



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**Relación de la Dimensión Social de la RSE en el compromiso organizacional de los  
trabajadores de la empresa Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C., Cusco, 2024.**

**Autora:**

**Yamilet Milena Cumpa Paredes**

**Asesor: Mg. Julio Carlo Alfaro Bejarano**

**Se opta el Título Profesional de:**

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**AREQUIPA-PERÚ**

**2025**

# Proyecto de investigación Relación de la Dimensión Social de la RSE en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://repositorio.ulasalle.edu.pe">repositorio.ulasalle.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://idus.us.es">idus.us.es</a> Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://ve.scielo.org">ve.scielo.org</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a>	

Fuente de Internet

<1 %

21

[www.escuelaeuropeaexcelencia.com](http://www.escuelaeuropeaexcelencia.com)

Fuente de Internet

<1 %

22

[repositorio.autonoma.edu.co](http://repositorio.autonoma.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

23

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS

Trabajo del estudiante

<1 %

25

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

<1 %

26

[repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

[ww1.docero.mx](http://ww1.docero.mx)

Fuente de Internet

<1 %

28

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Fuente de Internet

<1 %

29

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

30

[documentop.com](http://documentop.com)

Fuente de Internet

<1 %

31

[ojs.tdea.edu.co](http://ojs.tdea.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

---

**32** repository.upb.edu.co  
Fuente de Internet

<1 %

---

**33** theibfr.com  
Fuente de Internet

<1 %

---

**34** 1library.co  
Fuente de Internet

<1 %

---

**35** Submitted to Prepanet  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

**36** repositorio.unap.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

**37** repositorio.uncp.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

**38** www.produccioncientificaluz.org  
Fuente de Internet

<1 %

---

**39** Submitted to Universidad Técnica de Machala  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

**40** repositorio.unsa.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

**41** Submitted to Universidad Alas Peruanas  
Trabajo del estudiante

<1 %

---

**42** repositorio.unsaac.edu.pe  
Fuente de Internet

<1 %

---

43	<a href="http://rua.ua.es">rua.ua.es</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://sites.google.com">sites.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
46	<a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a> Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
49	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
50	<a href="http://www.cecodes.org.co">www.cecodes.org.co</a> Fuente de Internet	<1 %
51	<a href="http://www.larepublica.co">www.larepublica.co</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://www.tmf-group.com">www.tmf-group.com</a> Fuente de Internet	<1 %
53	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de	<1 %

# Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

---

54	<b>Submitted to Corporación Universitaria Remington</b> Trabajo del estudiante	<1 %
55	<b>dominiodelasciencias.com</b> Fuente de Internet	<1 %
56	<b>repositorio.comillas.edu</b> Fuente de Internet	<1 %
57	<b>repositorio.espe.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
58	<b>repositorio.ucsp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
59	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
60	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
61	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
62	<b>revistas.unisimon.edu.co</b> Fuente de Internet	<1 %
63	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
64	<b>www.ceupe.com</b> Fuente de Internet	<1 %

---

65	<a href="http://www.pdhumanos.org">www.pdhumanos.org</a> Fuente de Internet	<1 %
66	<a href="http://bdigital.uexternado.edu.co">bdigital.uexternado.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
67	<a href="http://donar.messe.de">donar.messe.de</a> Fuente de Internet	<1 %
68	<a href="http://manglar.uninorte.edu.co">manglar.uninorte.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
69	<a href="http://repositorio-digital.cide.edu">repositorio-digital.cide.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
70	<a href="http://repositorio.uesiglo21.edu.ar">repositorio.uesiglo21.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
71	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
72	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
73	<a href="http://repositorio.utmachala.edu.ec">repositorio.utmachala.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
74	<a href="http://www.alast.org">www.alast.org</a> Fuente de Internet	<1 %
75	<a href="http://www.intangiblecapital.org">www.intangiblecapital.org</a> Fuente de Internet	<1 %
76	<a href="http://www.repositorio.usac.edu.gt">www.repositorio.usac.edu.gt</a> Fuente de Internet	<1 %

77	<a href="http://1.revistaespacios.com">1.revistaespacios.com</a> Fuente de Internet	<1 %
78	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
79	<a href="http://ciencialatina.org">ciencialatina.org</a> Fuente de Internet	<1 %
80	<a href="http://cu.ucr.ac.cr">cu.ucr.ac.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
81	<a href="http://ddd.uab.cat">ddd.uab.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
82	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
83	<a href="http://ieomsociety.org">ieomsociety.org</a> Fuente de Internet	<1 %
84	<a href="http://iquatroeditores.org">iquatroeditores.org</a> Fuente de Internet	<1 %
85	<a href="http://pirhua.udep.edu.pe">pirhua.udep.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
86	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
87	<a href="http://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
88	<a href="http://repositorio.unican.es">repositorio.unican.es</a> Fuente de Internet	<1 %

89	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
90	<a href="https://repositorio.uti.edu.ec">repositorio.uti.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
91	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
92	<a href="https://tr-ex.me">tr-ex.me</a> Fuente de Internet	<1 %
93	<a href="https://www.esan.edu.pe">www.esan.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
94	<a href="https://www.gestion.org">www.gestion.org</a> Fuente de Internet	<1 %
95	<a href="https://www.ironmountain.com.ar">www.ironmountain.com.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
96	<a href="https://www.semanticscholar.org">www.semanticscholar.org</a> Fuente de Internet	<1 %
97	Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos. "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana", <i>Educação &amp; Formação</i> , 2020 Publicación	<1 %
98	Manuel Carneiro Caneda. "Reducción de desigualdades en los procesos de inserción organizativa: un acercamiento al concepto de	<1 %

---

99	Yesid Oswaldo González Marín. "Habilidades directivas para el desarrollo de la gestión de conocimiento organizacional", Universitat Politecnica de Valencia, 2023 Publicación	<1 %
100	diarioelplanetablog.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
101	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
102	saber.ucv.ve Fuente de Internet	<1 %
103	www.grin.com Fuente de Internet	<1 %
104	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

---

## Índice

Resumen.....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BÁSICA .....	3
1.1 Planteamiento del Problema de la Investigación Científica .....	3
1.2 Operacionalización de variables.....	5
1.3 Objetivos .....	5
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos específicos .....	6
1.4 Formulación del Problema .....	6
1.4.1 Pregunta General.....	6
1.4.2 Preguntas Especificas.....	6
1.5 Hipótesis.....	6
1.5.1 Hipótesis General.....	7
1.5.2 Hipótesis Específicas .....	7
1.6 Justificación.....	7
1.6.1 Justificación teórica .....	7
1.6.2 Justificación práctica.....	8
1.6.3 Justificación metodológica.....	8
1.6.4 Justificación Social .....	8
CAPÍTULO II: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.1 Antecedentes .....	9
2.1.1 Internacionales: .....	9
2.1.2 Nacionales.....	10
2.1.3 2.1.3. Locales .....	12
2.2 Fundamentación Teórica.....	13
2.2.1 Responsabilidad Social Empresarial.....	13
2.2.2 Dimensiones de la RSE.....	14
2.2.3 Dimensión Interna de la RSE.....	15

2.2.4	Dimensión Social.....	16
2.2.5	Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial.....	18
2.2.6	Indicadores y estrategias para implementar la Responsabilidad Social Empresarial.....	20
2.2.7	Instrumentos de la RSE.....	21
2.2.8	Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial .....	22
2.2.9	Relación de la RSE con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).....	23
2.2.10	Compromiso Organizacional.....	24
2.2.11	Relación de la RSE con el Compromiso Organizacional .....	25
2.2.12	Stakeholders .....	28
2.2.13	Relación entre organización y stakeholders .....	29
2.2.14	Gestión de los grupos de Interés en el marco de la RSE.....	30
CAPÍTULO III: MÉTODO.....		32
3.1	Tipo de Investigación .....	32
3.2	Unidad de Estudio .....	32
3.2.1	Descripción del grupo humano .....	32
3.3	Técnicas / Instrumentos / Equipos / Recursos:.....	33
3.4	Instrumentos: .....	33
3.4.1	Validación de los instrumentos .....	34
3.5	Recursos: .....	35
3.6	Procedimiento.....	35
CAPITULO IV: ANALISIS DE DATOS.....		38
4.1	Presentación del instrumento aplicado.....	38
4.2	Fiabilidad del Instrumento.....	38
4.2.1	Alfa de Cronbach .....	38
4.3	Prueba de normalidad.....	40
4.4	Cuestionario de RSE .....	42
4.4.1	General por ítems.....	42

4.5	Análisis Estadístico Descriptivo de la Variable RSE y Compromiso Organizacional .....	47
4.5.1	Análisis descriptivo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial.....	48
4.5.2	Análisis descriptivo de la Variable Compromiso Organizacional .....	49
4.5.3	Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional.....	50
4.5.4	Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional.....	52
4.5.5	Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional.....	53
4.6	Correlación entre RSE y Compromiso Organizacional.....	54
4.7	Correlación entre la Dimensión de la RSE y dimensiones del Compromiso organizacional .....	56
4.7.1	Correlación entre la RSE y la dimensión compromiso afectivo .....	56
4.7.2	Correlación entre la RSE y la Dimensión Compromiso de Continuidad.....	57
4.7.3	Correlación entre la RSE y la Dimensión Compromiso Normativo.....	58
4.8	Resumen de las Correlaciones.....	59
4.9	Discusión.....	60
4.9.1	Propuesta de acciones para mejorar el compromiso de los trabajadores en relación con la RSE. ....	64
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		66
5.1	CONCLUSIONES.....	66
5.2	RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		71

## Lista de tablas

Tabla 1 Presentación de variable independiente y su dimensión.....	5
Tabla 2 Presentación de variable dependiente y sus dimensiones.....	5
Tabla 3 Distribución de los ítems en el cuestionario .....	34
Tabla 4 Validación de expertos del instrumento N°1 y N°2.....	34
Tabla 5 Escalas de interpretaciones .....	38
Tabla 6 Coeficiente de Confiabilidad 1° Instrumento .....	39
Tabla 7 Coeficiente de Confiabilidad 2° Instrumento .....	39
Tabla 8 Prueba de normalidad .....	40
Tabla 9 Tabla general del cuestionario de RSE.....	42
Tabla 10 Tabla general del cuestionario de Compromiso Organizacional .....	44
Tabla 11 Total, de encuestados.....	47
Tabla 12 Análisis descriptivo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial. ....	48
Tabla 13 Análisis descriptivo de Variable Compromiso Organizacional .....	49
Tabla 14 Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional.....	50
Tabla 15 Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional.....	52
Tabla 16 Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional .....	53
Tabla 17 Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso Organizacional .....	55
Tabla 18 Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso Afectivo.....	56
Tabla 19 Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso de Continuidad .....	57
Tabla 20 Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso Normativo .....	58
Tabla 21 Cuadro resumen de las correlaciones entre la RSE y el Compromiso Organizacional.....	59

## Lista de figuras

Figura 1 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	14
Figura 2 Dimensiones del Compromiso Organizacional .....	25
Figura 3 Relación de la RSE con el Compromiso Organizacional .....	26
Figura 4 Organigrama general de la empresa .....	32
Figura 5 Flujograma de la investigación científica.....	36
Figura 6 Descripción gráfica de la distribución de Responsabilidad Social Empresarial ...	41
Figura 7 Descripción gráfica de la distribución de Compromiso Organizacional.....	41
Figura 8 Análisis descriptivo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial. ....	49
Figura 9 Análisis descriptivo de Variable Compromiso Organizacional.....	50
Figura10 Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional .....	51
Figura 11 Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional. ....	52
Figura 12 Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional.....	54

## 1 Resumen

La presente investigación, se enfocó en analizar la relación de la Dimensión Social de la RSE y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa “Grupo Farmacéutico San Pedro SAC”, empresa del rubro farmacéutico que dedica sus actividades más de 15 años, la importancia de la investigación radica en conocer cuáles son las acciones de Responsabilidad Social que aplica la empresa y en qué medida influyen en el compromiso organizacional. La investigación tiene un enfoque científico básico de tipo descriptivo correlacional, realizada en una muestra de 57 trabajadores a los cuales se les aplicaron dos cuestionarios que permitieron medir ambas variables. Dentro del desarrollo de la investigación se realizó un análisis de antecedentes los cuales fueron internacionales, nacionales y locales los cuales nos permitieron tener una mejor perspectiva de la situación, al igual que un amplio marco teórico el cual expone los conceptos más relevantes del estudio. La investigación determinó que existe una relación positiva baja ( $r=0.391$ ) entre las variables RSE y Compromiso Organizacional, que significa que los para los trabajadores el contar con la presencia de acciones de RSE influye en el compromiso que tienen con la empresa. Además, se propuso acciones para mejorar el compromiso de los trabajadores en relación con la RSE, con su aplicación se espera una mejora en la gestión de la empresa que contribuya directamente a mejorar el desempeño y compromiso en los trabajadores y este se vea reflejado en la productividad.

***Palabras clave:*** Responsabilidad Social Empresarial, Dimensión Social, Compromiso Organizacional, Empresa farmacéutica.

## **Abstract**

The present research focused on analyzing the relationship between the Social Dimension of CSR and the organizational commitment of the workers of the company “Grupo Farmacéutico San Pedro SAC”, a pharmaceutical company that has dedicated its activities for more than 15 years, the importance The research lies in knowing what Social Responsibility actions the company applies and to what extent they influence organizational commitment. The research has a basic scientific approach of a descriptive correlational type, carried out in a sample of 57 workers to whom two questionnaires were applied that allowed both variables to be measured. Within the development of the research, a background analysis was carried out, which were international, national and local, which allowed us to have a better perspective of the situation, as well as a broad theoretical framework which exposes the most relevant concepts of the study. The research considers that there is a low positive relationship ( $r=0.391$ ) between the CSR and Organizational Commitment variables, which means that for employees, having the presence of CSR actions influences the commitment they have with the company. In addition, actions were proposed to improve the commitment of workers in relation to CSR, with their application an improvement in the management of the company is expected that will directly contribute to better performance and commitment in workers and this is reflected in the productivity.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Social Dimension, Organizational Commitment, Pharmaceutical company.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BÁSICA**

### **1.1 Planteamiento del Problema de la Investigación Científica**

Actualmente las empresas han visto necesario adoptar un nuevo enfoque en su gestión, y la Dimensión Social de la RSE juega un papel determinante en este cambio, debido a que los empleadores son cada vez más conscientes que los trabajadores son primordiales para gestionar los objetivos de la empresa y para lograr el éxito; la satisfacción y el compromiso de sus trabajadores son factores claves (Zurita et al., 2014).

Es importante saber que uno de los agentes más importantes para que una empresa logre el éxito son los trabajadores, ya que son ellos quienes aportan esfuerzo, talento y conocimientos para lograr los resultados esperados, por ende, mediante acciones de RSE no solo la comunidad, el medio ambiente y la sostenibilidad se ven impactadas positivamente por las empresas, sino también gracias a sus prácticas de RSE internas precisamente prácticas orientadas a la Dimensión Social logran la capacidad de motivar y comprometer a sus empleados con la organización, obteniendo mejores resultados y logrando una ventaja competitiva frente a los demás. Por ello, es de gran relevancia y necesidad que las empresas conozcan el grado de compromiso que tienen sus trabajadores (Meyer & Allen, 1997) para poder actuar a favor de ello.

Un estudio realizado por Beléndez (2011) permitió observar que las empresas con un alto nivel de compromiso organizacional tienden a lograr resultados favorables en cuanto a la satisfacción de sus empleados al formar parte de la organización. Además, sus indicadores de productividad a menudo superan las expectativas. Lo que nos permite afirmar que la satisfacción y compromiso organizacional son un pilar fundamental para lograr un nivel adecuado de productividad y convivir en un ambiente armónico (Arias, 2001).

En cualquier rubro en el que se desempeñe una empresa es vital contar con trabajadores comprometidos que ayuden a mejorar la productividad y lograr el éxito en la organización, una manera de lograr obtener una ventaja competitiva y a su vez elevar en los trabajadores el compromiso organizacional es mediante la adopción de acciones o prácticas de RSE, ya que como lo precisa Román et al. (2018) estas no solo buscan lograr una mejor reputación de la organización o aumentar la lealtad de los consumidores, sino también atraer, retener talento humano y mejorar el clima y compromiso organizacional.

Dichas prácticas pueden estar alineadas con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) o los Indicadores del Método GRI ya que estos convergen con los principios de la

Responsabilidad Social Empresarial y se han convertido en un marco global esencial para esta. Cuando ambos conceptos se integran, se desarrolla un enfoque empresarial más ético, equitativo y sostenible. Esto permite a las empresas no solo mantener su sostenibilidad a largo plazo, sino también contribuir a la resolución de desafíos globales, comenzando con el cambio impulsado por sus trabajadores (Cortés, 2023).

En un análisis sobre la RSE en el Perú, realizado por SASE (Seguimiento de Análisis y Evaluación para el Desarrollo), se pudo ver que cada vez se suman más empresas en tener prácticas de RSE en su gestión tanto interna como externa, las empresas que fueron parte de este estudio manifestaron que obtuvieron un valor agregado a raíz de estas prácticas, la primera fue una mejor imagen institucional y la segunda es que pudieron notar un mayor compromiso por parte de sus trabajadores con la organización, sin embargo también es cierto que hay un número de empresas que no han incorporado la RSE en la gestión integral total de su organización; el 63% de las empresas que han adoptado acciones de RSE en el ámbito interno, han podido percibir que hay políticas y prácticas que han ayudado a mejorar la productividad de la empresa y esto se ha debido a que los trabajadores sienten un alto grado de identificación con la organización, mientras que el 45% de empresas han dedicado sus prácticas a sus stakeholders externos (CEPAL, 2010).

Por lo expuesto anteriormente podemos determinar que hoy en día el recurso humano en las empresas es fundamental para lograr los objetivos y ser sostenibles en el tiempo, por lo que considerar el nivel de compromiso de los trabajadores es fundamental para que las organizaciones puedan ser exitosas. Grupo Farmacéutico San Pedro es una empresa dedicada al rubro farmacéutico, lleva más de 15 años en el mercado y cuenta con 57 trabajadores a su cargo, si bien es cierto a lo largo de los años la gerencia siempre ha considerado tener un equipo de trabajo responsable y dedicado a cumplir sus funciones, hoy en día desea conocer que indicadores influyen en el compromiso organizacional de sus trabajadores, ya que la gestión que llevan no se ajusta totalmente a parámetros socialmente responsables, lo que puede estar limitando a contar con trabajadores altamente comprometidos con la organización. Por lo que el trabajo de investigación se sustenta en saber si existe una relación entre la dimensión social de la RSE y el compromiso organizacional en la empresa de estudio y cuáles son las acciones de responsabilidad social que aplica la empresa y en qué medida ha mejorado los resultados en relación con el compromiso organizacional.

Finalmente, de acuerdo a los resultados obtenidos se van a proponer acciones para mejorar el compromiso de los trabajadores en relación con la RSE.

## 1.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

*Presentación de variable independiente y su dimensión*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems
Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Arias et al., (2016) como se citó en Barroso (2008) define la RSE como la capacidad de respuesta que presenta una organización para asumir la responsabilidad por el impacto de sus operaciones en los diversos grupos de interés con los que interactúa.	Fernández (2010) considera que la Dimensión Social cuenta con 3 indicadores	Gestión del talento humano  Seguridad de los recursos humanos  Adaptación al cambio	1;2;3;6 ;7;8;9; 10;11; 12;13; 14;16  5;17;1 8;19;2 0  4;15

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 2.**

*Presentación de variable dependiente y sus dimensiones*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1991) describen el compromiso en las organizaciones como un estado de tipo psicológico el cual vincula a un colaborador con la empresa donde labora, lo cual influye en la decisión de seguir trabajando o dejar de trabajar para la organización.	Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lazos emocionales</li> <li>• Obligación</li> <li>• Bienestar</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Moral</li> <li>• Satisfacción de necesidades</li> <li>• Estabilidad</li> <li>• Participación</li> </ul>	1;2;3;4; 5;6;7 8;9;10; 11;12  13;14;1 5;16;17 ;18

*Nota:* Elaboración propia

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo general

- **OG:** Establecer la relación entre la dimensión interna de la RSE y el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- **OE01:** Establecer el nivel de la dimensión interna de la RSE.
- **OE02:** Establecer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores.
- **OE03:** Establecer la relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP.
- **OE04:** Establecer la relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP.
- **OE05:** Establecer la relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP.

## 1.4 Formulación del Problema

### 1.4.1 Pregunta General

- **PG:** ¿En qué medida la dimensión interna de la RSE se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.?

### 1.4.2 Preguntas Especificas

- **PE01:** ¿Cuál es el nivel de la dimensión interna de la RSE?
- **PE02:** ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores?
- **PE03:** ¿Existe relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP?
- **PE04:** ¿Existe relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP?
- **PE05:** ¿Existe relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP?

## 1.5 Hipótesis

### 1.5.1 Hipótesis General

- **HG:** La dimensión interna de la RSE se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.

### 1.5.2 Hipótesis Específicas

- **HE01:** El nivel de la dimensión interna de la RSE es alto.
- **HE02:** El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores es alto.
- **HE03:** Existe relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP.
- **HE04:** Existe relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP.
- **HE05:** Existe relación entre la dimensión interna de la RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP.

## 1.6 Justificación

El propósito de la investigación es analizar la relación entre la Dimensión Social de la RSE y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa "Grupo Farmacéutico San Pedro SAC. Por ello el problema de estudio es relevante debido a que el éxito de una empresa depende de un factor muy importante el cual es el capital humano. Por lo que es importante para toda organización conocer no solo el tipo sino también el nivel de compromiso de sus trabajadores” (Peña et al, 2016). Para que una empresa funcione bien es necesario que se realicen actividades espontáneas e innovadoras por parte de los trabajadores, superando así las expectativas, lo cual solo se puede lograr con empleados comprometidos con los objetivos organizacionales y la gestión empresarial.

Por ello, la gerencia de la organización debe estar alineada a las prácticas de RSE y/o los ODS, ya que estas promueven en las empresas acciones comprometidas y conscientes que se enfocan en lograr la mejora continua. Generando así en la empresa un valor agregado que beneficia a sus grupos de interés y le permite ser competitivamente sostenible (Cajiga, 2009).

### 1.6.1 Justificación teórica

En cuanto a la justificación teórica, esta investigación aporta a la administración como ciencia, ya que mediante el método científico permitirá obtener información relevante y veraz y a su vez permitirá futuras líneas de investigación.

### **1.6.2 Justificación práctica**

En lo que corresponde a la justificación práctica, esta investigación contribuye de manera significativa, ya que cualquier empresa que desea implementar la RSE o medir el grado de compromiso de sus trabajadores en su organización lo puede realizar basándose o teniendo como guía y respaldo este estudio, porque como lo indica la literatura cualquier empresa que quiere iniciar a gestionar sus operaciones bajo RSE lo debe hacer empezando por sus grupos de interés internos es decir sus trabajadores, por ello esta investigación ayudaría en la toma de decisiones, porque proporcionará data que servirá como análisis para mejorar la toma de decisiones estratégicas y que estas estén alineadas a las iniciativas, objetivos y metas que se haya propuesto la empresa.

### **1.6.3 Justificación metodológica**

Respecto a la justificación metodológica los instrumentos que se están utilizando y creando en esta investigación son cualitativos, de manera que permitirá contribuir a investigaciones futuras con data con un alto grado de confiabilidad, teniendo en consideración que al ser datos cualitativos son más seguros y precisos, ya que son obtenidos por la muestra de la problemática, lo cual nos permite comprender con puntualidad la realidad del problema.

### **1.6.4 Justificación Social**

La solución del problema en primer lugar beneficiaría a la organización bajo estudio, ya que conocerá el grado de compromiso que tienen sus trabajadores y el nivel en el que influyen las acciones de RSE interna en el compromiso organizacional, a su vez permitirá determinar cuáles son las prácticas que influyen más y aplicar medidas correctivas en la gestión de la organización, y así lograr mejorar o aumentar el grado de compromiso y la productividad y obtener la ventaja competitiva deseada.

## CAPÍTULO II: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. Antecedentes

En la actualidad a nivel mundial son muchas las empresas que empezaron a adoptar y aplicar medidas socialmente responsables en su gestión.

Ante esta tendencia, se han venido realizando muchas investigaciones en cuanto a Responsabilidad Social y Compromiso Organizacional, y en el presente estudio citaremos algunas de ellas:

#### 2.1.1. Internacionales:

Hernández & Castro (2015) en su estudio “Responsabilidad Social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores” tuvieron como objetivo “determinar “el impacto que tiene la responsabilidad social en su aspecto estratégico y cómo aumenta el compromiso de los empleados en una empresa del rubro alimentario”. La metodología empleada tuvo un enfoque mixto, utilizando un cuestionario estructurado y una entrevista semiestructurada”. La población del estudio estuvo compuesta por 420 trabajadores de una empresa en Valencia.

El estudio concluyó que las prácticas de RSE de esta empresa del sector alimentario están centradas en sus trabajadores. Gracias a esto, el nivel de compromiso organizacional ha aumentado desde su implementación, ya que ahora cuentan con empleados identificados y comprometidos. Esta investigación es importante para el presente estudio ya que confirma que la RSE tiene una influencia significativa en el compromiso organizacional. Ambas variables contribuyen a lograr una ventaja competitiva y sostenible a través del tiempo, dado que el capital humano desempeña un factor crucial para el desarrollo y el éxito de las empresas.

Gutiérrez et al. (2017), en su artículo científico titulado “La Responsabilidad Social y la Cultura Organizacional en las Empresas Familiares”, plantearon como objetivo “determinar el nivel de influencia que tiene la cultura organizacional en la responsabilidad social en diversas empresas de tipo familiar. Esta investigación, de carácter exploratorio-descriptivo, empleó cuestionarios con escala Likert y preguntas abiertas, además de entrevistas para evaluar las variables. La muestra consistió en 80 empresas, seleccionadas mediante la base de datos del sistema empresarial de México (SIEM). Para la validación del cuestionario, fue necesario utilizar Alfa de Cronbach, y se aplicó la técnica estadística de correlación canónica

para analizar la relación entre la responsabilidad y la cultura organizacional en las empresas familiares”.

El estudio concluyó que las empresas familiares implementan prácticas de RSE que involucran a ciertos grupos de interés, aunque a menudo desconocen que estas acciones forman parte del concepto y objetivos de la RSE. Este hallazgo es relevante para la investigación porque subraya la importancia de aumentar la conciencia sobre el tema, para que las empresas puedan integrar de manera efectiva la RSE en su cultura organizacional y satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés.

### **2.1.2. Nacionales**

En el ámbito nacional, López (2018) en su estudio analizó la “Responsabilidad social y compromiso organizacional de los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo” con el fin de “determinar la relación existente entre ambas variables, el estudio fue cuantitativo con un nivel descriptivo de tipo correlacional”. Los datos se recopilaron utilizando la “Escala de Responsabilidad Social de Castillo (2011) y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991)”. La muestra incluyó a 186 colaboradores, los cuales respondieron encuestas en escala Likert.

El estudio concluyó que no existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Sin embargo, logró determinar que ciertas acciones se pueden implementar para lograr un mejor compromiso de los trabajadores con ello mejorar la satisfacción del contribuyente, lo que generará una mejor imagen corporativa en la municipalidad. Los resultados obtenidos en la investigación son importantes para el presente estudio.

Ipushima et al. (2020) en su estudio “La influencia entre la Responsabilidad Social y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Central Terminal Reserva Fría Pucallpa, 2019”. El objetivo fue “mejorar el nivel de Desempeño Laboral mediante la aplicación de la Responsabilidad Social. La metodología que se utilizó en esta investigación fue descriptiva, la muestra estuvo conformada por 33 empleados los cuales realizaron dos encuestas, cada una de 14 preguntas cerradas. El análisis estadístico de los datos se utilizó mediante el estadístico inferencial Rho de Spearman en el programa SPSSv24. El estudio concluyó que las acciones de Responsabilidad Social influyen significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Central Terminal Reserva Fría Pucallpa”.

El estudio nos permite comprender que el desempeño de los trabajadores depende en gran medida de las prácticas utilizadas en la gestión de la organización.

Quispe & Quispe (2020) en su investigación estudiaron la “Responsabilidad Social y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de las Municipalidades Distritales de

Urubamba, 2019”, El objetivo del estudio fue “determinar la relación que existe entre el nivel de responsabilidad social y el compromiso organizacional de las municipalidades distritales de Urubamba. Se empleó una metodología descriptivo-correlacional para realizar la evaluación del grado de relación entre las variables. La muestra, de tipo no probabilístico, incluyó a 531 trabajadores de estas municipalidades. Los resultados del estudio demostraron una relación significativamente alta entre la responsabilidad social y el compromiso organizacional”. Además, se observó que el compromiso organizacional de los trabajadores se encuentra en niveles bajo y medio, lo cual impacta en su conducta y desempeño laboral.

Este estudio nos da un alcance de las consecuencias de un nivel bajo de compromiso organizacional en las empresas como es la baja productividad, lo que reafirma que es muy importante para las organizaciones mantener el compromiso de su recurso humano para lograr los objetivos planteados a largo plazo.

Salazar (2022) en su investigación analizó “La percepción de la responsabilidad social empresarial y compromiso organizacional de la empresa agropecuaria e industrias FAFIO S.A. Tacna, 2021”, la cual tuvo como objetivo determinar “la relación existente entre el compromiso organizacional y la percepción de la RSE en la empresa. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel de la investigación fue correlacional, mientras que su diseño fue de tipo no experimental, el corte fue transversal. La muestra estuvo conformada por 85 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario para medir la percepción de la RSE, este tenía preguntas politómicas, mientras que el instrumento para medir el compromiso organizacional, estuvo basado en preguntas de Likert”. Los resultados del estudio concluyeron en que la RSE se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los empleados de la empresa.

Fernández et al. (2022) en su estudio analizó “La Responsabilidad Social Municipal y el Compromiso Organizacional en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo, este investigación buscaba determinar la relación significativa entre RSE y el compromiso organizacional de los empleados de la municipalidad, la metodología utilizada para dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, se tomó como muestra a 150 trabajadores, para medir las variables se hizo uso de un cuestionario el cual tenía la escala de Likert, la investigación concluyó que existe relación entre las variables, ya que mientras más son las acciones de RSE aplicadas, los trabajadores se encuentran más comprometidos con la municipalidad de Chilca”.

Salazar y Fernández et al. con sus estudios nos permiten comprender la relación de las variables, a mayores acciones de RSE en la empresa existe un mayor compromiso por

parte de los trabajadores, lo que nos demuestra que es importante gestionar bajo parámetros socialmente responsables, ya que estos tienen gran influencia en los niveles de compromiso.

### **2.1.3. Locales**

En el ámbito local Batallanos, P. (2021) en su estudio analizaron la “Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial y su relación con el compromiso organizacional en ladrillera El Diamante S.A.C. Arequipa, 2020, la metodología empleada fue cuantitativa, con una población constituida por 440 trabajadores de diversas áreas de la empresa. La muestra fue seleccionada de manera aleatoria estratificada. Se utilizaron la encuesta y la revisión documental como técnicas de recolección de datos.

La investigación concluyó que existe una relación positiva considerable entre la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el compromiso organizacional de los trabajadores en la ladrillera. En cuanto a la dimensión afectiva del compromiso, los empleados muestran un buen nivel y un alto sentido de pertenencia hacia la empresa. Respecto a la dimensión normativa, se sigue de manera óptima, ya que la empresa cumple con los lineamientos establecidos. Por último, en la dimensión de continuidad, los resultados indicaron un alto nivel de compromiso, ya que los colaboradores desean seguir participando en la organización y reconocen el costo que implicaría dejarla.

Este estudio es relevante para la investigación, ya que demuestra la existencia de una relación entre la dimensión interna de la RSE y el compromiso organizacional en una empresa, a pesar de que los niveles de compromiso puedan variar.

Palma (2017) en su estudio analizó el Impacto social, económico y medioambiental de las Prácticas de responsabilidad social empresarial en las más importantes empresas de la región Arequipa y análisis de su aplicación en Mypes”, esta investigación tuvo como objetivo identificar el impacto que tienen las prácticas de RSE en sus tres dimensiones y analizar su aplicación en las MYPEs. Este estudio tuvo una metodología mixta, se realizó el tipo de muestreo no probabilístico, dando como muestra de estudio 40 empresas, la técnica de investigación fue la observación indirecta no participante y el instrumento aplicado fue un cuestionario para medir las acciones de RSE, al no poder aplicar la encuesta directamente se tomó como base los documentos publicados por las empresas.

La investigación confirmó que la RSE está adquiriendo un rol relevante en la gestión empresarial, abarcando sus tres dimensiones: económica, social y ambiental. Aunque aún existe una diferencia significativa en las prácticas socialmente responsables entre las empresas locales y las grandes empresas, las empresas que operan en la región también muestran un notable grado de conocimiento sobre la RSE y sus beneficios. Entre estos

beneficios se encuentran la mejora de la imagen de la empresa, la retención de talento humano y el aumento de la productividad organizacional.

Actualmente en nuestro país se cuenta con una organización llamada Perú Sostenible la cual está encargada de integrar a las empresas en el ámbito de la RSE y ayudarlas a lograr un mejor desarrollo sostenible.

Ante lo expuesto, el autor señala que en nuestra ciudad las Mypes han logrado un avance en implementar las acciones de RSE, no obstante, aún hay mucho por mejorar, puesto que si estas pequeñas y medianas empresas adoptan la RSE en su gestión podrían lograr una ventaja competitiva frente al resto, ya que habría una diferenciación que podría determinar el éxito a largo plazo en estas organizaciones.

Para esto no es necesario disponer de un presupuesto grande, basta con tener en claro los conocimientos de RSE para que las empresas puedan dirigir de otra manera sus operaciones y su gestión como tal, ya que, las Mypes desde su lugar como proveedores podrían influir directamente en el impacto social, además de ello, dependerá también el rubro de negocio de estas empresas, ya que si estas están dedicadas a operaciones medio ambientales, gestión de calidad o salud ocupacional podrán integrar fácilmente el sistema de gestión de la RSE en su organización.

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial**

La RSE es una cultura que va más allá de lo que demanda la legislación, constituida por principios éticos que buscan un desarrollo sostenible a través del equilibrio de beneficios ambientales, sociales y económicos (Monroy, 2014).

Fontalvo y Bolívar (2010) y Avendaño (2013) coinciden en que la RSE incorpora los intereses de los stakeholders en las operaciones del negocio. Esta integración debe ser voluntaria y depende exclusivamente de la empresa. Sin embargo, los grupos de interés internos, como los trabajadores, pueden desempeñar un papel fundamental en la adopción de prácticas socialmente responsables.

Arias et al., (2016) señalo la definición de Barroso como “la capacidad de respuesta que presenta una organización para asumir la responsabilidad por el impacto de sus operaciones en los diversos grupos de interés con los que interactúa”, por ende, las empresas no pueden ser solo percibidas o definidas como prestadoras de servicios o productoras de bienes, ya que no solo deben enfocar sus actividades en generar utilidades sino también en contribuir con todos aquellos que participan en el desarrollo de estas, por ello, la RSE

significa un cambio guiado y dirigido por la ética y los valores en la actividad de la empresa involucrando a todos en este cambio.

A pesar de su antigüedad, la RSE es un concepto que en los últimos años ha tenido gran relevancia para las empresas, ya que a lo largo del tiempo las organizaciones han basado sus intereses priorizando únicamente fines económicos, dejando de lado la gestión por valores y la ética, evadiendo las responsabilidades que generan sus actividades. En una sociedad y un mercado cada vez más preocupados por el desarrollo sostenible, la RSE se ha transformado en una ventaja competitiva para las empresas que optan por implementar prácticas responsables. (Fontalvo & Bolívar, 2010).

### 2.2.2. Dimensiones de la RSE

Como lo precisa Ramos (2021) son 3 las dimensiones de la RSE:

#### Figura 1.

#### *Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Ramos, N. (2021).

### 2.2.3. Dimensión Interna de la RSE

La Responsabilidad social busca que los trabajadores tengan un compromiso alto con la organización en donde laboran, es decir con los objetivos y la misión que se tiene en la organización. Por lo tanto, se asume que la RSE es mucho más que cumplir los intereses económicos y las obligaciones que tienen las empresas, por lo que incorporar prácticas en la gestión, son estrategias de interrelación con sus grupos de interés, ya que se preocupan por su gente y porque su entorno mejore.

Para Fernández (2009), la RSE abarca la dimensión externa e interna, en esta investigación vamos a profundizar en la primera, ya que esta afecta a sus trabajadores y a las condiciones en las que se labora.

Ena & Delgado (2012) indican que la responsabilidad social interna hace referencia a la gestión social, solidaria, humanista, ética y sostenible de los recursos humanos de la organización. Esto implica que la RSE, en su dimensión interna, se relaciona con aspectos sociales y humanos de las empresas. todo ello mediante la gestión del recurso humano, lo que asegura que el personal se encuentre bien, considerando que este es un factor determinante y un grupo de interés principal que poseen las organizaciones, ya que el funcionamiento de las empresas depende de ellos. Estas organizaciones han optado por ser empresas responsables mediante una gestión que beneficia a los trabajadores, reconociendo que son el motor y los actores activos de la sociedad en general.

Para Font, Gudiño & Sánchez (2009) la dimensión interna de la RSE es la que impacta a los empleados y a la gestión e inversión en recursos humanos, el ser humano es el principio y fin de la acción organizacional que busca el cambio, la innovación en la empresa y la mejora continua para lograr la consolidación y permanencia en el mercado, la competitividad organizacional ya no solo requiere de factores tecnológicos o financieros, sino de la construcción de una fuerza laboral capacitada y con facilidad de adaptación para atender nuevos requerimientos, por lo que las empresas requieren de personal con cualidades y aptitudes difíciles de imitar por sus competidores, por ello es importante el recurso humano en las empresas.

Guzmán (2016) asevera que incluir a los trabajadores en la RSE en su dimensión interna implica reconocer que el capital humano es crucial para el éxito corporativo. La buena gestión del recurso humano por parte del director determina el compromiso de los trabajadores con la empresa. Esto se logra mediante la atención de aspectos laborales como el desarrollo continuo y la capacitación, así también es necesario crear un ambiente participativo y desafiante para el trabajador. Cada vez es más importante el trato que reciben los

trabajadores en las empresas, es necesario considerarlos como un elemento estratégico y fundamental en la organización. Además, existen organizaciones a nivel nacional e internacional, como Great Place to Work, que realizan estudios anuales sobre este tema. La contribución por parte del capital humano como el de sus destrezas, habilidades, conocimientos y experiencias, espera una retribución por parte de la empresa, que se evidencia mediante políticas laborales, la salud y protección en el trabajo, clima organizacional favorable, equilibrio trabajo-familia, entre otros. Estas prácticas integran una cultura ética y estratégica con énfasis en el valor a las personas.

Ena & Delgado (2012), indican que para implementar prácticas y políticas de RSE dirigidas al recurso humano, por lo que es importante que se realicen cambios en la gestión del capital humano en las organizaciones. Esto requiere una planificación y estructuración cuidadosa, en la que la participación de la gerencia es fundamental. La gerencia debe transmitir los valores organizacionales, incluyendo la RSE, dentro de la cultura corporativa. Al hacerlo, la gerencia puede desarrollar estrategias para lograr una mejora en la vida de los trabajadores, además de atraer, retener y desarrollar talento humano, lo que permite que exista una ventaja que es competitiva y sostenible.

Finalmente, la RSE en el ámbito interno debe ser el motor y la motivación para aumentar el compromiso de los trabajadores y, en consecuencia, la productividad de la organización. El método GRI es una herramienta muy útil para esta nueva gestión, ya que incluye indicadores relacionados con la dimensión interna, tales como igualdad de oportunidades, diversidad y formación, seguridad y salud, relaciones entre los empleados y la empresa, ética del trabajo y prácticas laborales, así como derechos humanos, no discriminación, explotación infantil, trabajo forzado y prácticas de seguridad (Jaramillo, 2011)

#### **2.2.4. Dimensión Social**

Fernández (2010) considera tres puntos relevantes en la gestión de la dimensión social en las empresas:

**Gestión de los recursos humanos:** un reto importante que las empresas de hoy en día enfrentan es atraer y retener trabajadores calificados. Una forma efectiva de lograrlo es mediante la capacitación constante, ofreciendo un equilibrio del trabajo, la familia y el ocio, asegurando la igualdad de retribución y haciéndolos partícipes de los beneficios de la empresa. Además, es crucial garantizar la seguridad en el trabajo y considerar la capacidad de inserción profesional.

Al momento de contratar personal en la empresa, se tiene que incluir prácticas no discriminatorias, debido a que minorías étnicas, trabajadores de avanzada edad, personas desfavorecidas, desempleados de larga duración, son muchas veces excluidas por lo que es necesario que la empresa contribuya a la lucha en contra de la exclusión social y la disminución del empleo, implica considerar en las empresas practicas responsables en la contratación.

**Seguridad y salud en el trabajo:** Hoy en día, proporcionar un lugar de trabajo seguro a los trabajadores es más que una muestra de consideración y preocupación por su bienestar; es un tema exigido por la legislación.

Por ello, mientras incrementan los diversos esfuerzos que existen para lograr una mejora en la seguridad y salud en el trabajo, y buscar una elevada calidad de los servicios y productos, crece también la presión para medir, documentar y comunicar esta calidad en el material promocional de la empresa. Esto refuerza la confianza de los clientes y cumple con las crecientes expectativas del mercado.

**Adaptación al cambio:** desde un aspecto social y responsable, la reestructuración está enfocada en considerar todos los intereses que pudieran haberse visto afectados por las decisiones y los cambios, por lo que es importante prepararse adecuadamente, tener en consideración los riesgos más relevantes, Los costos indirectos y directos de la estrategia, así como las alternativas, todo ello deberá ser evaluado según las opciones con las que se permita disminuir los despidos que sean necesarios.

La comunicación entre empresa y trabajador es muy importante en este tipo de reestructuración, considerando que los colaboradores han dedicado esfuerzo y dedicación en trabajar por los interés y objetivos de la empresa, por lo que las empresas deben comprometerse con las estrategias activas de empleo y el desarrollo local.

Curto (2012) considera que las políticas de RSE interna pueden clasificarse en cuatro dimensiones, según sea el interés de la empresa:

- **La dimensión organizativa:**

**Adaptación y gestión del cambio:** La reestructuración empresarial genera un efecto negativo en los empleados, la RSE interna ayuda a alivianar esto a través del fomento de empleabilidad, lo que se resumen en brindarle a los trabajadores recursos para logren tener la capacidad de conseguir, mantenerse y reubicarse en caso de una reestructuración.

**El dialogo social entre las relaciones laborales:** Es de suma importancia, por ello el diseño de acciones orientadas a la RSE interna debe priorizar el dialogo con los sindicatos de trabajadores o los grupos de trabajo.

- **La dimensión de las personas**

**Las políticas de formación y aprendizaje:** Esto toma relevancia ya que integra en ella las políticas de formación y aprendizaje, ofrecer herramientas a los trabajadores actúa en dos sentidos el primero es elevar la motivación y productividad, y la otra capacitan al empleado para que sea capaz de adaptarse a los cambios necesarios de la organización.

**Las políticas de igualdad:** La no discriminación e integración de discapacitados no se trata de dar el mismo trato a todos los empleados, sino más bien de dar un trato justo, atendiendo a la condición de la que cada persona parte, promoviendo así la igualdad de oportunidades.

- **Dimensión de las relaciones**

**La participación, la implicación y el compromiso de los empleados:** Es un punto de mucha importancia, ya que ayude a que el trabajador sienta que es parte fundamental y su voz es escuchada en la organización. incrementar el nivel de satisfacción personal y mejorar el ambiente laboral

**La eliminación de riesgos laborales:** Los riesgos laborales no es ajeno a ser considerado una acción dentro del marco de la RSE, ya que contar con un área netamente orientado a la seguridad y salud en el trabajo ayuda a disminuir los riesgos derivados del mismo, es decir los riesgos de sufrir un accidente o enfermedad laboral, tanto físicos como psicosociales.

- **La dimensión ambiental**

**Conciliación de la vida familiar y laboral:** Dentro al RSE interna este es el punto más grande de oportunidad que tiene una empresa para ejercer su responsabilidad voluntaria para primar la satisfacción de sus empleados.

### 2.2.5. Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

En la actualidad, la responsabilidad social empresarial se ha convertido en una prioridad tanto para las organizaciones como para sus líderes. Su capacidad para crear valor compartido y fomentar un crecimiento sostenible le ha otorgado un papel crucial en las actividades empresariales (Hernández, 2017).

Hernández & Bonomie (2010) afirman que, a nivel mundial, las empresas, sin importar su sector económico o tamaño, tienen un impacto directo en las comunidades donde se establecen, influyendo tanto positiva como negativamente en sus condiciones ambientales, sociales y económicas. Siendo conscientes del impacto que generan, las empresas han empezado a enfocar sus esfuerzos en mejorar sus servicios o bienes, reduciendo los impactos sociales, medioambientales y aumentando prácticas positivas en el entorno en el que operan.

García et al. (2014) señalan que, a nivel continental, la RSE ha adquirido gran importancia y ha evolucionado hasta convertirse en una parte integral de la estrategia empresarial. Este concepto no solo agrega valor a las empresas, sino que también les proporciona una ventaja competitiva. En el mundo empresarial actual, la RSE ha ganado popularidad porque las empresas deben asumir un papel en el desarrollo sostenible, lo que implica el bienestar social, uso responsable de los recursos naturales, el ambiente y equilibrar el crecimiento económico.

En América Latina, el marco regulatorio abarca temas como la ética en los negocios, la gobernabilidad corporativa, la protección de los derechos del consumidor, las prácticas laborales y la conservación ambiental. Sin embargo, aunque en algunos casos existe legislación sobre estos temas, su cumplimiento es difícil de asegurar y, a menudo, tiene un limitado alcance. (Management Society, 2013) .“

En los últimos años, Perú ha experimentado un aumento en el interés de las empresas por la responsabilidad social empresarial, fruto de un esfuerzo sostenido para sensibilizar, difundir y popularizar este concepto. Según Barbachan (2017), la RSE en Perú se implementa mediante una serie de actividades que buscan materializar este valor en la conciencia empresarial de manera práctica y efectiva. Las organizaciones que adoptaron estrategias de RSE fueron multinacionales, y los resultados obtenidos fueron positivos, no solo por la integración y comunicación de estas prácticas, sino también por su implementación en las cadenas de valor.

En el Perú, existen dos tendencias en cuanto a la responsabilidad social empresarial (RSE). La primera tendencia se centra en integrar la RSE en el núcleo del negocio, diseñando proyectos sostenibles a largo plazo. La segunda tendencia está directamente relacionada con los stakeholders, buscando que las empresas implementen prácticas y proyectos que tengan un impacto positivo en sus grupos de interés. Además, hay una creciente tendencia a externalizar la gestión de la RSE, lo que permite alcanzar los objetivos y metas de la empresa. Sin embargo, esta práctica conlleva el riesgo de que el conocimiento se concentre en el consultor

externo y no en los trabajadores internos, un aspecto que a menudo no es considerado por los empresarios (Cornejo, 2014).

Si bien es cierto las empresas son parte del cambio hacia un mundo más sostenible a través de las medidas de responsabilidad social que adoptan en su cultura organizacional, sin embargo, en Arequipa el sector minero es el que tiene más presencia respecto a este tema, por el mismo hecho del grado de contaminación que causa.

### **2.2.6. Indicadores y estrategias para implementar la Responsabilidad Social Empresarial**

Monroy (2014) indica que para realizar la gestión de la rse de forma estratégica es necesario que exista un sistema donde se muestren indicadores y una guía de gestión, de tal forma se puede lograr una medición de las acciones que realiza una empresa u organización que es responsable socialmente, así como el nivel de cumplimiento que ha obtenido respecto a alcanzar sus objetivos organizacionales.

Los indicadores son muy importantes para lograr una difusión en la información de relevancia a los diversos grupos de interés respecto a las acciones de la gestión empresarial, ayudando así a una mejor toma de decisiones, son también una herramienta mediante la cual se permite que las empresas logren incorporar a su gestión el concepto de desarrollo sostenible y RSE.

Tal como lo precisa Monroy (2014) existen varias instituciones y herramientas que ayudan a medir la RSE en una empresa mediante indicadores, son siete los aspectos más considerados para ser medidos como es la transparencia, la rendición de cuentas, el respeto a la ley, el comportamiento ético, respeto a la normativa internacional, a los intereses de sus actores clave y a los derechos humanos.

Para implementar y sistematizar la RSE en una empresa primero es necesario identificar los retos y flaquezas que se tienen, analizarlos y ver las prácticas que pueden aplicarse.

Para implementar la RSE es importante tener en cuenta ciertos puntos:

- a) **Gobernabilidad:** Es crucial que los directivos y gerentes se comprometan con los valores de la RSE y comprendan que esta es una inversión que generará beneficios a largo plazo.
- b) **Incentivos y Filosofía:** La empresa debe desarrollar su propio concepto de RSE, considerando los beneficios que aportará tanto a la organización como a los consumidores o clientes.

- c) Diagnóstico: Para lograr un adecuado diagnóstico se necesita realizar una identificación de prioridades y brechas, tales como diálogos en los grupos de interés e indicadores de medición.
- d) Benchmarking: Si bien es cierto se tendrá como referencia algunas prácticas de RSE aplicadas por otras empresas, será importante identificar temas críticos en la organización para poder aplicar medidas y acciones adecuadas en la gestión y dirección de la empresa.
- e) Plan de Trabajo: La empresa debe definir un plan de trabajo el cual debe ser integrado por el resultado de un análisis y un benchmarking exhaustivo, el cual debe tener responsables que puedan darle seguimiento, ya que una parte fundamental en la implementación de la RSE es contar con políticas y procedimientos.
- f) Comunicación: Realizar reportes de sostenibilidad es muy complejo, pero es necesario que la realicen las empresas públicas.

### **2.2.7. Instrumentos de la RSE**

En el documento de (Paternoster, 2011) nos dice que existen varios instrumentos que fueron diseñados para desarrollar la RSE, si bien es cierto en un inicio eran las grandes empresas las que lo demandaban, con el tiempo se fueron adaptando estos instrumentos a las Mypes como es el caso del Global Reporting initiative (GRI), además de ello este método es un instrumento completo y de ámbito global.

Sin embargo, el autor de dicho documento, nos indica también que existen otras herramientas como son:

- Guía AA1000, esta herramienta fue diseñada por AccountAbility una institución sin fines de lucro, es más restrictiva que las Guías GRI y ofrece a las organizaciones una guía para iniciar un proceso interno dónde se comprometen los grupos de interés. Esto incluye la creación de indicadores, la implementación de los diversos sistemas de información, así como el establecimiento de objetivos que faciliten el desarrollo de la RSC en la organización.
- International Estándar Organization, esta herramienta centra su importancia en la gestión ambiental en dirección de la ISO14000, en la cual establece indicadores y criterios para que las empresas puedan comunicar las prácticas ambientales y los impactos de su organización.

- La norma ISO26000, herramienta ofrece a las organizaciones una guía sobre la RSE, pero no contiene requisitos específicos y, por lo tanto, no es certificable.

### **2.2.8. Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial**

Arpi (2013) y Ganessa & García (2003) coinciden en que la implementación de la RSE trae consigo beneficios y ventajas con sus stakeholders como:

- Reducir los costos operativos.
- Reducir el ausentismo y la baja la rotación.
- Mejora la motivación, la eficiencia y el rendimiento del personal.
- Mejora la imagen de la empresa, y permite que haya un alto grado de identificación e integración por parte del personal con la organización
- Mejora el clima laboral y las relaciones interpersonales.
- Mejora las condiciones laborales, brinda calidad de vida familiar en sus trabajadores, y apoya el desarrollo de los mismos tanto en lo personal como profesional.
- La empresa logra un contacto más directo con la sociedad.
- Descubre y reconoce las habilidades de sus trabajadores

Ganessa & García (2003) sugieren una serie de acciones para trabajar con los grupos de interés internos (colaboradores):

- Balance de vida en la empresa, la empresa debe buscar un equilibrio y una armonía dentro del trabajo y fuera de este, para que los empleados puedan potenciar sus habilidades, ya que logrando este balance no solo tendrán beneficios en el ámbito profesional, sino también obtendrán efectos positivos en su salud ya sea física o mental.
- Trabajo en equipo, fomentar el trabajo en equipo permitirá mantener una relación colectiva, sincronizada y sobre todo efectiva entre sus trabajadores.
- Voluntariado corporativo, este tiene como finalidad integrar de manera conjunta a la empresa, a los trabajadores y la comunidad.
- Capacitación y Desarrollo Profesional, es fundamental promover y gestionar la capacitación de los trabajadores en la empresa ya que no solo adquirirán conocimientos técnicos o administrativos que aportarán en la organización, sino también que se sentirán más comprometidos con su lugar de trabajo.

- Normas Laborales, como es el caso de la SA 800, esta norma centra su importancia en los trabajadores de una empresa, ya que busca mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y de sus proveedores. La SA 800 busca cumplir con normas que van más allá de lo que demanda la legislación.
- Coaching, esta herramienta de gestión, tiene como finalidad en una empresa mejorar el rendimiento, mejores resultados en la toma de decisiones y mejora la capacidad de las empresas para adaptarse al cambio.
- Empowerment, todos los miembros de la organización deben tener un rol importante en la empresa, brindándoles autonomía y logrando de esta manera un mayor compromiso y motivación.
- Negociación Colectiva, esta negociación persigue dos objetivos, uno de ellos es que las partes determinen voluntariamente las condiciones de trabajo o la remuneración del mismo, y el otro es que los empleadores como los colaboradores definan las normas que regirán sus relaciones recíprocas.

### **2.2.9. Relación de la RSE con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)**

En 2015, “las Naciones Unidas adoptaron la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que incluye 17 ODS” destinados a abordar los desafíos globales más urgentes (Cortés, 2023).

Los “Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Responsabilidad Social Empresarial, están profundamente interconectados, dado que las empresas pueden desempeñar un papel crucial en la consecución de estos ODS.

1. Erradicación de la pobreza: Las empresas pueden impulsar el desarrollo económico en comunidades desfavorecidas creando empleos y apoyando a pequeños negocios locales”.
2. Educación de calidad: “Invertir en programas educativos y de formación beneficia tanto a los empleados como a las comunidades, elevando el nivel educativo y mejorando el acceso a oportunidades.
3. Salud y bienestar: Promover la salud y el bienestar de los empleados y apoyar iniciativas de salud pública contribuye significativamente a este ODS.
4. Igualdad de género: Fomentar la igualdad de género en el lugar de trabajo y a lo largo de la cadena de suministro impulsa la inclusión y la diversidad.

5. Agua limpia y saneamiento: La gestión responsable del agua y asegurar el acceso a agua potable en comunidades vulnerables son contribuciones esenciales.
6. Acción climática: Reducir las emisiones de carbono y adoptar prácticas sostenibles son acciones cruciales para combatir el cambio climático.
7. Paz, justicia e instituciones sólidas: Cumplir con estándares éticos y combatir la corrupción fortalece las instituciones y promueve la justicia”.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial” se combinan para establecer un enfoque empresarial más ético, sostenible y equitativo.

### **2.2.10. Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen (1991) describe el compromiso en las organizaciones como un estado de tipo psicológico el cual vincula a un colaborador con la empresa donde labora, lo cual influye en la decisión de seguir trabajando o dejar de trabajar para la organización. Este vínculo refleja lealtad, además refleja su identidad con los valores que tiene la organización y la disposición a contribuir al éxito organizacional (Arciniega & Gonzales, 2006).

El compromiso organizacional se define como un estado de reacción emocional positiva del colaborador en su entorno laboral. Aunque este término se ha utilizado con significados variados y no es fácil de conceptualizar, Allport (1943) lo describe como un nivel donde el trabajador es participativo en sus labores diarias del trabajo, considerando la autoimagen, autonomía, autoestima, prestigio y necesidades. Lodahl y Kejner (1965), por su parte, lo definen como la medida del desempeño en el ámbito laboral donde este influye en el personal en el aspecto motivacional intrínseco, así como en su autoestima siendo estos factores importantes.

Basado en las referencias mencionadas, el compromiso organizacional puede describirse como un vínculo intrínseco y fuerte involucramiento e identificación que tiene una persona en la empresa donde labora. Este apego psicológico hace que el individuo asimile las características de la organización como propias y actúe en beneficio de ambos. Las conductas resultantes de este compromiso, como la apropiación y defensa de los intereses de la organización, son palpables y medibles, y aportan beneficios tangibles a la entidad.

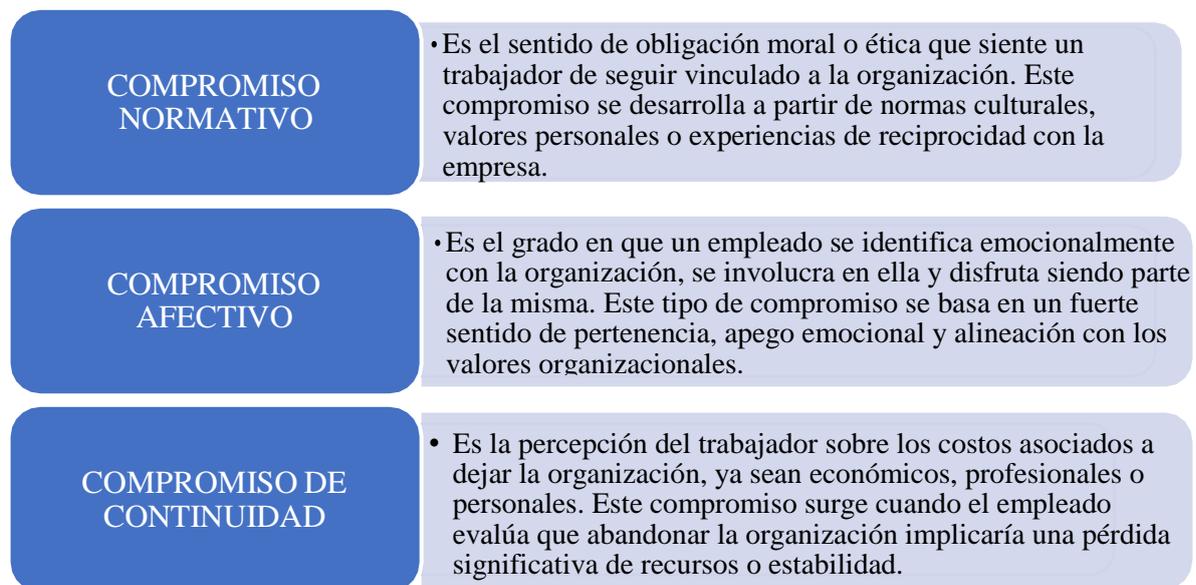
En base a esto, puede afirmarse que la esencia que existe en el compromiso del tipo organizacional radica básicamente en el sentir de la pertenencia que tiene un empleado hacia la organización donde labora, lo que genera en los empleados una conexión que permite un sentimiento de integración hacia la misma. Según Pineda (2006), Claire y Bohrt (2003), este sentido de pertenecer a algo incrementa con el pasar del tiempo, lo cual establece una

correlación del compromiso y el tiempo elaborado en la empresa, en otras palabras, a medida que el tiempo laborado se prolonga, existe un incremento en el sentido de pertenencia hacia la empresa. Este aumento se debe a que los trabajadores perciben una fuerte identidad con los valores de la organización y los valores personales que tienen los empleados. Comprenden que su trabajo contribuye significativamente a una causa respaldada por la empresa, lo que refuerza aún más su compromiso. Los empleados sienten que trabajan para una organización que no solo valora su contribución, sino que también práctica y respalda algunos valores éticos y sociales que comparten los trabajadores. Esta alineación de valores crea una relación mutuamente beneficiosa, donde los empleados están motivados con un mejor interés para beneficiar a la empresa.

Sin embargo, Meyer y Allen (1993) establecen que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional con tres componentes.

### Figura 2.

#### *Dimensiones del Compromiso Organizacional*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Hernández, H. (2019).

#### **2.2.11. Relación de la RSE con el Compromiso Organizacional**

Hernández, G. y Castro, D. (2015) afirman que existe una fuerte relación entre la RSE y el compromiso organizacional. Las prácticas de Responsabilidad Social Interna impactan directamente en el bienestar de los trabajadores, lo cual se refleja en su compromiso. Además, señalan que ambas variables están estrechamente relacionadas; si una organización

no muestra un compromiso social con sus trabajadores desde el inicio, es poco probable que lo haga externamente.

Francés (2004) indica que respecto al capital humano toma importancia día a día, teniendo un rol más protagónico para lograr el éxito en las empresas, lo cual es muy difícil de mejorar, debido a que el desempeño que tienen las empresas normalmente no tienen en consideración la gestión del recurso humano, cometiendo así un grave error ya que este es un factor importante que impulsa el comportamiento necesario para que la organización logre el éxito, y que pueda asumir diversos desafíos que se presentan en la actualidad.

Se reconoce que la responsabilidad social en su aspecto interno tiene una influencia muy significativa en el compromiso de las organizaciones, en especial en sus trabajadores ya que se asocian de forma directa y Clara, además siendo proporcionales lo cual genera una ventaja sostenible y competitiva a través del tiempo.

Además, mantener una buena reputación en Responsabilidad Social Empresarial puede servir como una estrategia de diferenciación competitiva.

Según Collier y Esteban (2007), la gestión de estrategias e iniciativas de Responsabilidad Social Interna pudiendo influir en el entorno organizacional, moldear la percepción que tienen los trabajadores y, en consecuencia, impactar su compromiso con la organización.

Respecto a lo indicado anteriormente y considerando la evidente importancia de tener empleados comprometidos, se considera esencial desarrollar la confianza en cada trabajador. Esto generará como resultado comportamientos voluntarios positivos y una actitud proactiva, beneficiando no solo a la empresa con productividad alta, además fomenta un clima óptimo para los empleados y sus compañeros.

El empleado es el cliente principal de la empresa, y esta consideración debe reflejarse en las políticas de gestión humana, los valores corporativos y las prácticas administrativas. Al hacerlo, se estimula positivamente el compromiso organizacional, fomentando tres factores clave: identificación con la empresa, sentido de pertenencia y lealtad. Implementar estrategias de Responsabilidad Social a nivel interno no solo mejora la satisfacción de los empleados, sino que también refuerza su conexión emocional con la organización. Esto crea un entorno laboral más armonioso y productivo, reduce la rotación y aumenta la motivación.

### **Figura 3.**

*Relación de la RSE con el Compromiso Organizacional*



*Nota.* Elaboración propia a partir de Hernández, G. & Castro, D. (2015).

El elemento de identificación se alcanza cuando “se cumplen las expectativas del trabajador, los objetivos organizacionales y personales están alineados, y se busca alcanzar las metas mediante un mejor desempeño”. El empleado reconoce que tiene un lugar de trabajo que le permite crecer tanto personal como profesionalmente, y que ofrece el espacio necesario para satisfacer sus necesidades. Según Cruz (1998)”, una persona se siente identificada cuando:

- Comparte intereses y objetivos con la organización.
- Lleva a cabo acciones que resultan en cambios positivos.
- Fomenta la distinción entre los miembros de la empresa y quienes no forman parte de ella.
- Desea mantener una relación duradera con la empresa.
- Tiene una clara conciencia de su rol en la organización, tanto en términos de tiempo como de espacio.

Asimismo, cuando en una empresa existe un sentimiento de pertenencia alto, se observa que no solo los trabajadores se alinean a los objetivos de la empresa, sino que también logran una apropiación de la empresa. Lo cual genera que participen de manera activa en todas las actividades que realizan, convencidos de que esta es una forma natural de integrarse. Según Flores (1992), se puede considerar que una persona siente pertenencia cuando:

- Se reconoce a sí mismo como parte de un determinado estatus.
- Siente seguridad al ser parte de la organización.

- Tiene roles claramente definidos.
- No quiere dejar de ser miembro de la empresa.
- Cumple con las normativas.

De similar forma, la lealtad hacia la organización se puede reflejar en diversas acciones y actitudes de las personas que lo conforman, los cuales demuestran discreción y prudencia cuando se tiene que realizar el manejo y protección de información de tipo confidencial. Estos miembros también defenderán la organización ante externos que cuestionen su prestigio, hablando con orgullo sobre sus aspectos positivos, logros, metas alcanzadas, planes de futuro crecimiento, adecuado trato a los trabajadores, calidad profesional y humana de los compañeros, y la utilización de tecnologías, etc. Esta actitud evidencia al entorno que el empleado confía en su empresa y se dedica a ella, proyectando la imagen de que es un excelente lugar para trabajar. De acuerdo con Thompson (2005), una persona puede ser considerada leal a la organización cuando:

- Comparte sus experiencias positivas con otros.
- Se siente responsable de mejorar la eficiencia de la empresa.
- Se muestra leal hacia los productos de la organización.
- Hay un compromiso intrínseco de respetar a la empresa.
- Los valores de la persona están alineados con los de la organización.

### **2.2.12. Stakeholders**

#### **Definición de Grupos de Interés:**

La gestión de los grupos de interés es crucial para desarrollar una estrategia de RSE en la organización. Monroy (2014) sostiene que los grupos que son de interés están conformados por diversos individuos, organizaciones o grupos que pueden impactar o han sido impactados por los diversos servicios, productos, actividades y desempeños que realiza la empresa.

Fernández & Bajo (2012) afirma que se entiende por stakeholders cualquier persona que puede ser afectado en el camino a la obtención de objetivos en la empresa, ya sea que esté ligado de manera voluntaria o involuntaria.

Redacción Gestión (2022) señala que el término "stakeholder fue introducido en los años 80 por el filósofo Robert Edward Freeman en su libro Strategic Management: A Stakeholder Approach". Freeman afirmaba que las acciones de una empresa afectan a varios

grupos de interés, y que estos deben ser considerados en la planificación estratégica. Según él, el fracaso o éxito que tienen las empresas las cuales dependerán de las decisiones tomadas en relación con su entorno.

Los stakeholders son elementos esenciales en la toma de decisiones empresariales. Al integrarlos, se puede comprender la posición de cada uno, lo que permite a la organización lograr un cambio sostenible a largo plazo. Además, esto fortalece las relaciones con los grupos de interés y fomenta la responsabilidad social empresarial.

Ya que las actividades de una empresa influyen de diferente manera en la sociedad, es que existen distintos grupos de interés.

- Stakeholders internos, los cuales son imprescindibles en el funcionamiento de una empresa ya que mantienen una relación económica directa con ella, forman parte del equipo de la organización, como son los accionistas quienes proporcionan el capital, también se encuentran los directivos y los trabajadores.
- Stakeholders externos, estos a diferencia de los internos son individuos ajenos a la organización, aquí se encuentran los proveedores, clientes, competidores, organizaciones sociales, sindicatos, entidades financieras, el estado y la comunidad local.

### **2.2.13. Relación entre organización y stakeholders**

Según Fernández y Bajo (2012), la organización debe entenderse y conceptualizarse como un grupo de stakeholders en cadena, los cuales tienen una interacción entre ellos mismos, la cual se da de forma dinámica y constante, estas interacciones también permiten la posibilidad de establecer alianzas entre grupos de interés o diferentes agentes.

Para Suárez (2007) existe una mutua dependencia entre las empresas y los stakeholders lo cual implica riesgos para ambas partes; por lo que podemos decir que la empresa depende del estado ya que este proporciona políticas sociales, económicas y políticas lo que permite que las organizaciones se mantengan a través del tiempo, pero también es cierto que no solo existe una dependencia por parte de las empresas con el Estado, sino que este también depende de las empresas ya que estas impulsan la economía, elevan los ingresos, estimulan la productividad y crean empleo, el buen funcionamiento de la empresa permitirá sostener sus gastos de funcionamiento en especial con sus proveedores ya que estos suministran los insumos para poder producir o prestar servicios y para que la relación con los

proveedores se mantenga dependerá de la capacidad que tenga la organización al momento de cumplir sus compromisos y los pagos necesarios.

Con la clientela, debido a que son ellos quienes realizan el consumo de servicios y bienes que fueron producidos, constituyéndose cómo la fuente principal de ingresos en la organización teniendo una adecuada capacidad para lograr la satisfacción respecto a las necesidades que tienen los consumidores para asegurar su continuidad operativa.

Del sector financiero, que proporciona capital y facilidades de pago, permitiendo a la empresa continuar sus operaciones y mantener liquidez.

Es crucial mencionar a los trabajadores, quienes son piezas fundamentales para un correcto funcionamiento de las empresas. Aportan talento, habilidades, conocimientos y experiencia esenciales para lograr los objetivos que se ha propuesto la organización. Sin embargo, también son los trabajadores quienes aceptan el riesgo de que la organización no cumpla con sus responsabilidades laborales, como el pago de salarios u otras compensaciones.

Finalmente, los accionistas representan una fuente crucial de capital y recursos. Sin embargo, también asumen el riesgo asociado con la gestión, ya sea buena o mala, que realicen los gerentes. No obstante, los accionistas tienen la capacidad de mitigar y gestionar su riesgo mediante la diversificación de sus inversiones.

#### **2.2.14. Gestión de los grupos de Interés en el marco de la RSE**

La conexión entre la RSE y la gestión de los grupos de interés es esencial, ya que la RSE no puede funcionar sin que estos grupos desempeñen un papel fundamental para lograr desarrollar las diversas actividades de las organizaciones o del modelo de negocio que se estudia.

Fuera del ámbito de la RSE, los grupos de interés no desempeñan un rol significativo. Sin embargo, dentro del concepto de RSE, los stakeholders son cruciales, ya que están profundamente involucrados en los resultados y las diversas actividades de la organización. Una gestión adecuada de los diversos grupos puede lograr una reducción del riesgo que existe y a su vez aumentar la probabilidad de lograr una ventaja competitiva. Lo cual a su vez puede incidir en una mejora de la reputación y en el clima en la empresa, además de promover la innovación y el aprendizaje (Granda & Trujillo, 2011).

González (2018) afirma que los grupos de interés son fundamentales en las relaciones de las organizaciones respecto al entorno operativo los cuales se ven vinculados

estrechamente respecto a su capacidad de alcanzar diversos objetivos y que estos sean sostenibles a lo largo del tiempo.

Los grupos de interés del entorno social y medioambiental se ven perjudicados por la actividad que realiza la organización. Además, el entorno económico también forma parte del triple nivel de exigencia que plantea la Responsabilidad Social Empresarial.

Desde el aspecto ético, el principal objetivo en la gestión empresarial es lograr un máximo resultado que se dé a largo plazo y que pueda generar bienestar a los stakeholders, al tiempo que se alcanzan los resultados económicos y financieros esperados por los accionistas. Por lo tanto, el gerente debe comprender los valores, intereses y expectativas de los diferentes stakeholders, ya que existe una constante interacción dinámica entre estos, la gestión empresarial y la cultura organizacional (Fernández & Bajo, 2012).

## CAPÍTULO III: MÉTODO

### 3.1. Tipo de Investigación

Se realizó una investigación científico básica, se analizó la relación entre las variables RSE y compromiso organizacional.

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional, como lo detalla Roberto Sampieri (2014) “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población, así como los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación”

### 3.2. Unidad de Estudio

La empresa en estudio, GF San Pedro con RUC 20490766651, fue constituida el 17 de junio del 2008, se encuentra ubicada en el distrito de San Sebastián en la ciudad del Cusco, cuenta con 07 farmacias las cuales se dedican a la venta de productos farmacéuticos, asimismo cómo ámbito geográfico de distribución de sus productos los departamentos de Apurímac, Puno, Madre de Dios y Arequipa. La empresa cuenta con mas de 15 años de presencia en el mercado.

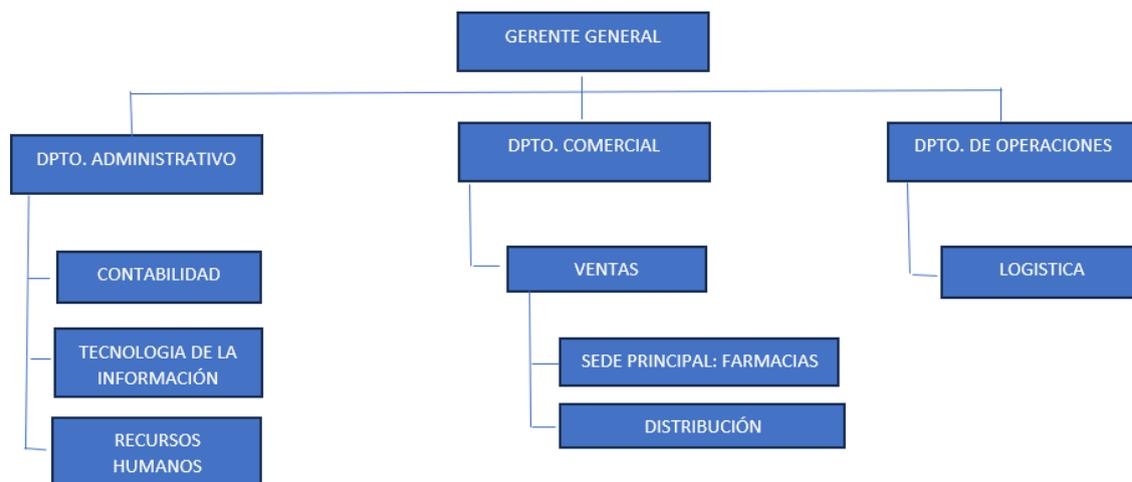
Su mercado objetivo está definido por las diferentes farmacias, boticas, clínicas, centros de salud, hospitales y casas naturistas existentes en las ciudades mencionadas, el GF San Pedro es una empresa que se dedica principalmente a la comercialización y venta de productos farmacéuticos y de consumo masivo.

#### 3.2.1. Descripción del grupo humano

La empresa se encuentra conformada por el área administrativa, comercial y operaciones, sumando un total de 57 trabajadores quienes se desempeñan en las distintas áreas antes mencionadas, los cuales se encuentran en planillas, en esta investigación no fueron considerados los practicantes.

#### **Figura 4.**

*Organigrama general de la empresa*



*Nota:* El organigrama de la empresa se encuentra encabezada por la gerencia, seguida del área administrativa, comercial y operaciones.

### 3.3. Técnicas / Instrumentos / Equipos / Recursos:

Para el recojo de información que nos permita responder a las preguntas de investigación se realizó encuestas (Esparza, & Reyes, 2019).

Para el desarrollo de las encuestas en este estudio se hizo uso de 02 instrumentos que fueron 02 cuestionarios digitales con escala Likert, los cuales estuvieron dirigidos a los trabajadores de la empresa Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.

La recolección de datos se dio en el periodo 02-2024 contando con el total de trabajadores los cuales se encuentran en el registro de información laboral.

### 3.4. Instrumentos:

El instrumento N°1 “Encuesta dirigida a los trabajadores -GRI” consta de 20 preguntas, este instrumento está conformado por indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) indicadores que medirán las acciones de la dimensión social exclusivamente, el instrumento N°2 “Encuesta dirigida a los trabajadores – Escala de compromiso organizacional” está conformada por 18 preguntas, la escala de compromiso de la teoría de Meyer y Allen busca conocer el grado de conformidad con cada afirmación relacionada a las tres dimensiones del compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. Cabe indicar que este último instrumento no fue modificado.

**Tabla 1.***Distribución de los ítems en el cuestionario*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles de medición</b>
<b>Responsabilidad Social (RSE)</b>	Dimensión Social	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Ordinal
<b>Compromiso Organizacional (CO)</b>	Compromiso afectivo	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
	Compromiso normativo	8,9,10,11,12	Ordinal
	Compromiso de continuidad	13,14,15,16,17,18	Ordinal

*Nota:* Elaboración propia

### 3.4.1. Validación de los instrumentos

La validación del instrumento se realizará a través de la validez de expertos, lo que implica evaluar el grado en que el instrumento mide la variable en cuestión, según la opinión de expertos calificados, de acuerdo con “voces calificadas”. Hernández, Fernández & Baptista (2014). La validación por expertos es relevante debido a la experiencia de los que colaboran, ya que estos incorporan información necesaria, sugieren eliminar ítems irrelevantes o ajustar la redacción de los que lo requieran, ubicación de las dimensiones, todo con el objetivo de valorar la calidad, coherencia y pertinencia del instrumento García (2018).

Para esta investigación se contó con el apoyo de 03 expertos miembros de la Universidad La Salle.

**Tabla 4.***Validación de expertos del instrumento N°1 y N°2*

<b>Valoración (sobre 30)</b>				
<b>Nombre del experto</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Profesión</b>	<b>Instrumento Encuesta N°1 dirigida a los trabajadores-GRI</b>	<b>Instrumento N°2 Encuesta dirigida a los trabajadores – Escala de compromiso organizacional</b>

Carpio Segura, Diego Eliseo	Magíster en Negocios Internacionales y Master Internacional en Liderazgo	Administración de Empresas	25 sobre 30 (Favorable)	30 sobre 30 (Favorable)
Angulo Bustinza, Harold Delfín	Magister	Ing. Zootecnista - Magister en Negocios Internacionales	24 sobre 30 (Favorable)	30 sobre 30 (Favorable)
Granados García, Jafel	Doctor	Ingeniero Comercial	30 sobre 30 (Favorable)	30 sobre 30 (Favorable)

*Nota:* Elaboración propia

### 3.5. Recursos:

En cuanto a los recursos humanos, este trabajo se llevó a cabo por mi persona, con la guía y supervisión de mi asesor, otros actores importantes en este estudio fueron los trabajadores y la gerenta de la empresa quien dio la autorización para poder aplicar los instrumentos y poder recolectar los datos para el estudio; la autorización fue de manera verbal y escrita la cual se encuentra adjunta en los anexos, los recursos materiales utilizados para la recolección fueron los cuestionarios digitales, para lo cual se utilizó la herramienta Google Forms.

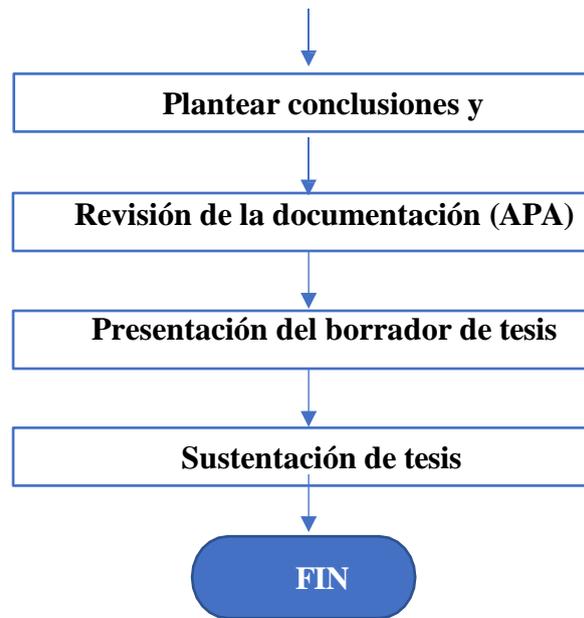
Para el procesamiento estadístico de la información se utilizó el programa “IBM SPSS STATISTICS” y Microsoft Office Excel.

Después de procesar los datos, se analizaron e interpretaron los porcentajes obtenidos para alcanzar los resultados finales. Posteriormente, se comparó la información obtenida con la literatura existente y se elaboró las conclusiones del estudio.

### 3.6. Procedimiento

La investigación fue desarrollada según la metodología representada en la Figura 4.

**Figura 5.***Flujograma de la investigación científica*



## CAPITULO IV: ANALISIS DE DATOS

En este capítulo de la investigación se presentan los resultados logrados del procesamiento de los datos logrados mediante los cuestionarios que fueron aplicados. A continuación, se presentará la fiabilidad de los instrumentos aplicados, seguidamente se procederá a analizar las variables y sus dimensiones para finalmente proceder con la correlación entre las variables.

### 4.1. Presentación del instrumento aplicado

Para analizar la relación de la RSE y el Compromiso Organizacional en la empresa, se aplicó dos encuestas a la totalidad de trabajadores, obteniendo respuesta de 57 miembros, entre ellos jefes de área y trabajadores en general.

Las respuestas de dichos instrumentos, son presentadas mediante una escala de Likert la cual se ve interpretada así:

**Tabla 5.**

*Escalas de interpretaciones*

Medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

*Nota:* Elaboración propia

### 4.2. Fiabilidad del Instrumento

#### 4.2.1. Alfa de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizará como herramienta el “Alfa de Cronbach”, el cual fue obtenido mediante el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS V25.

Para interpretar el coeficiente alfa de Cronbach, se utilizan diversas escalas de medición, que categorizan el valor del coeficiente según su rango. Estas escalas se detallan a continuación (Frias, 2022), donde  $\alpha$  es el Coeficiente de “Alfa de Cronbach:

- Excelente:  $\alpha > 0.9$
- Bueno:  $\alpha > 0.8$
- Aceptable:  $\alpha > 0.7$
- Cuestionable:  $\alpha > 0.6$
- Inaceptable:  $\alpha < 0.5$

#### 4.2.1.1. Responsabilidad Social Empresarial

**Tabla 6.**

*Coefficiente de Confiabilidad 1° Instrumento*

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,925	20

*Nota:* Elaboración Propia, extraído de SPSS.

Para el primer instrumento, “el programa estadístico nos arrojó el valor del coeficiente de confiabilidad, el cual nos dio como resultado 0.92 para el primer instrumento utilizado en la investigación”.

#### 4.2.1.2. Compromiso Organizacional

**Tabla 7.**

*Coefficiente de Confiabilidad 2° Instrumento*

<i>Estadísticos de fiabilidad</i>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,836	18

*Nota:* Elaboración Propia, extraído de SPSS.

Según el segundo instrumento, el programa estadístico calculó un coeficiente de confiabilidad de 0.83.

Este resultado indica que tanto los instrumentos como los ítems que los componen se clasifican en la categoría de buena a excelente en términos de fiabilidad.

### 4.3. Prueba de normalidad

Para conocer que método de correlación se seguirá, empezamos hallando la prueba de normalidad, por ello al contar con una muestra mayor a 50 se considera el estadístico Kolmogorov-Smirnov” tal como lo señala Romero (2016), para lo cual se planteó dos hipótesis, las cuales son las siguientes:

- H0: Los datos tienen una distribución normal
- H1: Los datos no tienen una distribución normal

La prueba estadística a considerar es que si  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza la H0 y si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la H0 y se rechaza la H1

- Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza la H0
- Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la H0 y se rechaza la H1

**Tabla 8.**

*Prueba de normalidad*

	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
<i>RSE</i>	0,121	57	0,038	0,894	57	0,000
<i>Compromiso Organizacional</i>	0,142	57	0,006	0,856	57	0,000

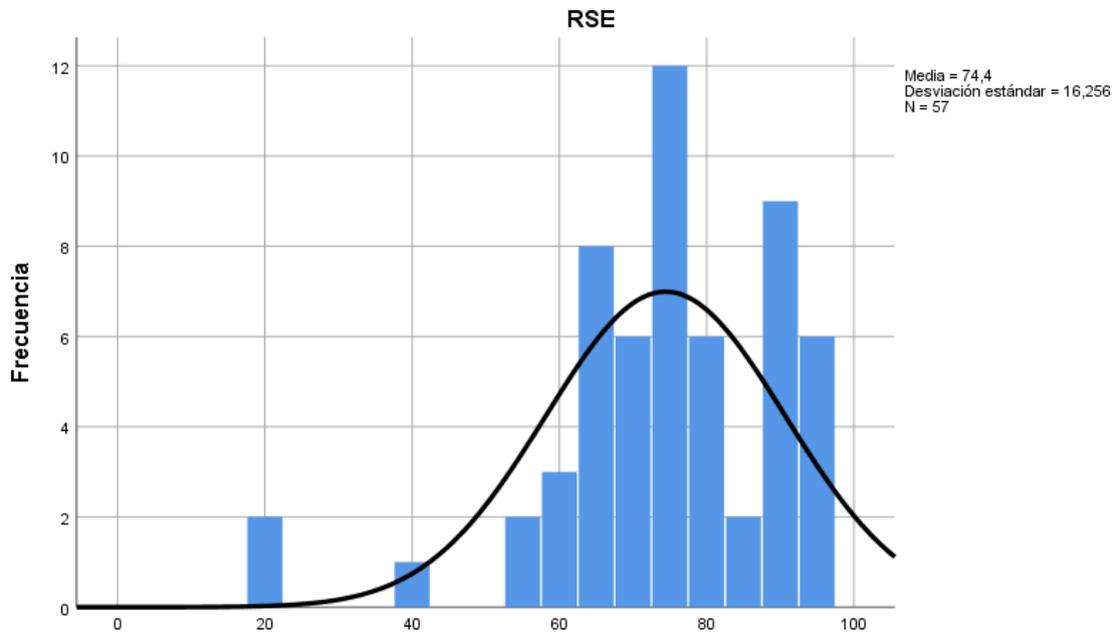
*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

- **Variable Responsabilidad Social Empresarial:**  $0,038 < 0.05$  “entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1; los datos no siguen una distribución normal”.
- **Variable Compromiso Organizacional:**  $0,006 < 0.05$  “entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1; los datos no siguen una distribución normal”.

Dado que se han recopilado los datos y la muestra supera los 50 casos, se ha evaluado la prueba de “Kolmogorov-Smirnov”. Además, se ha observado que las variables no exhiben una distribución normal, por lo tanto, se utilizará la prueba de Spearman para analizar la correlación entre las variables.

**Figura 6.**

*Descripción gráfica de la distribución de Responsabilidad Social Empresarial*



*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

En la Figura 3 se observa que los datos no siguen una distribución paramétrica, ya que no se ajustan a la curva de distribución normal.

**Figura 7.**

*Descripción gráfica de la distribución de Compromiso Organizacional*



*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

En la figura 4 se muestra que “los datos no se encuentran distribuidos de forma paramétrica, ya que pasan la curva de distribución normal”.

#### 4.4. Cuestionario de RSE

##### 4.4.1. General por ítems

**Tabla 9.** *Tabla general del cuestionario de RSE*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Dimensión Social</b>										
1. “La empresa tiene baja rotación de personal por despidos y/o renunciaciones. (GRI:401-1)	12	21.1%	9	15.8%	17	29.8%	9	15.8%	10	17.5%
2. La empresa cuenta con beneficios como seguro médico, cobertura por incapacidad e invalidez, permiso parental, entre otros; para los trabajadores a tiempo completo. (GRI:401-2)	5	8.8%	3	5.3%	13	22.8%	11	19.3%	25	43.9%
3. La empresa comparte y aplica el permiso parental para trabajadores de ambos sexos. (GRI: 401-3)	2	3.5%	4	7.0%	9	15.8%	22	38.6%	20	35.1%
4. La empresa informa oportunamente a los trabajadores sobre cambios operacionales significativos que podrían afectarles; como cambios en los horarios, entre otros. (GRI:402-1)	5	8.8%	8	14.0%	11	19.3%	19	33.3%	14	24.6%
5. La empresa ha promovido charlas sobre salud y seguridad en el trabajo. (GRI:403-5)	9	15.8%	12	21.1%	8	14.0%	15	26.3%	13	22.8%
6. La empresa brinda capacitación y formación profesional a los colaboradores. (GRI:404-2)	7	12.3%	8	14.0%	6	10.5%	20	35.1%	16	28.1%
7. Los líderes de la empresa informan periódicamente a los colaboradores sobre su evaluación del desempeño y desarrollo profesional. (GRI:404-3)	7	12.3%	7	12.3%	16	28.1%	19	33.3%	8	14.0%

<b>8. La empresa ofrece oportunidades de empleo en campo tanto a hombres como a mujeres. (GRI:405-2)</b>	2	3.5%	5	8.8%	4	7.0%	14	24.6%	32	56.1%
<b>9. La empresa ofrece las mismas oportunidades de remuneración tanto a hombres como a mujeres. (GRI: 201-2, 405-2)</b>	5	8.8%	2	3.5%	8	14.0%	18	31.6%	24	42.1%
<b>10. La empresa no ha tenido casos de discriminación entre el personal. (GRI:406-1)</b>	3	5.3%	5	8.8%	13	22.8%	14	24.6%	22	38.6%
<b>11. La empresa apoya a los proveedores locales, fomentando una economía local estable. (GRI: 204-1)</b>	3	5.3%	3	5.3%	12	21.1%	23	40.4%	16	28.1%
<b>12. La empresa evita contratar proveedores que incurran en trabajo infantil. (GRI:408-1)</b>	8	14.0%	11	19.3%	9	15.8%	9	15.8%	20	35.1%
<b>13. La empresa no obliga o fuerza a ningún colaborador a hacer labores que no correspondan a las funciones por las cuales fueron contratados. (GRI:409-1)</b>	4	7.0%	8	14.0%	11	19.3%	18	31.6%	16	28.1%
<b>14. La participación de la comunidad es importante para la empresa, porque ayuda a planificar una gestión adecuada de los impactos. (GRI: 413-1)</b>	3	5.3%	2	3.5%	9	15.8%	24	42.1%	19	33.3%
<b>15. La empresa ha brindado horas de formación acerca de políticas y/o derechos humanos dirigida a los colaboradores. (GRI:412-2)</b>	11	19.3%	7	12.3%	13	22.8%	19	33.3%	7	12.3%
<b>16. La empresa mantiene buenas relaciones interpersonales con sus proveedores. (GRI:414-1)</b>	2	3.5%	1	1.8%	6	10.5%	28	49.1%	20	35.1%
<b>17. La empresa realiza una evaluación rigurosa en el control y conservación de los productos que ofrece (GRI:416-1)</b>	3	5.3%	0	0.0%	8	14.0%	22	38.6%	24	42.1%

<b>18. La empresa brinda información sobre el uso adecuado y seguro de los que productos que oferta, así también como los componentes que contiene y el modo de desecharlos. (GRI:417-1)</b>	2	3.5%	2	3.5%	4	7.0%	25	43.9%	24	42.1%
<b>19. La empresa no ha recibido denuncias o quejas sobre publicidad engañosa por parte de sus clientes. (GRI:417-1)</b>	4	7.0%	5	8.8%	4	7.0%	20	35.1%	24	42.1%
<b>20. La empresa no ha recibido reclamaciones por violaciones a los datos personales de sus clientes". (GRI:418-1)</b>	2	3.5%	3	5.3%	8	14.0%	21	36.8%	23	40.4%
<b>Promedio</b>		8.7%		9.2%		16.6%		32.5%		33.1%

*Nota.* F= Frecuencia; % Porcentaje de la frecuencia de la población

La Tabla 9, muestra los valores obtenidos en las 20 preguntas aplicadas en el cuestionario de RSE, por pregunta se muestra el total de frecuencia que son 57 personas las cuales tuvieron respuesta divididas entre estar de acuerdo y en desacuerdo con las afirmaciones orientadas a la gestión de la Dimensión Social de la empresa.

Según los indicadores del método GRI que son aplicados para evaluar y describir la actuación de la empresa en el marco de la RSE, el 17,9% de los empleados consideraron la opción totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que el 16,6% optó por la opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo, sin embargo el 65.6% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con los indicadores expuestos, lo que nos permite deducir que los trabajadores en su mayoría consideran que existe en la organización acciones orientadas a la dimensión social de la RSE, ya que todas las preguntas tienen una connotación positiva. Dentro de las preguntas que tuvieron mayor aceptación por parte de los trabajadores fueron aquellas en las que se precisó los beneficios que otorga la empresa como el seguro médico, permisos, entre otros, así como también las oportunidades de igualdad entre hombres y mujeres, paralelamente las preguntas relacionadas a la seguridad de sus trabajadores como el buen control y manipulación de los productos que oferta.

#### **Tabla 10.**

*Tabla general del cuestionario de Compromiso Organizacional*

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Compromiso Afectivo</b>										
1. “Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa.	2	3.5%	2	3.5%	1	1.8%	17	29.8%	35	61.4%
2. Me siento ligado emocionalmente a mi organización.	3	5.3%	1	1.8%	9	15.8%	20	35.1%	24	42.1%
3. No me siento plenamente integrado a mi organización.	16	28.1%	15	26.3%	8	14.0%	13	22.8%	5	8.8%
4. Realmente tomo los problemas de la empresa como míos.	6	10.5%	2	3.5%	7	12.3%	23	40.4%	19	33.3%
5. Esta empresa significa personalmente mucho para mí.	3	5.3%	1	1.8%	6	10.5%	16	28.1%	31	54.4%
6. No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización.	20	35.1%	11	19.3%	17	29.8%	5	8.8%	4	7.0%
7. Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa.	3	5.3%	1	1.8%	6	10.5%	13	22.8%	34	59.6%
<b>Promedio</b>		13.3%		8.3%		13.5%		26.8%		38.1%
<b>Compromiso de Continuidad</b>										
8. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo.	16	28.1%	18	31.6%	10	17.5%	9	15.8%	4	7.0%
9. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización.	10	17.5%	6	10.5%	18	31.6%	17	29.8%	6	10.5%

<b>10. Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera.</b>	6	10.5%	2	3.5%	13	22.8%	25	43.9%	11	19.3%
<b>11. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización.</b>	5	8.8%	3	5.3%	22	38.6%	17	29.8%	10	17.5%
<b>12. Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.</b>	2	3.5%	4	7.0%	15	26.3%	24	42.1%	12	21.1%
<b>Promedio</b>		13.7%		11.6%		27.4%		32.3%		15.1%
<b>Compromiso Normativo</b>										
<b>13. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.</b>	4	7.0%	3	5.3%	19	33.3%	23	40.4%	8	14.0%
<b>14. No abandonaría a mi empresa en estos momentos.</b>	2	3.5%	3	5.3%	6	10.5%	25	43.9%	21	36.8%
<b>15. Estoy en deuda con la organización.</b>	15	26.3%	7	12.3%	21	36.8%	5	8.8%	9	15.8%
<b>16. Esta organización merece mi lealtad.</b>	3	5.3%	1	1.8%	3	5.3%	18	31.6%	32	56.1%
<b>17. Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejara mi organización.</b>	7	12.3%	5	8.8%	16	28.1%	15	26.3%	14	24.6%
<b>18. No siento obligación alguna de permanecer en esta organización.”</b>	14	24.6%	9	15.8%	16	28.1%	7	12.3%	11	19.3%
<b>Promedio</b>		13.2%		8.2%		23.7%		27.2%		27.8%
<b>Promedio total</b>		14.9%		10.3%		23.0%		31.7%		31.2%

*Nota.* F= Frecuencia; % Porcentaje de la frecuencia de la población

En la Tabla 10, el 21.6% de los trabajadores optaron por seleccionar la opción totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con respecto a las afirmaciones del compromiso afectivo, el 13,5% indicó no estar ni en desacuerdo, ni de acuerdo, mientras que el 64,9% de los trabajadores indica tener un alto grado de compromiso afectivo con la organización, ya que sus opciones de respuesta fueron entre estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto refleja el orgullo que sienten por pertenecer a la empresa así como también el deseo de seguir laborando por más tiempo en ella.

En relación a la dimensión de continuidad, el 25.3% de los empleados expresaron estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones presentadas, mientras que el 27.4% indicó no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo. Sin embargo, el 47.4% de los trabajadores estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo en que pertenecer a la organización les otorga estabilidad lo que eleva el deseo de continuar trabajando en el Grupo Farmacéutico San Pedro, lo que se ajusta y concuerda con el resultado obtenido con respecto al compromiso afectivo.

Por otro lado, respecto al compromiso normativo, el 21.3% de los trabajadores manifestó estar totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones presentadas, el 23.7% prefirió mantenerse neutrales, mientras que el 55% de los encuestados señaló estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en tener un compromiso normativo con la organización, es decir coincidieron en que es un deber moral y deben lealtad a la organización.

A continuación, se ha realizado el análisis descriptivo de la RSE y el Compromiso Organizacional junto a las 3 dimensiones que lo conforman.

#### **4.5. Análisis Estadístico Descriptivo de la Variable RSE y Compromiso Organizacional**

Para el análisis descriptivo, se llevó a cabo un baremo de escala de Likert, el cual buscó medir el grado de desacuerdo o acuerdo de los encuestados. Esto permitió describir los resultados obtenidos y observar diferencias o hallazgos significativos a primera vista.

##### **Tabla 11.**

*Total, de encuestados.*

<i>Total Encuestados</i>		
<b>N</b>	Válidos	<b>57</b>
	<b>Perdidos</b>	<b>0</b>

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

#### 4.5.1. Análisis descriptivo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial

**Tabla 12.**

*Análisis descriptivo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial.*

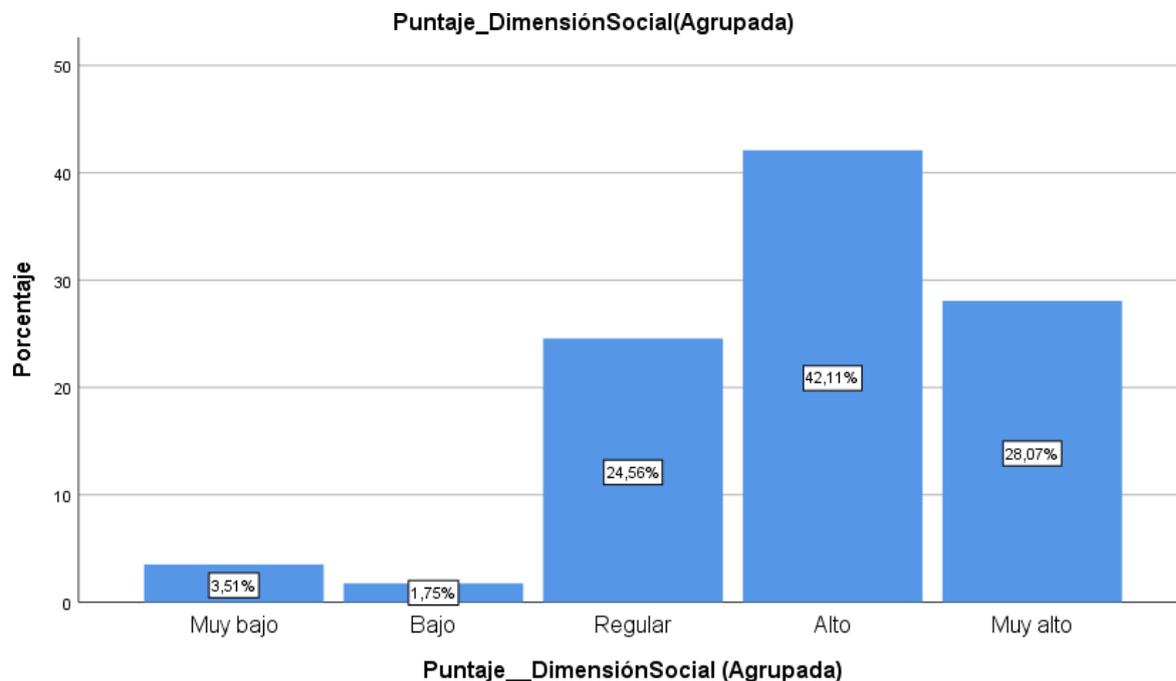
		<i>Dimensión Social</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BAJO	2	3,5	3,5	3,5
	BAJO	1	1,8	1,8	5,3
	REGULAR	14	24,6	24,6	29,8
	ALTO	24	42,1	42,1	71,9
	MUY ALTO	16	28,1	28,1	100,0
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 12, expone el nivel de RSE orientadas en la dimensión social que consideran los trabajadores en la organización, el 5.3% de los trabajadores de la empresa Grupo Farmacéutico San Pedro, consideran que existe un nivel entre muy bajo y bajo de presencia de la RSE en la organización, el 24,6% consideran un nivel regular, mientras que el 70.2% de los trabajadores indican un nivel alto y muy alto, lo que nos permite afirmar que la empresa presenta acciones de RSE en la dimensión interna de su gestión.

**Figura 1.**

*Análisis descriptivo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial.*



*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

#### 4.5.2. Análisis descriptivo de la Variable Compromiso Organizacional

**Tabla 13.**

*Análisis descriptivo de Variable Compromiso Organizacional*

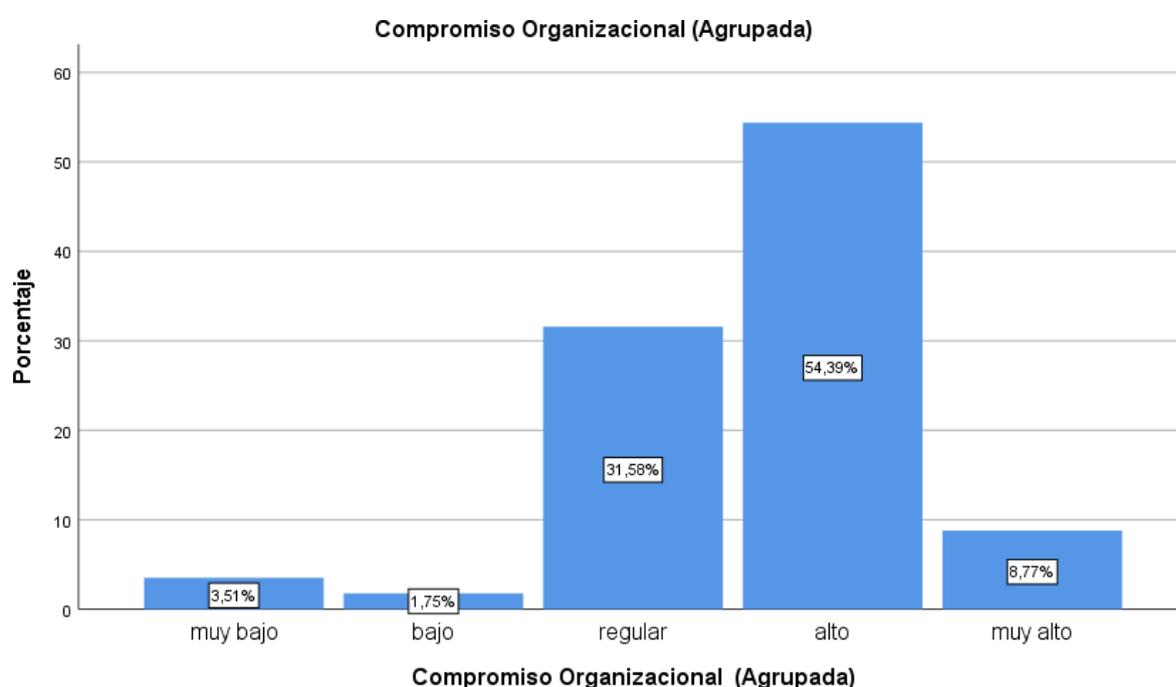
		<b>Compromiso Organizacional</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BAJO	2	3,5	3,5	3,5
	BAJO	1	1,8	1,8	5,3
	REGULAR	18	31,6	31,6	36,8
	ALTO	31	54,4	54,4	91,2
	MUY ALTO	5	8,8	8,8	100,0
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 13 muestra el nivel de compromiso organizacional percibido por los trabajadores del “Grupo Farmacéutico San Pedro. Según los datos, el 5.3% de los empleados reportan tener un nivel bajo o muy bajo de compromiso hacia la organización, el 31.6% consideran su compromiso como regular, mientras que el 63.2% indican tener un nivel alto o muy alto de compromiso. Esto permite concluir que la mayoría del personal sienten un fuerte compromiso con la empresa en la que trabajan.

**Figura 2.**

*Análisis descriptivo de Variable Compromiso Organizacional*



*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

#### 4.5.3. Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional

**Tabla 14.**

*Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional*

<b>Dimensión Compromiso Afectivo</b>			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

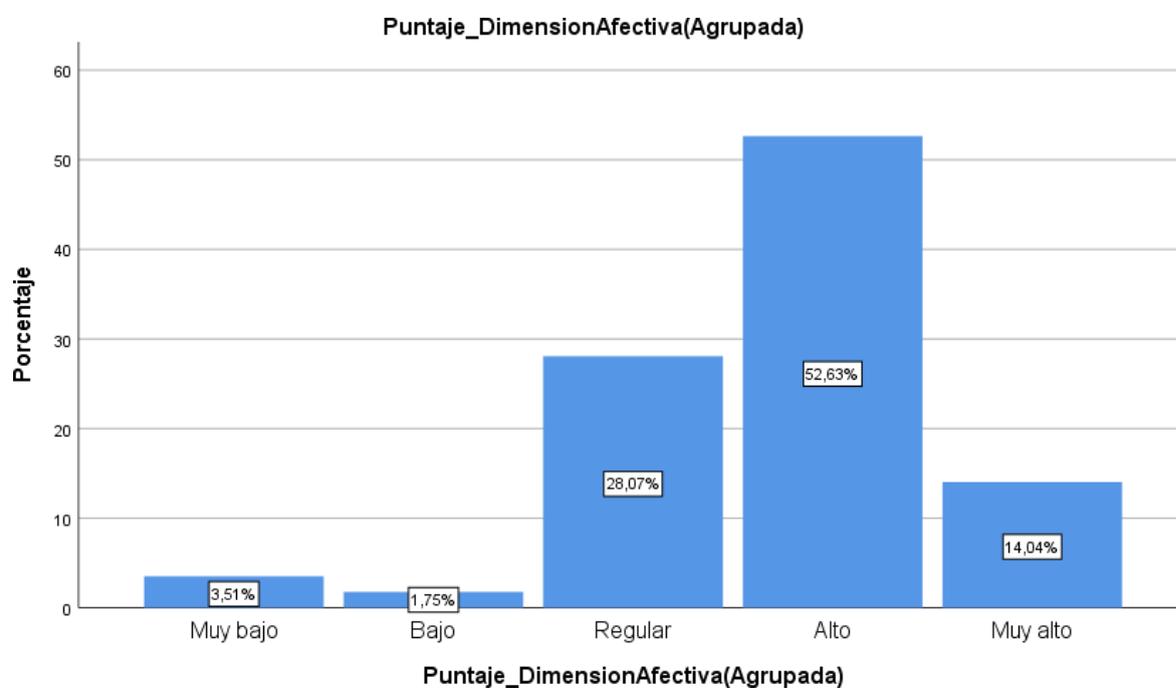
Válidos	MUY BAJO	2	3,5	3,5	3,5
	BAJO	1	1,8	1,8	5,3
	REGULAR	16	28,1	28,1	33,3
	ALTO	30	52,6	52,6	86,0
	MUY ALTO	8	14,0	14,0	100,0
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 14 presenta el nivel de compromiso afectivo experimentado por los trabajadores del "Grupo Farmacéutico San Pedro". Los datos revelan que el 5.3% de los trabajadores sienten un bajo o muy bajo nivel de compromiso afectivo hacia la organización, el 28.1% consideran su compromiso afectivo como regular, mientras que el 66.6% reportan un nivel alto o muy alto. Esto sugiere que la mayoría de los empleados tienen un fuerte compromiso afectivo, lo que está relacionado con su deseo de permanecer en la organización.

### Figura 3.

*Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Afectivo de la variable Compromiso Organizacional*



*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

#### 4.5.4. Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional

**Tabla 15.**

*Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional.*

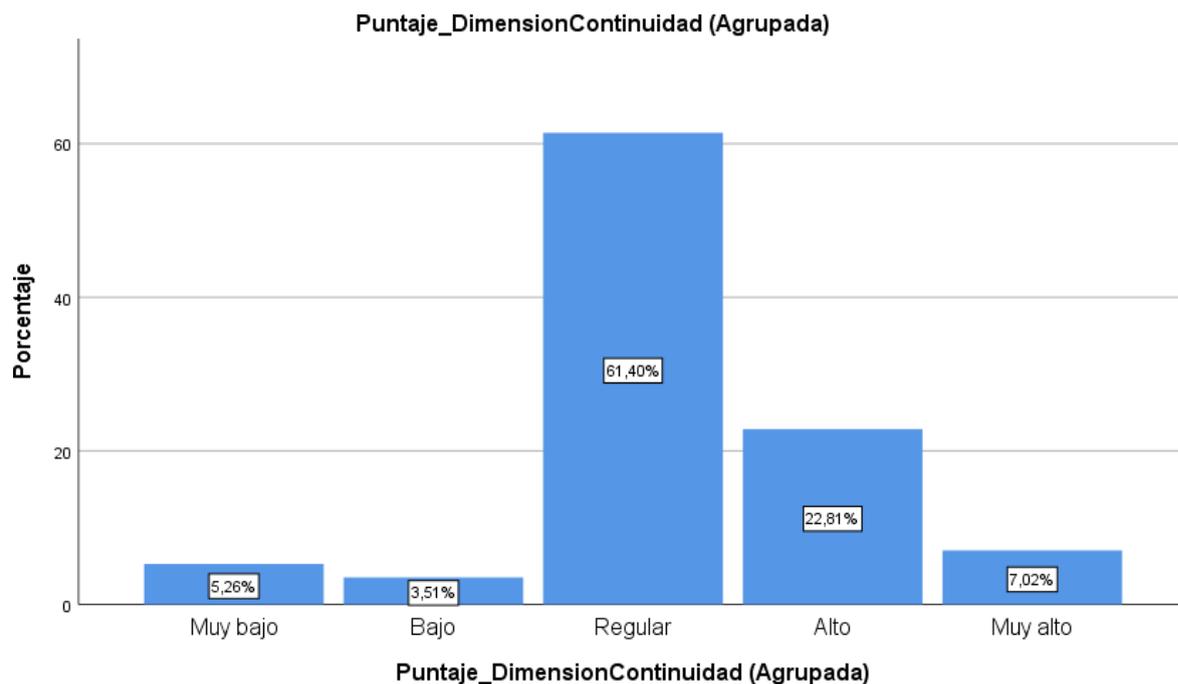
		<i>Dimensión Compromiso de Continuidad</i>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BAJO	3	5,3	5,3	5,3
	BAJO	2	3,5	3,5	8,8
	REGULAR	35	61,4	61,4	70,2
	ALTO	3	22,8	22,8	93,0
	MUY ALTO	4	7,0	7,0	100,0
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 15 presenta el nivel de compromiso de continuidad entre los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro”. Los resultados muestran que el 8.8% de los empleados tienen un bajo o muy bajo nivel de compromiso de continuidad hacia la organización, el 29.8% reportan un nivel alto o muy alto, mientras que el 61.4% indican un nivel regular. Esto sugiere que en la empresa hay un mínimo número de trabajadores con un bajo compromiso de continuidad, lo que refleja una disposición general a permanecer en la organización.

#### **Figura 4.**

*Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso de Continuidad de la variable Compromiso Organizacional.*



*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

#### 4.5.5. Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional

**Tabla 16.**

*Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional*

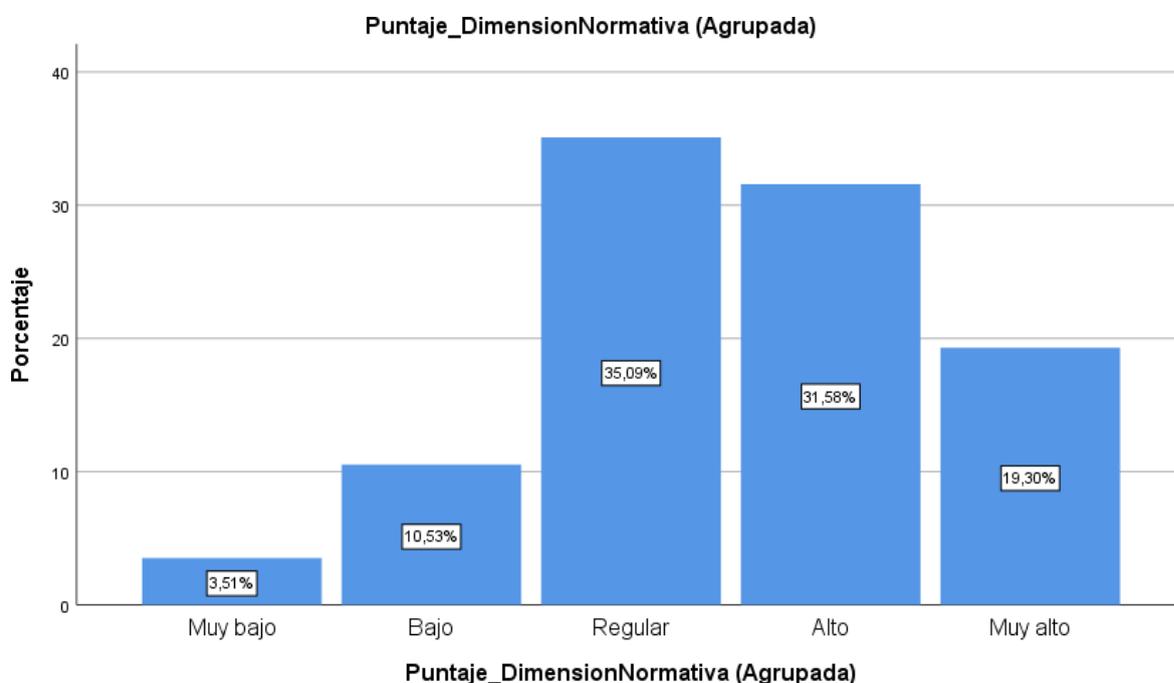
		<b><i>Dimensión Compromiso Normativo</i></b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BAJO	2	3,5	3,5	3,5
	BAJO	6	10,5	10,5	14,0
	REGULAR	20	35,1	35,1	49,1
	ALTO	18	31,6	31,6	80,7
	MUY ALTO	11	19,3	19,3	100,0
<b>Total</b>		<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 16 presenta el nivel de compromiso normativo que sienten los empleados hacia la organización. Los datos muestran que el 14% de los trabajadores indican tener un bajo o muy bajo nivel de compromiso normativo, el 35.1% consideran su compromiso normativo como regular, mientras que el 50.9% reportan un nivel alto o muy alto. Esto sugiere que la mayoría del personal tienen un fuerte compromiso normativo, reflejando su lealtad a la empresa y la percepción de una obligación de permanecer para cumplir con sus deberes.

**Figura 5.**

*Análisis descriptivo de la Dimensión Compromiso Normativo de la variable Compromiso Organizacional*



*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

#### 4.6. Correlación entre RSE y Compromiso Organizacional

Para saber la relación entre ambas variables se utilizó la correlación de Spearman, ya que la distribución no es normal, para lo cual planteamos las hipótesis de correlación, considerando que:

- ✓ Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .
- ✓ Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

**(Hipótesis alterna) H1:** La RSE se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.

**(Hipótesis nula) H0:** La RSE no se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.

**Tabla 17.**

*Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso Organizacional*

			<i>RSE</i>	<i>Compromiso Organizacional</i>
<b>Rho de Spearman</b>	<i>RSE</i>	Coeficiente de correlación	1,000	0,391
		Sig. (bilateral)		0,003
		N	57	57
	<i>Compromiso Organizacional</i>	Coeficiente de correlación	0,391	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	
		N	57	57

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 17, indica que el nivel de significancia p-valor es de 0.003 ( $0.003 < 0.05$ ), por lo que podemos afirmar que existe una relación entre la RSE y el Compromiso Organizacional de los trabajadores del “Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C, además el valor de correlación  $r = 0.391$  nos indica que existe una correlación positiva pero baja, ya que los valores cercanos a +1 indican que existe una asociación fuerte entre las variables, a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece Modragón (2014) ante esta situación podemos afirmar que los trabajadores de la empresa GF San Pedro muestran un mayor compromiso organizacional cuando existe una presencia de acciones de RSE orientadas a la dimensión social en la empresa. Se ha podido conocer que si un trabajador se siente valorado y reconocido dentro de la organización llega a sentir un cierto grado de satisfacción y deseo de permanencia, lo cual se ve en el compromiso que demuestra con la organización.

#### 4.7. Correlación entre la Dimensión de la RSE y dimensiones del Compromiso organizacional

##### 4.7.1. Correlación entre la RSE y la dimensión compromiso afectivo

Para saber la relación entre ambas variables se utilizó la correlación de Spearman, ya que la distribución no es normal, para lo cual planteamos las hipótesis de correlación, considerando que:

- ✓ Si p-valor < 0.05 se rechaza la H0.
- ✓ Si p-valor > 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1.

**(Hipótesis alterna) H1:** Existe relación entre las acciones de RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP.

**(Hipótesis nula) H0:** No existe relación entre la RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP.

**Tabla 18.**

*Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso Afectivo*

			<i>RSE</i>	<i>Compromiso Afectivo</i>
<b>Rho de Spearman</b>	<i>RSE</i>	Coeficiente de correlación	1.000	0,352
		Sig. (bilateral)		0.007
		N	57	57
	<i>Compromiso Afectivo</i>	Coeficiente de correlación	0,352	1.000
		Sig. (bilateral)	0.007	
		N	57	57

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 18, indica el nivel de significancia p-valor es de 0.007 ( $0.007 < 0.05$ ), lo que nos dice que existe una correlación entre la RSE y la Dimensión Compromiso Afectivo de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C”, además el valor de correlación ( $r = 0.352$ ) nos indica que esta correlación es positiva pero baja, es decir que los trabajadores muestran un mayor compromiso afectivo cuando existe una presencia de acciones de RSE

orientadas a la dimensión social en la empresa. Los trabajadores al sentir que la empresa cumple con sus necesidades y les brinda estabilidad laboral crean lazos emocionales, ya que sienten que sus valores y prioridades personales están en relación con la misión de la empresa y se sienten a gusto en la organización.

#### 4.7.2. Correlación entre la RSE y la Dimensión Compromiso de Continuidad

Para saber la relación entre ambas variables se utilizó la correlación de Spearman, ya que la distribución no es normal, para lo cual planteamos las hipótesis de correlación, considerando que:

- ✓ Si  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .
- ✓ Si  $p\text{-valor} > 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

**(Hipótesis alterna)  $H_1$ :** Existe relación entre las acciones de RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP.

**(Hipótesis nula)  $H_0$ :** No existe relación entre las acciones de RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP.

**Tabla 19.**

*Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso de Continuidad*

			<i>RSE</i>	<i>Compromiso de Continuidad</i>
<b>Rho de Spearman</b>	<i>RSE</i>	Coefficiente de correlación	1,000	0,091
		Sig. (bilateral)		0,502
		N	57	57
	<i>Compromiso de Continuidad</i>	Coefficiente de correlación	0,091	1,000
		Sig. (bilateral)	0,502	
		N	57	57

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 19 indica que el nivel de significancia  $p\text{-valor}$  es de 0.502 ( $0.502 > 0.05$ ), lo cual sugiere que no existe una correlación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Dimensión de Compromiso de Continuidad de los trabajadores del

Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C. Esto significa que, para los empleados de la empresa, la implementación de acciones de RSE orientadas a la dimensión social no influye en su compromiso de continuidad. Los trabajadores consideran que tienen la capacidad de poder encontrar otra oportunidad fuera de la organización y el dejar su lugar de trabajo no genera en ellos una pérdida o un costo.

#### 4.7.3. Correlación entre la RSE y la Dimensión Compromiso Normativo

Para saber la relación entre ambas variables se utilizó la correlación de Spearman, ya que la distribución no es normal, para lo cual planteamos las hipótesis de correlación, considerando que:

- ✓ Si p-valor < 0.05 se rechaza la H0.
- ✓ Si p-valor > 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1.

**(Hipótesis alterna) H1:** Existe relación entre las acciones de RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP.

**(Hipótesis nula) H0:** No existe relación entre las acciones de RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP.

**Tabla 20.**

*Prueba de correlación entre la variable RSE y Compromiso Normativo*

			<i>RSE</i>	<i>Compromiso Normativo</i>
<b>Rho de Spearman</b>	<i>RSE</i>	Coefficiente de correlación	1,000	0,485
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	57	57
<i>Compromiso Normativo</i>		Coefficiente de correlación	0,485	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	57	57

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

La Tabla 20 muestra que el nivel de significancia p-valor es de 0.000 ( $0.000 < 0.05$ ), lo que indica que existe una relación significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Dimensión de Compromiso Normativo de los trabajadores del “Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C. Además, el valor de correlación  $r = 0.485$  sugiere una correlación positiva moderada. Esto implica que los trabajadores tienden a mostrar un mayor compromiso normativo cuando la empresa implementa acciones de RSE orientadas a la dimensión social. Los trabajadores al sentir que la empresa les ha brindado nuevas o mejores oportunidades, facilidades o alguna muestra de recompensa por su trabajo, consideran que el abandonarla perjudicaría no solo a la organización sino también a sus compañeros, por lo cual deciden continuar y permanecer por cumplir con un deber moral.

#### 4.8. Resumen de las Correlaciones

**Tabla 21.**

*Cuadro resumen de las correlaciones entre la RSE y el Compromiso Organizacional.*

			<i>RSE</i>	<i>Compromiso Afectivo</i>	<i>Compromiso Continuidad</i>	<i>Compromiso Normativo</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Compromiso Afectivo</i>	Coeficiente de correlación	0,352	1,000	0,458	0,682
		Sig. (bilateral)	0,007		0,000	0,000
	<i>Compromiso De Continuidad</i>	Coeficiente de correlación	0,091	0,458	1,000	0,433
		Sig. (bilateral)	0,502	0,000		0,001
	<i>Compromiso Normativo</i>	Coeficiente de correlación	0,485	0,682	0,433	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,001	

*Nota:* Elaboración propia extraído del SPSS

En la Tabla 21, se muestra un resumen de las correlaciones entre la RSE y el compromiso organizacional, así como las 3 dimensiones del compromiso organizacional.

#### 4.9. Discusión

La dimensión interna de la RSE orientada en la dimensión social, cada vez está cobrando mayor importancia y esto se debe a que las prácticas enfocadas en el recurso humano de la empresa logran que los trabajadores se encuentren más comprometidos a cumplir los objetivos de la organización. Por lo que contar con talento humano comprometido es sinónimo de productividad y ventaja competitiva.

En los resultados de la investigación la Tabla 11, muestra los valores obtenidos en las 20 preguntas aplicadas en el cuestionario de RSE, puntualmente para determinar si en la empresa Grupo Farmacéutico San Pedro el nivel de acciones orientadas en la gestión de la Dimensión Social e interna de la empresa es alto.

Según los indicadores del método GRI que son aplicados para evaluar y describir la actuación de la empresa en el marco de la dimensión social de la RSE, el 5,3% de los empleados consideraron un nivel entre muy bajo y bajo siendo la minoría, mientras que el 24,6% optó por considerar un nivel regular, sin embargo el 70,2% de los trabajadores indicaron un nivel alto y muy alto según los indicadores expuestos, lo que nos permite afirmar que en el Grupo Farmacéutico”, el nivel de prácticas orientadas a la dimensión social de la RSE es alto, ya que los resultados arrojados indican que existe presencia de acciones alineadas a lo que el concepto de la RSE concibe, como es el brindarles estabilidad laboral con los beneficios que esto demanda.

En el ámbito del compromiso organizacional el 5,3% de los trabajadores indicaron tener nivel bajo y muy bajo de compromiso hacia la empresa, el 31,6% un nivel regular, mientras que la mayoría del personal siendo el 63,2% indicó sentirse comprometidos con la empresa farmacéutica, lo que nos permite afirmar que el nivel de compromiso en la empresa es alto. Los trabajadores cuentan con un deseo de permanencia, ya que consideran que la empresa satisface sus necesidades aparte de generar en ellos un alto grado afectivo, creando lazos emocionales.

Ambas variables presentan una correlación positiva pero baja ( $r=0.391$ ), es decir una no depende en demasía de la otra, pero si mantienen una relación, esta situación se corrobora con el estado del arte, autores como Hernández y Castro (2015) y Chávez (2019) indican que “existe una correlación entre la RSE y el compromiso organizacional, ya que la puesta en marcha de las acciones de la RSE influye directamente en el bienestar del trabajador y por consiguiente se ve reflejado en el compromiso.

Muñoz (2019) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la RSE y el compromiso laboral, Ferreycorp, Surco, 2019, obteniendo como resultado que existe una relación positiva considerable ( $r=0,710$ ) entre ambas variables, esta investigación guarda relación con otras como es el caso de Mory, Wirtz, & Göttel (2016) quienes buscaban conocer la percepción de los empleados en cuanto a la RSE y como ello influye en su compromiso laboral, los resultados obtenidos en dicho estudio evidenciaron que la responsabilidad social interna tiene un gran impacto en el compromiso de los trabajadores, por lo que los autores priorizaron la responsabilidad social interna como componente importante en la gestión de las organizaciones”.

Este estudio concluyó también que la RSE percibida por los trabajadores tiene un fuerte impacto en el compromiso afectivo e influye en menor medida con el compromiso normativo.

Thang & Fassin (2017) en su estudio buscaban “analizar el impacto de la responsabilidad social corporativa interna en el compromiso organizacional, llegando a la conclusión que existe una correlación positiva significativa entre la RSE interna y el compromiso organizacional, y que factores como las relaciones laborales, la salud, seguridad, educación y capacitación fueron de mayor relevancia para determinar el compromiso organizacional en los trabajadores”.

Sin embargo, autores como López (2021) difieren con el resultado, ya que, en su estudio titulado “Responsabilidad Social y el Compromiso Organizacional de empleados públicos del Perú, afirmó que no existe correlación significativa entre ambas variables ( $r=0.098$ ), ya que los trabajadores manifestaron no tener conocimiento sobre la RSE y además no se encuentran identificados ni sienten un nivel alto de integración con la institución. Pero también, se tuvo una correlación positiva de la variable RSE y el compromiso normativo ( $r=0.285$ ), lo que nos lleva a aseverar que el ser socialmente responsable tiene relación con la obligación moral, lo que genera en los trabajadores lealtad, ya que ellos permanecen en la organización cumpliendo sus labores en relación a los valores adoptados en la organización”.

Huerta & Pumacajia (2020) en su estudio concluyeron que “no existe una relación ( $r=0,104$ ) entre la variable compromiso organizacional y la RSE en los trabajadores de la empresa ENEMSA S.A”, sin embargo, se encontró que la variable RSE y la dimensión compromiso de continuidad tuvo una correlación ( $r=0,144$ ) estadísticamente significativa de nivel bajo, lo que se entiende que si el trabajador lleva muchos años en la empresa llega a sentir un compromiso de continuidad.

Reyes, Vargas & Hernández (2024) indican que los estudios sobre la relación de la RSE y el Compromiso Organizacional tienen resultados variados, ya que estos pueden verse influenciados por factores motivacionales que van de la mano con el puesto laboral, ya que muchos de los que no ocupan puestos gerenciales o de cargo alto, no conocen a detalle las acciones de RSE que se tiene en la organización, ya que, de ser el caso si los trabajadores presenciaran que las acciones de RSE están dirigidas a su bienestar, estos contribuirían de manera positiva o sentirían una obligación de corresponder. Cabe indicar que las acciones o prácticas de RSE orientadas a los trabajadores son las de mayor influencia según los autores.

Hofman y Newman (2024) respaldan esta afirmación, señalando que "si los trabajadores tienen una percepción positiva de la RSE en su empresa, también percibirán justicia organizacional, lo que incrementará su compromiso afectivo y moral". Por su parte, Bouraoui et al. (2019) relacionan estas variables con la teoría del intercambio social, es decir, con la reciprocidad, coincidiendo con Reyes, Vargas y Hernández (2024). Según estos autores, cuando los empleados sienten que son cuidados y valorados por su organización o que la empresa es socialmente responsable con ellos, responden de manera recíproca, demostrando un mayor compromiso organizacional (Licandro, 2022).

En cuanto a la correlación de la RSE social e interna y las tres dimensiones del compromiso organizacional en este estudio, el compromiso normativo arrojó una correlación ( $r=0,485$ ) positiva moderada, el compromiso afectivo también presentó una correlación con la RSE ( $r=0,352$ ) positiva pero baja, sin embargo, el compromiso de continuidad no guarda ninguna relación con las acciones relacionadas a la dimensión interna de la RSE.

Lo que nos indica que para los trabajadores del grupo Farmacéutico San Pedro, el que haya presencia de acciones de RSE social e interna en la gestión, no es motivo para considerar seguir permaneciendo en la empresa si ya no lo quisieran, ya que consideran que no hay inversión personal de su parte para con la empresa, es decir el abandonar la empresa no genera en ellos un costo, ni consideran que tienen falta de oportunidades como para seguir continuando.

Este resultado contrasta con el estudio de Arango (2022), quien encontró una alta correlación positiva ( $r=0.551$ ) entre la RSE y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de Los Olivos. En su estudio, el compromiso normativo mostró una alta correlación con la RSE. Para los trabajadores, percibir que las acciones de RSE están relacionadas con su bienestar laboral genera un compromiso normativo. Esto se traduce en lealtad y reciprocidad hacia la empresa, ya que consideran que no sería correcto abandonar la

empresa o su grupo de trabajo, dado que la organización les proporciona un buen ambiente laboral y una gestión orientada a mejorar el recurso humano.

Resultado que también coincidió con el estudio de Arango (2022) ya que tuvo una correlación ( $r=0,949$ ) positiva alta entre la RSE y el compromiso normativo, de igual manera reflejó una correlación alta ( $r=0,965$ ) entre el compromiso afectivo y la RSE.

El compromiso afectivo fue otra dimensión que tuvo relevancia en este estudio, ya que los resultados obtenidos, nos muestran que, existe una relación entre ambas dimensiones, lo que nos permite afirmar que se ha creado un vínculo afectivo emocional en un número mayoritario de trabajadores, llegando a tener trabajadores que, si mantienen un sentimiento y deseo de permanencia, ya que consideran que la empresa farmacéutica satisface sus expectativas y sus necesidades. Si bien es cierto esto se puede ver influenciado por las prácticas de RSE, pero no en su totalidad, ya que aquí se ha generado un sentimiento positivo del colaborador hacia la empresa o hacia su equipo de trabajo, que va más allá de lo expuesto.

Sánchez (2021), menciona que las prácticas socialmente responsables no influyen en gran medida en este tipo de compromiso, sin embargo, el contar con el componente afectivo, permite a la empresa contar con personal que no solo cumple con su trabajo, sino que tiene iniciativas en beneficio de la organización (Sánchez, 2021).

Sin embargo, Piñeros (2022) en su estudio ““Efectos del liderazgo responsable integrador y la responsabilidad social empresarial sobre el compromiso organizacional afectivo de un grupo de trabajadores colombianos””, discrepa con (Sánchez, 2021) ya que indica que el buen despliegue de las prácticas de RSE influyen positivamente en los niveles de compromiso organizacional afectivo, convirtiéndose en una estrategia de competitividad, ya que impulsa la atracción y retención del talento, según su investigación concluyó que los trabajadores se involucran emocionalmente y desarrollan reciprocidad por los beneficios que perciben de las empresas en cuanto a la aplicación de prácticas de RSE.

Dentro de las acciones de la RSE orientadas a la Dimensión Social según el Método GRI que la empresa aplica y que ha tenido relevancia e impacto en el compromiso de sus trabajadores está los beneficios otorgados de encontrarse en planillas, como contar con un seguro de salud, cobertura por incapacidad e invalidez, permiso parental, entre otros; al igual que las oportunidades de empleo en campo y remuneración tanto a hombres como a mujeres, otra acción que cobro protagonismo en el estudio fue que la empresa no ha tenido casos de discriminación entre el personal y siempre ha sido responsable de informar y velar por la seguridad de sus trabajadores informando sobre el buena manipulación de los productos que oferta.

#### **4.9.1. Propuesta de acciones para mejorar el compromiso de los trabajadores en relación con la RSE.**

Según la data obtenida y el respaldo de la literatura se sugiere.

- Trabajar en la formación y la empleabilidad de los trabajadores, a raíz de la revolución tecnológica en la que vivimos es importante la formación técnica para adaptarse a la continua evolución del sistema y mantener la competitividad de la empresa, esto va a potenciar la flexibilidad funcional y el trabajador va ser capaz de adaptarse a otras tareas.
- La empresa debe esforzarse por retener a su capital humano a través de la detección del talento organizativo, identificar a su personal clave y repotencia su formación, fomentar el aprendizaje de idiomas es una buena alternativa, esto lo puede realizar a través de herramientas digitales como el e-learning o videoconferencias ahorrando costes para la empresa.
- Si la empresa busca una reestructuración en la organización o una reducción en la planilla, es importante que exista el dialogo social y la negociación colectiva, un actuar de la empresa puede ser una búsqueda de trabajo fuera de ella es decir con grupos asociados o proveedores, de manera que el trabajador vea que está siendo valorando y no se trivialice el despido.
- El contar con un sindicato en la empresa es de gran ayuda para supervisar el cumplimiento efectivo de la RSE interna y mejorar el dialogo social entre las relaciones laborales.
- Priorizar la participación, la implicación y el compromiso de los empleados, en un punto de mucha importancia, una manera de lograrlo es reuniendo a un grupo de trabajadores que periódicamente y voluntariamente analizando los problemas que surgen en el día a día laboral y realicen propuestas de mejora, otro punto importante son los canales de información, sería adecuado realizar encuestas de clima laboral , revistas internas o buscar algún otro mecanismo que ayude a que el trabajador sientan que son parte fundamental y su voz es escuchada en la organización.
- Crear un voluntariado corporativo sería de gran utilidad para generar en ellos una cultura de compromiso en sus empleados, ya que va incrementar el nivel de satisfacción personal y mejorar el ambiente laboral

- Promover entre los empleados programas y acciones de prevención, llevar a cabo evaluaciones periódicas de los riesgos laborales y psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores.
- Proporcionar formación a los trabajadores en materia de salud y sanidad e implicar a los directivos, ya que solo así se conseguirá que la prevención de riesgos laborales se integre en los procesos clave de la empresa.
- La conciliación de la vida familiar laboral es el punto más grande de oportunidad que tiene una empresa para ejercer su responsabilidad voluntaria, ya que buenas partes de los trabajadores lo que busca es la flexibilidad laboral, y esta se puede dar en muchos aspectos como contar con horario flexible, jornada reducida, media jornada, semana laboral comprimida, etc., o reincorporación después de un permiso largo, brindarles facilidad de permisos de maternidad y paternidad que excedan los máximos legales, etc.
- Finalmente hacer uso de herramientas como son las normas guías y estándares de referencia para orientar la gestión de la empresa en materia de RSE Interna, serán de gran ayuda para integrar acciones responsables que más se adapten al sector en el que se desempeñen sus actividades.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los resultados del análisis de correlación evidencian que, en la empresa Grupo Farmacéutico San Pedro, existe una relación positiva, aunque débil, entre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial y el compromiso organizacional de los trabajadores. Si bien la empresa desarrolla prácticas alineadas con el marco de la RSE especialmente en su dimensión interna, como la igualdad de oportunidades, la seguridad laboral, la formación y el trato equitativo, estas acciones no impactan de manera uniforme en todas las dimensiones del compromiso organizacional.

**SEGUNDA:** Los resultados de la encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aplicando los indicadores del método GRI, evidencian que el Grupo Farmacéutico San Pedro presenta un nivel significativo de acciones orientadas con la dimensión interna y social de la RSE. El 70,2% de los trabajadores valoraron positivamente las acciones internas de la organización, reflejando un entorno laboral que fomenta la salud y seguridad (GRI: 401-2), la equidad salarial y de género (GRI: 201-2, 405-2), la igualdad de oportunidades (GRI: 405-2) y la no discriminación (GRI: 406-1).

**TERCERA:** Los resultados del estudio revelan que, en el Grupo Farmacéutico San Pedro, el nivel general de compromiso organizacional es alto, según lo manifestó el 63,2% de los trabajadores. No obstante, al desagregar las dimensiones del compromiso, se identificó que el compromiso afectivo es el más predominante, con un 66,6% de empleados que expresaron sentimientos de orgullo, pertenencia y lealtad emocional hacia la organización, es la dimensión que guarda una relación más estrecha con las acciones internas de RSE, este hallazgo refleja que los trabajadores se sienten identificados con la empresa, valoran su entorno laboral y tienen una conexión emocional positiva con la organización, lo cual fortalece su motivación y disposición a contribuir con los objetivos institucionales.

**CUARTA:** El compromiso de continuidad no mostró una correlación significativa con las prácticas de RSE, ya que los empleados consideran que su permanencia en la organización no está determinada por una necesidad económica o falta de alternativas laborales, lo cual refleja un bajo grado de dependencia funcional hacia la empresa.

**QUINTA:** Los resultados del estudio también evidencian que en la empresa las acciones implementadas en el marco de la RSE, particularmente aquellas asociadas a la dimensión interna, presentan una correlación positiva moderada con el compromiso normativo de los trabajadores. Esta correlación indica que una proporción significativa de los

empleados percibe un sentido de obligación moral de permanecer en la organización, influenciado por el reconocimiento de los esfuerzos que la empresa realiza en favor del bienestar laboral, la equidad, el respeto a los derechos humanos y la capacitación.

## 5.2. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Dado que las acciones de RSE no impactan de forma uniforme en las tres dimensiones del compromiso, se recomienda implementar estrategias específicas que apunten a reforzar el compromiso afectivo con acciones emocionales y de identidad organizacional, al igual que elevar el compromiso de continuidad mediante estabilidad y oportunidades de crecimiento y consolidar el compromiso normativo fortaleciendo la cultura ética y de responsabilidad compartida.

**SEGUNDA:** Aunque se valoran positivamente las practicas actuales, muchos trabajadores podrían no estar plenamente conscientes de su alcance o impacto. Por ende, se recomienda a la empresa utilizar canales de comunicación accesibles para compartir casos de éxito y logros en RSE para generar mayor identificación y sentido de pertenencia.

**TERCERA:** Para abordar el bajo compromiso de continuidad, es recomendable que la empresa establezca planes de carrera y promociones internas, como también ofrecer bonificaciones por permanencia o beneficios competitivos, esto logrará que sea atractiva la permanencia en la organización.

**CUARTA:** Es importante involucrar directamente al personal en el diseño, ejecución y seguimiento de acciones de RSE, ya que esto no solo aumentará su impacto, sino que reforzará el vínculo emocional y normativo, por lo cual se sugiere incluir a los trabajadores en actividades sociales, ambientales y comunitarias, también es importante para futuras investigaciones profundizar en las otras dos dimensiones de la RSE para tener un panorama completo del nivel socialmente responsable en el que se encuentra la empresa y mejorar la imagen corporativa tanto interna como externamente.

**QUINTA:** Es fundamental evaluar de forma continua cómo las acciones de RSE influyen en cada dimensión del compromiso para ajustar las estrategias a tiempo y aplicar medidas correctivas.



**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Arango I. (2022). Responsabilidad social y compromiso organizacional en la municipalidad de Los Olivos, periodo 2022. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108910/Arango\\_SI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108910/Arango_SI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, W., Domínguez, S., Docarmo, L., Raschio, P., Rojas, F., Gutiérrez, M., & Condori, K. (2016). Presentación de un inventario para valorar la percepción comunitaria de la responsabilidad social empresarial (RSE). *Revista Ciencias Estratégicas*, 24(35), 101-118. VA
- Arpi, A. (2013). Propuesta de la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial, y su Registro en el Sistema Contable en la Empresa CADITEX. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Avendaño, W. (2013). Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social corporativa (RSC): una nueva perspectiva para las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, 10 (1), 152-163. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492013000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492013000100014&lng=en&tlng=es).
- Barbachan, M. (2017). La responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y oportunidades. *InnovaG*, (2), 56-62.  
<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/131483>
- Batallanos, P. (2021). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial y su relación con el compromiso organizacional en ladrillera El Diamante S.A.C. Arequipa, 2020. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/12e585ae-ae0e-4333-a398-f71e94402ff1/content>
- Bouraoui, K., Bensemmane, S., Ohana, M. & Russo, M. (2019). Corporate social responsibility and employees' affective commitment: A multiple mediation model. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2017-1015>
- Chávez, J. (2019). Responsabilidad social y compromiso organizacional de los trabajadores de DACIA S.A.C., Comas. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45933>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), (2004). La Responsabilidad Social Corporativa en España. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5621>
- Cornejo, A. (2014). Evolución de la RSE en el Perú. *Dónde estamos*, 52-54
- Cortés, A. (23 de septiembre de 2023). Responsabilidad social y su vínculo con ODS. *La República*. <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/responsabilidad-social-y-su-vinculo-con-ods-3711568>
- Curto, M. (2012). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LAS EMPRESAS. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo – IESE. <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ESTUDIO-318.pdf>
- Díaz, N. B., Palos, P. A., & Rodríguez, F. P. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Esparza, J. L., & Reyes, T. (2019). Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por empresas familiares mexicanas y su efecto en el éxito competitivo y la innovación. *TEC Empresarial*, Vol 13 Núm 2 / p. 45-57. [https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_empresarial/article/view/4494/4069](https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_empresarial/article/view/4494/4069)
- Fernández, J.L. & Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC*. N° 6 Vol 6. Págs. 130-143. doi:10.7263/adr.rsc.006.07
- Fernández, W. & Gutiérrez, L. (2022). Responsabilidad Social Municipal y Compromiso Organizacional en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4737/T037\\_43436594\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4737/T037_43436594_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández. (2009). Responsabilidad Social Corporativa una nueva cultura empresarial. Club Universitario, Alicante, España, pp. 116-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=607158>

- Font, I., Gudiño, P., Sánchez, A. (2009). La arista interna de la responsabilidad social empresarial: una aproximación.  
<https://digitaldcsh.azc.uam.mx/index.php/files/92/Reportes-Administracion/1054/La-arista-interna-de-la-responsabilidad-social-empresarial-una-aproximacion.pdf>
- Fontalvo, T., & Bolívar, M. (2010). El sistema de gestión de la responsabilidad social empresarial como una estrategia para la prevención de la contaminación y de los riesgos profesionales. *Escenarios*, 8(2), 13-20.  
<http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/1634>
- Francés, A. (2004). *Estrategia para la empresa en América Latina*. Ediciones IESA. 5ta. Reimpresión. Caracas, Venezuela.
- Frías, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Disponible en:  
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Ganessa, G., & García, E. (2003). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*, Lima, Perú: Perú 2021
- García, A., Gómez, O., Mera, O., & Pabón, Y. (2014). Evolución de la responsabilidad social empresarial y la experiencia en el sector financiero. *Revista TEMAS*, 3(8), 249 - 260.
- González, J. (2018). Los grupos de interés y su importancia en la propuesta de valor de las empresas. *Boletín Económico de ICE*, (3096).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6381236>
- Granda, G., & Trujillo, R. (2011). La gestión de los grupos de interés (stakeholders) en la estrategia de las organizaciones. *Economía industrial*, 381, 71-76.  
<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/381/Germ%E1n%20Granda%20Revilla.pdf>
- Gutiérrez S., Montañez G., & Santamaría, C. (2017). La responsabilidad social y la cultura organizacional en las empresas familiares. *Neumann Business Review*, 3(2), 4-22.  
<https://doi.org/10.22451/3002.nbr2017.vol3.2.10009>
- Gutiérrez, S., Montañez, G., & Santamaría, C. (2017). La responsabilidad social y la cultura organizacional en las empresas familiares. *Neumann Business Review*, 3(2), 4-22.  
<https://doi.org/10.22451/3002.nbr2017.vol3.2.10009>

- Guzmán, M. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Saber*.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622016000400014&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014&lng=es&tlng=es).
- Hernández, C., & Bonomie, M. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: Estrategia de competitividad en el marco de la globalización. *Revista de Formación Gerencial*, 9(1), 144-168. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3297019>
- Hernández, F. (2017). Influencia de la responsabilidad social en el desempeño de las empresas familiares. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability*, 11(3), 58-73. <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854480003.pdf>
- Hernández, G. & Castro, D. (2015). RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA ACTIVADORA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78238677008.pdf>
- Hernández, G., Castro, D. (2015). Responsabilidad social como estrategia activadora del compromiso organizacional de los trabajadores. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 10(1), 123141. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78238677008.pdf>
- Hernández, H. (2019). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, núm. 13, pp. 17-33, 2020. <https://www.redalyc.org/journal/6679/667971054002/html/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, J., Larrán, M., Lechuga, M., & Martínez, D. (2014). Motivaciones hacia la Responsabilidad Social en las PYMEs familiares. *European Journal Of Family Business*, 4(1), 21–44. <https://doi.org/10.24310/ejfbefb.v4i1.5037>
- Hofman, P. & Newman, A. (2014). The impact of perceived corporate social responsibility on organizational commitment and the moderating role of collectivism and masculinity: evidence from China. *The International Journal of Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.792861>

- Huerta, Y. & Pumacajia, M. (2020). Responsabilidad Social Empresarial y Compromiso Organizacional en los Colaboradores de la Empresa EMEMSA S.A., Arequipa, 2019. Universidad Nacional de San Agustín. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2baf856d-6853-452d-9b77-5fd7eb01d7b2/content>
- Ipushima, D., López, U. & Ling, J. (2020). “La responsabilidad social y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la central terminal reserva fría Pucallpa, 2019”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5167/B01\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_2020\\_T\\_DAVID-IPUSHIMA\\_UDAURA-LOPEZ\\_JOSE-LING.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5167/B01_2022_UNU_ADMINISTRACION_2020_T_DAVID-IPUSHIMA_UDAURA-LOPEZ_JOSE-LING.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaramillo, L. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64620759009.pdf>
- Jiménez, J. (2010). La Participación De Los Grupos De Interés Como Instrumento De Responsabilidad Social Corporativa. El Caso De Las Pequeñas Y Medianas Empresas Familiares. *Revista De Estudios Empresariales*. Segunda Época, 2 (7-34). <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/463>
- Licandro, O. (2022). Satisfacción laboral y clima organizacional como mediadores en la relación entre responsabilidad social interna y compromiso organizacional. *Estudios de Administración*. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2022.67639>
- López, E. (2018). Responsabilidad social y compromiso organizacional de los empleados públicos de la municipalidad provincial de Huancayo. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4048/TESIS%20LOPEZ-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(95), 656-668. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890478>

- Management Society (2013). Recuperado junio 19, 2020, de <https://www.managementociety.net/2013/02/08/la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina/>
- Marcos, L. (2012). La cultura Organizacional. <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>
- Modragón, M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. <file:///C:/Users/windows/Downloads/Dialnet-UsodeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDeIntervenc-5156978.pdf>
- Monroy, G. (2014). Metodología para la implementación de acciones de RSE en el Sector Energético con Equidad de Género. Organización Latinoamericana de Energía (OLADE). <http://www.olade.org/wp-content/uploads/2015/08/Metodologia-Replicable.pdf>
- Montoya, E. (2014). VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Mory, L., Wirtz, B., & Göttel, V. (2016). Corporate social responsibility strategies and their impact on employees' commitment. *Journal of Strategy and Management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSMA-12-2014-0097/full/html>
- Muñoz, E. (2019). La gestión de responsabilidad social y su relación con el compromiso laboral, Ferreycorp, Surco, 2019. Universidad Cesar Vallejo. (Tesis de pregrado). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42885?locale-attribute=es>
- OBS Business School. (s.f.). ¿Cómo influye el liderazgo personal en una empresa? <https://obsbusiness.school/es/blog-project-management/habilidades-intrapersonales-pm/como-influye-el-liderazgo-personal-en-una-empresa>
- Palma, R. (2017). Impacto social, económico y medioambiental de las prácticas de responsabilidad social empresarial en las más importantes empresas de la Región Arequipa y análisis de su aplicación en MYPES. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/9d4b893d-9629-4ca1-bfa4-d735d32ba4ce>

- Paternoster, A. (2021). Herramientas para medir la sostenibilidad corporativa. Universidad Politécnica de Catalunya.  
[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/13644/PFM\\_Agustin\\_Paternoster.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/13644/PFM_Agustin_Paternoster.pdf)
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. & Sánchez, C. (2016). Revista Internacional Administración & Finanzas, v. 9 (5) p. 95-105. <https://ssrn.com/abstract=2808147>
- Piñeros, R. (2022). Efectos del liderazgo responsable integrador y la responsabilidad social empresarial sobre el compromiso organizacional afectivo de un grupo de trabajadores colombianos. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/476fbb13-6d03-4008-b76d-19cea0383fee/content>
- Quispe, A. & Quispe, K. (2020). Responsabilidad social y compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3520/Ana\\_Katerin\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3520/Ana_Katerin_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, N. (2021). Importancia de la responsabilidad social empresarial (RSE). Universidad Peruana Unión.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4534/Nerly\\_Trabajo-Bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4534/Nerly_Trabajo-Bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Redacción Factor Capital Humano. (s.f.). Qué hacer para tener colaboradores felices, comprometidos y sin estrés. <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/que-hacer-para-tener-colaboradores-felices-comprometidos-y-sin-estres/2019/11/>
- Redacción Gestión. (20 de marzo del 2022). *Gestión*. Qué son los stakeholders.  
<https://gestion.pe/tendencias/que-son-los-stakeholders-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>
- Revoredo, F., & Zegarra, J. (2021). Actividades de responsabilidad social de la empresa Michell y Cía s.a. y repercusiones en la población de Mallkini – Arequipa. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María. Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades. Arequipa.  
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/11090/51.1148.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Reyes, J., Vargas, E., & Hernández, A. (2024). Responsabilidad social corporativa y compromiso organizacional en el hotelaría. Una revisión sistemática y bibliométrica. *Investigaciones Turísticas*. <https://doi.org/10.14198/INTURI.25291>. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/139871/1/Investigaciones\\_Turisticas\\_27\\_11.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/139871/1/Investigaciones_Turisticas_27_11.pdf)
- Rodriguez, R. (2022). El análisis de grupos de interés como estrategia para el diseño de planes de relacionamiento en proyectos extractivos (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Lima, Perú.
- Román, E., & Pérez, E. (2018). Impacto de la responsabilidad social empresarial en el clima organizacional. *Espacios*, 39(14). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n14/a18v39n14p27.pdf>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo* 2016; 6:3 (105-114). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Salazar, A. (2021). Percepción de la responsabilidad social empresarial y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa agropecuaria e industrias FAFIO S.A. Tacna, 2021. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2596/Salazar-Pescio-Dliz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, P. (2021). Como aumentar los niveles de compromiso organizacional. Adecco Group Institute. <https://www.adeccoinstitute.es/articulos/como-aumentar-los-niveles-de-compromiso-organizacional/>
- Suárez, J. (2007). Relaciones entre organizaciones y stakeholders: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés. *Innovar*, 17(30), 153-158. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81803012.pdf>
- Thang, NN y Fassin, Y. (2017). El impacto de la responsabilidad social corporativa interna en el compromiso organizacional: evidencia de empresas de servicios vietnamitas. *Revista de negocios de Asia y el Pacífico*. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10599231.2017.1309617>

TOLIC. (s.f.). 3 consecuencias de no contar con empleados comprometidos.

<https://tolic.com/3-consecuencias-de-no-contar-con-empleados-comprometidos/>

Zacarías, E. (2016). La entrevista en profundidad en los procesos de investigación social. La Universidad, (8).

[http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9542/1/Revista\\_La\\_Universidad\\_8c6.pdf](http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9542/1/Revista_La_Universidad_8c6.pdf)

## Anexos

### Anexo 1: Modelo de Cuestionario

#### Instrumento N° 1

Se está realizando una investigación sobre la presencia de la Responsabilidad Social en base a los estándares de la **Iniciativa de Reporte Global - Global Reporting Initiative (GRI)** que el cual se clasifica en tres dimensiones: económica, ambiental y social, pero en esta investigación precisaremos en la dimensión social.

Marque con una X dentro del recuadro, según su grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión social</b>					
1.	La empresa tiene baja rotación de personal por despidos y/o renuncias. <b>(GRI:401-1)</b>					
2.	La empresa cuenta con beneficios como seguro médico, cobertura por incapacidad e invalidez, permiso parental, entre otros; para los trabajadores a tiempo completo. <b>(GRI:401-2)</b>					
3.	La empresa comparte y aplica el permiso parental para trabajadores de ambos sexos. <b>(GRI: 401-3)</b>					
4.	La empresa informa oportunamente a los trabajadores sobre cambios operacionales significativos que podrían afectarles; como cambios en los horarios, entre otros. <b>(GRI:402-1)</b>					
5.	La empresa ha promovido charlas sobre salud y seguridad en el trabajo. <b>(GRI:403-5)</b>					
6.	La empresa brinda capacitación y formación profesional a los colaboradores. <b>(GRI:404-2)</b>					
7.	Los líderes de la empresa informan periódicamente a los colaboradores sobre su evaluación del desempeño y desarrollo profesional. <b>(GRI:404-3)</b>					

8.	La empresa ofrece oportunidades de empleo en campo tanto a hombres como a mujeres. <b>(GRI:405-2)</b>					
9.	La empresa ofrece las mismas oportunidades de remuneración tanto a hombres como a mujeres. <b>(GRI: 201-2, 405-2)</b>					
10.	La empresa no ha tenido casos de discriminación entre el personal. <b>(GRI:406-1)</b>					
11.	La empresa apoya a los proveedores locales, fomentando una economía local estable. <b>(GRI: 204-1)</b>					
12.	La empresa evita contratar proveedores que incurran en trabajo infantil. <b>(GRI:408-1)</b>					
13.	La empresa no obliga o fuerza a ningún colaborador a hacer labores que no correspondan a las funciones por las cuales fueron contratados. <b>(GRI:409-1)</b>					
14.	La participación de la comunidad es importante para la empresa, porque ayuda a planificar una gestión adecuada de los impactos. <b>(GRI: 413-1)</b>					
15.	La empresa ha brindado horas de formación acerca de políticas y/o derechos humanos dirigida a los colaboradores. <b>(GRI:412-2)</b>					
16.	La empresa mantiene buenas relaciones interpersonales con sus proveedores. <b>(GRI:414-1)</b>					
17.	La empresa realiza una evaluación rigurosa en el control y conservación de los productos que ofrece <b>(GRI:416-1)</b>					
18.	La empresa brinda información sobre el uso adecuado y seguro de los que productos que oferta, así también como los componentes que contiene y el modo de desecharlos. <b>(GRI:417-1)</b>					
19.	La empresa no ha recibido denuncias o quejas sobre publicidad engañosa por parte de sus clientes. <b>(GRI:417-1)</b>					
20.	La empresa no ha recibido reclamaciones por violaciones a los datos personales de sus clientes. <b>(GRI:418-1)</b>					

## Anexo 2: Modelo de Cuestionario

### Instrumento N°2

#### Escala Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1991)

Marque con una X dentro del recuadro, según su grado de acuerdo o desacuerdo, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo con cada ítem.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Indicadores de la Dimensión Afectiva</b>						
1	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
2	Me siento ligado emocionalmente a mi organización					
3	No me siento plenamente integrado a mi organización					
4	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos					
5	Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
6	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					
7	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
<b>Indicadores de la Dimensión de Continuidad</b>						
8	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
9	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
10	Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
12	Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
<b>Indicadores de la Dimensión Normativo</b>						
13	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora					

<b>14</b>	No abandonaría a mi empresa en estos momentos					
<b>15</b>	Estoy en deuda con la organización					
<b>16</b>	Esta organización merece mi lealtad					
<b>17</b>	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejara mi organización					
<b>18</b>	No siento obligación alguna de permanecer en esta organización					

### Apéndice 3

#### Validación de los instrumentos

*Validación realizada por el experto – Mg. Diego Carpio Segura*

#### Instrumento N°1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	M	M	R	B	MB
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X		
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
<b>SUMATORIA TOTAL (MÁXIMO DE 30 PUNTOS)</b>		<b>25</b>				

MM: MUY MALO - M: MALO - R: REGULAR - B: BUENO - MB: MUY BUENO

#### 2.1 Resultados de la validación:

2.1.1 Valoración total cuantitativa: 25

2.1.2 Opinión:

Favorable X      Debe mejorar.....

No favorable.....

## Instrumento N°2

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	M	M	R	B	M
		M	M	R	B	B
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
<b>SUMATORIA TOTAL (MÁXIMO DE 30 PUNTOS)</b>		<b>30</b>				

MM: MUY MALO - M: MALO - R: REGULAR - B: BUENO - MB: MUY BUENO

## 2.1 Resultados de la validación:

2.1.1 Valoración total cuantitativa: 30

2.1.2 Opinión:

Favorable X      Debe mejorar.....

No favorable.....

Fecha: Lunes, 04 de Julio del 2022

FIRMA



## Validación de los instrumentos

*Validación realizada por el experto – Dr. Jafel García Granados*

### Instrumento N°1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	M	M	R	B	M
		M				B
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL (MÁXIMO DE 30 PUNTOS)</b>		<b>30</b>				

**MM:MUY MALO - M:MALO - R:REGULAR - B:BUENO - MB: MUY BUENO**

#### 2.1 Resultados de la validación:

2.1.1 Valoración total cuantitativa:.....

2.1.2 Opinión:

Favorable.....                      Debe mejorar.....

No favorable.....

## Instrumento N°2

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	M	M	R	B	M
		M	M	R	B	B
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL (MÁXIMO DE 30 PUNTOS)</b>		<b>30</b>				

MM:MUY MALO - M:MALO - R:REGULAR - B:BUENO - MB: MUY BUENO

## 2.1 Resultados de la validación:

2.1.1 Valoración total cuantitativa:.....

2.1.2 Opinión:

Favorable.....

Debe mejorar.....

No favorable.....

Fecha: 22 de junio del 2022

FIRMA



## Validación de los instrumentos

*Validación realizada por el experto – Mg. Harold Angulo Bustinza*

### Instrumento N°1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	M	M	R	B	M
		M	M	R	B	B
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X		
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable			X		
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			X		
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL (MÁXIMO DE 30 PUNTOS)</b>						

**MM:MUY MALO - M:MALO - R:REGULAR - B:BUENO - MB: MUY BUENO**

#### 2.1 Resultados de la validación:

2.1.1 Valoración total cuantitativa:.....

2.1.2 Opinión:

Favorable.....X.....      Debe mejorar.....

No favorable.....

## Instrumento N°2

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	M	M	R	B	M
		M	M	R	B	M
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL (MÁXIMO DE 30 PUNTOS)</b>						

MM:MUY MALO - M:MALO - R:REGULAR - B:BUENO - MB: MUY BUENO

## 2.1 Resultados de la validación:

2.1.1 Valoración total cuantitativa:.....

2.1.2 Opinión:

Favorable.....X..... Debe mejorar.....

No favorable.....

Fecha: 30 de junio del 2022

FIRMA



## Anexo 4

### Matriz de consistencia

#### TITULO: RELACIÓN DE LA DIMENSIÓN SOCIAL DE LA RSE EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO FARMACÉUTICO SAN PEDRO S.A.C.

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Método	Técnicas e instrumentos
<b>PG:</b> ¿En qué medida la dimensión interna de la RSE se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.?	<b>OG:</b> Establecer la relación entre la dimensión interna de la RSE y el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.	<b>HG:</b> La dimensión interna de la RSE se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.	-Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	Dimensión Social	<b>Enfoque:</b> Cualitativa  <b>Alcance:</b> Descriptivo Correlacional	Dos encuestas N°1 Encuesta sobre RSE N°2 Encuesta sobre CO
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	-Compromiso Organizacional (CO)	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo	<b>Muestreo:</b> Censal  <b>Muestra:</b> 57 trabajadores	Los ítems se encuentran bajo el método de escala de Likert.
<b>PE01:</b> ¿Cuál es el nivel de la dimensión interna de la RSE?	<b>OE1:</b> Establecer el nivel de la dimensión interna de la RSE.	<b>HE01:</b> El nivel de la dimensión interna de la RSE es alto.				
<b>PE02:</b> ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores?	<b>OE2:</b> Establecer el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores.	<b>HE02:</b> El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores es alto.				
<b>PE03:</b> ¿Existe relación entre la RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP?	<b>OE3:</b> Establecer la relación entre la RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP.	<b>HE03:</b> Existe relación entre la RSE y la dimensión compromiso afectivo según la percepción de los trabajadores del GFSP.				
<b>PE04:</b> ¿Existe relación entre las acciones de RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP?	<b>OE4:</b> Establecer la relación entre la RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP.	<b>HE04:</b> Existe relación entre la RSE y la dimensión compromiso de continuidad según la percepción de los trabajadores del GFSP.				
<b>PE05:</b> ¿Existe relación entre las acciones de RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP?	<b>OE5:</b> Establecer la relación entre la RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP.	<b>HE05:</b> Existe relación entre la RSE y la dimensión compromiso normativo según la percepción de los trabajadores del GFSP.				

Anexo 5

*Diagrama de Gantt*

PROCESO PARA LA APLICACIÓN DE LAS ACCIONES DE RSE EN LA EMPRESA GRUPO FARMACÉUTICO SAN PEDRO SAC.

G.F. SAN PEDRO S.A.C.																														
DIAGRAMA DE GANTT																														
ETAPA	SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4							TIPO DE TRABAJO	HORAS POR SEMANA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
Comprender el comportamiento de los trabajadores en la empresa	X																												Trabajo de campo	2
Mapeo de procesos y gestión que involucran al recurso humano de la empresa		X																											Trabajo de gabinete	2
Análisis y definición del punto débil de gestión y determinación de acciones			X	X	X		X	X	X																				Trabajo de gabinete	3
Listar todas las acciones que son necesarias para llevar a cabo el cambio en la organización.										X	X				X	X													Trabajo de gabinete	3
Determinar el orden de consecución y los recursos que se necesitarán para poder empezar a poner en marcha las nuevas prácticas de RSE.																		X											Trabajo de gabinete	3
Comunicar las nuevas prácticas adoptadas con todos los implicados.																			X			X							Trabajo de campo	2
Adaptar las acciones a los nuevos cambios que puedan surgir en la organización.																							X						Trabajo de campo	4
																													19	

**Anexo 6****AUTORIZACION DE ESTUDIO DE LA EMPRESA GRUPO FARMACEUTICO SAN PEDRO SAC.****SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Arequipa, 04 de diciembre del 2023

**Sra. Rosa Sandra Quispe Apaza**  
**Gerente General**  
**Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.**  
**CUSCO**

De mi consideración:

Yo, **Yamilet Milena Cumpa Paredes**, identificada con DNI N° 71479054, en calidad de estudiante de la **Universidad La Salle**, con el debido respeto, me dirijo a usted con el fin de solicitar la autorización para realizar el estudio de investigación titulado:

**Relación de la Dimensión Social de la RSE en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.**, con el objetivo de optar al grado de licenciatura en la mencionada universidad.

Para tal efecto, solicito su permiso para llevar a cabo dicho estudio dentro de las instalaciones de **Grupo Farmacéutico San Pedro S.A.C.**, en el que se abordarán temas relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y el compromiso organizacional, en beneficio de una mayor comprensión y aplicación de estos conceptos en el contexto laboral de su empresa.

En caso de que considere favorable esta solicitud, le agradecería firmar a continuación en señal de su consentimiento para proceder con la investigación.

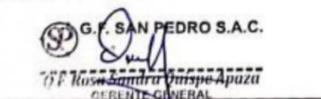
Sin más en particular, quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional.

**Atentamente,**



**Yamilet Milena Cumpa Paredes**  
DNI: 71479054

**Aprobado por:**



**G.F. SAN PEDRO S.A.C.**  
**Rosa Sandra Quispe Apaza**  
GERENTE GENERAL

**Rosa Sandra Quispe Apaza**  
DNI: 29661898