

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL,
EN LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA 2019”

Tesis para optar por el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Autores:

Gloria Carolina Alfaro Spelucin

Juan Carlos Pérez Torres

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

Cajamarca - Perú

2019



DEDICATORIA

Gloria Carolina Alfaro Spelucín

Mi tesis está dedicada primero a Dios, que me dio la fortaleza y oportunidad de concluir mi carrera satisfactoriamente.

A mis padres, por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, ayuda en momentos difíciles y por brindarme los recursos necesarios para estudiar. Son los que me dieron todo lo que soy como persona, mis valores y principios.

De una forma muy especial a mi abuela Mercedes, que más que una abuela fue madre para mí, siempre fue mi respaldo en todo momento, mi apoyo incondicional mi confidente y todo lo que soy hoy en día se lo debo a ella, sé que estaría muy feliz de verme en estos momentos porque mi prosperidad y felicidad siempre fue la suya también, su sabiduría y cariño me enseñó que la vida no siempre es fácil pero que con esfuerzo se puede salir adelante y conseguir lo que uno se proponga, mi abuelita Alicia a quien llevo también en mi corazón y mis abuelos Manuel y Washington, los que me dieron siempre su cariño incondicional.

Y mis amigas, también a ellas porque son una pieza importante de mi vida y han compartido durante este tiempo de mi carrera universitaria incontables anécdotas conmigo.

Juan Carlos Pérez Torres

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por permitirme alcanzar uno de mis sueños.

Gracias Dios por la fortaleza y voluntad que me diste para terminar esta carrera.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye el desarrollo de esta tesis. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis logros. Por apoyarme en todo momento; por sus consejos, por sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

Gracias madre y padre.

AGRADECIMIENTO

Le agradecemos a Dios, por habernos acompañado en este camino de desarrollo profesional y personal, por ser nuestra fortaleza en momentos de debilidad y por enseñarnos a través de experiencias.

Gracias también a nuestros maestros, ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios, y nos proporcionaron los conocimientos suficientes que de hoy en adelante debo aplicar en mi vida laboral, de una forma especial a nuestro asesor quien nos guio para conseguir el objetivo planeado para el presente estudio, y a nuestros padres ya que ellos han estado en los momentos más difíciles que como estudiantes hemos tenido que pasar, superar y aprender de ello.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDOS	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad Problemática.....	8
1.1.1. Antecedentes de la Investigación.....	11
1.1.2. Bases Conceptuales	17
1.2. Formulación de problema.....	25
1.3. Objetivos.....	26
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Tipo de Investigación.....	27
2.2. Diseño de investigación.....	27
2.3. Variables de Estudio.....	28
2.4. Población y muestra.....	29
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	44
4.1 Discusión:	44
4.2. Conclusiones.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	53
Anexo N°1: Cuadro de operacionalización de variables	53
Anexo N° 2. Matriz de Consistencia	54
Anexo N° 3. Instrumento	56
Anexo N° 4. Ficha de validación de instrumento	57

Anexo N° 5. Resultado de recolección de datos	59
Anexo N°. 6 Alpha de Cronbach.....	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:distribucion muestral de colaboradores de la empresa por género.	29
Tabla 2: Escala valorativa de Likert	30
Tabla 3: Escala valorativa dimensiones con tres preguntas	31

INDICE DE FIGURAS

Figura 1:Indicador de nivel de cumplimiento de recursos humanos.	32
Figura 2: Indicador del nivel de cumplimiento de salud y seguridad en el trabajo	33
Figura 3: Indicador del nivel de cumplimiento con los trabajadores.....	34
Figura 4: Indicador del nivel de cumplimiento en Gestión e Impacto Ambiental de los Recursos Naturales	35
Figura 5: Indicador del nivel de cumplimiento en Comunidades Locales.....	36
Figura 6: Indicador del nivel de cumplimiento Derechos Humanos	37
Figura 7: Indicador del nivel de cumplimiento Socios Comerciales, Consumidores Proveedores.....	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que tiene la empresa Autonort Cajamarca en el año 2019, la misma que nos permite acercarnos a la realidad de cómo está trabajando la empresa respecto a las dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial en el presente año. En la investigación se ha trabajado en base a las dimensiones propuestas por Fernandez (2009), llegando a identificar las deficiencias que tiene la empresa respecto a cómo está manejando la Responsabilidad Social Empresarial con los colaboradores y demás involucrados. La muestra estuvo conformada por los 90 colaboradores de la empresa, para lo cual se utilizó como instrumento una encuesta de 18 preguntas cuya fiabilidad y validez fueron debidamente demostrados mediante el alpha de cronbach que arrojó como resultado 0.739, lo cual indica un índice de solidez aceptable del instrumento, para luego hacer un cruce de información utilizando la escala de valoración propuesta por Likert en donde resalta el nivel de cumplimiento de responsabilidad social con el que cuenta la empresa actualmente y de esa manera elaborar un plan de mejora respecto a las dimensiones que obtuvieron los niveles más bajos de puntuación.

Palabra clave: Responsabilidad social empresarial, dimensiones de la responsabilidad social empresaria, nivel de cumplimiento, plan de mejora.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La siguiente investigación pertenece a la carrera de Administración, en esta se abordará un tema bastante controversial hoy en día, el cual forma parte del día a día de las organizaciones, referido a la realización de prácticas de responsabilidad social y su influencia en la empresa y en la sociedad.

Asociación Empresarial para el desarrollo (2016) *“La Responsabilidad Social Empresarial, es un compromiso permanente para aumentar su competitividad mientras contribuimos activamente al desarrollo social, por lo que toda empresa grande o pequeña debe tenerla”*.

Vizcarra (2018) ha marcado nuevamente un periodo de intento por destrabar proyectos extractivos que han quedado detenidos por conflictos con la población. Alrededor del tema pueden observarse bastantes casos, por ejemplo, el caso del proyecto minero Conga, el cual era prometedor para el desarrollo económico de Cajamarca, pero la falta de buenas prácticas socialmente responsables, tienen paralizado a dicho proyecto.

Vizcarra (2018). Asimismo, un estudio desarrollado menciona que, en América Latina al profundizar en la situación de la responsabilidad social de las empresas en Latinoamérica, lo primero que se descubre es que es difícil generalizar, debido a que dichas prácticas han sufrido una evolución desde la filantropía empresarial hasta llegar a los comportamientos responsables como parte de la estrategia empresarial.

Moreno (2013) manifiesta que hoy en día el continente latino ha despertado con respecto a la RSE, muy aparte de que otras regiones del mundo lleven la delantera. Son las grandes

empresas que destacan y sobresalen en estos temas de responsabilidad, ya que directamente reciben instrucciones de su casa matriz. En cambio, las pequeñas y medianas empresas llevan estas prácticas de forma más homogenizada, es decir por su cercanía a los grupos de interés, a las comunidades y a los problemas sociales y ambientales de las mismas, sin embargo, en la mayoría de los casos son responsables de forma poco sistemática. En este contexto es que ha ido tomando fuerza el término de (RSE), y aunque todavía falta largo camino por recorrer para llegar a un consenso general, se han venido presentando avances al interior de las empresas que han entendido que su responsabilidad va más allá de generar dividendos. Por lo tanto, las empresas de ahora, tienen una responsabilidad extendida que genera impactos sociales, en este sentido la cadena de suministros se rige por normas que van encaminadas a mejorar las condiciones en que productor, cliente y proveedor se relacionan entre sí. Lo que se hace al interior de una organización, y la manera como se manejen las relaciones con los distintos grupos de interés crea impacto en la sociedad en general que se puede ver afectada por las malas prácticas empresariales que no se rijan por la transparencia en su proceder.

En relación al Perú, este tema que ha avanzado de manera lenta en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que no se tiene un enfoque de desarrollo sostenible y no alinea las políticas de cada negocio al tema de la RSE. El cual debería basarse en diversos pilares como la sostenibilidad, principios y herramientas como reportes de evaluación para poder medir el impacto de las estrategias aplicadas por cada organización dentro de sus programas corporativos de responsabilidad social. Finalmente, Una empresa sostenible será aquella que cree valor para sus accionistas, para la sociedad y el medioambiente (Barbachan, 2017).

Asimismo, Ipanaque (2015) observa también que en el Perú, la práctica de RSE es un tema que no tiene más de 12 años; esto, según estudios realizados por: Le Bienvenu gerente

general del diario Perú 2021, hoy en día se observa que las empresas se han dedicado al desarrollo de programas sociales como parte de sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial, los cuales han logrado beneficios no solo como organización sino también a nivel de comunidad, obteniendo en poco tiempo un desarrollo favorable en el tiempo, un claro ejemplo de ello es, la Corporación Backus, empresa que hoy en día es conformada por 18 empresas industriales, agroindustriales y de servicios (entre ellas la Cervecería Backus, la más grande del país) desarrolla una serie de programas importantes en diversos sectores sociales.

Por otro lado, Rodríguez y Rus (2018) según el último informe del Anuario de Corresponsables, que difunde las prácticas de RSE de diversas empresas para poner en valor sus actividades responsables, señala que existe una progresiva adopción y consolidación de políticas de RSE y sostenibilidad por parte de los empresarios peruanos. Es por ello que la sostenibilidad se está convirtiendo cada vez más en un aspecto clave en la gestión empresarial, por lo que está empezando a ocupar un lugar más destacado en la jerarquía organizacional de las empresas peruanas.

Sin ir más allá en la ciudad de Cajamarca, según Flores, Zeisse y Schaeffer (2013) en los últimos años se observaron conflictos sociales por la falta o no muy acertada colaboración social con las comunidades, en el 2011 se desató una crisis que podría catalogarse como fuerte en la ciudad, el conflicto con la Empresa Minera Conga, ya que las comunidades donde iba desarrollarse no estaban de acuerdo con el procedimiento la empresa por el impacto ambiental futuro que tendría, un excelente ejemplo de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial en Cajamarca es Heladería Holanda, su dueño es un holandés que enamorado de una joven cajamarquina se queda en Perú para hacer empresa, años atrás. Su historia no es sólo un modelo de éxito, sino un ejemplo que deberían copiar otras empresas en las diferentes regiones del país.

A nivel institucional el presente estudio, el cual tiene como propósito principal generar conocimiento y hacer que tanto colaboradores como jefes tomen conciencia sobre la importancia de realizar prácticas de Responsabilidad Social en la empresa Autonort Cajamarca. Uno de los hallazgos que se percibe en la empresa Autonort Cajamarca, es que no planifica las pocas actividades de Responsabilidad Social Empresarial, esto puede ser por la falta de información o escasa información que la empresa tiene sobre el tema, a lo mejor porque consideran que como la empresa está en proceso de crecimiento no es importante tenerlas planificadas, la responsabilidad social empresarial es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, y el entorno social en las zonas de influencia de la empresa, cuyo cumplimiento en todas sus dimensiones repercute favorablemente en la empresa”; es decir, es una perspectiva que no solo se enfoca en el cliente, sino también en el bienestar de la comunidad con la que se involucra y sus colaboradores.

1.1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1.1. Antecedentes Internacional

Labelle y Navarrete (2018) En el artículo científico *“Las prácticas de responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas en Jalisco y Quebec”* dice que:

Tuvo como objetivo cotejar a presencia de un efecto de convergencia e isomorfismo en prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desde lo predicho por la teoría neoinstitucionalista en PYMES. De Jalisco, México y de Quebec. En donde el método se basó sobre el análisis de 200 PYME localizadas en Quebec y 200 en Jalisco. Los autores hicieron pruebas ANOVA, sobre un instrumento de desarrollo propio, para corroborar si hay similitudes

isomorfas o no de cada variable analizada. Los resultados tienden a demostrar que las PYME de Jalisco son similares a las de Quebec sobre prácticas de RSE. Por lo que llegan a concluir, que, como primeros hallazgos, de las hipótesis planteadas constituyen unas simplificaciones restrictivas de la realidad para comprender el fenómeno de la influencia de los tratados entre ambos países sobre las prácticas de RSE en las PYME de cada país.

Asimismo; Sapén, Gutierrez, y Piñon (2016) en la investigación *“Responsabilidad social empresarial en empresas chihuahuenses que obtuvieron el distintivo ESR 2013”* dice:

Que el objetivo de su artículo se basó en evaluar la implementación de la práctica de responsabilidad social en las empresas chihuahuenses. Esta investigación realizada fue mixta, de tipo aplicada y no experimental. La población de interés fueron empresas Chihuahuenses. En cuanto a los principales resultados del total de las compañías encuestadas, el 88 % son grandes empresas (con más de cien colaboradores) y el 12% restante medianas empresas. El 24% de las empresas con distintivo ESR pertenece al sector minero y extractivo, el 12% a la industria manufacturera, el 18% a la construcción y al comercio, el 6 % a empresas de servicios y el 40% a otros sectores donde destacan la industria de la cerámica, la educación y el área de distribución. Además, en su mayoría de las empresas evaluadas especificaron que la principal ventaja de la implementación de prácticas de RSE es la preservación del medioambiente, además del mayor rendimiento del capital humano, así como la atracción de inversionistas y el incremento de las ventas.

Y finalmente, concluyeron que al capacitar en forma permanente al personal e

implementar programas de seguridad y salud del personal en las áreas de trabajo son parte del éxito de la responsabilidad social.

Valenzuela (2006). En la investigación *“Filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial”* explica:

La empresa ha priorizado como objetivo la satisfacción del dueño, mediante la maximización del valor actual de la empresa y la exclusiva obtención de utilidades; paradigma que ha dejado al margen los demás grupos que tienen interés en la empresa, llamados stakeholders: trabajadores, clientes, proveedores, comunidad, gobierno, ciudadanía y medio ambiente. Los problemas sociales actuales y el deterioro del medio ambiente, evidencian el fracaso del modelo tradicional, por lo que se propone cambiar de enfoque: una filosofía empresarial de responsabilidad social que tenga en cuenta los intereses de todos los participantes en el sistema empresarial, con la identificación y práctica de unos valores básicos y otros complementarios, congruentes con unos fines sociales, que se incluyan en la estrategia y en sus acciones cotidianas. Este nuevo modelo de gestión basado en valores se podría concretar mediante un pacto social jalonado por las empresas, constituyéndose en el rol del empresariado que contribuiría a la solución de muchos problemas de la sociedad.

Neri, Gonzáles, y Arteaga (2015). En su investigación *“Responsabilidad Social en la empresa, concepto y medición como factor de competitividad”* dice:

La responsabilidad social empresarial exige una atención equilibrada para todos los involucrados, sea empresa naciente o empresa solidificada, la regulación del cumplimiento total de las necesidades no debe sobrepasar el hecho de generar ventaja competitiva, no deben ser rivales por el contrario la responsabilidad social y la competitividad son dos armas importantes que pueden llevar consigo cuantiosos proyectos de mejora social. Las industrias nacientes tienen una línea de tendencia creciente, la de mayor desarrollo se presenta en el ramo automotriz, diversidad de ciudades están creando proyecciones ambiciosas en este ramo, incluido el municipio de San Juan del Río, que, con pymes, alianzas, una cultura de aprendizaje, y una mano de obra entusiasta busca adentrarse al mundo globalizado. Estrategias a desarrollar en todos los aspectos; social, ambiental y económico tanto interno como externo son las dimensiones que deben aplicarse para la responsabilidad social y sin duda alguna, creadoras del valor agregado.

Benites, Calderón, y Raúl (2011). En su investigación “La responsabilidad social empresarial de las compañías automotrices del Ecuador” dice:

Las entrevistas a concesionarios mostraron que las prácticas de responsabilidad social empresarial van de la mano con la cultura de la organización y en especial de la dirección de la misma. Cada empresa posee un liderazgo distinto que determina el involucramiento de esta en el campo de la RSE.

Además; La realización del auto-diagnóstico a las empresas sirvió como herramienta no solo de medición de la organización en materia de RSE, sino que permitió a los involucrados informarse sobre todos los grupos de interés que

están relacionados con su actividad y además identificar acciones a realizar dentro de sus empresas.

1.1.1.2. Antecedentes nacionales

Olarte (2015). En su investigación *“Responsabilidad Social en las empresas constructoras de Chiclayo”* dice:

La presente investigación se realizó principalmente para determinar el nivel de cumplimiento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que tienen las empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo. Esto debido a la gran importancia que ha tomado la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones y sus posteriores tomas de decisiones, involucrando a los colaboradores. La investigación permitió acercarnos a la realidad de cómo están trabajando las constructoras en la ciudad de Chiclayo, en la investigación se ha trabajado en base al modelo ETHOS, llegando a identificar las deficiencias que tienen las constructoras y la percepción de los gerentes, respecto a cómo están manejando ellos la Responsabilidad Social Empresarial con los colaboradores, proponiendo la creación de políticas y planificación de sus acciones de Responsabilidad Social. Finalmente, para el cumplimiento de los objetivos recopilamos información mediante una encuesta dirigida a los gerentes de las constructoras de la ciudad de Chiclayo en estudio, para luego hacer un cruce de información en donde resaltaba el nivel de responsabilidad social declarado, que tienen cada una, teniendo también como resultado que no todas las empresas constructoras identifican sus deficiencias.

Betancur (2009), en la investigación *“La Responsabilidad Social Empresarial en las grandes superficies del área metropolitana centro-occidente”* dice:

Su objetivo es establecer la concepción teórica que orienta las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las grandes superficies del Área Metropolitana Centro – Occidente, empleando, en cuanto a su metodología y resultados se tiene que el método adecuado para recolectar la información es el análisis de las percepciones de los investigados, porque el objetivo es profundizar en el hecho de que las empresas estén llevando a cabo programas de Responsabilidad Social y cómo entienden dicha responsabilidad. El proceso inició teniendo en cuenta que la población por estudiar en este caso es seleccionada por medio de procedimientos no probabilísticos, pues se considera que las respuestas más valiosas para esta investigación las tienen las personas involucradas con la empresa y con el concepto de Responsabilidad Social Empresarial y concluyeron que el valor agregado que se obtiene al aplicar prácticas de RSE, está orientado al beneficio de largo plazo para la organización que lleve a cabo proyectos sociales, es una alteración positiva en términos de utilidades porque es actualmente reconocido el hecho de que los consumidores están cambiando su mentalidad para apoyar el bienestar de la sociedad. Aunque los clientes de estas grandes superficies aún sean consumidores con visión de ahorro, está primando la cultura ambiental de apoyar las actividades que tomen con responsabilidad y respeto los procesos y actividades que realizan.

1.1.1.3. Antecedentes locales

Gálvez (2016), en la ciudad de Cajamarca muestra de cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se identifica en la Heladería

Holanda- Heijster, conocido en Cajamarca como Don Pepe cuenta cómo contribuye con el desarrollo de la población cajamarquina, empleando a madres solteras y personas con discapacidad para trabajar en su planta y como vela por el crecimiento personal de cada uno de ellos.

Otro antecedente, Diez (2018) de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial es minera Yanacocha, esta desarrolla su responsabilidad social de manera a través de programas por entre los cuales, considerando que la ganadería es una de las principales actividades económicas de Cajamarca, Yanacocha y otras importantes entidades se unieron para impulsar y mejorar la ganadería en la región y para ello crearon a FONCREAGRO, que es una asociación civil sin fines de lucro, que inició sus operaciones desde fines del año 1999, este programa cuenta con cinco centros pilotos demostrativos para la enseñanza en manejo ganadero:

- Una planta para la producción de abono para mejorar la fertilidad de los suelos.
- Una central de servicios con insumos para la ganadería y agricultura.
- Una planta de producción de nitrógeno líquido para abastecer a los programas de mejoramiento genético de la región.
- Un programa de control integral de la fasciola hepática (enfermedad endémica que afecta la producción ganadera y la salud de las personas)

1.1.2. Bases Conceptuales

En este capítulo se abordará teorías propuestas y desarrolladas por autores especialistas en el tema, contribuyendo y dando realce al presente trabajo de

investigación, donde sus aportes nos permitirán desarrollar y comprender de manera efectiva y clara los diferentes conceptos que abordan el tema.

1.1.2.2. Responsabilidad Social Empresarial:

1.1.2.2.1. Definición

La Responsabilidad Social Empresarial, según Fernandez (2009), es entendida como “Una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés, con una visión a largo plazo”.

Según Cuba (2006). “La Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso continuo voluntario de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general”. Por lo tanto, se puede decir que la incorporación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial es una adopción corporativa voluntaria, la cual trae consigo una repercusión positiva en el transcurso del tiempo, no solo para la empresa sino para todos los que están involucrados como la comunidad o el medio donde se desarrolla.

1.1.2.2.2. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial consta de dos dimensiones:

Dimensiones internas:

Según Fernández (2009) una dimensión interna es “Aquella que afecta a sus trabajadores, a su impacto medioambiental, a la gestión de las materias primas, a sus condiciones de trabajo o la peligrosidad de sus productos”, es decir todo aquello que tiene que ver internamente con la empresa.

Dentro de las dimensiones internas encontramos sub dimensiones que son las siguientes:

Gestión de los recursos humanos: Según Fernández (2009) “En este contexto, las medidas podrían incluir la formación continua, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo.”, nos habla también sobre de las prácticas responsables de contratación, de forma particular acerca de las no discriminatorias, entre las cuales podríamos encontrar a discapacitados, mujeres embarazadas, mayores de 50 años por ejemplo, dichas prácticas son esenciales para conseguir los objetivos de reducción del desempleo, y la lucha contra la exclusión social.

Seguridad y salud en el trabajo: Según Fernández, (2009) “La tendencia de las empresas y organizaciones a incluir criterios de seguridad y salud en el trabajo en su régimen de contratación, ha permitido adoptar regímenes generales basados en requisitos uniformes que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad de los contratistas”, particularmente el tema de salud y seguridad en una empresa es bastante importante, ya que nadie está libre de algún accidente por lo que es preferible siempre tener medidas de acción antes de lamentar algún hallazgo es por eso que pensando en ello las empresas hoy en día se preocupan por obtener certificación en el ámbito seguridad y salud, para ello la más conocida es la certificación OHSAS 18001.

Adaptación al cambio: debido a que vivimos en un mundo globalizado el mismo que en el mundo empresarial requiere de los mejores colaboradores que cumplan adecuadamente las funciones, existe un término llamado reestructuración al cual los trabajadores de las empresas le temen, ya que en ocasiones empresas en el afán de reducir costos y aumentar su rentabilidad optan por reducir su personal, o en algunos casos descenderlos de puestos, etc. Por lo que para Fernández (2009). “Reestructurar, desde un punto socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones”, el autor nos dice también que esta reestructuración debe prepararse de modo que se identifique los riesgos más importantes, los mismo que siendo correctamente evaluados nos permitan reducir los despidos necesarios.

Gestión de impacto ambiental y de los recursos naturales: Según Fernández (2009), “La disminución del consumo de recursos o de deshechos y las emisiones contaminantes aumenta la competitividad y reduce el impacto sobre el medio ambiente al disminuir sus gases energéticos, de eliminación de residuos o de descontaminación”, otro plan que fomenta la responsabilidad social empresarial es el sistema comunitario de gestión (ISO 14001), y de auditoría de calidad y medio ambiente (ISO 9000), los cuales animan a las empresas a implementar de forma voluntaria sistemas de ecoauditoría y ecogestión en la compañía, lo que estimula a mejorar constantemente el rendimiento ecológico.

Trabajadores: Según Fernández (2009) “Incluye a todas las personas que desarrollan su trabajo en la organización con un contrato, laboral o profesional y a cambio de una retribución monetaria y/o en especies, ya sean directivos o no”, lo que nos indica que nuestros trabajadores deben contar con una justa retribución la cual sea en cuanto al trabajo que realizan, salud y seguridad, tener un respeto y desarrollo profesional en igualdad de condiciones.

Dimensiones externas:

Para Fernández (2009) “La responsabilidad social también se extiende hasta las comunidades locales e incluye además a los trabajadores y accionistas”, esto nos dice que la responsabilidad social debe sobrepasar fronteras, esto debido a que vivimos en un mundo globalizado.

Dentro de ellas encontramos la siguiente

Comunidades locales: Según Fernández (2009) “Las empresas contribuyen al desarrollo de las comunidades en donde se insertan, sobre todo de las comunidades locales, proporcionando puestos de trabajo, salarios y prestaciones, e ingresos fiscales”, esta sub-dimensión es muy importante ya que la mayoría de conflictos por ejemplo en la ciudad de Cajamarca se debe a que empresas que vienen a insertarse traen consigo sus trabajadores de fuera, lo cual está bien hasta cierto punto si bien es cierto en cualquier compañía se necesitan especialistas para determinada tarea pero es ahí donde las empresas deben actuar de forma responsable y ofrecer los puestos de trabajo con previas capacitaciones, incluso preparando al personal a través de algunas clases o cursos que puedan tomar para desempeñar el cargo.

Socios comerciales, proveedores y consumidores: Fernández (2009), nos dice “Las empresas deben ser conscientes de que sus resultados sociales pueden verse afectados por las prácticas de sus socios y proveedores a lo largo de toda la cadena de producción”, esto nos quiere decir que los efectos de las medidas que tomemos o no en cuanto a responsabilidad social empresarial, no afecta solo a la empresa, sino también a todos los que interactúan con ella.

Derechos humanos: Fernández (2009), “Ciertamente las empresas se enfrentan a cuestiones complicadas, por ejemplo el modo de determinar

que responsabilidades caen dentro de su competencia y cuales caen dentro del ámbito gubernamental, como asegurarse de que sus socios estén respetando los valores que ellos consideren fundamentales”, esta dimensión tiene que ver también con sus normas éticas las cuales deben ser consideradas por la sociedad buenas, por ejemplo hay casos en los que empresas han violado los derechos humanos al permitir que niños menores de edad desarrollen trabajos de riesgo como en fábricas, minas, entre otros.

Estas dimensiones, se centran en el estudio de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial, las mismas que permiten crear una mayor riqueza empresarial.

Friedman (1970) Las bases aparecen en su trabajo “The social responsibility of business is to increase its profits”, donde establece que la responsabilidad social debe recaer directamente en los individuos en sí, y no en las empresas; es decir, dice que la responsabilidad social entendida como una forma de generar bienestar más allá de las fronteras de la empresa, no es en ningún caso una obligación para la empresa, ni tampoco es considerado un beneficio para ella. Para Friedman, la única obligación o responsabilidad social que posee y debe poseer una empresa es la maximización de la riqueza para sus accionistas, dentro del marco legal y las reglas del juego que hayan sido acordadas entre ambas partes.

1.1.2.3. Teorías de la Responsabilidad Social Empresarial

1.1.2.3.1. Teorías integradoras

Estas teorías explican el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar diversas demandas sociales según Cancino y Morales (2008) en su trabajo “A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance” el autor presenta un modelo conceptual que describe los aspectos esenciales del desempeño social empresarial. Las principales preguntas son: ¿Qué se incluye en RSE? ¿Cuáles son los asuntos sociales que las empresas deben atender? y ¿Cuál es la filosofía organizacional o modo de receptividad social?

El autor plantea que, para la existencia de una definición de Responsabilidad Social Empresarial, que englobe todos los aspectos a considerar, debe incluir las categorías económica, legal, ética y discrecional, en el sentido de “intención deliberada” del desempeño del negocio (Cancino y Morales, 2008)

1.1.2.3.2. Teoría de los grupos de interés:

La teoría de los stakeholders describe los distintos grupos: propietarios, proveedores, empleados, directivos, clientes y la comunidad local pero hoy, una extensión de la teoría, debería incluir también a los competidores y al gobierno. Los intereses de los competidores no están necesariamente en conflicto, no hay razón para que las asociaciones comerciales y otras formas inter organizacionales no puedan relacionarse para la solución de problemas comunes. Por otra parte, la implementación del concepto de responsabilidad social producirá en el largo plazo la intervención y regulación gubernamental. (Ucha, 2017)

Desde la perspectiva filosófica, cambia el enfoque de la ética en los negocios que incluirá además de los principios de la ley natural de Locke y del utilitarismo de Bentham, el imperativo categórico de Kant. (Ucha, 2017)

Según Sánchez (2014) la teoría de los stakeholders se basa en el principio ético articulado por Emanuel Kant en su obra “Fundamentación de la metafísica de las costumbres” donde afirma que los seres racionales son fines en sí mismos, tienen un valor absoluto y no pueden ser tratados como simples medios. Fija así una postura deontológica basada en la dignidad humana.

Gonzales (2007) retoma el concepto de stakeholders y lo define como todo grupo o individuo que puede afectar o ser afectado en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales. Debe tener en cuenta a los grupos que participan directamente en sus actividades como son los empleados, proveedores y clientes y también a la comunidad donde desarrolla su actividad; estas obligaciones se conocen como responsabilidad social.

1.2. Formulación de problema

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Autonort Cajamarca 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, en la empresa Autonort Cajamarca 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Recursos Humanos.
2. Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Salud y Seguridad en el trabajo

3. Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Trabajadores.
4. Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Gestión de Impacto ambiental y los Recursos Naturales.
5. Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Comunidades locales.
6. Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Derechos Humanos.
7. Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Socios comerciales, consumidores y proveedores.
8. Elaborar un plan de mejora descriptivo sobre Responsabilidad Social Empresarial, respecto a las dimensiones con valoración más baja en la empresa Autonort.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1. Investigación básica:

Según Bernal (2016) indica que, la investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de humanidad. Este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones.

2.1.2. Investigación descriptiva:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental o descriptiva es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Bernal, 2013).

2.2. Diseño de investigación

Según la manipulación de variable: No experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad (Bernal, 2013).

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que analizaremos la variable como tal en la empresa Autonort Cajamarca, y no existe una manipulación de la misma y descriptiva básica porque explica las características de las dimensiones de la variable, además es transversal, ya que se realizó en un periodo de tiempo (Bernal, 2013).

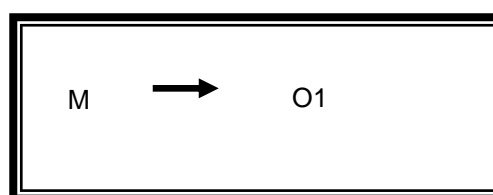


Figura 1. Diseño de investigación

Fuente: Elaboración propia

Donde:

M: muestra

O1: observación de la variable

2.3. Variables de Estudio

Independiente:

Dependiente:

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población:

Según Tamayo & Tamayo (2011), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

Por lo tanto, la población está representada por los 90 colaboradores de la empresa Autonort.

En esta investigación, la población está compuesta por los 90 colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

Tabla 1: distribución muestral de colaboradores de la empresa por género.

Colaboradores	Frecuencia	Porcentaje %
---------------	------------	--------------

Hombres	65	75%
Mujeres	25	25%
Total	90	100%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: La presente tabla nos indica el número de colaboradores por género que hay en la empresa Autonort

2.4.2. Muestra:

Según Tamayo y Tamayo (2011), “La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p. 38)

2.4.2.1. Tipos de muestra:

Según Hayes (Fernández & Ojeda, 2003), el tipo de muestra será el Muestreo censal: Puesto los resultados son representativos a la población en general (90 colaboradores). Es decir, se trabaja con cada uno de los individuos de la población.

La muestra está compuesta por los 90 colaboradores de la empresa Autonort en el año 2019, elegidos de forma censal

MUESTRA= 90 colaboradores

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.5.1. Técnicas

La técnica que se utilizará es para recolectar la información es la encuesta que, cuya aplicación es personalizada a cada unidad de estudio, perteneciente a la empresa Autonort de la ciudad de Cajamarca.

2.5.2. Instrumento

La encuesta tiene por instrumento al cuestionario, que ha sido diseñado. Se precisa que el instrumento consta de 18 preguntas agrupadas según las 7 dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.

Cabe recalcar que este instrumento fue validado por juicio de experto en la especialidad, así también se sometió al análisis de confiabilidad, mediante el uso del Software SPSS 20, arrojando como resultados el Alpha de Cronbach de 0,739, lo cual indica es aceptable.

Consideramos que la dimensión Interna consta de 4 indicadores, los mismos que a su vez contemplan 10 preguntas con una escala de Likert, la cual tiene cinco categorías:

Tabla 2: Escala valorativa de Likert

Categoría	Valores
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Frecuentemente	4
Siempre	5

Fuente: Likert

Descripción: La siguiente tabla nos muestra la valoración que se dará al instrumento según Likert.

Luego con la información anterior se realiza la escala valorativa, en congruencia con la cantidad de preguntas planteadas por indicador, por ejemplo, con 3 preguntas sería:

Tabla 3: Escala valorativa dimensiones con tres preguntas

PUNTAJE	NIVEL	VALOR
de 1 a 6	BAJO	1
de 7 a 11	MEDIO	2
de 12 a 15	ALTO	3

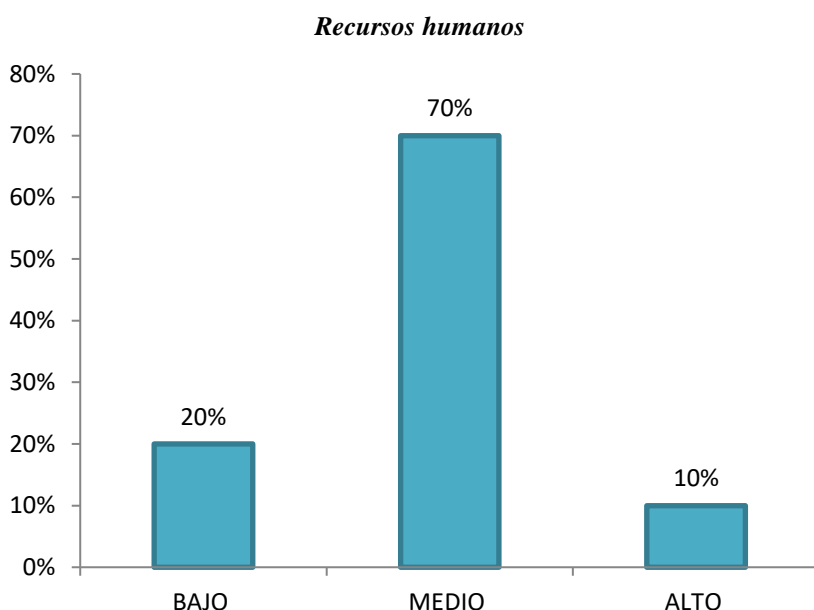
Fuente:
Likert

Descripción: La presente tabla nos indica la valoración de nuestros resultados según sus niveles.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para la determinación de resultados se han considerado los indicadores, en los cuales se observa el nivel de cumplimiento de cada uno de ellos

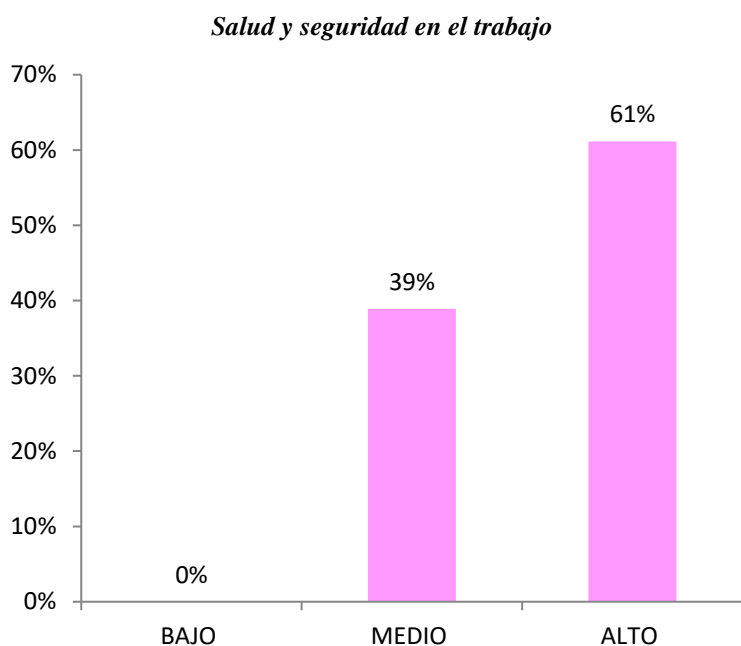
Figura 1: Indicador de nivel de cumplimiento de recursos humanos.



Fuente: Base de datos elaborada por los autores. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

En la presente figura, podemos observar que el nivel de cumplimiento es medio en cuanto al indicador Recursos Humanos perteneciente a la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que no todos cuentan con un contrato, además no se realizan capacitaciones respecto al Responsabilidad Social Empresarial, y por el mismo desconocimiento en su mayoría los trabajadores no exponen ningún plan para contribuir con ello, obteniendo así un 70% medio, un 20% a nivel bajo y 10% a nivel alto.

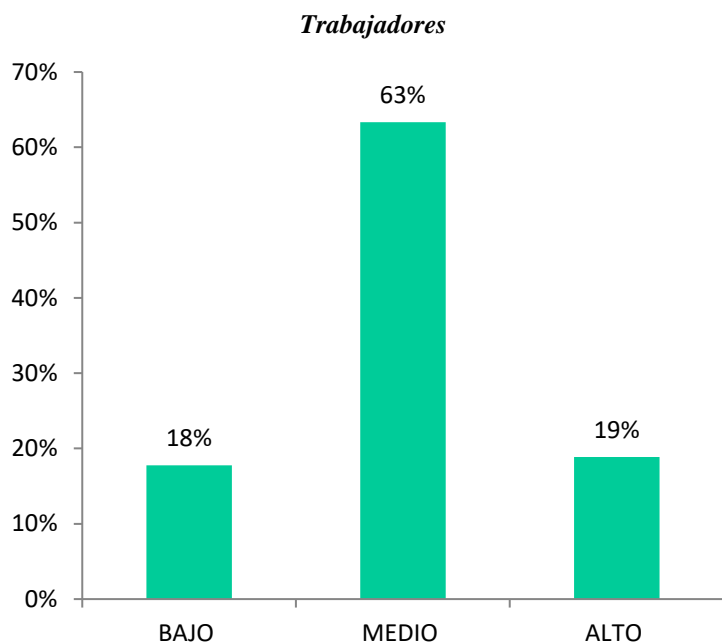
Figura 2: Indicador del nivel de cumplimiento de salud y seguridad en el trabajo



Fuente: Base de datos elaborada por los autores. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

En la presente figura, podemos observar que el nivel de cumplimiento es alto en cuanto al indicador Salud y seguridad en el trabajo perteneciente a la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que en su mayoría la empresa cuenta con las medidas de seguridad necesarias para el óptimo desarrollo de sus actividades, además de contar con sus implementos básicos de seguridad y tener criterios de primeros auxilios en caso de presentarse algún accidente en el trabajo, obteniendo un 61% alto, 39% a nivel medio y 0% en el nivel bajo.

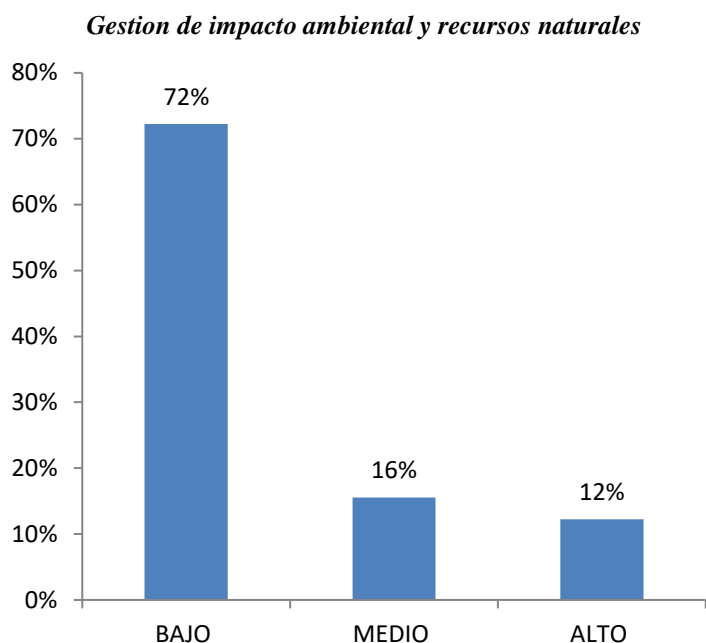
Figura 3: Indicador del nivel de cumplimiento con los trabajadores.



Fuente: Base de datos elaborada por los autores. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

En la presente figura, podemos observar que el nivel de cumplimiento es medio en cuanto al indicador Trabajadores perteneciente a la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que no todos consideran que tienen los beneficios establecidos por ley, en el caso de oficinas no todos tienen seguro en caso de accidentes y no brindan protección o seguridad a sus familias, obteniendo un 63% con nivel medio, un 19% en nivel alto y un 18% a nivel bajo.

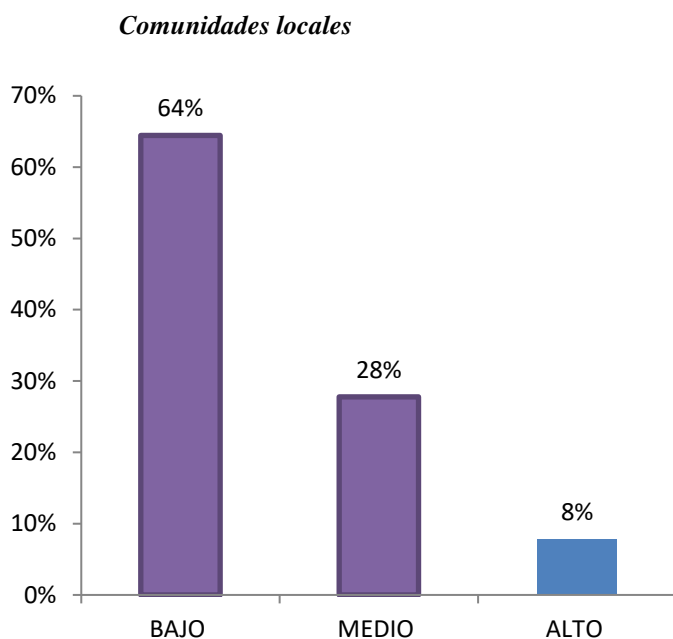
Figura 4: Indicador del nivel de cumplimiento en Gestión e Impacto Ambiental de los Recursos Naturales



Fuente: Base de datos elaborada por los autores. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

En la presente figura, podemos observar que el nivel de cumplimiento es bajo en cuanto al indicador Gestión de impacto ambiental y de recursos naturales perteneciente a la dimensión interna de la Responsabilidad Social Empresarial, esto debido a que la empresa no realiza ninguna practica respecto al cuidado de medio ambiente y/o recursos naturales, obteniendo un 72% bajo, 16% a nivel medio y a nivel alto se encuentra en 12%.

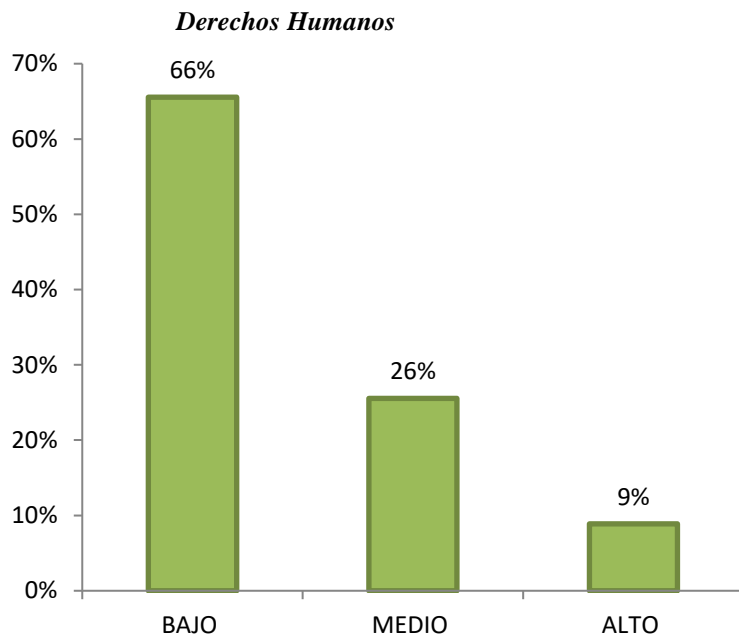
Figura 5: Indicador del nivel de cumplimiento en Comunidades Locales



Fuente: Base de datos elaborada por los autores. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

En la presente figura, podemos observar que el nivel de cumplimiento es bajo en cuanto al indicador Comunidades locales perteneciente a la dimensión externa de la Responsabilidad Social Empresarial, esto debido al poco interés que muestran por desarrollar programas que contribuyan con el bienestar de la comunidad, en la educación, entre otros, obteniendo un 64% en el nivel bajo, un 28% en el nivel medio y un 8% en el nivel alto.

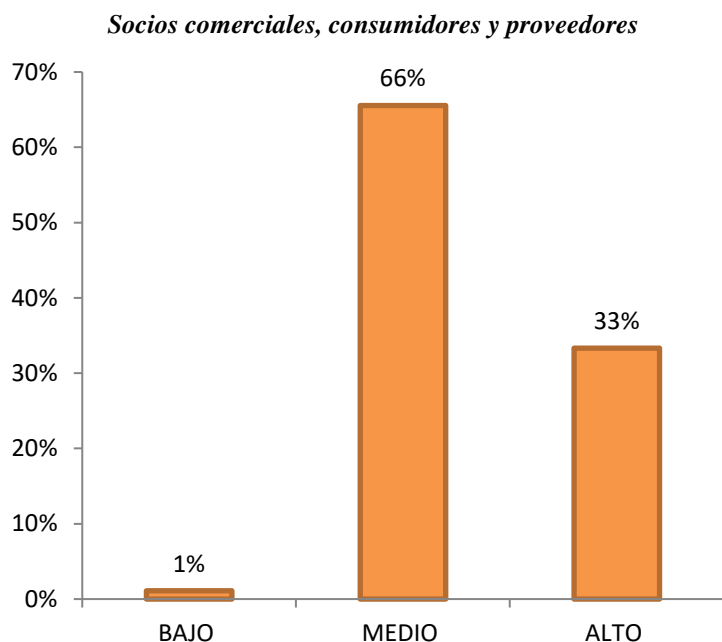
Figura 6: Indicador del nivel de cumplimiento Derechos Humanos



Fuente: Base de datos elaborada por los autores. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

En la presente figura, podemos observar que el nivel de cumplimiento es bajo en cuanto al indicador Derechos humanos perteneciente a la dimensión externa de la Responsabilidad Social Empresarial, debido a que los empleados consideran que ñas condiciones bajo las que trabajan no son del todo optimas y que además existe una preferencia por el género masculino por el desarrollo de las actividades, obteniendo un 66% a nivel bajo, un 26% a nivel medio y un 9% a nivel alto.

Figura 7: Indicador del nivel de cumplimiento Socios Comerciales, Consumidores y Proveedores



Fuente: Base de datos elaborada por los autores. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca 2019.

En la presente figura, podemos observar que el nivel de cumplimiento es medio en cuanto al indicador Socios comerciales, consumidores y proveedores perteneciente a la dimensión externa de la Responsabilidad Social Empresarial, esto debido a que la empresa, no desarrolla ningún tipo de responsabilidad social empresarial, por lo que no es percibida como poseedora de reputación social positiva, obteniendo un 66% a nivel medio, un 33% a nivel alto y un 1% a nivel bajo.

Después de analizar cada uno de los resultados por indicador llegamos a la conclusión que el nivel de cumplimiento en cuanto a buenas prácticas de Responsabilidad Social

Empresarial es medio en la empresa Autonort de la ciudad de Cajamarca en el año 2019 lo cual es un tema preocupante porque quiere decir que la empresa no tiene aún conciencia en la importancia que tiene la realización de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, lo cual si no cambia puede repercutir con el tiempo de manera negativa para la empresa.

PLAN DE MEJORA

En la empresa se ha detectado según Fernández tres dimensiones con el índice más bajo de aceptación que son: Gestión de impacto ambiental y de recursos naturales (72% con un nivel más bajo), Comunidades locales (64% con un nivel bajo), Derechos humanos (66% con un nivel bajo). Sobre ellas, se va proponer a la empresa un plan de mejora para así mejorar los resultados obtenidos respecto a esas dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Autonort Cajamarca 2019.

Gestión de impacto ambiental y de recursos naturales

Diagnóstico:

En la actualidad el impacto ambiental es uno de los grandes problemas a nivel mundial, es por ello que no solo los individuos deben prestar atención y mitigar el incremento del índice de contaminación, siendo esto así las empresas no deben ser ajenas a estas secuelas irreversibles, en ese sentido se debe tener en cuenta un plan estratégico que coadyuve de manera interna (esto es desde la misma empresa y sus trabajadores) a mitigar el impacto ambiental como es de darle otras finalidades a los productos que estas utilizan en la ejecución de sus actividades, generar energía por sus propios medios, o emplear los recursos hídricos de manera consciente.

De las encuestas aplicadas se ha detectado que la empresa que es materia de nuestro estudio no ha implementado algún plan estratégico que contribuya a la reducción del impacto ambiental y recursos naturales, a continuación, se proyectará las acciones que deberán seguirse para que contribuya a este objetivo.

Objetivo de plan de mejora:

Prevenir, mitigar y restaurar los daños al ambiente, así como la regulación de obras o actividades para evitar o reducir sus efectos negativos en el ambiente y en la salud humana.

Plan de mejora:

Se ha detectado que en el servicio de lavado de vehículos la empresa utiliza agua potable, por ende, deberá sustituirlo por la utilización de agua de río o agua subterránea, todo ello en atención a la escasez de agua potable.

Implementar el uso consciente de la energía eléctrica o en su defecto sustituirlo por luz solar, o concientizar el uso adecuado de la misma, es decir en lo posible utilizar la luz del día.

Implementar sensores de movimientos y así hacer el uso adecuado de la energía eléctrica.

Realizar charlas al personal para concientización sobre el uso de la energía de manera adecuada (computadoras, impresoras, cargadores de celulares, etc.)

Generar capacitaciones en el uso correcto de los productos cuidando la dosificación recomendada por el fabricante para reducir la peligrosidad y el volumen de residuos.

Concientizar a los colaboradores para utilizar papel reciclado en las oficinas de la empresa y reutilizarlas en cartas, emisión de cotizaciones, cuadernos de trabajo diario, etc.

Capacitación en extracción de los gases de escape y disponer de sistemas de filtrado para reducir la contaminación atmosférica.

Concientizar a los colaboradores que tengan cuidado a la hora que se va a reciclar el aceite de los motores de los automóviles.

COMUNIDADES LOCALES

Diagnóstico:

La empresa no solo debe limitarse a la satisfacción de su personal, clientes, proveedores y accionistas inversionistas, sino que además deben preocuparse por el bienestar de los pobladores donde ejercen sus actividades económicas, para lo cual se debe tener un programa de ayuda social para que la población se identifique con la empresa.

Para llegar a este objetivo se deberá aplicar las propuestas que a continuación se detallan.

Objetivo de plan de mejora:

Contribuir al fortalecimiento de las capacidades de los actores locales de las comunidades del área de influencia de la Empresa Autonort Cajamarca para que sean agentes de cambio en su comunidad, enfocados a mejorar la calidad de vida de sus familias y por ende de su entorno social.

Plan de mejora:

Se debe tener un mínimo de trabajadores que pertenezcan a la zona donde se desarrollan las actividades de la empresa, esto logra que cada vez la población no solo tenga ingresos fijos para sus integrantes, sino que además logra una identificación con la empresa.

Realizar programas trimestrales sobre educación vial.

Establecer actividades que la población participe de manera directa a través del personal en temas de capacitación automotriz.

Involucrar a la población dando charlas de conocimiento y uso adecuado de sus unidades móviles (autos, camionetas, buses, etc.).

DERECHOS HUMANOS

Diagnóstico:

La empresa dentro de sus políticas internas debe establecer que responsabilidades, obligaciones, derechos o beneficios adquieren sus trabajadores todo ello acorde a los derechos fundamentales que tiene toda persona y velar por el fiel cumplimiento de estos. El Reglamento Interno de Trabajo (RIT) es un soporte legal que permite al trabajador conocer que derechos y obligaciones adquiere al momento de ingresar a la empresa, no obstante, este deber garantizar la igualdad de oportunidades entre todos los trabajadores sin importar el rango de cargos de cada uno.

Objetivo de plan de mejora

Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todos los colaboradores y promover el respeto de su dignidad inherente.

Plan de mejora:

Capacitación constante a los trabajadores, sin importar el cargo que se tenga.

Cumplir con los horarios establecidos en la jornada laboral, reconociendo las horas extras de ser el caso.

Trato digno al trabajador por sus jefes inmediatos.

Implementar programas que tenga como finalidad detectar casos de hostigamiento sexual en el trabajo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión:

La ejecución de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las actividades de la empresa es un tema de suma importancia en la actualidad, pues no solo beneficiará a la sociedad sino también a la empresa: obteniendo mejores ganancias y contribuyendo con la mejora en cuanto a la imagen que proyecta la empresa. Además de generar un impacto positivo en los diferentes grupos de interés, incluyendo a las empresas.

La siguiente discusión se realizó en base al modelo de indicadores encontrados en las dimensiones propuestas por Fernández (2009) aplicadas en la presente investigación.

Se identificó que el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial es medio en la empresa Autonort de la ciudad de Cajamarca en el año 2019, según los resultados arrojados encontrados en las encuestas.

Los resultados encontrados contradicen a lo expuesto por los autores respecto al tema tratado. Tal es así que según Caravedo (2016) señala que “La responsabilidad social empresarial es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, y el entorno social en las zonas de influencia de la empresa, cuyo cumplimiento en todas sus dimensiones repercute favorablemente en la empresa”, lo cual es algo que no puede ser evidenciado en la empresa Autonort ya que no cumplen con lo expuesto por el autor porque no invierten en programas para reducir el impacto

ambiental, no manejan planes activos de ayuda a la comunidad donde desarrollan sus labores y no cumplen con las consideraciones básicas de derechos humanos.

En cuanto a las dimensiones que intervienen en las prácticas de responsabilidad social empresarial, se identificaron dos las mismas que cuentan con indicadores a través de los cuales se obtuvieron los resultados obteniendo que el indicador que menos cumple la empresa es el de Gestión de Impacto ambiental ya que presenta en un 72% del total a un nivel bajo. Los resultados señalados contradicen a lo que exponen los autores respecto al tema. Tal es así que según Fernández (2009) señala que “La disminución del consumo de recursos o de deshechos y las emisiones contaminantes aumenta la competitividad y reduce el impacto sobre el medio ambiente al disminuir sus gases energéticos, de eliminación de residuos o de descontaminación”, lo cual no se evidencia en la empresa puesto que no existe ninguna inversión vigente en programas para reducir el impacto ambiental.

Y el indicador que más se cumple es el de Salud y seguridad en el trabajo teniendo un 61% del total. Los resultados señalados apoyan lo expuesto por los autores respecto al tema. De modo que según Fernández (2009), señala que “La tendencia de las empresas y organizaciones a incluir criterios de seguridad y salud en el trabajo en su régimen de contratación, ha permitido adoptar regímenes generales basados en requisitos uniformes que deben ser respetados por los programas de formación y de gestión de la salud y la seguridad de los contratistas”, particularmente el tema de salud y seguridad en una empresa es bastante importante, ya que nadie está libre de algún accidente por lo que es preferible siempre tener medidas de acción antes de lamentar algún hallazgo es por eso que pensando en ello las empresas hoy en día se preocupan por obtener certificación en el ámbito seguridad y salud, para ello la más conocida es la certificación OHSAS 18001.

4.2. Conclusiones

Cumpliendo con los objetivos planteados en la presente investigación y la utilización de los instrumentos para la recolección de datos que para el caso fue la realización de una encuesta, se llega a las siguientes conclusiones:

Después de analizar cada uno de los resultados por indicador llegamos a la conclusión que el nivel de cumplimiento en cuanto a prácticas de Responsabilidad Social Empresarial es medio en la empresa Autonort de la ciudad de Cajamarca en el año 2019, teniendo solo un indicador el cual pertenece a la primera dimensión de responsabilidad social que es Salud y Seguridad en el Trabajo donde el nivel de cumplimiento es alto, alcanzando un 61% del total, lo que merece un estado preocupante porque quiere decir que la empresa no tiene aún conciencia en la importancia que tiene la realización de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, lo cual si no cambia puede repercutir con el tiempo de manera negativa para la empresa.

Respecto al objetivo de estudio de los indicadores que intervienen las dimensiones en las buenas prácticas de responsabilidad social, obtuvimos que existan dos dimensiones en la Responsabilidad Social Empresarial las cuales son interna que consta de cuatro indicadores que son: Salud y Seguridad en el Trabajo, Recursos Humanos, Trabajadores y Gestión de Impacto ambiental y de Recursos naturales, y la segunda dimensión es la externa que cuenta con los siguientes indicadores: Comunidades Locales, Derechos Humanos y Socios comerciales, consumidores y proveedores.

Después de cumplir con el objetivo de elaboración de un plan de mejora para aquellas dimensiones que según los resultados tuvieron la puntuación más baja, se concluye que de llevar a cabo dicho plan la empresa obtendría una valoración positiva en adelante referente a esas dimensiones de Responsabilidad Social Empresarial.

Finalmente como conclusión respecto al objetivo de identificar el indicador con mayor y menor nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, se obtuvo que el indicador que más se cumple es el perteneciente a la dimensión interna Salud y Seguridad en el Trabajo alcanzando un 61% del total con un nivel alto de cumplimiento y el indicador que menos se cumple pertenece también a la dimensión interna y es Gestión de Impacto Ambiental y de Recursos Naturales alcanzando el 72% del total en bajo nivel.

REFERENCIAS

Asociación Empresarial para el desarrollo. (Enero de 2016). Obtenido de <https://eulacfoundation.org/es/mapeo/asociaci%C3%B3n-empresarial-para-el-desarrollo-aed>.

Barbachan, M. (2017). Sistema de Bibliotecas - Facultad de Ciencias de la Gestión - PUCP. InnovaG, 56-62. Obtenido de La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades: [file:///C:/Users/User/Downloads/18749-Texto%20del%20art%C3%ADculo-74314-1-10-20170628%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/18749-Texto%20del%20art%C3%ADculo-74314-1-10-20170628%20(1).pdf)

Benites, d., Calderón, M., & Raúl, E. (2011). La responsabilidad social empresarial de las compañías automotrices del Ecuador. . Ecuador.

Bernal, A. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Pearson.

Betancur. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en las grandes superficies del área metropolitana centro-occidente

Cancino, C., & Morales, M. (19 de febrero de 2008). Responsabilidad social empresarial Obtenido de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf?sequence=1.

Caravedo, B. (2016). Obtenido de La energía social en las empresas B: <file:///C:/Users/User/Downloads/19060-Texto%20del%20art%C3%ADculo-75669-1-10-20170825.pdf>.

Diez, C. (4 de mayo de 2018). Responsabilidad Social Empresarial en la Minería y el Desarrollo Sostenible. Obtenido de <http://agnitio.pe/articulos/responsabilidad-social-empresarial-en-la-mineria-y-el-desarrollo-sostenible/>.

EJECUTIVO, M. (02 de 10 de 2014). PREMIO A "EMPRESA SUSTENTABLE". EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL . (27 de octubre de 2015). Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf.

Fernández, J., & Ojeda, Y. (2003). Medición de la satisfacción de los clientes de Gigante las Animas-Puebla. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/fernandez_b_je/capitulo3.pdf.

Fernandez, R. (2009). Responsabilidad Social Corporativa. Club Universitario.

Florez, C., Zeisser, M., & Schaeffer, V. (21 de septiembre de 2013). EXPERIENCIAS DE LAS MESAS DE DIÁLOGO Y DESARROLLO DE ESPINAR, COTABAMBAS Y CHAMACA. Obtenido de https://peru.oxfam.org/sites/peru.oxfam.org/files/file_attachments/Conviviendo%20con%20la%20minería%20en%20el%20sur%20andino.pdf.

Franco, Y. (2014). Tesis de Investigación. Obtenido de Población y Muestra. Tamayo y Tamayo: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Friedman, R. (1970). “The social responsibility of business is to increase its profits”. California Management Review.

Gálvez, Z. (19 de febrero de 2016). Cajamarca muestra de cumplimiento de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se identifica en la Heladería Holanda- Heijster. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10916/G%C3%A1lvez%20Malpica%20Zoila%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

González, E. (2007). (Freeman, 1984) retoma el concepto de stakeholders y lo define como todo grupo o individuo que puede afectar o ser afectado en el logro de sus objetivos por las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales. . Veritas, 5.

GUIOTECA. (28 de 08 de 2012). ¿ CUALES SON LAS 5 EMPRESAS MAS SUSTENTABLES DEL MUNDO?

Ipanaque, D. (23 de marzo de 2015). Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/248655262/Responsabilidad-Social-Empresarial>.

Labelle, & Navarrete. (2018). Las prácticas de responsabilidad social empresarial en las pequeñas y medianas empresas en Jalisco y Quebec. México.

Merino, J. P. (2016). DEFINICION. DE. Obtenido de <http://definicion.de/responsabilidad-social/>.

Moreno, M. (29 de mayo de 2013). RSE EN LATINOAMÉRICA ¿Qué es y hacia dónde vamos? Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/embacon/2013/03/30/rse-en-latinoamerica-%C2%BFque-es-y-hacia-donde-vamos/>

Benites, d., Calderón, M., & Raúl, E. (2011). La responsabilidad social empresarial de las compañías automotrices del Ecuador. . Ecuador.

Bernal, A. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Pearson.

Betancur. (2009). La Responsabilidad Social Empresarial en las grandes superficies del área metropolitana centro-occidente.

Cancino, C., & Morales, M. (19 de febrero de 2008). Responsabilidad social empresarial. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf?sequence=1.

Caravedo, B. (2016). Obtenido de La energía social en las empresas B: <file:///C:/Users/User/Downloads/19060-Texto%20del%20art%C3%ADculo-75669-1-10-20170825.pdf>.

Diez, C. (4 de mayo de 2018). Responsabilidad Social Empresarial en la Minería y el Desarrollo Sostenible. Obtenido de <http://agnitio.pe/articulos/responsabilidad-social-empresarial-en-la-mineria-y-el-desarrollo-sostenible/>.

EJECUTIVO, M. (02 de 10 de 2014). PREMIO A "EMPRESA SUSTENTABLE". EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIL EMPRESARIAL . (27 de octubre de 2015). Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf.

Fernández, J., & Ojeda, Y. (2003). Medición de la satisfacción de los clientes de Gigante las Animas-Puebla. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/fernandez_b_je/capitulo3.pdf.

Fernandez, R. (2009). Responsabilidad Social Corporativa. Club Universitario.

Florez, C., Zeisser, M., & Schaeffer, V. (21 de septiembre de 2013). EXPERIENCIAS DE LAS MESAS DE DIÁLOGO Y DESARROLLO DE ESPINAR, COTABAMBAS Y CHAMACA. Obtenido de https://peru.oxfam.org/sites/peru.oxfam.org/files/file_attachments/Conviviendo%20con%20la%20minería%20en%20el%20sur%20andino.pdf.

Franco, Y. (2014). Tesis de Investigación. Obtenido de Población y Muestra. Tamayo y Tamayo: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Friedman, R. (1970). “The social responsibility of business is to increase its profits”.
California Management Review.

Gálvez, Z. (19 de febrero de 2016). Cajamarca muestra de cumplimiento de prácticas
de Responsabilidad Social Empresarial se identifica en la Heladería Holanda- Heijster.
Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10916/G%C3%A1lvez%20Malpica%20Zoila%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

González, E. (2007). (Freeman, 1984) retoma el concepto de stakeholders y lo define
como todo grupo o individuo que puede afectar o ser afectado en el logro de sus objetivos por
las acciones, decisiones, políticas o prácticas empresariales. . Veritas, 5.

GUIOTECA. (28 de 08 de 2012). ¿ CUALES SON LAS 5 EMPRESAS MAS
SUSTENTABLES DEL MUNDO?

Ipanaque, D. (23 de marzo de 2015). Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de
<https://es.scribd.com/document/248655262/Responsabilidad-Social-Empresarial>.

Labelle, & Navarrete. (2018). Las prácticas de responsabilidad social empresarial en
las pequeñas y medianas empresas en Jalisco y Quebec. México.

Merino, J. P. (2016). DEFINICION. DE. Obtenido de
<http://definicion.de/responsabilidad-social/>

Moreno, M. (29 de mayo de 2013). RSE EN LATINOAMÉRICA ¿Qué es y hacia
dónde vamos? Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/embacon/2013/03/30/rse-en-latinoamerica-%C2%BFque-es-y-hacia-donde-vamos/>.

Neri, González, & Arteaga. (2015). Responsabilidad Social en la empresa, concepto y
medición como factor de competitividad. San Juan del Rio.

Olarte. (2015). Responsabilidad Social en las empresas constructoras de Chiclayo.
Chiclayo.

Rodríguez, F., & Rus, M. (10 de octubre de 2018). El Premio de Responsabilidad Social
Empresarial reconoce a Saint Gobain. Obtenido de
<https://www.corresponsables.com/actualidad/premio-rse-saint-gobain-qosItconsulting-caea-caixa>.

Sánchez, J. (2014). La razón cordial y la fundamentación ética. La Rioja, 5.

Sapén, Gutierrez, & Piñon. (2016). Responsabilidad social empresarial en empresas chihuahuenses que obtuvieron el distintivo ESR 2013. México.

Tamayo, T. (27 de junio de 2011). Población y Muestra. Tamayo y Tamayo. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.

Ucho, A. (27 de marzo de 2017). Grupos de interés – Stakeholders. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/grupos-de-interes.html>.

UNIAGUSTINIANA, R. (s.f.).

UNIAGUSTINIANA, R. (23 de 10 de 2010). Obtenido de <http://rseuniagustiniana.blogspot.pe/>.

Valenzuela. (2006). Filosofía de la responsabilidad social empresarial.

Vizcarra, M. (18 de abril de 2018). Informe extraído del 22° Reporte del OCM. Obtenido de <http://conflictosmineros.org.pe/2018/07/17/region-cajamarca/>.

Yanacochoa. (2009). YANACOCCHA. COM. Obtenido de <http://www.yanacochoa.com/foncreagro>

Anexo N°1: Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
Responsabilidad Social Empresarial	Fernández (2009), la responsabilidad social empresarial, es entendida como “Una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés, con una visión a largo plazo”.	Interna	Recursos Humanos	Pregunta 1	Cuestionario
				Pregunta 2	
				Pregunta 3	
			Salud y seguridad en el trabajo	Pregunta 4	
				Pregunta 5	
				Pregunta 6	
			Trabajadores	Pregunta 7	
				Pregunta 8	
				Pregunta 9	
		Externa	Gestión de impacto ambiental y de los recursos naturales	Pregunta 10	
			Comunidades locales	Pregunta 11	
				Pregunta 12	
			Derechos humanos	Pregunta 13	
				Pregunta 14	
			Socios comerciales, consumidores y proveedores	Pregunta 15	
				Pregunta 16	
				Pregunta 17	
				Pregunta 18	

Anexo N° 2. Matriz de Consistencia

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA EMPRESA AUTONORT EN EL AÑO 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Autonort en la ciudad de Cajamarca en el año 2019?	OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, en la empresa Autonort Cajamarca 2019. OBJETIVOS ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Recursos Humanos. • Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Salud y Seguridad en el trabajo • Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Trabajadores. • Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a 	HIPÓTEIS GENERAL El nivel de cumplimiento es medio/ bajo en relación a las de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, en la empresa Autonort Cajamarca 2019.	Variable Independiente (X): Responsabilidad social empresarial	Variable Independiente (X): Interna	Variable Independiente (X): <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Recursos Humanos - Salud y seguridad en el trabajo - Trabajadores - Gestión de impacto ambiental y de los recursos naturales 	TIPO DE INVESTIGACIÓN 1. Tipo y Nivel de Investigación. . Tipo de Investigación. Básica- no experimental . Nivel de Investigación. Descriptiva 2. Método y Diseño de la Investigación Analítico- Inductivo . Método de la Investigación. Analítico- Inductivo . Diseño de la Investigación. No experimental
				Variable Independiente (X): Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad es locales - Derechos humanos - Socios comerciales - consumidor es y proveedores 	

	<p>Gestión de Impacto ambiental y los Recursos Naturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Comunidades locales. • Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Derechos Humanos. • Describir el nivel de cumplimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial respecto a Socios comerciales, consumidores y proveedores. • Elaborar un plan de mejora descriptivo sobre Responsabilidad Social Empresarial, respecto a las dimensiones con valoración más baja en la empresa Autonort. 					<p>4. Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos</p> <p>-Técnicas: La encuesta que será procesada en Excel.</p> <p>- Instrumentos</p> <p>Se aplicará un cuestionario para levantar nuestra base de datos.</p> <p>Se aplicará una escala de medición la cual es de la siguiente manera:</p> <p>Siempre= 5 Frecuentemente=4 A veces= 3 Casi nunca= 2 Nunca= 1</p> <p>Los mismos que al procesar los datos para obtener lo niveles quedaran de la siguiente manera:</p> <p>Nivel alto: 4-5 Nivel medio: 3 Nivel bajo: 1-2</p>
--	--	--	--	--	--	---

Anexo N° 3. Instrumento

Item	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Ah escuchado sobre el término Responsabilidad Social Empresarial?					
2	¿La empresa les brinda algún tipo de capacitaciones en temas referidos a Responsabilidad Social Empresarial?					
3	¿La empresa desarrolla algún tipo de práctica de Responsabilidad Social?					
4	¿La empresa cuenta con las medidas de seguridad necesarias?					
5	¿Los trabajadores cuentan con sus implementos de seguridad necesarios para el desarrollo de sus actividades?					
6	¿En la empresa hay trabajadores con conocimientos en primeros auxilios en caso de accidentes?					
7	¿Los trabajadores cuentan con seguro en caso de accidentes?					
8	¿Cuentan todos los colaboradores con un contrato?					
9	¿Los trabajadores cuentan con todos los beneficios establecidos por ley?					
10	¿La empresa invierte en programas de protección al medio ambiente donde desarrolla sus actividades?					
11	La empresa, ¿cuenta con programas de ayuda comunitaria?					
12	La empresa, ¿invierte en la educación de la comunidad?					
13	¿La empresa le brinda seguridad a nivel familiar?					
14	¿Consideran que las condiciones laborales que brinda la empresa son las mejores?					
15	¿Creen que la empresa tiene preferencia por algún género?					
16	¿Considera usted que la empresa es percibida como poseedora de reputación social positiva?					
17	¿Considera usted que la implementación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial es favorable para una empresa?					
18	Usted como colaborador de la empresa, ¿ah propuesto alguna vez la implementación de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial?					

Leyenda:

Siempre= 5	Frecuentemente=4	A veces = 3	Casi nunca= 2	Nunca= 1
------------	------------------	-------------	---------------	----------

Fuente: Elaboración propia

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: Juan Ramon Mendoza Sanchez
 - 1.2. Especialidad: Sociologia
 - 1.3. Cargo actual: Docente
 - 1.4. Grado académico: Magister en Ciencias
 - 1.5. Institución: Universidad Nacional de Cajamarca
 - 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario E-L
 - 1.7. Lugar y fecha: 21-10-2019

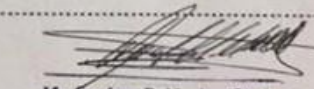
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{100}{\dots}$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....


 Mr. Sr. Juan R. Mendoza Sanchez
 C.B.P. N 2639
 DNI 43679106
 Firma y sello del Experto

Anexo N° 5. Resultado de recolección de datos

CUESTIONARIO	PREGUNTAS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	1	3	5	3	4	3
2	3	3	1	4	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	5	3	4	3
3	4	2	2	3	4	2	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
4	4	2	2	5	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
5	3	2	2	3	4	2	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
6	4	2	2	4	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
7	4	2	2	5	4	2	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
8	4	2	2	4	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
9	4	2	2	5	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
10	3	2	2	4	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	1
11	4	2	2	4	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
12	4	2	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	1
13	3	2	2	4	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
14	4	2	2	4	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	1
15	4	2	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
16	3	2	2	4	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	1
17	3	2	2	5	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
18	4	2	2	5	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
19	2	2	2	3	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	1
20	4	2	2	5	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
21	3	2	2	3	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
22	4	2	2	5	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
23	3	2	2	4	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
24	4	2	2	3	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	1
25	4	2	2	4	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
26	4	2	1	4	4	4	3	2	1	1	2	3	2	3	5	2	5	1
27	5	1	2	4	4	4	1	3	1	2	1	3	3	2	5	3	5	1
28	5	1	3	5	5	3	2	3	2	1	1	2	2	1	5	2	5	1
29	4	1	1	3	5	4	3	1	2	1	2	3	2	3	5	1	5	2
30	4	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	3	3	3	3	4	4	5	1	1	4	5	5	5	2	5	2	1	5
32	1	3	2	5	3	4	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1
33	2	3	3	3	4	3	1	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	5
34	1	1	1	5	4	4	1	1	1	3	3	4	3	2	3	1	1	3
35	1	4	2	4	3	4	1	1	1	2	3	3	3	2	5	2	1	4
36	1	5	2	3	4	4	1	1	1	3	3	3	3	2	5	1	2	5
37	2	2	1	4	5	4	1	1	1	1	2	3	1	1	5	1	1	2
38	1	5	3	4	4	3	1	1	1	3	3	4	3	3	3	3	1	5
39	1	2	2	3	4	3	1	1	1	1	2	3	2	2	5	2	1	3
40	3	2	3	3	3	4	1	1	1	2	3	5	3	2	5	3	1	4
41	2	3	3	3	4	3	1	1	1	2	1	3	3	2	5	3	1	4
42	1	3	3	4	4	5	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3
43	4	3	3	5	3	5	2	1	3	3	3	4	3	3	5	3	1	5
44	3	3	2	3	2	5	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	1	4
45	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	1	1	4

46	5	5	3	5	5	4	5	5	5	2	2	2	3	5	1	5	3	5
47	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	1	2	5	3
48	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	1	4	5	1
49	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	1	4	5	3
50	5	2	3	4	5	4	4	5	5	3	3	2	4	4	2	3	5	2
51	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	1	4	4	3
52	1	1	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	3	4	1	4	5	1
53	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	1	3	4	1
54	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	2	5	4	3
55	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5
56	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	4	4	3
57	3	4	3	5	5	3	5	4	3	3	3	3	5	3	2	3	4	1
58	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	5	1
59	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	5	1
60	3	3	3	5	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	5	1
61	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	1
62	3	2	2	5	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
63	1	2	2	5	4	4	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
64	3	2	2	5	5	3	1	3	3	1	2	2	3	2	5	2	5	3
65	1	2	2	3	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
66	2	2	2	4	4	5	1	3	4	1	2	2	1	2	5	2	5	3
67	2	2	2	4	4	3	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
68	2	2	2	4	3	3	1	3	5	1	2	2	2	2	5	2	5	2
69	4	2	2	4	4	2	1	3	5	1	2	2	1	2	5	2	5	3
70	2	2	2	3	4	2	1	4	3	1	2	2	2	2	5	2	5	3
71	2	2	2	5	4	4	1	3	4	1	2	2	1	2	5	2	5	2
72	3	2	2	3	4	2	1	4	4	1	2	2	3	2	5	2	5	3
73	5	2	2	4	3	3	1	3	4	1	2	2	3	2	5	2	5	3
74	4	2	2	4	5	3	1	4	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
75	3	2	2	4	5	4	1	3	3	1	2	2	3	2	5	2	5	2
76	2	2	2	4	4	5	1	4	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
77	3	2	2	4	5	2	1	4	3	1	2	2	2	2	5	2	5	3
78	3	2	2	4	4	5	1	3	4	1	2	2	1	2	5	2	5	2
79	3	2	2	3	5	2	1	5	3	1	2	2	2	2	5	2	5	3
80	4	2	2	4	4	5	1	5	5	1	2	2	1	2	5	2	5	3
81	3	2	2	3	4	2	1	4	3	1	2	2	1	2	5	2	5	2
82	3	2	2	5	5	5	1	3	4	1	2	2	1	2	5	2	5	3
83	2	2	2	4	4	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
84	4	2	2	3	3	5	1	3	3	1	2	2	1	2	5	2	5	3
85	4	3	3	5	4	4	3	4	4	2	2	1	3	3	2	3	5	1
86	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	1	3	5	4
87	5	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2
88	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	1	4	5	4
89	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	1	5	5	5
90	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	5	1

Anexo N°. 6 Alpha de Cronbach

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	18

IBM SPSS Statistics Processor esta

