevas opciones de negocio, reducción de los riesgos operativos (calidad y medio ambiente), aumento de la cuota de mercado, mejora de la cultura organizacional, capacidad para atraer la mejora del talento humano, mejora del nivel de competitividad de los empleados, aumento del nivel de valor de la compañía, mejora de la coordinación de la comunicación interna y externa, la fiabilidad y el apoyo de los sistemas económicos y de los inversores (Sánchez, 2010).

Otro concepto que Schwalb y Malca (2005) nos brindan sobre la RSE es que, es una postura o una manera de ver la vida que supone tener en cuenta el impacto que nuestras actividades y decisiones tienen en el entorno geográfico y social, algunos autores lo relacionan con el libre albedrío. En otros términos sencillos, ser responsable socialmente en una empresa, implica ser capaz de reconocer el perjuicio que nuestras elecciones pueden originar a todo ser viviente, grupo social y medio ambiente, siempre es bueno tener en consideración ello y de las consecuencias que esto tendrá en el futuro.

El buen rendimiento de la RSE de las empresas también puede indicar condiciones de trabajo atractivas, contribuyendo a una imagen y reputación corporativas positivas, aumenta la sana competitividad, lo que tiende a atraer empleados de buena calidad y ser más atractivas para los clientes (Porter y Kramer, 2006)

El impacto de la empresa en la sociedad, el cumplimiento de las leyes aplicables y la responsabilidad de los convenios colectivos entre los interlocutores sociales, es un requisito previo para el cumplimiento de esta responsabilidad. Para asumir plenamente su responsabilidad social, la empresa debe trabajar en estrecha colaboración con las partes interesadas, para implementar un proceso que tenga como objetivo incorporar las preocupaciones sociales, ambientales y éticas, el respeto por los derechos humanos y las preocupaciones del consumidor en sus operaciones comerciales y sus estrategias básicas con el fin de: Crear valor compartido para sus propietarios / accionistas y otros grupos de interés y la sociedad en un sentido amplio; identificar, prevenir y mitigar sus posibles consecuencias adversas (Renault, 2007)

Asumiendo la responsabilidad social, las empresas desarrollan diversos programas entre ellos: las relaciones con los colaboradores, el servicio al público y la comunidad, la protección

del medio ambiente, protección al consumidor, la asistencia médica y la educación, el desarrollo de la renovación urbana, la cultura y la recreación. Según Sevester (2012), la responsabilidad social establece de manera obsesiva una transformación de modo que las empresas lleven a cabo adecuadamente sus negocios. Las empresas, como tales centros de poder que tiene grandes volúmenes de recursos financieros y humanos, tienen un papel fundamental para enfrentar los problemas estructurales. La responsabilidad social se ha convertido en global, que incluirá una dimensión de la responsabilidad de toda la cadena de producción: clientes, colaboradores, proveedores, así como de la comunidad, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto

La definición que también es muy utilizada para lograr sus objetivos, es que una empresa que quiere ser competitiva en el futuro no solo puede considerar ganancias, sino que también debe compatibilizar su trabajo productivo con políticas que sean beneficiosas para la empresa. Desarrollar el entorno de sus propias actividades en base a los principios de respeto a los derechos humanos, mejora de las relaciones con la sociedad circundante y respeto al medio ambiente (Saavedra, 2011).

En el caso de la responsabilidad social empresarial y colaboradores se detectó que las actividades de RSE influyen de forma positiva en el comportamiento y en las actitudes dentro de la organización por parte de los colaboradores, que se consideran partes interesadas internas críticas. Las actividades de RSE aumentan el compromiso y la moral de los empleados actuales, aumentan las tasas de retención y evitan la fuga de los mejores talentos de la empresa (Rego et al., 2010)

Por esa razón, las empresas prestan más atención al bienestar de sus empleados, es decir, la calidad de vida laboral desarrollada en su empresa (Singhapakdi et al. 2014). La calidad de vida laboral se puede definir como la satisfacción de los colaboradores con distintas necesidades que requieren a través de recursos, actividades y resultados procedentes de la cooperación en el lugar de trabajo (Sirgy et al. 2001).

Cuando trabajan para una empresa, los empleados a menudo se identifican como miembros de un grupo en particular y tienen varias expectativas sobre la empresa para la que trabajan. Los comportamientos socialmente responsables están entre sus expectativas (Singhapakdi et al. 2014). Una empresa socialmente responsable hará que sus empleados estén satisfechos con su trabajo porque creen que la empresa es responsable del entorno de trabajo de

los empleados y condición. Además, la firma los hará sentir bien consigo mismos porque creen que son parte de la firma de buena fe (Lee et al. 2012).

La confianza se puede definir en sí como la voluntad de una parte de ser sensible a las labores de otra parte establecida en la esperanza de que el otro llevará a cabo una operación en específico para el beneficiario, independientemente de la capacidad de monitorear o controlar a esa otra parte (Marter et al. 2005). La confianza evoluciona a través del intercambio social entre dos partes involucradas, que se ocupa de los procesos y principios generales que rigen el intercambio de bienes psicológicos, sociales y materiales valorados (Rousseau et al. 1998). La confianza connota algo bueno: se ha encontrado que la confianza de un colaborador en una empresa es de beneficio crítico para la empresa, incluyendo compromiso organizacional, comportamiento de ciudadanía organizacional, desempeño del equipo y desempeño organizacional (Celani et al. 2008). Por lo tanto, los colaboradores que tienen una mayor confianza en una empresa estarán más satisfechos con su vida laboral y estarán más prestos a cumplir a cabalidad con sus funciones.

Una empresa socialmente responsable ganará la confianza de sus colaboradores porque ellos, son una parte interesada clave, creen que la empresa es responsable de sus intereses y bienestar con ellos. También se sienten orgullosos de sí mismos porque son miembros de una buena empresa y cuentan con las oportunidades para crecer tanto positiva como laboralmente (Lee et al. 2012).

La relación de la compañía con los empleados a través de las actividades de RSE se ve influenciada por las percepciones de los colaboradores sobre el desempeño de la RSE: la eficacia que los colaboradores creen que esas actividades benefician a los beneficiarios y/o la sociedad de la causa la cual ellos desarrollan a cabalidad (Bhattacharya et al., 2009).

Los beneficios de la implementación de políticas de RSE para la estrategia de la empresa pueden involucrar aspectos de ventajas morales y éticas, de las relaciones económicas o del medio ambiente y las ganancias sociales. Ciertamente, para la empresa, lo más importante son los beneficios económicos. Pueden ser directos o indirectos. Las ventajas directas están relacionadas con la mejora de los recursos de la institución y sus relaciones con el medio ambiente (Zieliński, 2014). Mirando en detalle esto, se pueden distinguir los siguientes beneficios: imagen positiva en los medios de comunicación por un aumento de la confianza en la empresa, lo cual es justo para sus empleados; la transparencia de las actividades de la

institución y el cumplimiento de los principios básicos de responsabilidad social corporativa; aumento de la legitimidad social para la empresa; incentivo para los posibles inversores de que la empresa es responsable y revela detalles de su operación (CSR.PL, 2012).

Las ventajas indirectas de la RSE están relacionadas con la buena voluntad y la lealtad (Zieliński, 2014). La RSE puede ser una gran herramienta para la marca del empleador. La conformación consciente de la imagen de un empleador atractivo conduce a una ventaja competitiva. Este fenómeno permite al colaborador saber desde el momento de la contratación, establecer un vínculo con él que perdure a través del tiempo. Permite garantizar la calidad de vida en el trabajo del empleado y su mayor satisfacción. Cuando los colaboradores se sienten satisfechos en el trabajo, promueven la marca en el medio ambiente. Este es un beneficio mutuo (Berłowski y Turłukowska, 2011).

En la Responsabilidad social Empresarial y calidad de vida laboral, son como parte esencial de cada una, existen varias perspectivas sobre estas, porque los académicos estudian este concepto a través de diferentes lentes disciplinarios y conceptuales (Aguinis y Glavas, 2012). Basándose en el enfoque de la teoría de las partes interesadas, se adopta la definición de Wood (1991) de responsabilidad social corporativa que es la modificación de una gestión empresarial de principios de RSE, procedimientos sociales y políticas, acciones y resultados visibles en cuanto a las relaciones sociales de la compañía. El alcance de la responsabilidad social sigue siendo controvertido y no definido algunas veces, sin embargo, varios estudiosos sugieren que el responsable social de una empresa los comportamientos deberían centrarse en sus partes interesadas (Henriques y Sadosky, 1999; Lee et al. 2012).

RSE y la dirección de la búsqueda de calidad, en el día de hoy conduce a muchas organizaciones a tomar en serio la calidad como una alternativa para mejorar su nivel de competitividad frente a otras empresas y los desafíos de los mercados. Del mismo modo, los conflictos a nivel global de ciertas compañías y la tendencia generalizada de las comunidades en cuanto a los asuntos socio-ambientales que son cambiantes con el paso de los años, está llevando a muchos de ellos a que se preocupen no solo por la vertiente financiera, sino también por estos temas sociales y ambientales (Barrett, 2009).

Como consecuencia, la tarea de llevar la calidad considera y ha estado integrando factores de la RSE, lo que manifiesta que tiene que intervenir en la ayuda del desarrollo de ciertas medidas de la RSE porque existen semejanzas entre las dos. Por ejemplo, la tarea de la calidad

compensa las necesidades de los consumidores y otros grupos de interés como por ejemplo colaboradores, proveedores, sociedad en la que desarrolla sus operaciones y accionistas que la conforman (Foster y Jonker, 2007).

Otras semejanzas entre la tarea de calidad y RSE tenemos que la moralidad, la imparcialidad, el acuerdo de los colaboradores, la pureza, la independencia, el pulcro, son complementos esenciales de la RSE (Ghobadian et al., 2007). Así que ciertos complementos de la gestión de calidad pueden impulsar el desenvolvimiento de estos. Por ejemplo: una forma de administración participativa proporciona igualdad, el hincapié en la honradez, la integración en el ámbito laboral y la satisfacción de los empleados y usuarios favorece la integridad, la atención a los interesados facilita la búsqueda de las necesidades de los distintos interesados, la gestión del propio personal (participación, delegación de autoridad, empoderamiento) es una manera de saber la voluntad de los funcionarios y el intercambio y la comunicación de la información en detalle es una manera de facilitarla a todos los involucrados y, por consiguiente, de aumentar la claridad y solución de problemas cotidianos (Ghobadian et al., 2007).

En este sentido, las actividades de control de la calidad, como la focalización en los consumidores, los colaboradores y la comunidad, la dirección de personas (participación, comunicación, trabajo en equipo), la dirección de operaciones y la supervisión de los suministradores, contribuyen a desarrollar una cultura socialmente responsable entre todos los actores. Por ejemplo, la dirección de la calidad procura satisfacer las expectativas de los clientes y otros interesados (empleados, proveedores, sociedad, etc.). Esta dedicación a las partes interesadas, que es mayor cuanto mayor sea el empeño en la dirección de la calidad, conlleva un compromiso ético (Barrett, 2009). De manera similar, por ejemplo, la dirección del personal puede realizar actividades vinculadas a la mejora de las relaciones y los logros con los colaboradores (formación de nuevos jefes, beneficios sociales, etc.), dichas acciones son más progresivas a medida que el nivel de la dirección de la calidad es más elevado.

Este interés por la búsqueda de la calidad y la RSE ha dado lugar a la aparición de unos modelos y directrices para su desarrollo. Por ejemplo, la normativa ISO 9001 y los programas de excelencia en materia de calidad, y la norma ISO 26000, la tercera versión de la Guía para la realización de informes de desarrollo sostenible y el enfoque EFQM (modelo de calidad, para trabajar de forma eficaz) en el ámbito de la RSE. En esta dirección, es un fragmento de la bibliografía que contempla que la RSC ha ingresado como elemento a considerar dentro de una cultura para llevar la mejora de la calidad (Barrett, 2009).

A nivel nacional, las empresas peruanas tienen un gran interés en participar en los temas de responsabilidad social, los cuales se basan en el principio de mejorar la competitividad de la empresa y ser responsables del entorno directo de la empresa. Es decir, comunidades, vecinos y regiones, porque lo que la empresa busca en última instancia es el compromiso de la empresa con el entorno social principal y es una gran parte de sus propios colaboradores, pero excluyen al mismo colaborador del plan de Responsabilidad social. Esto genera una irresponsabilidad no inmediata, sino una irresponsabilidad para el futuro del desarrollo social (Dávila, 2014), lo que nos muestra que la futura empresa peruana, si no se desarrolla y se ajusta a estos principios, no será coherente y correrá el riesgo de perderse en el tiempo.

### **La norma ISO 26000 como herramienta de estudio.**

El modelo desarrollado en la investigación es la Norma ISO 26000 en la cual Frost (2010) menciona que la ISO 26000 fue desarrollada para satisfacer cada vez la mayor necesidad global de mejores métodos claros y armonizados sobre cómo asegurar la igualdad social de las personas, la salud de los ecosistemas y la buena gobernanza organizacional, con el fin último de que se pueda contribuir al desarrollo de la sostenibilidad de su comunidad.

La ISO 26000 es una guía que ofrece orientación y recomendaciones sobre cómo las organizaciones de cualquier tipo deben comportarse de manera que puedan ser considerados como socialmente responsables. La guía se publicó en noviembre de 2010 y su uso es voluntario; y lo rescatable, que se adapta a cualquier circunstancia de una empresa.

Según Ahmad (2013), una tercera contribución especial y muy viable de la norma ISO 26000 es el enfoque basado en el tema de la responsabilidad social. De acuerdo con la norma ISO 26000, la responsabilidad social es algo más que un compromiso con el medio ambiente y los empleados. Para que una organización se llame a sí mismo socialmente responsable, de conformidad con la nueva norma internacional, es necesario que se realicen esfuerzos dentro de los siguientes siete áreas prioritarias: el buen gobierno, los derechos humanos, laborales, sociales, prácticas comerciales leales ambientales, entorno de consumo y desarrollo de la comunidad local y participación. El ISO 26000 debe tener en cuenta cada una de estas áreas principales, que son relevantes para todas las organizaciones (Silvius, 2011).

Asimismo, la norma ISO 26000 son pautas no certificables que orientan para la implementación de buenas prácticas en temas de RSE (Comunica RSE, 2012, p.17). Esta norma

se basa en las partes interesadas del problema. Esta norma es el resultado de casi diez años de trabajo que culminaron el 1 de noviembre de 2010 con la promulgación de la norma ISO 26000, bajo el nombre de Guía de Responsabilidad Social. Está destinado a impulsar una gran importancia en el ámbito de la RS.

Globalstd (2014), indica que la Norma ISO 26000 se publicó el 1 de noviembre del 2010, que es referente a la guía sobre la responsabilidad social, que fue lanzado en Ginebra, Suiza, lo que marcó un antes y después de lo que vendría, los estudios que se llevarían a cabo como resultado de la norma y los diferentes problemas que podría solucionar, todo desde un ámbito nuevo y de mejor ayuda.

Si los países se han unido a las convenciones internacionales y las normas de las convenciones, sus responsabilidades son más altos dentro de la legislación nacional, ya que los convenios son seguidos y actualizados en el tiempo. El nivel de responsabilidad social en la norma ISO 26000 en el marco del nivel legal, tiene como intención que los gobiernos deben trabajar activamente para cambiar la legislación nacional, por lo que se incrementa el nivel de sus leyes en cuestión de las normas internacionales de comportamiento. Según International Monetary (2012), de acuerdo con la norma ISO 26000, destaca tanto por la responsabilidad legal que se tiene en relación con los que llevan el control y la responsabilidad moral y como ésta puede influir en la sociedad.

Para la industria, es de destacar que la responsabilidad social abarca toda la esfera de influencia de la empresa y por lo tanto que la responsabilidad social se extienda a otros tipos de interesados. En cuanto a las cadenas de suministro incluyen la responsabilidad social en toda la cadena de suministro. Así que no sólo la primera parte, sino que también los subcontratistas y sus subcontratistas (Talbot, 2013).

Para Aktouf (2013) las organizaciones deben pensar como un ciudadano corporativo, ejercer dicha ciudadanía al primero internamente y también la ampliación hacia el exterior, lo que significa hacer la organización responsable no sólo a los accionistas y directores, sino también antes el conjunto de factores que le permiten funcionar y desarrollar sus actividades, teniendo como actores principales a los colaboradores que la conforman.

Según Oliveira (2013), la empresa responde a las partes interesadas que tienen un papel importante en la dirección de las acciones de responsabilidad social y además, cita la norma ISO 26000, como el conjunto de acciones de una organización para asumir la responsabilidad por el impacto de las actividades en la sociedad y el entorno, en consonancia con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible.

Hacía falta un instrumento oficial para integrar el camino organizaciones con el mundo que les rodea. Esa es la gran importancia de la norma ISO 26000, que a pesar de reconocer que ya hay muchas respuestas a este tipo de demandas, al mismo tiempo, hay una necesidad de estructurarlas. Vivimos en una época de crisis en los sectores económicos, ambientales y sociales en todo el mundo (Aktouf, 2013).

Así, según los autores de la ISO 26000, va a dar un impulso a las prácticas de responsabilidad social y promover un acuerdo global sobre la nomenclatura y conceptos, ayudando a integrar los principios y valores universales a las operaciones de las organizaciones, lo que permite establecer un vínculo entre lo global.

Según Curto, (2012), Las principales materias de RSE, según la ISO 26000 señalan siete asuntos fundamentales de RS que cada una de las organizaciones debe contemplar en su táctica de implementación de RS. Estas son, en cierto modo, las áreas en las que la compañía debe concentrar su interés al tratar de actuar de manera responsable. Están dentro de estos asuntos: gobernanza de la compañía, los derechos humanos, las prácticas laborales, entorno ambiental, prácticas operativas justas, la cadena de valor, cuestiones de consumo, participación y desarrollo comunitario.

Esto implica un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, lo que está de acuerdo con la ley aplicable y sea coherente con las normas internacionales de comportamiento. También implica que la responsabilidad social está integrada en toda la organización, la norma proporciona orientación para todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o ubicación en (Ligia 2013, pág. 45):

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- Historia, tendencias y características de la responsabilidad social
- Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social

- Las materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización a través de las políticas y prácticas dentro de la esfera de influencia
- Identificación y participación de los interesados
- Comunicar compromisos desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

La ISO 26000 (2010, pág. 45), aconseja tratar las cuestiones fundamentales de una manera holística, es decir, reconociendo que todas ellas son igualmente importantes y están interrelacionadas. Por lo que, al tomar medidas para mejorar una cuestión, la organización debe asegurarse de que otra no se vea afectada negativamente ni una de la otra y así sucesivamente.

De tal modo, para la investigación que se realiza a la caja municipal, agencia Balta Mercado, se consideró las materias relacionadas con el aspecto laboral, los cuales son: derechos humanos, prácticas laborales y prácticas justas de operación.



*Figura 1. Modelo de RSE ISO 26000*

*Fuente: ISO 26000*

Gobierno Corporativo: Según la norma ISO 26000 (2010), la gobernabilidad es el método por el cual una entidad genera y pone en práctica disposiciones para alcanzar sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizás el pilar más significativo, ya que es a partir de

su capacidad de decisión que una entidad puede posibilitar un avance hacia un comportamiento más responsable desde el punto de vista social o de no seguir las pautas, llevarla al fracaso. De hecho, la gobernabilidad tiene la particularidad de ser una cuestión esencial y, al respecto, un mecanismo esencial para que las entidades se ocupen del resto de las cuestiones fundamentales en su labor.

Los derechos humanos: Según Tünnermann (1997), los derechos humanos son los derechos fundamentales a los que todo ser vivo tiene derecho por el hecho de serlo. Hay dos grandes grupos de derechos humanos. La primera se refiere a los derechos civiles y políticos e incluye derechos como el derecho a la vida y la libertad, la equidad ante la ley y la libertad de la expresión. La otra categoría se refiere a los derechos de carácter económico, social y cultural e incluye derechos como el derecho al trabajo, el de alimentación, el del más alto nivel posible de salud, el de educación y el de la seguridad social, los cuales deben ser tomados en cuenta también para mejorar como ser humano y lograr metas personales.

Los derechos son algo que las personas demandan o desean para su propio desarrollo. Los derechos son los estándares esenciales sin los cuales las personas no pueden vivir con dignidad. Hobbhouse (2017) dice: Los derechos son lo que podemos esperar de los demás, y los demás de nosotros y todas las medias genuinas son condiciones de bienestar social.

Los derechos humanos son aquellos estándares básicos sin los cuales las personas no pueden vivir con dignidad. Los derechos y libertades esenciales a los que tienen derecho todos los seres humanos, a menudo se considera que incluyen el derecho a la vida y la libertad, la libertad de pensamiento y expresión y la igualdad ante la ley. Violar el derecho humano de alguien es tratar a esa persona como si no fuera un ser humano. Se trata básicamente de unos pocos derechos naturales que no se pueden negar, pero que al mismo tiempo no están garantizados por la ley estatutaria. Es obligación del Estado promover y proteger los derechos humanos, proteger desde el más pequeño hasta el más anciano de la comunidad, todos somos iguales (Khan, 2008).

Diversas normativas morales, jurídicas e Intelectuales se fundamentan en la idea de que los derechos humanos superan las leyes o las tendencias culturales. La comunidad internacional

ha hecho hincapié en la primacía de los derechos humanos en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los principales instrumentos de derechos. En términos en general, las instituciones se verán beneficiadas por un pedido social e Internacional en el que los derechos y las libertades se hagan plenamente efectivos, cada país es responsable de velar por el cumplimiento de dichos derechos de las personas, y que conozcan a plenitud cada uno de ellos (Hobbhouse, 2017).

Ahora bien, la ISO 26000 (2010, pág. 53), indica lo que deben hacer las empresas para respetar, proteger y cumplir los derechos humanos, en donde identifica ocho cuestiones que deben tenerse en cuenta:

**Diligencia necesaria:** La ISO 26000 aconseja certificar que las decisiones y el desempeño de las funciones de una empresa no tienen repercusiones negativas en los derechos humanos. Esto significa no sólo asegurar el acatamiento en la propia organización y en su relación con los demás, sino también influenciar en el comportamiento de los terceros para satisfacer estos mismos derechos.

**Situación de riesgo para los derechos humanos:** Se destaca la necesidad de determinar las posibles situaciones o acciones de peligro para los derechos humanos (por ejemplo: los conflictos políticos, la democracia frágil, la corrupción, la extrema pobreza, la utilización indiscriminada de los recursos naturales, el empleo de mano de obra infantil, las guerras, etc.) y de utilizar todas las formas disponibles para la protección de esos derechos de todas las personas, sin distinción alguna.

**Evita la confabulación:** La ISO 26000 recomienda que se impida todo acto u obligación que vulnere el respeto de los derechos humanos. Esto implica que se debe impedir la participación directa (explotación directamente de los derechos humanos), beneficiosa (aprovecharse de la violación de los derechos humanos por parte de terceros) y tácita (no denunciar las violaciones de los derechos).

**Solución de demandas:** La ISO 26000 comenta que si incluso si una empresa considera que sus operaciones son conformes a los derechos humanos, la Directiva propone que ponga a disposición de sus interesados y de los agentes correspondientes los componentes de exigencia

para que se puedan reparar las posibles denuncias de abusos, colocar canales y vías donde poder denunciar alguna violación a estos.

La discriminación y los sectores vulnerables: La norma ISO 26000 nos propone poner un énfasis especial en la garantía de la protección de los derechos humanos de los sectores discriminados tradicionalmente (mujeres, menores, discapacitados, comunidades indígenas, las poblaciones minoritarias, los inmigrantes, etc.), que puedan denunciar y ser tratados para su posterior recuperación, todo es un proceso para apoyar.

Los derechos civiles y políticos: La ISO 26000 Propone a la institución que identifique los derechos civiles y políticos y que realice todo lo posible para respetarlos y, si es factible, garantizarlos. Algunos de esos derechos son: derecho de opinión, derecho de reunión, derecho de información, debido proceso.

Derechos económicos, sociales y culturales: La ISO se refiere que la institución también debe determinar los derechos económicos y las actividades sociales y culturales y debe procurar por todos los medios respetarlos y, si es posible, asegurarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, el trabajo en buenas condiciones y equitativas, etc.

Principios y derechos fundamentales en el ámbito laboral: La norma ISO 26000 aconseja que se garantice la libre asociación y la regulación conjunta, la equidad y la no exclusión, y que se evite el trabajo forzado y el trabajo de menores. Todo esto no sólo en el seno de la propia institución, sino en todos aquellos que entran dentro de su ámbito de acción, teniendo así la prevención y denuncia si ocurriera alguna de ellas.

Prácticas laborales: De acuerdo con la ISO 26000, las prácticas laborales de una empresa son todas las que implican a los propios colaboradores de la empresa o a los colaboradores subcontratados. Las políticas comprenden, por ejemplo: salud, seguridad, horarios de trabajo, contratación, promoción, capacitación y perfeccionamiento, procesos disciplinarios, retribución, etc. De tal manera mencionan que, las prácticas de trabajo son un eje fundamental desde que una empresa puede actuar en el contexto social. Por esta razón, la empresa debe maximizar su contribución a la vida de la sociedad a través de prácticas de trabajo adecuadas como, por ejemplo, el pago de un salario justo, la generación de empleo y el cumplimiento de las horas de trabajo. Estas prácticas y políticas se reflejan en las normas internacionales del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular en la Declaración de la OIT sobre los derechos fundamentales en el trabajo y sus acciones de seguimiento.

FECHAC (2017) detalla que una organización con prácticas laborales sanas y dinámicas brinda a todo su cuerpo humano interesantes posibilidades de desarrollo, tanto personal o gerencial. Genera en su interior un entorno laboral propicio, motivador, seguro, innovador, no diferenciado y/o participativo en el que todos sus miembros, interactúen sobre una base justa de integración y respetando que promueva su formación personal y laboral, aportando a una mayor calidad de vida y felicidad en los colaboradores. Por lo tanto, recibirá prestaciones como la eficiencia y la responsabilidad personal y colectiva; el equilibrio entre la vida profesional y personal; el efecto favorable en la actividad productiva, la relación sana entre los colaboradores y el empleador y la consideración de la compañía como sumamente productiva, humanitaria y con sentido de la responsabilidad social, haciendo más productivos y eficientes a todos los involucrados.

El crecimiento de la compañía está ligado al crecimiento de su personal. Esto puede verse de dos maneras: como un impedimento o como una ventaja. Sin lugar a dudas, las compañías más avanzadas son aquellas que integran a personas deseosas de promover el desarrollo de sus empresas con toda su capacidad. Identificarlas y promover su desarrollo es una tarea fundamental de la gestión empresarial, elaborando estrategias, pautas, lineamientos que todo colaborador conocerá, así mismo, podrá llevar a cabo las tareas encomendadas con buena predisposición y alegría (Roque, 2018).

Las compensaciones al personal son una cuestión que no se puede decidir unilateralmente. Las compañías de mayor importancia se disputan los mejores recursos humanos del mundo laboral: un ámbito en el que no solamente están en juego los sueldos y las prestaciones, sino otros factores satisfactorios como la posibilidad de participar en la gestión de la propiedad y en la toma de las decisiones.

Por lo tanto, la ISO 26000 (2010), determina cinco cuestiones relacionadas con la actividad práctica que cada institución debe considerar:

El trabajo y las relaciones laborales: La compañía debe participar en el aumento de la calidad de vida de las personas mediante la generación de empleo, la estabilización de los puestos de trabajo y el trabajo digno respetando los derechos laborales.

En cuanto a las relaciones laborales (FECHAC, 2015), explica que en estas situaciones las empresas deben ejecutar estos procesos de forma consciente, con coherencia entre lo que se diga y lo que se haga; esto supone convertir la ética en una actividad cotidiana en las relaciones

laborales, una herramienta valiosa para transmitir un gran valor añadido. Si para crear confianza y fidelidad en los mercados era suficiente que las compañías se centraran en la creación de una buena reputación por su producción y la alta fiabilidad de sus bienes y sus servicios, hoy en día es aún más necesario generar y conservar la confianza y la estabilidad de sus operaciones.

La integración es una palabra clave en las relaciones laborales cuando se trata de comunicar la importancia de la responsabilidad social. Esta perspectiva supone un esfuerzo por parte de todos los integrantes de una institución. Es importante no sólo garantizar un planteamiento integral por parte de los distintos departamentos implicados en la compañía, sino que también es fundamental que lo transmitido se dirija a todos los colectivos que pudieran tener un compromiso con la compañía y no únicamente a los que la compañía ya tiene un especial interés (Aktouf, 2013).

En lo que son las relaciones laborales enmarcadas en la norma ISO 26000 (2010), se pueden señalar las siguientes: relación con los sindicatos, salarios y prestaciones, dedicación al desempeño profesional, conductas ante la separación salud y seguridad de los operarios, las condiciones de trabajo, la calidad de vida y las horas de trabajo (ISO 26000, 2010).

Condiciones de trabajo y seguridad social: Se le pide que haga un constante esfuerzo para mejorar la condición de los colaboradores, incluyendo la compensación, los horarios de trabajo, las vacaciones, las contrataciones y los ceses, la defensa de la maternidad y el desarrollo de los servicios sociales (agua, salud, alimentación...). Asimismo, se pide que se garantice una protección social adecuada, es decir, que se ofrezcan todas las garantías jurídicas y se apliquen políticas destinadas a reducir los peligros de la exclusión social (vejez, desempleo, discapacidad, pensiones, etc.).

Diálogo social: La norma ISO 26000, aconseja que se faciliten convenios, gestiones e intercambiar información con el fin de alcanzar un consenso entre los organismos gubernamentales y los representantes de los empleadores y los colaboradores en cuanto a sus preocupaciones socioeconómicas, tanto ellos los diálogos con los sindicatos si se llegan a vulnerar algún derecho.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo: Las entidades deben promover y asegurar el mayor nivel posible de salud mental, física y social de sus colaboradores y evitar los daños a la salud que pudieran causar las operaciones de trabajo, dando equipos adecuados para poder desarrollar sus actividades a cabalidad.

Formación en el desarrollo humano y en el lugar de trabajo: según la norma ISO 2600, comenta que se resalta la importancia de maximizar la formación en el puesto de trabajo con el fin de que mejore la calidad de vida de las personas. Esto significa proporcionar una forma de vida larga y sana, con acceso al saber y a la información, y con posibilidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la autonomía de las personas para que decidan su propio futuro y lleven una vida digna y que comprometan a todos los colaboradores a cumplir los objetivos de la organización.

Prácticas operativas justas: De acuerdo con la norma ISO 26000, Las prácticas operativas justas dan alusión a la exigencia de una empresa cuente con aquel procedimiento ético en sus actividades en sus interrelaciones con las demás compañías, al igual con sus contrapartes interesadas. Para la ISO 26000, las prácticas operativas justas son una herramienta útil para la generación de resultados positivos para la comunidad, así como para la promoción de un desempeño socialmente responsable en la órbita de influencia de la compañía y para la provisión de liderazgo.

Las cuestiones referentes a las buenas prácticas operativas se refieren a la lucha contra la corrupción, la responsabilidad en el ámbito público, la competitividad leal, el compromiso social responsable, las conexiones con otras entidades y el cumplimiento de los principios de la legislación sobre la propiedad, así como otros temas que ocurren en el desarrollo de las operaciones y que no están estipulados dentro de la planificación de la empresa y que pueden darse a lo largo del desarrollo de la actividad.

Medio ambiental: En el desempeño de sus funciones diarias, es ineludible que toda institución produzca efectos en su ámbito ambiental. El uso de los recursos, la ubicación geográfica y la fabricación de desechos y sustancias nocivas son elementos que repercuten en la estructura de los ecosistemas. La ISO 26000 (2010) recomienda que se adopte un planteamiento integral para tratar la cuestión del entorno ambiental que, aparte de admitir la relevancia de los aspectos económicos, sociales, sanitarios y medioambientales que se desprenden de sus actuaciones, tenga en consideración la inevitable relación entre ambos.

La responsabilidad medioambiental es un requisito previo para la sobrevivencia y el bienestar de los seres vivos. Por lo tanto, es un importante elemento de RS. Las cuestiones medioambientales están íntimamente relacionadas con otros temas centrales y cuestiones de

RSE. La enseñanza y la creación de capacidad en materia de medio ambiente son esenciales para fomentar el crecimiento de comunidades y formas de vida sustentables.

Asuntos del Consumidor: La norma ISO 26000, resalta la necesidad de que la institución adopte determinadas obligaciones para con sus clientes, proporcionándoles educación e instrucciones precisas sobre técnicas de comercialización y adquisición, promoviendo un comportamiento de consumo responsable y sustentable, desarrollando bienes y prestando servicios que sean accesibles a todas las personas, incluidas las más necesitadas, entre otras medidas que toda institución debería contemplar. Asimismo, aconseja asumir la obligación de sacar del mercado los productos que pudieran causar perjuicios y, en el caso de manejar información privada, velar por el mantenimiento de la confidencialidad de los usuarios. En todo caso, se recomienda que la entidad tome en consideración las pautas de las Naciones Unidas para la protección del cliente, así como también, dictar pautas para que los empleados conozcan las limitaciones que conlleva el tratamiento de datos personales y las penalidades que conllevaría a un mal uso de estos.

Participación activa y desarrollo de la comunidad: Para que la RSE se desarrolle plenamente, la ISO 26000 (2010), plantea la elaboración de normas y procedimientos que favorezcan el perfeccionamiento de la política, la economía y la sociedad de las comunidades que se encuentran en su ámbito de actuación. Con las organizaciones basándose en una participación activa para contribuir con su desarrollo.

La intervención directa de la sociedad va mucho más allá de la identificación y el compromiso con los interesados en lo referente a los efectos de las acciones de una entidad; abarca también el respaldo y el establecimiento de una colaboración con la sociedad. Pero, por encima de todo, conlleva el hecho de reconocer el mérito de la comunidad. La intervención dinámica de una entidad en la sociedad debe derivarse del hecho de reconocer que la entidad es un participante activo en la sociedad y que tiene intereses en común con ésta a lo largo del tiempo.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

Esta investigación es de tipo aplicado y de nivel descriptivo, ya que de acuerdo con Vara (2015), el sentido de una investigación aplicada es la de ser práctica y actúa en la búsqueda

de soluciones a las problemáticas de la realidad específica, también dice que las investigaciones empresariales casi siempre son aplicadas porque buscan solucionar un problema concreto, práctico de la realidad cotidiana de una empresa.

Así mismo, Vara (2015) también menciona que una investigación de nivel descriptivo puede ser simple y solo especifica las características o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades, etc. En esta investigación se hizo uso del método de estudio de caso, por lo cual tuvo un enfoque cualitativo, ya que se trabajó en base a una sola variable (Johnson et al. 2007, p. 123), utilizándose por la parte cuantitativa el estudio de un modelo empírico ya validado, elaborado por Auz (2015) basándose en la norma ISO 26000, pero escogiendo solo 3 para las dimensiones clave para su desarrollo y por el lado cualitativo se hizo uso de fuentes documentales.

### **3.2. Diseño de investigación**

La presente tesis tuvo un diseño No Experimental, ya que no se manipuló la unidad de análisis, de corte trasversal; es decir, la información será levantada en un determinado tiempo (Hernández et al., 2014). Para esto, como primera acción se definió el problema científico y los objetivos de la investigación, luego se realizó la investigación teórica y los estudios precedentes en materia de RSE, donde se recopilaron los estudios documentales, jurídicos y previos, luego se definió el tipo de investigación y se realizó la selección de la población y muestra, luego se decidieron la técnica e instrumentos para la recopilación de datos, se seleccionó el cuestionario elaborado por Auz (2015), luego se aplicó las encuestas, con la información recolectada se procesó, analizó y se interpretó. Con lo cual se verificó la situación actual de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado con respecto a la RSE, para posteriormente aplicarse las propuestas correctivas y lograr una situación posterior de mejora (Auz, 2015).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La presente tesis cuento con una población finita ya que el número de personas es conocido. La empresa cuenta con 25 personas distribuidas en: Administrativos 5 y colaboradores 20. La investigación es no paramétrica y se va a aplicar el instrumento a todos los colaboradores a criterio del investigador.

### **3.4. Criterios de selección**

La presente investigación, debido a que está orientada al estudio del caso, la población quedo delimitada por el tamaño de colaboradores existentes.

Porque es una de las pocas empresas financieras que existen en la ciudad de Chiclayo, en el sector del mercado Modelo, una de más antiguas de la zona y que son formales, estructurales y que tratan de implementar la RSE como un factor clave para la mejora e innovación en su imagen como empresa socialmente responsable.

### 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición	Técnica/ Instrumento
Responsabilidad Social Empresarial	Sánchez (2010) Señala que la RSE es un planteamiento empresarial que integra un esquema de respeto y dedicación a los valores éticos, las personas, las sociedades y el entorno ambiental, para favorecer el crecimiento económico	Derechos humanos	La ISO 26000 es una guía que se basa en cinco factores a evaluar (y formar) en las organizaciones: Prácticas laborales. Está enfocada en las relaciones en la empresa, las condiciones y la protección social. Enfatiza el diálogo social, la seguridad y salud laboral, y el desarrollo humano. (Esan 2019)	Respeto de normas Impactos negativos Políticas de respeto Evaluación del respeto Involucramiento de todas las partes interesadas Promueve la diversidad	Escala Tipo Likert: Muy de acuerdo (7) De Acuerdo (6) A Veces de acuerdo (5) Indiferente (4) A veces en desacuerdo (3) En Desacuerdo (2) Muy en Desacuerdo (1)	Encuesta/ Cuestionario Entrevista/ Guía de entrevista

responsable de  
las empresas.

		Políticas de estabilidad laboral
	La <b>ISO 26000</b> es una guía que se basa en cinco factores a evaluar (y formar) en las organizaciones: Prácticas laborales. Está enfocada en las	Existencia de discriminación Privacidad de datos personales Cumplimiento de horario laboral
Relaciones laborales	relaciones en la empresa, las condiciones y la protección social. Enfatiza el diálogo social, la seguridad y salud laboral, y el desarrollo humano. (Esan, 2019)	Reconocimiento de horas extras Derecho de libertad de asociación Beneficios de ley Salud y seguridad Equipo de seguridad Ambiente de trabajo Canal de comunicación Bienestar familiar
Prácticas laborales	La <b>ISO 26000</b> es una guía que se basa en cinco factores a	Contratación de personal Satisfacción laboral

evaluar (y formar) en las organizaciones: Prácticas laborales. Está enfocada en las relaciones en la empresa, las condiciones y la protección social. Enfatiza el diálogo social, la seguridad y salud laboral, y el desarrollo humano. (ESAN 2019)	Incentivos Servicios de apoyo Indicadores de desempeño  Programas de calidad de vida
---	--

---

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo, por lo cual la técnica que se utilizó es la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario, que permitió la recopilación de información de una Caja Municipal, agencia Balta Mercado; dicha encuesta estuvo basada en el modelo de la norma ISO 26000 (Organización internacional de normalización), la cual regula lo establecido para llevar a cabo buenas prácticas en RSE, el modelo cuenta con siete dimensiones. Fue elaborado por Lara (2017), en el cual solo toman tres dimensiones esenciales para el desarrollo laboral: Derechos humanos, relaciones laborales, prácticas laborales, y cuenta con un cuestionario conformado por 23 preguntas.

El cuestionario se aplicó en una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, con una escala de Likert del 1 al 7 siendo 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (A veces en desacuerdo), 4 (Indiferente), 5 (A veces de acuerdo), 6 (De acuerdo) y 7 (Muy de acuerdo).

### **3.7. Procedimientos**

El proceso de recolección de datos se desarrolló en primer lugar, solicitando la autorización correspondiente de la gerencia de la Caja Municipal, en la cual se coordinó con el Gerente de Tienda el Sr. Raúl Flores Pazo, los días de la visita para la recolección de datos, que fueron del 24 al 27 de marzo del 2021. El gerente conversó con todos los colaboradores de la empresa dándoles un alcance de lo que iba a realizar en tales fechas, comentando que necesita la participación de todos porque es una investigación importante para el futuro desarrollo de la caja municipal, Agencia Balta Mercado. El investigador realizó la recolección de datos de manera presencial, luego el día planeado y fue presentado ante todo el personal, luego de una breve presentación por parte del investigador y atender cualquier duda, posteriormente se realizó la aplicación de la encuesta, la misma que se realizó en 1 sola ronda 1 vez por los 3 días que el investigador visitó la Caja Municipal. Estas se aplicaron a la hora de la entrada, después de la reunión matinal, ya que es el único momento donde se encuentra todo el personal en su conjunto, las entrevistas se realizaron el día sábado, puesto que es donde se reúnen para la reunión semanal los altos mandos de la agencia para ver resultados de sus colaboradores. Finalmente se realizó el conteo correspondiente para verificar que las encuestas estén completas y llenadas correctamente, así mismo con la validación de las entrevistas aplicadas. Se determinó la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

A través del procesamiento y análisis de datos se cumplió con los objetivos trazados en la investigación, como el de describir todas las dimensiones de la unidad de análisis Responsabilidad Social Empresarial en una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, los datos se obtuvieron de las encuestas realizadas a la Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, se utilizó el programa Excel para resguardar la base de datos original, luego se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, donde se obtuvieron los resultados de la media, Desviación, varianza, etc. Estos resultados quedaron reflejados en tablas de frecuencia y gráficos. El análisis de estos gráficos posibilitó realizar una descripción de los resultados donde se detalló en la parte de resultados y discusión.

### 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Variable		
	Analizar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal – Agencia Balta Mercado en el año 2021	Responsabilidad social empresarial		
		Objetivos específicos	Indicadores	
¿Cuál es el análisis de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal – Agencia Balta Mercado en el año 2021?	Describir el nivel la responsabilidad social empresarial de una Caja Municipal – Agencia Balta Mercado con los derechos humanos.	Derechos humanos	Respeto de normas	
			Impactos negativos	
			Políticas de respeto	
			Evaluación del respeto	
			Involucramiento de todas las partes interesadas	
				Promueve la diversidad
	Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de una Caja Municipal – Agencia Balta Mercado en sus relaciones laborales.	Relaciones laborales	Políticas de estabilidad laboral	
			Existencia de discriminación	
			Privacidad de datos personales	
			Cumplimiento de horario laboral	
Reconocimiento de horas extras				

Derecho de libertad de asociación

---

Beneficios de ley

---

Salud y seguridad

---

Equipo de seguridad

---

Ambiente de trabajo

---

Canal de comunicación

---

Bienestar familiar

---

Contratación de personal

---

Satisfacción laboral

---

Incentivos

---

Servicios de apoyo

---

Indicadores de desempeño

---

Programas de calidad de vida

Describir el nivel de la responsabilidad social  
empresarial de una Caja Municipal – Agencia  
Balta Mercado en sus prácticas laborales.

Prácticas laborales

<b>Método(enfoque), Diseño, Tipo y Nivel de investigación</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>
Diseño: No experimental y de corte transversal	Población: 25 personas distribuidas en: Administrativos 5 (con entrevistas) y colaboradores 20 (encuestas).	Procedimiento: Se adoptó del cuestionario, se validó el cuestionario por juicio de expertos y a través del alfa de Cronbach, se pidió la autorización del gerente, se coordinó los días para encuestar, se aplicó las encuestas

Método (enfoque): Mixto

---

Procesamiento: Mediante el análisis de la variable se dio con el cumplimiento del objetivo general, (técnica entrevista a profundidad y encuesta) previamente se realizó la medición de las dimensiones y con ello llego al cumplimiento de los objetivos específicos, todo este trabajo se llevará a cabo con el uso del SPSS, el análisis se presentó en tablas, figuras en el capítulo de resultados de la tesis.

---

### 3.10. Consideraciones éticas

Toda la información que se ha utilizado en la investigación está correctamente citada para no incurrir en el acto de plagio.

Se les informó a los colaboradores sobre el tema que se iba a tratar en la investigación para que puedan dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.

Las encuestas son anónimas con fines académicos, por lo cual se garantiza la privacidad y confidencialidad respecto a los datos personales de los sujetos participantes.

Los participantes de la investigación han sido seleccionados de forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencia.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1.Resultados

Se desarrolló los resultados según el modelo de Lara (2017), que cuenta con 23 ítems, en base al contexto que se desarrolló la investigación.

Se desarrolló a través del programa Excel, los rangos a utilizar para determinar el nivel de las dimensiones con los percentiles 50,70 y 100.

*Tabla 3. Rangos para el análisis de las dimensiones*

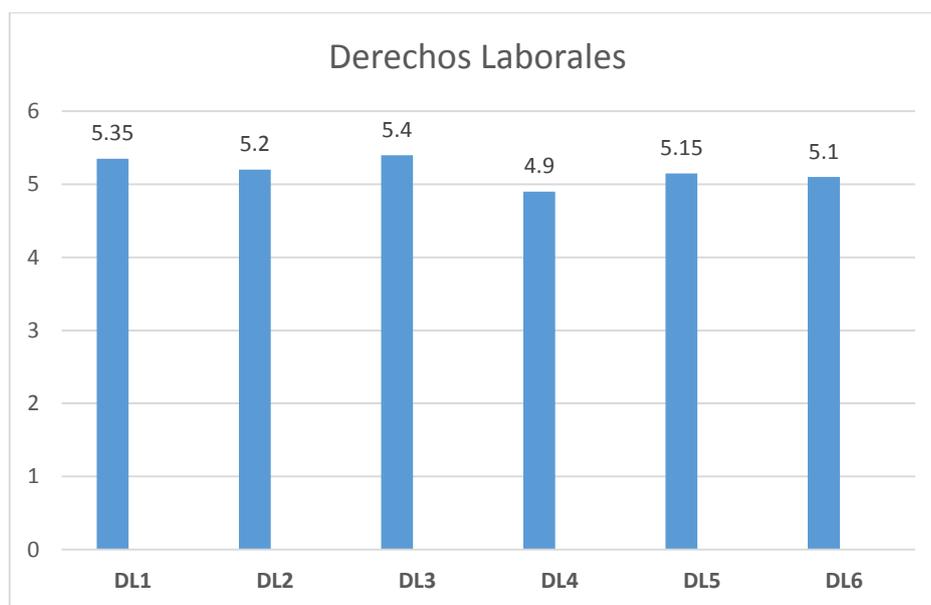
Rango		Niveles	
Percentil 50	5.35	Bajo	0 - 5.3
Percentil 70	5.4	Medio	5.4 - 5.5
Percentil 100	5.6	Alto	5.6 - 7

Rango1 (Percentil 50), que es el rango más bajo, se toma los valores de 0 a 5.3 puntos.

Rango2 (Percentil 70), que es el rango intermedio, se toma los valores de 5.4 a 5.5 puntos.

Rango 3 (Percentil 100), que es el rango Alto, se toma los valores de 5.6 a 7 puntos.

### Objetivos Específicos

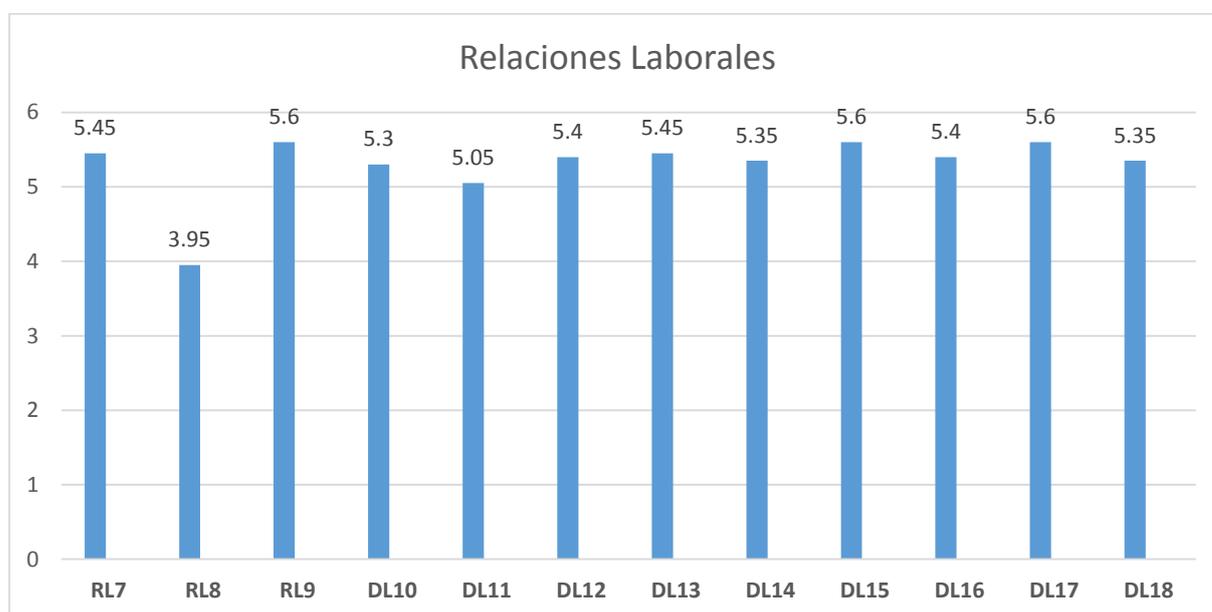


*Figura 2. Dimensión Derechos Humanos*

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, con los derechos humanos, se halló que la dimensión derechos humanos tiene un nivel ALTO con un valor de 5.39, esto se debe a que los ítems DL3, DL4 y DL8 tienen la media más baja y la brecha más alta. Por otro lado, encontramos que el ítem sobre el respeto de las normas de los derechos humanos (DL1) tiene respuestas con una media de 5.35, lo cual demuestra que los trabajadores si sienten que la empresa respeta la legislación y trabaja acorde a las normas internacionales de los derechos humanos, especialmente en acciones relacionadas con la protección de los derechos. En el ítem de los impactos negativos que atentan contra los derechos humanos (DL2) contestaron con una media de 5.2 de que la empresa no se preocupa para identificar, prevenir y tratar los impactos negativos que puedan afectar los derechos de cada uno de sus trabajadores dentro de la organización, lo cual llama

poderosamente la atención. En el ítem que trata sobre las políticas de respeto (DL3) tiene respuestas con una media de 5.4, la cual afirma que la empresa trabaja con políticas de derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas durante toda su jornada de trabajo. El ítem de la evaluación del respeto de los derechos humanos (DL4) tiene una de las medias más bajas con un puntaje de 4.9, la cual se refiere a que la evaluación del desempeño del respeto de los derechos humanos no se realiza con frecuencia, lo cual no permite encontrar oportunidades para la mejora de la gestión, de igual manera el ítem de el involucramiento de todas las partes interesadas (DL5) con una media de 5.15 se refiere a que la Caja Municipal no involucra tanto a los grupos de interés en la evaluación del impacto de los derechos humanos, por lo cual el colaborador no tiene un apoyo por parte de estos, para que puedan intervenir en las decisiones de la gestión en temas correspondientes al buen desarrollo del respeto de los derechos humanos. Finalmente, el ítem sobre promover la diversidad (DL6) con una media de 5.1 se refiere a que la empresa no realiza periódicamente la promoción de iniciativas con respecto a la diversidad, así mismo, tampoco pone en práctica la eliminación de la discriminación, esto se observa durante el proceso de selección, incorporación y promoción del talento humano.



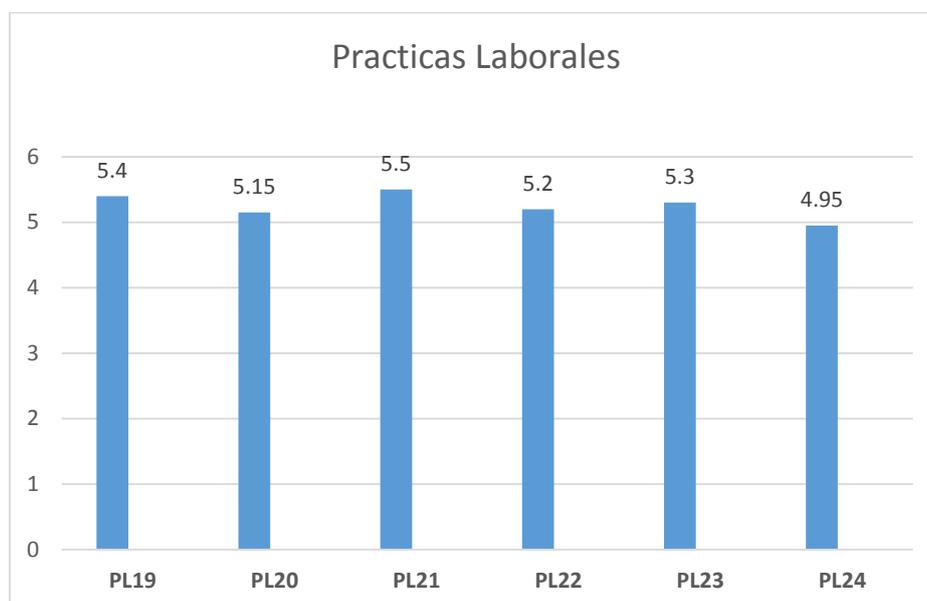
*Figura 3. Dimensión Relaciones Laborales*

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado en sus relaciones laborales, se halló que la dimensión relaciones

laborales tiene un nivel ALTO con un valor de 5.29, esto se debe a que los ítems RL9, RL12, RL13, RL15, RL 17, cuentan con las medias más altas y cuyas brechas son las más altas. En el ítem de políticas de estabilidad laboral (RL7) tiene respuestas con una media de 5.45 la cual afirma que la organización mantiene una política de estabilidad laboral con sus trabajadores, recalcando que no existe una rotación activa de personal, como tampoco recurren al despido arbitrario. En el ítem de existencia de discriminación (RL8) con una media de 3.95, se percibe entre algunos colaboradores cierto nivel de discriminación, porque algunos de ellos tienen una pequeña discapacidad en el tema de la zona de procedencia de los mismos, el cual genera un rechazo de los demás, por lo que se forman grupos separados según el color de piel y aun así no son remunerados de acuerdo a su esfuerzo. En el ítem de privacidad de datos personales (RL9) tiene respuestas con una media de 5.6, lo que manifiesta que los trabajadores se encuentran indiferentes ante la política de privacidad de datos personales, ya que estos no tienen ni un conocimiento de cómo se están manejando sus registros personales o que propósito tienen con ellos. En el ítem sobre el cumplimiento del horario laboral (RL10) tiene respuestas con una media de 5.05, lo cual afirma que la empresa cuenta con sistema de horario establecido, el cual se respeta según las leyes laborales. Así mismo el ítem de reconocimiento de horas extras (RL11) con una media de 5.05 expresa que los colaboradores no están recibiendo sus pagos de acuerdo a ley, ya que por una parte cuentan con un contrato formal de trabajo y se recuerda que la mayoría de ellos está en el rubro por la remuneración variable, el cual pueden obtener más ingresos, pero ahora se cuenta con un nuevo plan de incentivos, el cual da prioridad a la mora de primeros días del colaborador, los cuales no son reconocidos ya que hay mora de otros analistas que ya no laboran en la entidad y por el cual no les permita acceder a algún bono por productividad, por otro lado, el ítem sobre el derecho de libertad de asociación (RL12) con una media de 5.4 explica que la empresa no cuenta con sindicato, por lo que la negociación colectiva no tiene oportunidad ante cualquier problema interno. En el ítem sobre beneficios según la ley (RL13) con una media de 5.45 expresan un conocimiento en a media mayor ante la Caja Municipal cuando se trata de la aplicación correcta de los beneficios según la ley laboral, por mismo hecho de que cuentan con un contrato formal de trabajo. En el ítem de salud y seguridad (RL14) con una media de 5.35 se muestran indiferentes con respecto que si la Caja Municipal mantiene de manera integral un control y análisis de riesgos permanente para la conservación de la salud y seguridad de los trabajadores. En el ítem de equipo y seguridad (RL15) con una media de 5.6 expresa que los colaboradores se muestran conformes ante la dotación por parte de la Caja Municipal sobre el equipo de seguridad necesario y adecuado a sus trabajadores, con la finalidad de prevenir accidentes laborales, ya que estos siempre se encuentran con la

pandemia Covid19 que se está viviendo en estos momentos. En el ítem sobre el ambiente de trabajo (RL16) con una media de 5.4 expresa que la empresa si se preocupa por disponer y mantener un ambiente saludable y agradable de trabajo, para el correcto desempeño de los labores, ya que cuentan con un espacio laboral correcto para el desenvolvimiento de sus actividades, como también le brindan un espacio agradable que vendría hacer un cafetín, para el almuerzo de los colaboradores que usan el horario completo en oficina. En el ítem sobre los canales de comunicación (RL17) con una media de 5.6 lo que indica que los colaboradores perciben que la empresa ofrece un canal de fácil acceso para la comunicación, por lo cual consideran que son de relevancia las sugerencias, opiniones y reclamos en relaciones a las condiciones de trabajo. Para terminar esta dimensión el ítem de bienestar familiar (RL18) con una media de 5.35 detalla que los trabajadores perciben que la empresa no se preocupa en su totalidad por bienestar familiar de los trabajadores, añadiendo que los problemas familiares de los colaboradores (como la pandemia Covid19), pueden perjudicar el desempeño productivo, y para esta empresa en estudio, radica una gran importancia la productividad que pueda generar cada colaborador en el día a día de su jornada laboral.



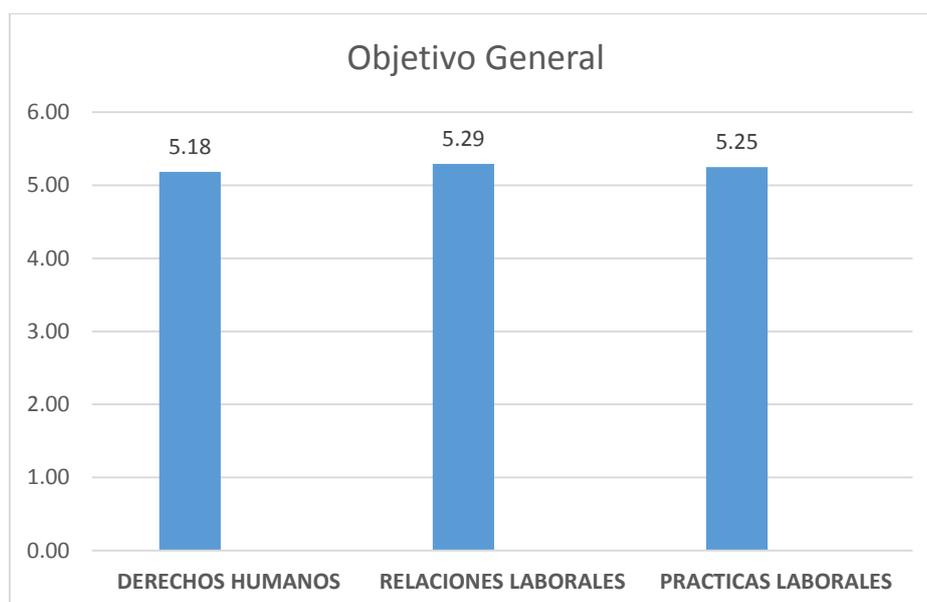
*Figura 4. Dimensión Prácticas Laborales*

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la Caja Municipal, Agencia Balta Mercado en sus prácticas laborales, se halló que la dimensión prácticas laborales se encuentra en nivel BAJO con un valor de 5.25, esto se debe a que los ítems PL20, PL22 y PL24

tiene la media más baja y la brecha más alta. En el ítem de contratación de personal (PL19) tiene respuestas con una media de 5.4 el cual da a conocer que los colaboradores perciben que la Caja Municipal no viene desarrollando correctamente un sistema el cual controle periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de personal; así como el ejercicio de prácticas justas en el trabajo. En el ítem de satisfacción laboral (PL20) tiene respuestas con una media de 5.15 el cual expresa que los colaboradores perciben que la Caja Municipal no se preocupa del todo por su satisfacción dentro del trabajo, como puede ser las remuneraciones, ya que no tienen un buen sistema de salarios variables justos, el cual pueda recompensar de acuerdo al esfuerzo productivo de cada colaborador. En el ítem que trata sobre incentivos (PL21) se encontró con una media de 5.5 el cual expresa que la Caja Municipal no está brindando suficientes incentivos laborales a sus colaboradores para que tengan un mejor desempeño en sus áreas de competencia. Por otro lado, el ítem de servicios de apoyo (PL22) con una media de 5.2, lo que indica que la Caja Municipal algunas veces ha ofrecido servicios de apoyo, pero que no lo hace periódicamente, como es el servicio de prevención de Covid 19 y de otras enfermedades por el mismo hecho de estar actualmente en una pandemia que lleva más de un año. En el ítem de indicadores de desempeño (PL23) tiene una media de 5.3 el cual demuestra que la Caja Municipal actúa bajo un sistema de certificación básico para la operación, ya sea el ISO 26000, ya que no es de mucha importancia a que expongan su evaluación de desempeño y metas, simplemente se requiere un informe anual de planificación de actividades, por último, en el ítem de programas de calidad de vida (PL24) con una media de 4.95, da a conocer que los colaboradores se sienten indiferentes en relación al desarrollo de programas o campañas de concientización sobre la calidad de vida, ya que no son llevados a charlas de capacitación u campañas que les permita desarrollar una mejor calidad de vida tanto para ellos como para sus familias.

## Objetivo General



*Figura 5. Responsabilidad Social Empresarial*

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Analizar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, en el año 2021, se encontró que la Caja tiene un nivel BAJO con una media de 5.24, porque las dimensiones Derechos Humanos y Prácticas laborales se encuentran en nivel BAJO y por otro la dimensión Relaciones Laborales se encuentra en un nivel MEDIO, la principal razón de que la RSE en la Caja Municipal se encuentre en un nivel Bajo se debe a que las dimensiones más bajas tienen ciertas similitudes en el desarrollo de las actividades dentro de la organización, ya que el principal problema en las relaciones laborales son los canales de comunicación el cual no permite identificar por parte de la organización cuales son las principales necesidades de sus colaboradores en cuestión de servicios de apoyo o campañas que ayuden a mejorar la calidad de vida de los mismos.

## 4.2. Entrevista Aplicada

### Interpretación:

*“La RSE se aplica por todos los colaboradores al final del año, mediante la ejecución de las actividades navideñas, el comienzo de programas sociales y ayuda a los más necesitados”.* Se observa que dentro de la entrevista, la plana jerárquica desconoce acerca de las percepciones de sus colaboradores acerca de la responsabilidad social empresarial, se observa que la mayoría acepta lo normado por la Caja Municipal, pero desconoce si son aplicados en su mayoría, la parte normada es conocida a plenitud por ellos pero al momento de la transmisión de las ideas, solo llega al punto de la explicación pero no se realiza un seguimiento de las actividades que deberían seguir un orden lógico, se limita la mayoría a la solución de los problemas inmediatos pero no se da seguimiento después a si se solucionaron de verdad o no.

*¿Los valores de la caja se ven evidenciados, en el MOF y en los procesos diarios que desarrollamos, ya que si no hay valores, no hay respeto no?*

Dentro de la dimensión derechos laborales se observa que conocen a plenitud todo lo concerniente a las pautas de los colaboradores pero en la práctica se observa que no se involucran en los problemas del día a día, solo se aseguran de poner las normas pero no a cumplirlas, lo cual se refleja en el valor obtenido según la tabla N° 04, donde se aprecia que el valor es bajo según el percentil 50 que es el valor mínimo.

*“Se mantiene los lineamiento que se necesitan para desarrollar las actividades, propicia a mejorar y lograr metas, yo trato de que la comunicación con todos sea la mejor y que no tengan vergüenza de comunicar alguna necesidad”*

En la dimensión de las relaciones laborales se observa que la plana jerárquica solo es consciente de la manera como se lleva el día a día laboral, pero luego se hace olvido de las formas que deberían utilizarse en la resolución de conflictos, solo solucionan los problemas inmediatos que afectan el desarrollo diario de los procesos de crédito, lo cual se refleja en el valor obtenido según la tabla N° 04, donde se aprecia que el valor es bajo según el percentil 50 que es el valor mínimo.

*“Tenemos capacitaciones y eventos donde participan los colaboradores para distracción y prevención de desastres en el trabajo y en su vida laboral, el principal objetivo de la caja es que el colaborador se sienta identificado”*

En la dimensión de las buenas prácticas laborales se observó que están enfocados en el buen ambiente laboral, desconociendo si las relaciones entre colaboradores son las más indicadas para poder lograr los objetivos que se trazan, se observó que la Agencia Balta Mercado, se encuentra en pequeños grupos donde se reúnen según la afinidad y problemas en común, siendo del desconocimiento de la plana jerárquica si los problemas que los aquejan, son los que detienen o paralizan el mayor aprovechamiento de los recursos en el desarrollo de actividades, lo cual se refleja en el valor obtenido según la tabla N° 04, donde se aprecia que el valor es bajo según el percentil 50 que es el valor mínimo.

### **4.3.Discusión**

Los resultados obtenidos en la encuesta denotan un bajo nivel de RSE por parte de una Caja Municipal, lo que se puede observar en las figuras del apartado de los resultados, y que se evidencia al interior de la organización con las percepciones de sus colaboradores respecto a este tema.

Por otro lado, los datos adquiridos por medio de la entrevista, reflejan a una empresa muy normativa y formal, vista desde un enfoque legal, así como una relativa satisfacción de los colaboradores en función de los ingresos que obtienen por su trabajo.

Es así también que, adicional al respeto, se ha encontrado que existe carencia en cuanto a la optimización de recursos mediante la creación de condiciones necesarias para que los flujos de conocimientos circulen mejor entre todos los colaboradores (Canals, 2003), todo esto lleva a una inadecuada gestión del conocimiento y planes de desarrollo del personal, puesto que se da la práctica de selección de personal externo cuando se pretenden cubrir puestos vacantes, de potenciar habilidades técnicas y comerciales, habilidades sociales y humanas y habilidades conceptuales en los colaboradores dentro de la empresa (Reyes, 2018), sin tener en cuenta que los mismos colaboradores, con una adecuada capacitación, pueden ejercer más y mejores funciones dentro de la Caja Municipal, Agencia Balta Mercado.

Finalmente, es notoria la deficiencia respecto a los planes de incentivos hacia los colaboradores, donde el objetivo es lograr un desarrollo profesional tanto en la implementación

de un plan de carrera, tanto jerárquico como monetario, como en desarrollo de habilidades necesarias del puesto a través de la metodología del coaching por parte de los altos ejecutivos de una organización (Reyes, 2018), donde además no se toma en cuenta los logros alcanzados vistos como merecedores de reconocimiento, dejando de lado la posibilidad que desde jefaturas superiores se les pueda otorgar una mayor confianza, con ello se explica cómo llevar a cabo las relaciones laborales dentro de una organización en el marco de confianza y comunicación, el cual explica que son el reflejo de todo que se hace y se dice dentro de la organización, es decir la forma de cómo se comunica la empresa con sus colaboradores, implicando un compromiso de los todos los miembros para poder tener un enfoque integrado, de esta manera lograr y mantener la confianza y de esa forma el reconocimiento en sus relaciones laborales (FECHAC, 2017). También se observó donde los resultados demostraron la falta de ánimo por parte de los colaboradores al realizar sus actividades, porque sienten que la Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, no provee la debida importancia al buen rendimiento que puedan tener, cuenta con relación estrecha con la productividad del personal y tiene como objetivo determinar y estimar el reconocimiento laboral en relación a la productividad del personal (Huamán, et al; 2014). Esto conlleva a tener una mejora continua que no solo afecta la función de la producción sino también la estructura formal de la organización. Y delegación laboral de asuntos importantes, donde observamos cómo llevar a cabo prácticas laborales sanas y dinámicas, en donde se tiene que ofrecer oportunidades de crecimiento, estimulando al colaborador que promueva su desarrollo humano y profesional, lo que contribuirá a mejorar su calidad de vida. En donde la compensación personal no solo se refiere a buenos salarios y beneficios, sino también tomar en cuenta otros aspectos satisfactorios como vendría hacer la integración del colaborador en la participación de la toma de decisiones (Riveros et al, 2020), mientras que la mejor interpretación sería que la delegación laboral ayuda a ver mejorías en el desempeño siempre que sus funciones hayan sido delimitadas de forma adecuada, lo que permite generar mejores garantías para el cumplimiento de los objetivos personales y laborales, logrando así un crecimiento en sus capacidades como profesional. Esto conlleva que estas empresas se perciban como altamente productiva, humana y socialmente responsable.

## **V. Conclusiones**

Como resultado del análisis realizado a la Caja Municipal, Agencia Balta Mercado con relación a su situación actual de responsabilidad social empresarial en su entorno laboral, se puede concluir que:

Incluir una baja calidad de la gestión y baja productividad de la misma que afecta la rentabilidad de la agencia, la cual se ve reflejado en desconocimiento de la plana jerárquica en los problemas que suceden a los colaboradores

No se está brindando la estrategia adecuada a los colaboradores sobre aprendizaje de conocimiento (no se da la oportunidad de crecimiento)

La Caja Municipal, Agencia Balta Mercado actualmente su situación con respecto a las actividades de RSE es bajo, lo que involucra a su entorno laboral, en donde se evidencia que en el ámbito del respeto de los derechos humanos se obtuvo un resultado bajo, debido a que la Caja Municipal hace todo lo posible por trabajar según la legislación y respetar las normas del respeto de los derechos humanos pero no es completamente aplicable al 100% por parte de los colaboradores; contrariamente en las relaciones laborales y prácticas labores se encuentran en un nivel bajo, estas dimensiones tienen cierta relación en su desarrollo, ya que la falta de comunicación dentro de la organización está afectando la satisfacción del colaborador y consecuentemente su productividad, al no identificar sus necesidades y saber cómo brindarle los incentivos o el apoyo que requieren tanto para ellos como para su familia en tiempos de pandemia.

Se observa que, la Caja Municipal destaca en el ámbito de los derechos humanos con un nivel bajo, gracias a que está trabajando según la legislación y las normas de los derechos humanos, especialmente en acciones relacionadas al respeto de los derechos humanos pero no es conocido plenamente por los colaboradores, también porque se está preocupando de cierta manera en identificar los impactos negativos que atentan contra los derechos humanos, como vendría hacer la falta de ética y la discriminación, en otro aspecto la empresa está dejando de lado a las demás partes interesadas de la organización a que puedan participar en la gestión de estos derechos.

Por otro lado, se observa las falencias en lo que son relaciones laborales, en donde aún no cuenta con un sistema de salarios justos ni sistema de bonificación acorde al mercado, considerando que cuenta con colaboradores con mora heredera de otros analistas que ya no laboran en la entidad, en donde también han descuidado la dotación de equipo necesario para la protección de la salud de sus colaboradores en medio de esta pandemia Covid, estos problemas no llegan a tener solución interna ya que todo derivan a la asistente social, debido que no cuentan con los canales para una buena comunicación entre empleador y colaborador.

En el otro aspecto que vendrían hacer las prácticas laborales, la Caja Municipal no está brindando los incentivos necesarios para mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores, por lo cual no tienen un desempeño adecuado en sus labores. También se identificó falta de

importancia hacia el bienestar familiar de sus trabajadores, porque no se han enfocado e identificado las necesidades que requieren, para que así la Caja Municipal pueda llevar a cabo servicios de apoyo en estos tiempos de pandemia.

Todo ello lleva a la no identidad de los colaboradores con la Caja.

## **VI. Recomendaciones**

Guiarse de la norma ISO 26000 respecto a derechos laborales, relaciones labores y prácticas labores, resaltando que la finalidad de la norma es mejorar las condiciones de vida en el trabajo, promover el bienestar de los colaboradores y su entorno familiar. En donde también se debe desarrollar un sistema de evaluación de RSE para identificar los cambios o evolución de la RSE dentro del capital social organizacional. Se debe desarrollar el capital social enfocado en una cultura organizacional orientada al mercado, como también la necesidad de desarrollar la gestión del conocimiento, obteniendo así un cambio radical en la dirección del capital humano para el logro de objetivos institucionales, a través de charlas o conversaciones con la plana gerencial, donde orienten sobre la resolución de problemas en la misma agencia, se debe contar con canales de comunicación directos, donde las experiencias pasadas, se puedan aprender y conocer para el futuro (Quintanilla, 2002).

Difundir información sobre los derechos humanos, a través de videos informativos los cuales serían difundidos por medio de los canal de comunicación de fácil acceso como vendrían hacer las redes sociales de cada colaborador, en donde también se involucrará a todas las partes interesadas de la empresa, con la finalidad de que los colaboradores sepan cuáles son sus deberes y derechos, consiguiendo así trabajar con una mejor perspectiva de progreso y trabajo en equipo, evitando así la sensación de explotación o mal tratos, también difundir en las reuniones virtuales videos que puedan resaltar la buena convivencia entre todos los colaboradores de la Caja Municipal, emplear estrategias de compañerismo para generar empatía y unión entre todos (Fernández, 2010)

El aprendizaje, significa tener un trabajador comprometido, leal, orgulloso de pertenecer a la organización, que necesita capacitación, aparte de sus atributos personales que se toman en cuenta en su contratación, para desarrollar conocimiento dentro y fuera de la organización y eso trasladarlo a la misma empresa, con el ánimo de que esa capacitación permita desarrollar la innovación, esta se basa principalmente en el trabajador. Y la innovación permite satisfacer beneficios emocionales de los clientes (superación de las expectativas), la cual beneficia al

colaborador dentro de la empresa con técnicas sencillas y divertidas para lograr la innovación y aprendizaje colectivo e individual. (Fernández, 2010)

Para mejorar las carencias en la relaciones laborales se deben realizar reuniones periódicas vía Zoom entre todas las partes interesadas, donde a través de charlas con expertos en comunicación, puedan tratar temas para mejorar y llegar a una comunicación efectiva entre las partes interesadas, en donde la comunicación sea de forma clara, directa y que no quede lugar a confusiones o malos entendidos, de esta manera, llegar a plantear un mejor sistema de remuneración y la adquisición de equipos de protección necesaria, también establecer capacitaciones sobre la pandemia que nos está aquejando en este momento, hacer la revisión de protocolos de bioseguridad para los colaboradores y el público en general, ya que es descuidado por la plana gerencial y es cubierta por el dinero de los mismo colaboradores, lo cual genera insatisfacción colectiva (Butrón, 2019).

Para tener mejores prácticas laborales de debe permitir la libre asociación dentro de la organización, en donde esta asociación permita identificar y establecer los incentivos que los colaboradores necesitan para mejorar su calidad de vida dentro y fuera de la organización, como también establecer políticas que procuren mantener el bienestar de las familias de los colaboradores, reunirse constantemente a conversar sobre temas que no respectan a lo laboral, realizar evaluaciones de jefes a colaboradores y de colaboradores a jefes durante el año, tener feedback, son algunas de las practicas que permiten tener una relación horizontal (Carrasco, 2015).

## VII. Referencias Bibliográficas

- Aguinis, H. and A. Glavas. (2012). What we know and don't know about corporate social responsibility: A review and research agenda. *Journal of Management* 38(4): 932-968
- Ahmad, J. (2013). *Education and Corporate Social Responsibility: International Perspectives*. United Kingdom: Emerald.
- Aktouf, D. (2013). *Norma ISO 26000*. Madrid: ECOE.
- Arteaga, Dalila y Cortez, William. (2018). *Plan de Incentivos Laboral en los Asesores de Negocios de "Mi Banco" Banco de la Microempresa S.A Agencia Viru – 2016*  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13009>
- Auz, Patricia. (2015). *Autodiagnóstico y Propuesta de la Gestión de Responsabilidad Social Sobre las Prácticas Laborales Basado en la ISO 26000: Asia Auto Kia Motors*  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10190/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrantes. R (2012). *Investigación: Un camino al conocimiento*
- BARRETT, D. (2009): "Corporate social responsibility and quality management revisited", *The Journal for Quality & Participation*, vol. 31, pp. 24-30.
- Bhattacharya, C., Korschun, D. & Sen, S. (2009). Strengthening stakeholder-company relationships through mutually beneficial corporate social responsibility initiatives. *Journal of Business Ethics*.
- Becerra, Linda y García, José. (2017). *Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial de las cajas de ahorro y crédito del departamento de Piura*  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8278>

- Berłowski, P., Turłukowska, J. (2011), "Zewnętrzny i wewnętrzny employer branding – korzyści z konsekwentnego budowania wizerunku firmy jako pracodawcy na przykładzie Mars Polska". Retrieved from <http://www.kadry.abc.com.pl/czytaj/-/artykul/zewnetrzny-i-wewnetrzny-employer-branding-korzysci-z-konsekwentnego-budowania-wizerunku-firmy-jako-pracodawcy-na-przykladzie-mars-polska>.
- Butrón, Efraín (2019). Seguridad y salud en el trabajo: 7 pasos para la implementación práctica y efectiva de riesgos laborales en SG-SST
- Canals, Agustí (2003). La gestión del conocimiento  
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/3300>
- Casis, Armando (2019). Norma ISO 26000: La Guía de Responsabilidad Social para las Organizaciones.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/norma-iso-26000-la-guia-de-responsabilidad-social-para-las-organizaciones/>
- Carrasco, Celina. (2015). Experiencias de buenas prácticas laborales,
- Celani, A., S. Deutsch-Salomon, and P. Singh. 2008. In justice we trust: A model of the role of trust in the organization in applicant reactions to the selection process. *Human Resources Management Review* 18(2): 63-76.
- CSR: Onyeka k. Osuji y Ngwu, Franklin. (2012). Corporate Social Responsibility in Developing and Emerging Markets
- Curto, M. (2012). La Responsabilidad Social Interna de las Empresas. (U. D. Navarra, Ed.) Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Recuperado el 30 de noviembre de 2016, de [http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016\\_tcm5-85313.pdf](http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016_tcm5-85313.pdf).
- Dávila, Rubén (2014). La Capacitación y la Responsabilidad Social Empresarial  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/334410>

- Dávila, J.C., Dávila, C, Grisalesy Schnard, D. (2014). Business goals and social: 1984-2011. Bogotá: Universidad los Andes, Facultad de Administración.
- Dinh, N., Dong, N. y Minh, T. H. (2017). Does corporate social responsibility enhance trust and quality of work life of workers? *Asian Journal for Poverty Studies*.
- Fernández, Andrés. (2010). Creatividad e innovación en empresas y organizaciones: Técnicas para la resolución de problemas
- FOSTER, D. y JONKER, J. (2007): Towards a third generation of quality management. Searching for a theoretical re-conceptualization of contemporary organizations based on the notions of stakeholders and transactivity, *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 24, pp. 683-703.
- Frost, R. (2010). ISO Focus, the Magazine of the International Organization for Standardization. Social responsibility.
- Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C. – FECHAC (2017). Instrumento de autodiagnóstico para las empresas. Responsabilidad social empresarial. Mexico
- GHOBADIAN, A.; GALLEAR, D. y HOPKINS, M. (2007): “TQM and CSR nexus”, *International Journal of Quality and Reliability Management*, vol. 24, pp. 704-721.
- Globalstd. (19 de Abril de 2014). Globalstd. Obtenido de Globalstd: <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Gómez, Yaneth. (2014). Estrategia de Responsabilidad Social para el Fortalecimiento de los Clientes Mypes de la Caja Huancayo, Región Junín.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2473/G%C3%B3mez%20Cortijo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán, Fabiola y Vargas Elizabeth. (2014). El reconocimiento laboral y la productividad del persona en la Financiera Uno – Oeschle- Huancayo  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3265>

Henriques, I. and P. Sadowsky. 1999. The relationship between environmental commitment and managerial perceptions of stakeholder importance? *Academy of Management Journal* 42(1): 89-99.

Hernández, D., y Manrique, G. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca. Tesis de licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de México: Mac Graw Hill Education.

<http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2676>

International Monetary: Informe Anual 2012 del fondo monetario Internacional

ISO 26000 (2010). Guía de responsabilidad social. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 1era edición.

Jabłoński, A. (2013), Modele zrównoważonego biznesu w budowie długoterminowej wartości przedsiębiorstw z uwzględnieniem ich społecznej odpowiedzialności, Difin, Warszawa.

Khan, M., Sarwar & Khan, H. (2018). Impact of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Banking Sector Employees of Pakistan. *SEISENSE Journal of Management*.

Johnson B. R., Onwuegbuzie A. J., & Turner L. A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*; 1, 112–133.

Julián, Ana. (2013). Responsabilidad social y su influencia en el posicionamiento de caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, en el distrito de Trujillo

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2527/julian\\_ana.pdf?sequence=1](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2527/julian_ana.pdf?sequence=1)

Khan, M., Sarwar & Khan, H. (2018). Impact of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Banking Sector Employees of Pakistan. *SEISENSE Journal of Management*.

Lara, T. (2017). Análisis de la responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en la corporación nacional de electricidad (CNEL EP) Esmeraldas, tomando

- como referente la norma ISO 26000. Pontificia Universidad Católica de Quito. Quito, Ecuador.
- Lee, Y.-K., Y.S. Kim, K.H. Lee, and D.-X. Li. 2012. The impact of CSR on relationship quality and relationship outcomes: A perspective of service employees. *International Journal of Hospitality Management* 31(3): 745-756.
- Ligia, N. (2013). *Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva*. Madrid: ECOE.
- López, A., Contreras, R. y Molina, R. (2011). La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario. *Cuad. Admon.ser.organ.* Bogotá, Colombia.
- López, A., Ojeda, J., y Ríos, M. (2017). La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de caso. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review*, 20(1), 36-46.
- <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.01.001>
- Macías, K., y Flores, J. (2016). *Implementación del principio 4 respeto a los intereses entre las partes de la norma ISO 26000 de responsabilidad social empresarial (RSE) en las agencias navieras ecuatorianas y su relación con sus clientes (stakeholders) y el puerto marítimo de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17480/1/Tesis%20Flores%20y%20Macias.pdf>.
- Martén, I. (2005). *Responsabilidad social empresarial: un debate de actualidad*, Economistas.
- McWilliams, A. & Siegel, D. (2001). *Corporate Social Responsibility: a Theory of the Firm Perspective*. *Academy of Management Review*.
- Oliva, Z.K. y Yesquén, G.Y. (2019). *Impacto del clima laboral como parte de la responsabilidad social empresarial (RSE) en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo*. Lambayeque.
- Oliveira, E. (2013). *Ethics in Small and Medium Sized Enterprises*. California: COIP.
- Porter, M.E. and Kramer, M.R. (2006). *Strategy & society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility*. *Harvard Business Review*.

Pumayalla, M & Mallma, G. (2019). Revisión Teórica: Responsabilidad social Empresarial

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2533>

Quinn, R. & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: towards a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*.

Quintanilla, Ismael. (2002). *Empresas y personas: Gestión del conocimiento y capital humano*.

Quispe, Synthia & Becerril, J. (2019). La responsabilidad social en el sector empresarial

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2548>

Rego, A., Leal, S., Cunha, M., Faria, J. & Pinho, C. (2010). How the perceptions of five dimensions of corporate citizenship and their inter-inconsistencies predict affective commitment? *Journal of Business Ethics*.

Renault Emmanuel, and Jean-Philippe Deranty, (2007). Politicizing Honneth's Ethic of Recognition.

Reyes, Anjhela. (2018). Implementación de un plan de desarrollo profesional y línea de carrera para la fuerza de ventas corporativa del distribuidor Enlace Business EIRL

<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3470>

Roque, N. (2018). Las condiciones de trabajo y la responsabilidad social empresarial e el complejo pesquero La Puntilla-Pisco, propuesta actual. Pisco, Perú.

Saavedra, M. (2011). *La responsabilidad social empresarial y las finanzas*. México: Alianza Editorial.

Sánchez, F. (2010). *Responsabilidad Social Ambiental Empresarial, compromiso de todos. Libros del Páramo, Universidad La Grau, Colombia*.

*Schwalb, M.M. y García, E. (2003). Evolución del compromiso social de las empresas: historia y enfoques. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, Lima.*

*Sevester, P. (2012). Socially Responsible Literacy. New York: Teachers College Press.*

Silvius, G. (2011). *Sustainability in Project Management*. USA: Grower.

Singhapakdi, A., D.-J. Lee, M.J. Sirgy, and K. Senasu. 2014. *The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life*. *Journal of Business Research*, 68(1): 60-66.

Talbot, L. (2013). *Critical Company Law*. London: Taylor & Francis Group.

Tapia, E., Tisalema, C., y Miranda, P. (2018). Estudio al sector calzado de Tungurahua en el Marco de la ISO 26000. *Boletín de Coyuntura*, 16, 21-28. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/663/515>

Tünnermann, C. (1997). Los Derechos Humanos: evolución histórica y retos educativos. Recuperado de <http://sajurin.enriquebolanos.org/vega/docs/3150.pdf>. *Oficina UNESCO. Caracas, Venezuela*.

Turón, K. (2016). Corporate social responsibility with employees: the best labor practices in transport and logistics companies. *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*.

Valderrama, Lucio y Riveros, Sharon. (2020). Descripción de cargos y el desempeño laboral del personal de D'Moda en la ciudad de Tacna, año 2018

Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis. Cómo elaborar y asesorar una Tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Editorial MACRO. Lima, Perú.

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1594>

Wood, D. (1991). Corporate Social performance revisited. *Academy of Management Review*

Wang, W., Fu, Y., Qiu, H., Moore, J & Wang, Z. (2017). Corporate Social Responsibility and Employee Outcomes: A Moderated Mediation Model of Organizational Identification and Moral Identity. *Frontiers in Psychology*.

Zieliński, (2014) "KorzyścizwdrożeniakonceptjiCSRwzarządzaniu zasobam iludzkimi", *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej: Organizacja i Zarządzanie*, No.74, pp.653–663.

## VIII. Anexos

### Anexo 1. Cuestionario aplicado

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración de Empresas**

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario sirve para diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en el entorno de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, año, 2021. La información que se obtenga es confidencial y los resultados serán con fines estrictamente académicos, y de contribución con la investigación. Agradecemos su amable colaboración.

N°	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	A veces en desacuerdo	Indiferente	A veces de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5	6	7
1	La Caja respeta la legislación laboral y las normas internacionales referente al trabajo, especialmente en situaciones relacionadas con la protección adecuada de los derechos humanos							
2	La Caja identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales que afectan directamente sobre los derechos							

	humanos de sus trabajadores, derivados de sus actividades							
3	La Caja tiene implementadas políticas de respeto a los derechos humanos para acompañar y orientar a cada uno de las partes interesadas en los procesos laborales							
4	La Caja evalúa con frecuencia su desempeño en el respeto de derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión							
5	La Caja involucra a todas las partes interesadas o grupos de interés en su evaluación del impacto de derechos humanos							
6	La Caja periódicamente promueve iniciativas que incentiven a la promoción de la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria, especialmente en los procesos de selección, incorporación y promoción de talento humano							
7	La Caja ejecuta política de estabilidad laboral con sus empleados para mantener relaciones							

	permanentes (contratos indefinidos) con su personal							
8	La Caja existe discriminación al trabajador ya sea por razones de género, raza, región, discapacitados, etc.							
9	La Caja se asegura de proteger la privacidad y los datos de carácter personal de todos sus empleados.							
10	La Caja respeta el derecho de su personal en cuanto al cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes							
11	La Caja reconoce y compensa monetariamente a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes							
12	La Caja respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva conforme a las leyes y regulaciones vigentes							

13	La Caja viene aplicando correctamente los beneficios de ley con todos los trabajadores							
14	La Caja analiza, registra y controla los riesgos para la salud ocupacional y la seguridad personal de los trabajadores dentro de sus actividades							
15	La Caja proporciona a todos sus trabajadores; el equipamiento de seguridad necesario, que incluye el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el equipo de gestión de emergencias							
16	¿La Caja proporciona a todos sus trabajadores de ambientes saludables y agradables para la ejecución del trabajo? Es decir, existe un clima laboral sano, participativo, inclusivo, transparente, respetuoso y comunicativo en la empresa							
17	La Caja ofrece un canal de comunicación fácil acceso, con mecanismos para recibir y gestionar de manera confidencial, sugerencia,							

	opiniones y reclamos relativos a las condiciones de trabajo							
18	La Caja se preocupa por el bienestar familiar de los trabajadores							
19	¿La Caja monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de personal? Las prácticas son justas no existe explotación o abuso con los trabajadores de la empresa							
20	La Caja se interesa por lograr la satisfacción de sus trabajadores en lo que respecta a la remuneración, mediante un plan de carrera y salarios justos							
21	La Caja ofrece incentivos a los colaboradores para que se capaciten a través de un plan de capacitación continua y adquieran más conocimientos y competencias dentro de su área de desarrollo							
22	La Caja ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los colaboradores desvinculados							

23	La Caja ha adoptado o implementado procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas							
24	La Caja desarrolla programas o campañas frecuentes de concientización sobre la calidad de vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores							

***Entrevista aplicada a la plana gerencial de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado***

*El lunes 30 de Marzo, se entrevistó al Ing. José Raúl Flores Pazo, al Sr. Luis Campos, Sra. Yanina Bazán, Denis Augusto Condori, Sandra Díaz, integrantes de la plana gerencial de la Caja Municipal, agencia Balta Mercado, se trató de una entrevista laboral con el objetivo de conocer sobre la percepción que cuenta sobre la Responsabilidad social Empresarial (RSE), para determinar si la agencia Balta Mercado, contaba con políticas o lineamientos que lleven con la obtención de resultados empresa y que puede esperar para el futuro con la RSE.*

**¿De qué manera considera usted que se gestiona los derechos laborales en la Caja Municipal?**

RF: La caja gestiona los derechos humanos de acuerdo a políticas ya establecidas con anterioridad, los cuales se basan en los principios de la ONU, por lo que se, se llevan a cabo respetando los derechos de los trabajadores y demás personas que participan en la realización de las actividades, la caja cuenta con un personal destinado, que es la asistente social, la que se encarga de velar por los demás colaboradores.

Los factores que se ven como amenazas a los derechos de los colaboradores, se identifican y se dan solución al momento, ya que la preocupación de la plana directiva de la caja es que todos los colaboradores se sientan contentos con lo que hacen. El respeto es primordial entre todos los colaboradores, ya que es un valor que representa a la caja y se ve desde los cargos menores, hasta las altas esferas, se trata de que la comunicación y el respeto sea para todos por igual.

Los valores de la caja se ven evidenciados, en el MOF y en los procesos diarios que desarrollamos, ya que si no hay valores, no hay respeto no?, se debe ser respetuoso desde el personal de limpieza hasta el gerente, ósea yo, si yo no lo práctico, quien daría el ejemplo?, el respeto es mutuo entre todos los colaboradores, La RSE es aplica por todos los colaboradores al final del año, mediante la ejecución de las actividades navideñas, el comienzo de programas sociales y ayuda a los más necesitados.

**¿De qué manera considera usted que se gestiona el cumplimiento de las relaciones laborales?**

La caja cumple con los contratos establecidos con sus colaboradores y personal, ya que sus sueldos y bonificaciones están de acuerdo al mercado y las normas laborales vigentes, para el tema de ascensos y escalas salariales, se hace un estudio del colaborador donde se ven sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades de mejora personales, se llevan a cabo con

las áreas encargadas y se da un veredicto al personal para hacerle merito a su trabajo, sus datos se encuentran protegidos ya que es una política de la empresa, la cual tiene que cumplirse si o si, se tiene que proteger los datos tanto como de la empresa como del colaboradores, se firma una DJ al ingreso del colaborador, donde el especifica que bajo ninguna situación puede transferir datos de la empresa a terceros.

La discriminación está prohibida por mi desde que llegue a esta agencia el año 2016, no tolero ni tolerare ningún tipo de burla, tono o manera de hablar mal de una persona, ya sea por su color de piel, situación, o lo que fuera, la caja además penaliza la discriminación de los colaboradores entre ellos y con los clientes, ese es también el primer apartado de la política de la caja en su MOF, además las instalaciones de la caja son bastantes seguras, con todos los acabados y señalizaciones que le ley exige y con todos los protocolos de seguridad que se mantienen por la enfermedad del covid, el ambiente laboral es óptimo, ya que dentro del mapa de organización de roles y funciones, se mantiene los lineamiento que se necesitan para desarrollar las actividades, propicia a mejorar y lograr metas, yo trato de que la comunicación con todos sea la mejor y que no tengan vergüenza de comunicar alguna necesidad y/o requerimiento que se necesite dentro de los colaboradores, se desea siempre que los problemas se eleven primero al jefe inmediato para poder solucionarlos, ellos saben que están prestos a ayudarlos de cualquier manera de mi parte.

**¿De qué manera considera usted que se gestiona el cumplimiento de las buenas prácticas laborales?**

El proceso de contratación de personal a mi parecer, es el más adecuado, ya que por ejemplo ahorita que estoy necesitando un analista junior para la agencia, lanzo la convocatoria primero dentro de la agencia, si no hay ninguna persona adecuada para el puesto, lanzo la convocatoria externa, si hay un candidato idóneo, lo propongo a RRHH, para realizar el concurso y realizar la entrevista al candidato, se realiza dentro de la agencia vía zoom, yo siempre tratare de que mis colaboradores sean los primeros en ascender,

Yo dentro de la caja me siento contento, tranquilo, ya que la caja me ha dado todo lo que tengo, me ha dado mi casa, mi carro, estudios, estoy muy agradecido con lo que me brinda la caja, los incentivos que ofrece la caja en estos momentos para mi están siendo acorde de la realidad que vivimos, que empresa da bono en tiempos de covid?, nadie, entonces eso me motiva a hacer mejor las cosas para ganar algo más para mi casa y motivar a los colaboradores a también ganar algo más para sus casas, la caja no te desampara, ya que siempre está pendiente de lo que hace cada colaborador en su salud y tiempo libre, somos una empresa que es líder en desarrollo sostenible.

Los indicadores de desempeño son varios, ellos varían según los objetivos que se trazan anualmente, tienen un puntaje ya que se evalúa todas las capacidades desarrolladas en el año, se da un puntaje el cual sirve para el calificativo anual y para los ascensos del año siguiente, la caja siempre se asegura que los colaboradores tengan lo último de las tecnologías y que sepan los eventos que suceden en el mundo, tenemos capacitaciones y eventos donde participan los colaboradores para distracción y prevención de desastres en el trabajo y en su vida laboral, el principal objetivo de la caja es que el colaborador se sienta identificado y se sienta parte de la empresa para poder desarrollar a plenitud sus objetivos.

*Anexo 2. Constancia de validación de experto de cuestionario y / o entrevista*

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Mgtr. Milagros Carmen Gamarra Uceda, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado “Responsabilidad Social Empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, año 2021”, elaborado por el Bach. / Estudiante Mario Kensey Gamarra Moncayo; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 27 de marzo de 2021.



-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr. / Mg. /Lic. Nombre:** Mgtr. Milagros Carmen Gamarra Uceda  
**Cargo Actual:** Docente Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

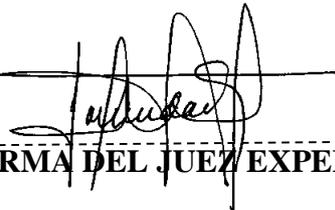
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Quien suscribe, JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado “Responsabilidad Social Empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, año 2021”, elaborado por el Bach. Mario Kensey Gamarra Moncayo; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

CIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Chiclayo, 08 de abril del 2021.

  
-----  
**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr. / Mg. / Lic. Nombre: DR. JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA**  
**Cargo Actual: DOCENTE INVESTIGADOR USAT**



Quien suscribe, Mg Cecilia Alayo Palomino, mediante la presente hago constar que el Instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el Grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado

“Responsabilidad Social Empresarial en el entorno laboral de una Caja Municipal, Agencia Balta Mercado, año 2021”, elaborado por el Bach. / Estudiante Mario Kensey Gamarra Moncayo; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados Válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos Que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 31 de marzo de 2021.

A handwritten signature in black ink, which appears to be "Cecilia Alayo Palomino", is written over a faint, illegible stamp. Below the signature is a horizontal dashed line.

**FIRMA DEL JUEZ EXPERTO**

**Dr. / Mg. /Lic. Nombre: Mg Cecilia Alayo Palomino**

**Cargo Actual:** Docente - Investigadora

## Anexo 3. Estadísticas descriptivas complementarias

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	24