

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“EL MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SUMAQ WASI DEL DISTRITO DE NAMORA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Carla Patricia Arribasplata Caballero  
Charito Marivy Briones Ruiz

Asesor:

Mg. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2020

## DEDICATORIA

Todo este esfuerzo está dedicado a mi Madre querida porque sé que ella me ayudó en las buenas y en las malas y lo sigue haciendo, además de haberme dado la vida, siempre confió en mí y nunca me abandonó. Te quiero mamita.

**Carla.**

Dedico mi tesis en primer lugar a Dios quien estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas sin desfallecer. A mis padres Nila y Willy que con su apoyo incondicional permitieron que logre culminar mi carrera profesional y a mis hermanos por su amor y confianza en mi persona.

**Marivy.**

## AGRADECIMIENTO

Por el esfuerzo, dedicación, paciencia, por su confianza y por todo lo que me ha dado a lo largo de mi carrera y de mi vida, este Proyecto de titulación va dedicado a mi madre

**Carla.**

Agradezco en primer lugar a Dios por guiar cada paso de mi vida y darme la fortaleza para lograr mis objetivos, a mis padres Nila y Willy quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre, a mis hermanos por su amor y confianza en mi persona y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños.

**Marivy.**

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>Tabla de contenidos.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODO.....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>60</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Estadística de fiabilidad modelo de negocio sostenible .....	28
Tabla 2. Estadística de fiabilidad satisfacción laboral .....	28
Tabla 3. Estadística de fiabilidad cuestionario .....	29
Tabla 4. Baremo Coeficiente de correlación de Pearson.....	29
Tabla 5. Pruebas de normalidad por dimensiones .....	31
Tabla 6. Pruebas de estadística Rho de Sperman Hipótesis general .....	32
Tabla 7. Pruebas de estadística Rho de Sperman hipótesis específica uno.....	33
Tabla 8. Características de la dimensión valores empresariales.....	34
Tabla 9. Pruebas de estadística Rho de Sperman hipótesis específica dos .....	35
Tabla 10. Características de la dimensión de gestión empresarial .....	36
Tabla 11. Pruebas de estadística Rho de Sperman hipótesis específica tres .....	37
Tabla 12. Características de la dimensión de comunicación social .....	38
Tabla 13. Pruebas de estadística Rho de Sperman hipótesis específica cuatro .....	39
Tabla 14. Características de la dimensión de compromiso social .....	40
Tabla 15 . Pruebas de estadística Rho de Sperman hipótesis específica cinco .....	41
Tabla 16. Características de la dimensión de confianza social .....	42
Tabla 17. Características de la dimensión de puesto de trabajo y dirección del área.....	43
Tabla 18. Características de la dimensión de ambiente y trabajo de comunicación .....	44
Tabla 19. Características de la dimensión de infraestructura y recursos .....	45
Tabla 20. Características de la dimensión de motivación y reconocimiento .....	46
Tabla 21. Características de la dimensión de motivación y reconocimiento .....	47
Tabla 22. Matriz de operacionalización.....	61
Tabla 23. Matriz de consistencia lógica.....	62
Tabla 24. Prueba de confiabilidad instrumento general .....	67
Tabla 25. Prueba de normalidad de datos .....	70

## RESUMEN

El trabajo de Investigación demostró: Determinar la relación del modelo de negocio sostenible en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020. Se desarrolló bajo la metodología descriptiva correlacional no experimental transversal de tipo básica. Asimismo, el método empleado en la investigación es hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora. Se aplicó un cuestionario previamente estructurado conformado con 48 preguntas.

La correlación que existe entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi es directa en un nivel alto (0.336); Siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,147 > 0,05$  se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**Palabras clave:** Modelo de negocios, sostenibilidad empresarial, clima laboral.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las empresas del futuro harán negocios de manera distinta porque comprenderán el valor de sus relaciones y de los recursos y servicios que le proporciona su entorno natural ( Adams, 2015). En la actualidad la Pequeña y Mediana empresa (PYME) enfrentan diariamente altos niveles de especialización en los diferentes segmentos productivos. En relación Adams (2015), menciona que “La globalización ha facilitado a las compañías explotar mano de obra barata, explotar recursos naturales y dañar gravemente el entorno natural”.

Actualmente la preocupación por el mejor aprovechamiento de los recursos, la necesidad de mayor igualdad social y la búsqueda de un crecimiento económico global han ido en constante aumento y se han estado ajustando diversas prácticas empresariales (Madero y Zárate , 2016). Asimismo, la predisposición a gestionar los recursos externos e internos de las organizaciones ha permitido poder acuñar una nueva ideología empresarial denominada “sostenibilidad empresarial”. Scade (2012), define a la sostenibilidad como el poder continuar realizar las actividades productivas a largo plazo.

Henriques y Sadorsky (2006), mencionan que el desarrollo de la sostenibilidad en las PYME no solo impacta en el factor económico, de igual forma en el social y en el entorno en el que se desarrolla las actividades productivas. La primera vez que el término desarrollo sostenible vio la luz fue en 1987, en el Informe Bruntland elaborado para la ONU, el desarrollo sostenible fue definido como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones (Scade, 2012).

Los negocios sostenibles que en los últimos años se ha convertido en una alternativa de crecimiento y desarrollo para el país, buscan generar impactos positivos en el ambiente y la sociedad (El Espectador, 2017). Los negocios sostenibles o sustentables requieren

una buena planificación para ser exitosos. Estos son negocios que minimizan impactos negativos y aspiran a lograr un triple resultado positivo, al generar beneficios sociales, ambientales y económicos (Lieber, 2011). En la actualidad la actividad turística está ampliamente extendida por todo el mundo, su influencia directa sobre la economía de ciertas regiones o países es directa (ISM, 2014).

En el ámbito mundial, el turismo está considerado como la actividad de mayor crecimiento, representa una de las principales fuentes de ingresos para muchos países en desarrollo, crea empleo y las oportunidades de desarrollo que tanto se necesitan (UPN, 2018). Según la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), a diferencia de otras industrias el turismo posee un crecimiento anual sostenido en orden del 4% al 5%, que representa el 10% del PIB mundial (Riverós, 2018). Los impactos negativos del turismo sobre las sociedades y el medio ambiente con el tiempo hacen que el cambio gradual del modelo turístico hacia formas más sostenibles sea una necesidad real (Leal, 2017). El Turismo Sostenible es el conjunto de actividades dentro del sector turístico que es respetuoso con el medio ambiente, el medio natural, cultural y social dentro de un ecosistema o comunidad (Del campo, 2018). De acuerdo con la FAO, el ecoturismo se caracteriza por un viaje responsable a las áreas naturales que promueve la conservación del medio ambiente, es uno de los segmentos de turismo que crece más rápido en todo el mundo (Leal, 2017).

En 2016 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha fijado un nuevo norte en la industria del turismo hacia el 2030, al crecimiento económico le exige un desarrollo incluyente y por sobre con foco ambiental (Riverós, 2018). El Perú presenta una variedad de nichos y segmentos que pueden potenciarse para responder a la demanda de los turistas, destacan los viajes familiares, deportes de aventura y la observación de aves, los

viajes de luna de miel podrían atraer a un importante público joven que en la actualidad no visita el país, el turismo de negocios y actividades vinculadas como la asistencia a congresos y seminarios también cuentan con potencial (PROMPERÚ, 2015).

El turismo en el Perú está en auge y muchos son los beneficiados, esta industria genera en el país cerca de 1.3 millones de puestos de trabajo y aporta el 3.9 % del PBI nacional, lo que la convierte en una de sus principales actividades económicas (Patiño, 2017). En los últimos años se ha apostado por un turismo sostenible, que promueva políticas, prácticas y comportamientos éticos. A través de esta actividad y del uso eficiente de recursos, se ha buscado fomentar la paz, el desarrollo, y la erradicación de la pobreza, se han llevado a cabo obras que tienen como meta mejorar la accesibilidad a los destinos turísticos y generar un impacto económico positivo para la región y las poblaciones comprometidas, de esta forma, el turismo deja de ser solo una actividad comercial y se transforma en una herramienta para el desarrollo de la sociedad (Chiavenato, 2009).

El Plan Estratégico Nacional de Turismo al 2025 adopta el modelo de desarrollo turístico de “destinos turísticos”, de acuerdo al concepto planteado por la Organización Mundial del Turismo, en el año 2007. Partiendo de ello, el destino turístico, si bien comprende una delimitación territorial que lo circunscribe a una determinada área geográfica con características similares; también puede comprender uno o más productos turísticos, presentados de forma estructurada e integrada, adaptados de manera que se impulse su comercialización, así como el desarrollo económico y el bienestar de su población (PENTUR, 2016).

Los principales elementos que confluyen y aportan indicios que fundamenten el desarrollo del turismo en el ámbito rural y con la participación de las comunidades, son por un lado, la existencia de amplios espacios rurales con características idóneas, nutridos de recursos culturales y naturales diversos e importantes, y por otro lado, los cambios en

las necesidades y preferencias de los habitantes de las ciudades, orientados hacia una revalorización de las culturas tradicionales y un interés creciente por el medio ambiente (DIRCETUR, 2019).

De acuerdo a las tendencias, y en concreto a los cambios en las necesidades de la demanda, es donde encaja el progresivo desarrollo de una serie de oportunidades para el turismo vinculado a los espacios rurales importantes; en nuestro país al poseer un territorio vasto y predominantemente rural, se encuentran presentes en casi todas las regiones que lo conforman (PROMPERÚ, 2015). Los emprendimientos pioneros de turismo rural comunitario han demostrado que pueden ser una herramienta importante para incrementar el nivel de ingreso en las comunidades rurales con potencial turístico, lo cual se ha traducido en una mejora de la calidad de vida, con respeto a la cultura local y al medio ambiente (DIRCETUR, 2019).

Sabemos que el logro de los objetivos que se proponen en toda organización se basa en el capital humano con el que cuenta, pues son ellos quienes día a día aportan su capital intelectual para el alcance del éxito organizacional; sin embargo, este tipo de situaciones son poco frecuentes en las organizaciones (Bobadilla, 2016). Hablar de clima organizacional actualmente está vinculado al buen servicio que prestan las empresas, asimismo es un tema que se desarrolla hace muchos años en América Latina, en nuestro país es considerado especialmente como un tema relativamente nuevo, por que comienza a ver a temas vinculados propiamente del negocio (Alva, 2017).

Las organizaciones modernas buscan cada día ser más competitivas respecto a otras, y es totalmente comprensible, pues vivimos en un mundo globalizado donde solo las organizaciones más competitivas logran sobrevivir, creando algunas estrategias que las permita obtener ciertas ventajas sobre sus competidores tanto en los servicios como

en los productos que ofrecen a sus clientes (Bobadilla , 2016). En palabras de Carballo (2015), el clima organizacional es “el ambiente en el que las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, en su creatividad y productividad”. Asimismo, Sandoval (2014), lo define como “es la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización”.

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos y la vida en general (Blum y Naylor 1988). Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso (Báez, 2013).

La satisfacción laboral se encuentra estrechamente ligada a una adecuada gestión del clima organizacional, el cual constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad (Ramos , 2012). Como observamos y basados en los comentarios de los diferentes autores estudiado el clima organizacional es la interacción de factores internos y externos, repercutiendo en la motivación, cumplimiento de metas, predisposición a evaluaciones constantes, aprendizaje constante.

En palabras de Gaspar (2007), “existen una gran variedad de factores que influyen en el desarrollo y gestión del clima organizacional” (p.164). El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del

mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias (Blum y Naylor 1988)

La búsqueda de información en el contexto internacional, se centran en los estudios propuestos por:

Barros (2020), en la investigación *“Estrategias de gestión para la sostenibilidad de las PYMES hoteleras de La Candelaria en Bogotá D.C.”*; tuvo por objetivo se central el estudio de los pequeños y medianos establecimientos de alojamiento ubicados en la Candelaria en Bogotá; basada en la metodología descriptiva, de los resultados obtenidos se puede identificar que se realizó un análisis de la información encontrada en la caracterización, donde se identificaron las variables más relevantes de los tres enfoques de la sostenibilidad. El estudio concluye que los establecimientos pequeños y medianos de alojamiento del sector de La Candelaria están en condiciones de afrontar el entorno de manera adecuada, utilizando las oportunidades para enfrentar las amenazas, siempre y cuando se hagan los ajustes necesarios hacia la implementación de un modelo de gestión de sostenibilidad.

Castro y Marrugos (2018), *“Turismo sostenible: caso de gestión de la responsabilidad ambiental en un establecimiento hotelero en Cartagena”*; tuvo por objetivo mostrar el resultado de un diagnóstico empresarial en materia de responsabilidad social ambiental en un establecimiento hotelero en la ciudad de Cartagena de Indias basada en la metodología descriptiva, de los resultados obtenidos se puede afirmar que existe como objetivo integral la disminución del 1% sobre las emisiones de GEI y SAO con respecto al mismo periodo el año anterior, se ha cumplido con el objetivo, durante el

año 2016. El estudio concluye que el establecimiento hotelero es un tipo de empresa líder por ser proactiva en la incorporación de prácticas ambientales que contribuyen al Desarrollo Sostenible.

Peña et al.(2018), en la investigación “*Modelo de gestión de la responsabilidad social empresarial para la competitividad y sostenibilidad turística. una propuesta para el sector hotelero*”; tuvo por objetivo analizar a través del método del estudio de caso y la investigación en acción para identificar, diagnosticar y evaluar las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de ocho hoteles de la ciudad de Santa Marta, Colombia, basada en la metodología aplicada, de los resultados obtenidos se puede determinar que la RSE aplicado a todo el sector, que permite direccionar e implementar, de mejor manera, tanto las actividades de RSE de cada establecimiento, como sus respectivos planes, trayendo consigo beneficios relacionados con la mejora de la rentabilidad. El estudio concluye que la RSE contribuye positivamente a la competitividad y sostenibilidad de las empresas, del sector hotelero y del destino turístico.

Durante la revisión de la literatura científica en el contexto nacional se identificaron los siguientes estudios que fundamentan el desarrollo de la investigación.

Orosco (2019), en la investigación “*Clima Organizacional – Estudio De La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Eventuales Del Área De Eventos En Hotel 5 Estrellas, Miraflores (2016-2017)*”, tuvo por objetivo proponer las mejoras del clima organizacional en el área de eventos enfocado desde la satisfacción laboral de los trabajadores eventuales, basada en la metodología descriptiva, de los resultados obtenidos se puede determinar que la variable clima organizacional está directamente relacionada a la variable satisfacción laboral, ya que sin un adecuado clima organizacional no puede reflejarse en los trabajadores un compromiso organizacional y esto repercute en la

satisfacción directa del cliente, el antecedente concluye que si se toman medidas y acciones pertinentes, se mejorará el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que como se ha evidenciado en la investigación el trabajador tiene una percepción relativamente baja con respecto al clima laboral de acuerdo a las dimensiones, lo que genera una insatisfacción laboral.

Guevara (2017), en la investigación “Clima Laboral y Orientación al Cliente en Trabajadores de Hoteles Great Place To Work 2016 En Lima Metropolitana”, de la Universidad San Ignacio De Loyola, en el año 2017, tuvo por objetivo general establecer la relación entre el clima laboral y la competencia de orientación al cliente en trabajadores de Hoteles Great Place to Work Lima 2016, desarrollada bajo la metodología descriptiva, de los resultados se puede establecer que los factores que se toman en cuenta para determinar que en su centro laboral se encuentre un óptimo clima laboral son: comunicación interna (entre trabajadores y áreas), trabajo en equipo, oportunidad de crecimiento laboral, reconocimiento por un buen desempeño laboral, remuneraciones y seguridad; el antecedente concluye que existe una relación directa y significativa , positiva moderada, entre el Clima laboral y la Orientación al cliente en trabajadores de Hoteles Great Place to Work Lima 2016, es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Ayllón (2018) en la investigación “*Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores-Lima. propuesta de gestión sostenible, 2018*”; de la universidad de San Martín de Porres, en el año 2018, tuvo por objetivo Identificar cómo se da la gestión sostenible en los hoteles de tres estrellas de Miraflores, 2018, basada en la metodología descriptiva, de los resultados obtenidos se puede determinar que el gerente de la empresa hotelera debe tener actitud y aptitud hacia la actividad turística y la

sostenibilidad. El estudio concluye que ejercer actividades de reciclaje para que estos sean entregados a las organizaciones ambientalistas, como por ejemplo residuos de aceites, residuos orgánicos e inorgánicos, para fines de ayuda social, asistencialismo o responsabilidad social ambiental.

Posterior a la búsqueda científica de antecedentes en el contexto local se identificaron los siguientes estudios.

Sánchez (2018), en la investigación “*Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante “El Zarco”* de la Ciudad de Cajamarca, Utilizando Estándares Derivados de las Buenas Prácticas 2017, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, en el año 2018, tuvo por objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante “El Zarco” de Cajamarca en el año 2017, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, desarrollada bajo la metodología cualitativa – cuantitativa, presenta como resultados que en relación al cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas el restaurante “El Zarco” de Cajamarca cumple con el 91,9%, concluyendo que la empresa brinda un servicio de calidad, el antecedente aporta en que se resalta la importancia que tiene en la actualidad un servicio de calidad, tomando en cuenta los cambios modernos como la evolución de valores, normas y estilos de vida de la sociedad.

El modelo de desarrollo sostenible, definido a partir del concepto de sustentabilidad de los sistemas productivos, se centra en el objetivo de satisfacer las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para compensar las propias.

En palabras de Garzón y Ibarra, (2017) el origen oficial sobre la sostenibilidad se ubica en la primera conferencia mundial sobre el medio ambiente realizada en Estocolmo,

organizada por la ONU en 1972, ese mismo año se crea el programa de las naciones unidas para el medio ambiente (PNUMA); tendrían que pasar veinticinco años, para que se asigne más relevancia a la Sostenibilidad Empresarial; en 1997 se desarrolla el protocolo de Kyoto; el cual está orientado a promover el desarrollo sostenible, limitación y reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) en la atmósfera; ese mismo año, se forma la red de desarrollo sostenible (Sustainable Development Network Programe RDS), cuyos lineamientos fueron considerados por Colombia para conformar su propia red.

El desarrollo sostenible implica el uso y consumo de los recursos no exceda su capacidad de regeneración. Esta debe ser la preocupación de los directivos de las empresas, sin dejar de explotar recursos básicos, con el objeto de permitir su recuperación, como sucede en la agricultura o la pesca. Una gestión sostenible no sólo se traduce en una reducción, por ejemplo, de residuos contaminantes, iniciativa muy relevante en sí misma, sino también en el desarrollo de nuevos productos y servicios, fruto de un esfuerzo en la innovación.

En los últimos años se ha desarrollado un número creciente de estudios al tema de la Sostenibilidad Empresarial, se presentan tres conceptos que se considera básicos para el posterior desarrollo del presente trabajo de investigación: La línea de Triple Resultado (Triple Bottom Line) enunciado por Elkington por primera vez en 1994, La Teoría de los Grupos de Interés y La Rueda del Cambio (The Wheel of Change) de Bob Doppelt. (Sánchez, 2014)

La frase The Triple Bottom Line – TBL en español la Línea de Triple Resultado, fue usada por primera vez en 1994 por John Elkington. Su argumento fue que las compañías debían preparar tres cuentas de resultados, una es la tradicional, donde se

establece el beneficio de la empresa, la segunda es la contabilidad de las personas que se ha de medir de alguna forma si la compañía es socialmente responsable en sus operaciones y la tercera y última es la contabilidad del planeta, radica en medir la responsabilidad medioambiental.

La Teoría de los Grupos de Interés (Stakeholder) postula la capacidad de una empresa para generar riqueza sostenible a lo largo del tiempo y su valor a largo plazo, viene determinada por sus relaciones con sus grupos de interés (Freeman, 1984). El grupo de interés de una empresa es cualquier grupo o individuo que puede afectar o es afectado por el logro de los objetivos de la organización.

Los Stakeholder son individuos o grupos que tienen determinados intereses y aspiraciones con respecto a la empresa; tales intereses pueden ser el resultado de transacciones llevadas a efecto con la empresa o derivar de actividades unilaterales de parte de la misma, los intereses involucrados pueden tener un sesgo más bien legal o por el contrario de índole moral y pueden ser individuales o colectivos.

Las dimensiones de sostenibilidad hacen referencia a la capacidad que deben tener las empresas para lograr la satisfacción de las necesidades actuales del mercado sin poner en peligro o afectar la capacidad de satisfacer las propias necesidades de las futuras generaciones. Para lograr un desarrollo sostenible, las empresas deben tomar medidas que sean económicamente viables, que respeten el medio ambiente y que sean socialmente equitativas; es decir, integrar estas tres dimensiones para lograr un efectivo desarrollo.

El fenómeno y la popularidad de este término son relativamente joven, en la comunidad investigadora el término aparece por primera vez a mediados de los años cincuenta, pero no alcanza notoriedad hasta finales de los años noventa, popularizado por

su uso en la burbuja de internet, los modelos de negocio son esenciales para el éxito de las organizaciones.

Esta propuesta es desarrollada por Porter y Kramer (2006), quienes argumentan que la RSE no debe considerarse un costo, una restricción o una obra de caridad, proponen un enfoque estratégico que puede convertir una buena ciudadanía corporativa en una oportunidad para crear ventajas competitivas e innovación, mediante el empleo de los recursos y la experiencia de la empresa para fomentar beneficios sociales.

Asimismo, los modelos de negocios sostenibles tiene dos atributos globales: características estructurales y las características culturales.

- Características estructurales, son aquellas que se relacionan con los procesos, formas y estructuras de organización y las prácticas empresariales.
- Características culturales, hacen referencia a normas, valores, conductas, y las actitudes; en la segunda dimensión se identifican las capacidades organizativas internas específicas y la dimensión externa.

La sostenibilidad forma parte de la economía verde, concebida como un supra sistema que relaciona las variables de la empresa verde que son: un nuevo enfoque para hacer negocios, lo cual implica modificar su estilo de vida para contribuir con ello a un desarrollo realmente sostenible que vaya más allá del medio ambiente y que involucre factores sociales medulares para lograr un desarrollo y concebir la inclusión social como parte de la plataforma estratégica, lo cual exige legitimar las iniciativas que deben formar parte de la visión y razón de ser de la organización.

Una empresa es sostenible cuando además de lograr una cuenta de resultados satisfactorios y maximizar su valor, es viable a corto y largo plazo por su contribución al

desarrollo sostenible de su entorno, todo ello con pleno respeto a los derechos humanos individuales y colectivos. La RSE es la contribución empresarial al desarrollo sostenible, es un compromiso voluntario de las empresas para el desarrollo de la sociedad y preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con los que interactúan a través de determinadas estrategias cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente.

Alva (2017), Una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p.12).

Los trabajadores son el recurso más vital de cualquier organización. Mantener a los empleados satisfechos mejora el desempeño general de la empresa por varias razones (Guevara, 2017):

- Menores tasas de ausentismo y rotación. Los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo, lo cual resulta en un ahorro de tiempo y de dinero para el departamento de Recursos Humanos.
- Mayor productividad. En general los empleados satisfechos -sin importar su *seniority*, tienen mejor desempeño que aquellos que no están contentos. De aquí la efectividad de las compañías con una mayor cantidad de empleados felices.

- Lealtad. Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ahínco y compromiso. Esto suele denominarse bajo el concepto de comportamiento ciudadano.

En general se utilizan tres métodos de encuesta para medir la satisfacción en el trabajo: el índice global único, el puntaje global y el puntaje por facetas.

- El índice global único es simplemente una respuesta a una sola pregunta. por ejemplo, «¿qué tan satisfecho está con su trabajo?». el número de respuestas predeterminadas tiende a ser de alrededor de cinco, desde «muy satisfecho» hasta «muy insatisfecho» (Chiavenato, 2009).
- La medición global y la medición por facetas son metodologías más extendidas, y se consideran más sofisticadas y precisas. ambas consisten en una serie de preguntas sobre diferentes aspectos y atributos del trabajo: condiciones generales, compensación y beneficios, relaciones con compañeros de trabajo y supervisores, entre otras. cada punto responde a una escala estandarizada, que los investigadores combinan para generar puntajes (Chiavenato, 2009).

Chiavenato (2000), define el desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Chiavenato (2000), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad:

- Factores Internos: Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos

grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimientos organizacionales, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

- Factores Externos: La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad.

Chiavenato (2000), la productividad es definida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos (Paz y Gonzales, 2013).

Ayala (2016) menciona que el objetivo principal de la evaluación del desempeño laboral es: La evaluación del desempeño de los colaboradores al identificar si el proceso de selección e inducción fueron los adecuados, esta evaluación se realiza mediante el control de las actividades de las personas en relación a sus tareas asignadas.

La evaluación del desempeño laboral se realizar en función a dos métodos evaluación (Chiavenato,2011). Por resultados: es decir se mide aquello que alcanza o produce el empleado. Evaluando el desempeño de los colaboradores: se considera el modo de actuar en el trabajo, la responsabilidad con la que desempeña sus actividades encomendadas.

Chiavenato, (2009) menciona que existen varios métodos para la evaluación del Desempeño laboral, estos son:

- Escalas graficas: se evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados como: bueno, malo, excelente.
- Método de elección forzada: Consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frase descriptivas de alternativas referente al desempeño individual de los colaboradores.

La empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, en la actualidad gestiona sus servicios a través del modelo de negocios sostenibles, asimismo desarrolla una política de gestión en relación al talento humano enfocada a brindar trabajo a la gente de la comunidad o zonas de influencia del proyecto. La problemática se basa en las escalas salariales, que no cuentan con un nivel de homogeneidad referente al cargo o puesto a cubrir, con referente a las relaciones interpersonales, los trabajadores pelean entre sí por ser uno más que el otro, no existe un buen margen del trabajo en equipo, por ello la mayoría de veces cada uno busca su propio beneficio.

El análisis de la problemática antes descrita y con la fundamentación teórica previa nos permite poder plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación del modelo de negocio sostenible con la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?; asimismo dicha interrogante permite formular los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre los valores empresariales en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?; ¿Qué relación existe entre gestión empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora,

2020?; ¿Qué relación existe entre la comunicación social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?; ¿Qué relación existe entre compromiso social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?; ¿Qué relación existe entre la confianza social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?.

Asimismo, con la finalidad de dar respuesta al problema de investigación planteado se estableció como objetivo general de la investigación: Identificar la relación del modelo de negocio sostenible en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020. Igualmente se han propuesto como objetivos específicos: Identificar la relación de los valores empresariales en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Identificar la relación de la gestión empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Identificar la relación de la comunicación social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Identificar la relación del compromiso social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Identificar la relación de la confianza social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

La hipótesis de la investigación se expresa como: Existe una relación directa y significativa entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020. Igualmente, las hipótesis específicas de la investigación se expresan como: Existe una relación directa y

significativa entre los valores empresariales y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Existe una relación directa y significativa entre la comunicación social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Existe una relación directa y significativa entre el compromiso social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.; Existe una relación directa y significativa entre la confianza social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

En la clasificación de las hipótesis que realizan distintos autores, se observan diferentes criterios; unos presentan una vinculación con las hipótesis y los procedimientos de validación y otros vinculan a las hipótesis con la elaboración de teoría (Espinoza, 2018). Método para comprobar una hipótesis según Sheahan (2016), la comprobación de una hipótesis a menudo se refiere a dos tipos de hipótesis: la hipótesis nula y la alternativa. La hipótesis nula es la afirmación que se pondrá a prueba. La hipótesis alternativa es el resultado de respaldo que solo juega una parte en la prueba si la hipótesis nula conduce a un rechazo de la hipótesis.

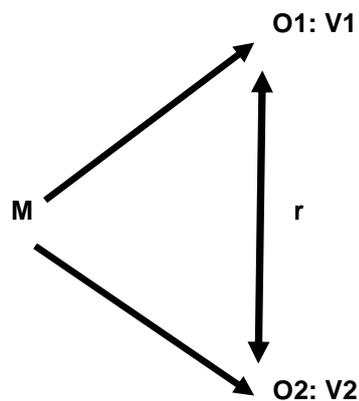
La investigación encuentra su justificación social en el análisis del desarrollo de los modelos de negocio sostenibles y satisfacción de laboral de los colaboradores de la empresa SUMAQ WASI, que permita una mejora de los procesos comerciales que incidan en la calidad del servicio, en cuanto a la relación de viabilidad de la investigación existen fuentes de información confiables que permitirán la obtención de resultados óptimos. Se justifica desde el nivel práctico porque los resultados del presente estudio

serán de utilidad para empresa y otras instituciones públicas o privadas, aportando a la mejora de los negocios sostenibles y la satisfacción laboral de los colaboradores; constituyéndose en una fuente de referencias para futuras investigaciones, que son de interés para diferentes profesionales y estudiantes universitarios.

## CAPÍTULO II. METODO

Según Hernández (2018), “el enfoque cuantitativo es cuando la investigación se utiliza la recolección de datos mediante instrumentos previamente diseñados, asimismo se realiza el análisis estadístico a través de una medición numérica” (p.36). Asimismo, Hernández (2018) menciona que “La investigación básica. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p.24).

El propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (Lozada, 2014).



**M: Muestra:** conformada por los colaboradores de la empresa

**O1: Variable (1):** Modelo de negocio sostenible

**O2: Variable (2):** Satisfacción laboral

**r:** Relación

### Definición de variables

#### - **Variable 1:** Sostenibilidad

Los modelos de negocio sostenible aportan soluciones que crean valor ambiental y social, a la vez claro, que son sostenibles desde una perspectiva económica (Tábara 2003).

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

Andresen, et al. (2007) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p.719).

De acuerdo a Hernández (2018) “La población refiere al universo sobre el que se investigará. Describe las características de la misma”. Cada uno de los 25 colaboradores de la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, de la ciudad de Cajamarca.

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular (Hernández,2018).El criterio de inclusión considerado para ser considerado en la muestra es ser colaborador de la empresa Sumaq Wasi distrito de Namora, que labora actualmente a pesar de la pandemia COVID 19. El criterio de exclusión considerado para no pertenecer a la muestra de la investigación es ser colaborador de la empresa Sumaq Wasi distrito de Namora y no encontrarse laborando debido al procesos de suspensión perfecta dictada por el estado como consecuencia de la lucha contra la pandemia COVID 19. La muestra está conformada por los 20 colaboradores de la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, de la ciudad de Cajamarca.

En relación a la técnica utilizada para la recolección de la información es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario.

- a) **Cuestionario de modelo de negocio sostenible:** El cuestionario diseñado para medir el modelo de negocio sostenible está conformado por 24 preguntas, las cuales serán medidas bajo la escala de Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.
- b) **Cuestionario de satisfacción laboral:** El cuestionario está conformado por 24 preguntas, las cuales serán medidas según la escala de Likert: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Respecto a la confiabilidad del instrumento para medir las características del modelo negocio sostenible, fue determinada bajo el método del coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 1.**

*Estadística de fiabilidad modelo de negocio sostenible*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	24

Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS

Igualmente la confiabilidad del instrumento para medir la satisfacción laboral, fue determinada bajo el método del coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 2.**

*Estadística de fiabilidad satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	24

Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS

Respecto a la confiabilidad del instrumento, fue determinada bajo el método del coeficiente de Alfa de Cronbach.

**Tabla 3.**

*Estadística de fiabilidad cuestionario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	48

**Nota:** elaboración propia según programa estadístico SPSS

Interpretación: Los resultados obtenidos teniendo en cuenta el índice de correlación de el Alfa de Cronbach es igual a 0.914; los resultados tienen una confiabilidad alta según la escala de valoración; el instrumento desarrollado es totalmente valido al ser mayor que 0.60.

La información obtenida se analizará mediante estadística descriptiva, haciendo uso de Microsoft Excel y SPSS 25. Asimismo, se ha utilizado las siguientes herramientas informáticas como Microsoft Word para la transcripción, redacción del informe final de la investigación, Microsoft Excel para el tratamiento estadístico de la información recolectada. Spss 25: para determinar y analizar las correlaciones entre las variables de estudio, el nivel de confiabilidad del instrumento. Asimismo, se consideran el baremo del coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 4.**

*Baremo Coeficiente de correlación de Pearson*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Nota:** elaboración propia según Baremo de Pearson

En relación a la ética de la investigación esta se fundamenta en el Código de Ética del Investigador Científico UPN, asimismo a la legislación que protege la Propiedad Intelectual, en relación al derecho de autor.

La ética se preocupa por el comportamiento de los investigadores hacia la sociedad, la investigación tiene como objetivo no perjudicar a la empresa involucrada en la investigación, en este sentido, se tomarán en cuenta los siguientes valores éticos: respeto a las personas que colaboran con la investigación, respeto a la empresa y sus actividades comerciales. Los autores utilizados como fuentes consultadas y consideradas se han citado, además se cuenta con el permiso y ayuda de la cooperativa en estudio para la recolección de esta información requerida. Los datos obtenidos se usarán con fines netamente académicos, basándonos en el método científico sin dejar los valores de un investigador.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### Prueba de normalidad de datos

Para realizar la contrastación de la hipótesis mediante el método estadístico, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk debido a que la muestra es menor a 50 encuestados, por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad.

Ho: La información obtenida de los datos del modelo de negocio sostenible no provienen de una distribución normal.

H1: La información obtenida de los datos del modelo de negocio sostenible proviene de una distribución normal.

**Tabla 5.**

*Pruebas de normalidad por dimensiones*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sostenible	,433	20	,000
Satisfacción	,580	20	,000
Valores	,720	20	,000
Gestión	,688	20	,000
Comunicación	,773	20	,000
Compromiso	,744	20	,000
Confianza	,768	20	,000

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

Consideramos la regla de decisión lógica:

$p < 0.05$ , se acepta H1 y se rechaza la H0.

$p > 0.05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0.

Por tanto, de acuerdo con la prueba de normalidad realizada con Shapiro Wilk, se determinó la información obtenida de los datos del modelo de negocio sostenible provienen de una distribución normal.

**En relación al objetivo general:** Determinar la relación del modelo de negocio sostenible en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se formulan las hipótesis estadísticas:

**H1.** Existe una relación directa y significativa entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**H0.** No existe una relación directa y significativa entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**Tabla 6.**

**Pruebas de estadística Rho de Spearman Hipótesis general**

			Negocio Sostenible	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Negocio Sostenible	Coefficiente de correlación	1,000	,336
		Sig. (bilateral)	.	,147
		N	20	20
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,336	1,000
		Sig. (bilateral)	,147	.
		N	20	20

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

Consideramos la regla de decisión lógica:

$p < 0.05$ , se acepta H1 y se rechaza la H0.

$p > 0.05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0.

Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,147 > 0,05$  se rechaza la H1 y se acepta H0. Se establece que existe una relación directa entre el negocio sostenible y la satisfacción laboral (0.336).

**En relación al objetivo específico uno:** Identificar la relación de los valores empresariales en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se formulan las hipótesis estadísticas:

**H1.** Existe una relación directa y significativa entre los valores empresariales y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**H0.** No existe una relación directa y significativa entre los valores empresariales y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**Tabla 7.**

**Pruebas de estadística Rho de Spearman hipótesis específica uno**

		Satisfacción	Valores
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.019
		N	20
Valores	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,520*
		Sig. (bilateral)	,019
		N	20

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

Consideramos la regla de decisión lógica:

$p < 0.05$ , se acepta H1 y se rechaza la H0.

$p > 0.05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0.

Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,019 < 0,05$  se acepta H1 y se rechaza la H0. Se establece que existe una relación directa entre los valores empresariales y la satisfacción laboral (0.520).

**Tabla 8.**

*Características de la dimensión valores empresariales*

Preguntas	valores empresariales				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
Cuenta con un código de ética o conducta	10%	20%	25%	45%	0%
Cuenta con mecanismos para facilitar el cumplimiento del código de ética o conducta	5%	25%	20%	25%	25%
Cuenta con un código sobre la política ambiental.	5%	30%	30%	30%	5%
implementó su empresa medidas para minimizar su generación de residuos	5%	35%	45%	10%	5%
Su empresa monitorea su consumo de agua	0%	25%	25%	45%	5%
Evita el Incrementa de la desigualdad entre los trabajadores y sus empleados	10%	20%	25%	45%	0%
<b>Total</b>	<b>6%</b>	<b>26%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	<b>7%</b>

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a los valores empresariales del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 6% nunca ha tenido el conocimiento sobre la existencia de un código de ética, un 26% considera que casi nunca existen los mecanismos para el cumplimiento del código de ética, un 28% menciona que a veces se les informa sobre el código de política ambiental, un 33% considera que casi siempre la empresa a implementado medidas para minimizar la generación de residuos que afecten el medio ambiente en el que se desarrollan las actividades y un 7% de los colaboradores menciona que siempre se monitoria el consumo de agua y considera que la empresa evita la desigualdad entre sus colaboradores.

**En relación al objetivo específico dos:** Identificar la relación de la gestión empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se formulan las hipótesis estadísticas:

**H1.** Existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**H0.** No existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**Tabla 9.**

*Pruebas de estadística Rho de Spearman hipótesis específica dos*

			Gestión	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,287
		Sig. (bilateral)	.	,220
		N	20	20
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,287	1,000
		Sig. (bilateral)	,220	.
		N	20	20

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

Consideramos la regla de decisión lógica:

$p < 0.05$ , se acepta H1 y se rechaza la H0.

$p > 0.05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0.

Se utilizo la prueba estadística Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,220 > 0,05$  se rechaza la H1 y se acepta H0. Se establece que existe una relación directa entre la gestión empresarial y la satisfacción laboral (0.287).

**Tabla 10.**

*Características de la dimensión de gestión empresarial*

Preguntas	Gestión empresarial				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
La participación de los pobladores es directa	5%	25%	20%	25%	25%
Evalúa los Riesgo significativo para el desarrollo de la actividad empresarial	0%	50%	35%	10%	5%
Cuenta su empresa con sistemas de reaprovechamiento de sus efluentes líquidos	5%	10%	35%	45%	5%
Implementa su empresa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible de su cadena de valor	5%	15%	25%	40%	15%
Utiliza herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus proveedores	5%	35%	45%	10%	5%
<b>Total</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>	<b>32%</b>	<b>26%</b>	<b>11%</b>

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a la gestión empresarial del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan en un 4% que nunca es directa la participación de los pobladores, un 11% menciona que siempre utiliza herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus proveedores, un 26% considera que casi siempre la empresa da iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible de su cadena de valor, un 27% menciona que casi nunca la empresa cuenta con sistemas de reaprovechamiento de sus efluentes líquidos, un 32% considera que a veces se evalúa los riesgos para el desarrollo de las actividades empresariales.

**En relación al objetivo específico tres:** Identificar la relación de la comunicación social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se formulan las hipótesis estadísticas:

**H1.** Existe una relación directa y significativa entre la comunicación social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**H0.** No existe una relación directa y significativa entre la comunicación social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**Tabla 11.**

*Pruebas de estadística Rho de Spearman hipótesis específica tres*

		Satisfacción	Comunicación
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

**Nota:** elaboración propia según programa estadístico SPSS

Consideramos la regla de decisión lógica:

$p < 0.05$ , se acepta H1 y se rechaza la H0.

$p > 0.05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0.

Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,01 < 0,05$  se acepta H1 y se rechaza la H0. Se establece que existe una relación directa entre la comunicación social y la satisfacción laboral (0.690).

**Tabla 12.**

*Características de la dimensión de comunicación social*

Preguntas	Comunicación social				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
Cuenta su empresa con un Reporte de Sostenibilidad o Reporte Social	0%	25%	25%	45%	5%
su empresa cuenta con medios de comunicación masiva	5%	15%	25%	40%	15%
su empresa comunica sus acciones con respecto a inversiones futuras	15%	15%	25%	45%	0%
implementó su empresa medidas para reducir el consumo de agua	0%	35%	15%	25%	25%
Su empresa, ¿recicla, reutiliza o comercializa alguno de los residuos de su proceso productivo?	0%	40%	10%	40%	10%
Total	4%	26%	20%	39%	11%

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a la comunicación social del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 4% nunca tuvieron conocimiento de que la empresa presente un Reporte de Sostenibilidad o Reporte Social, un 11% considera que siempre la empresa cuenta con medios de comunicación masiva, un 20% menciona que a veces la empresa comunica sus acciones con respecto a inversiones futuras, un 26% considera que casi nunca la empresa ha implementado medidas para reducir el consumo de agua, un 39% establece que casi siempre la empresa reutiliza o comercializa alguno de los residuos de su proceso productivo.

**En relación al objetivo específico cuatro:** Identificar la relación del compromiso social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se formulan las hipótesis estadísticas:

**H1.** Existe una relación directa y significativa entre el compromiso social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**H0.** No existe una relación directa y significativa entre el compromiso social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**Tabla 13.**

*Pruebas de estadística Rho de Spearman hipótesis específica cuatro*

			Satisfacción	Compromiso
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Compromiso	Coefficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

Consideramos la regla de decisión lógica:

$p < 0.05$ , se acepta H1 y se rechaza la H0.

$p > 0.05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0.

Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,01 < 0,05$  se acepta H1 y se rechaza la H0. Se establece que existe una relación directa entre el compromiso social y la satisfacción laboral (0.704).

**Tabla 14.**

*Características de la dimensión de compromiso social*

Preguntas	Compromiso social				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
Evalúa su empresa el impacto ambiental de sus productos o servicios	10%	20%	25%	45%	0%
Su empresa cuenta con productos o servicios específicos orientados a satisfacer las necesidades de los segmentos socioeconómicos excluidos	5%	25%	20%	25%	25%
El enfoque de la responsabilidad es hacia el poblador de la comunidad	5%	30%	30%	30%	5%
La empresa cuenta con una reputación frente a la sociedad por la difusión de sus acciones empresariales	5%	35%	45%	10%	5%
Total	6%	28%	30%	28%	9%

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación al compromiso social del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 6% considera que nunca la empresa evalúa el impacto ambiental de sus productos, un 9% considera que siempre la empresa cuenta con productos o servicios específicos orientados a satisfacer las necesidades de los segmentos socioeconómicos excluidos, un 28% considera que casi nunca la empresa presenta un enfoque de la responsabilidad hacia el poblador de la comunidad, un 28% considera que casi siempre la empresa cuenta con una reputación frente a la sociedad por la difusión de sus acciones empresariales.

**En relación al objetivo específico cinco:** Identificar la relación de la confianza social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se formulan las hipótesis estadísticas:

**H1.** Existe una relación directa y significativa entre la confianza social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**H0.** No existe una relación directa y significativa entre la confianza social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

**Tabla 15 .**

*Pruebas de estadística Rho de Spearman hipótesis específica cinco*

		Satisfacción	Confianza
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
	Confianza	Coeficiente de correlación	,123
		Sig. (bilateral)	,605
		N	20

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

Consideramos la regla de decisión lógica:

$p < 0.05$ , se acepta H1 y se rechaza la H0.

$p > 0.05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0.

Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,605 > 0,05$ , se rechaza la H1 y se acepta H0. Se establece que existe una relación directa entre la confianza social y la satisfacción laboral (0.123).

**Tabla 16.**

*Características de la dimensión de confianza social*

Preguntas	confianza social				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
existe un proceso de selección de sus colaboradores	0%	25%	25%	45%	5%
Su empresa verifica externamente la información contenida en su Reporte responsabilidad social empresarial	10%	20%	25%	45%	0%
su empresa a tenido conflictos con sus vecinos de la comunidad en relación al uso de los recursos	5%	25%	20%	25%	25%
implementa su empresa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible	0%	50%	35%	10%	5%
<b>Total</b>	<b>4%</b>	<b>30%</b>	<b>26%</b>	<b>31%</b>	<b>9%</b>

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a la confianza social del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 4% nunca existe un proceso de selección de sus colaboradores, un 9 % consideran que siempre se verifica externamente la información contenida en su reporte responsabilidad social empresarial, un 26% considera que a veces ha tenido conflictos con sus vecinos de la comunidad en relación al uso de los recursos, un 30% menciona que casi nunca la empresa implementa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible.

## Características del clima laboral

### Puesto de trabajo y dirección del área

Tabla 17.

*Características de la dimensión de puesto de trabajo y dirección del área*

Pregunta	Puesto de trabajo y dirección del área				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
Implementa su empresa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible	0%	50%	35%	10%	5%
El trabajo en mi área está bien organizado	0%	25%	25%	45%	5%
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí	5%	25%	20%	25%	25%
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	0%	25%	25%	45%	5%
El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones	5%	35%	45%	10%	5%
El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	0%	25%	25%	45%	5%
<b>Total</b>	<b>2%</b>	<b>31%</b>	<b>29%</b>	<b>30%</b>	<b>8%</b>

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a las características del clima laboral en dimensión puestos de trabajo y dirección del área los colaboradores manifiestan que un 4% nunca existe un proceso de selección de sus colaboradores, un 2% mencionan que nunca la empresa implementa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible, un 8% considera que siempre el trabajo en las áreas está bien organizado, un 29% menciona que a veces sus funciones y responsabilidades están definidas, un 30% considera que casi siempre en su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades y un 31% considera que casi nunca el responsable soluciona los problemas de manera eficaz.

### Ambiente de trabajo y comunicación

**Tabla 18.**

*Características de la dimensión de ambiente y trabajo de comunicación*

Pregunta	Ambiente de trabajo y comunicación				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
El responsable de mi área delega eficazmente funciones de responsabilidad	5%	25%	20%	25.00%	25%
La relación con los compañeros de trabajo es buena.	0%	50%	35%	10%	5%
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas	5%	10%	35%	45%	5%
Me siento parte de un equipo de trabajo.	5%	15%	25%	40%	15%
La comunicación interna dentro del área funciona correctamente	5%	35%	45%	10%	5%
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	0%	25%	25%	45%	5%
Total	3%	27%	31%	29%	10%

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a las características del clima laboral en dimensión Ambiente de trabajo y comunicación del área los colaboradores manifiestan que un 3% el responsable del área delega eficazmente funciones de responsabilidad, un 10% considera que siempre la relación con los compañeros de trabajo es buena, un 27% menciona que casi nunca es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas, un 29% casi siempre considera que la comunicación interna dentro del área funciona correctamente y un 31% menciona que a veces le resulta fácil la comunicación con mi responsable.

## Infraestructura y recursos

**Tabla 19.**

*Características de la dimensión de infraestructura y recursos*

Pregunta	Infraestructuras y recursos				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
Las condiciones de trabajo de mi área son seguras	5%	15%	25%	40%	15%
Las condiciones ambientales del área (climatización, laminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria	15%	15%	25%	45%	0%
Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	0%	35%	15%	25%	25%
<b>Total</b>	<b>7%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>37%</b>	<b>20%</b>

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a las características del clima laboral en la dimensión infraestructura y recursos del área los colaboradores manifiestan que un 37% casi siempre Las condiciones de trabajo de mi área son seguras, un 20% menciona que siempre las condiciones ambientales del área (climatización, laminación, decoración, ruidos, ventilación) facilitan mi actividad diaria, un 22% considera que a veces las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.

## Motivación y reconocimiento

Tabla 20.

*Características de la dimensión de motivación y reconocimiento*

Pregunta	Formación y mejora				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	0%	25%	25%	45%	5%
La empresa cuenta con un plan de formación y mejora continua	0%	50%	35%	10%	5%
Cuando es necesario, la empresa me facilita formación al complementaria sobre las actividades del negocio	5%	10%	35%	45%	5%
Entre los objetivos de mi área, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	10%	20%	20%	50%	0%
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	15%	40%	15%	20%	10%
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área.	5%	20%	20%	45%	10%
Total	6%	28%	25%	36%	6%

**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a las características del clima laboral en la dimensión formación y mejora del área los colaboradores manifiestan que un 6% nunca a recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo, un 6% considera que siempre la empresa cuenta con un plan de formación y mejora continua, un 25% menciona que a veces la empresa me facilita formación al complementaria sobre las actividades del negocio, un 28% considera que casi nunca identifica en su actividad diaria aspectos susceptibles de mejora y un 36% considera que casi siempre se siente copartícipe de los éxitos y fracasos de su área.

## Motivación y reconocimiento

Tabla 21.

*Características de la dimensión de motivación y reconocimiento*

Pregunta	Motivación y reconocimiento				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre.
En general, me siento satisfecho en mi área.	5%	20%	25%	45%	5%
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	5%	30%	20%	40%	5%
Estoy motivado para realizar mi trabajo	5%	35%	50%	5%	5%
Total	5%	28%	32%	30%	5%

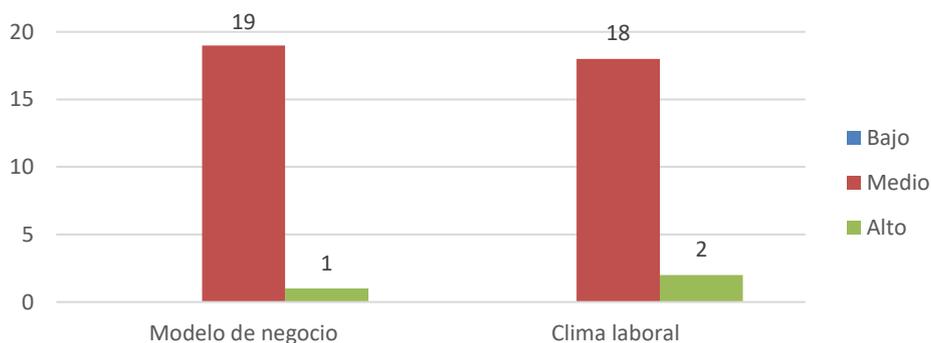
**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

En relación a las características del clima laboral en dimensión motivación y reconocimiento manifiestan que un 32% considera que a veces en general, se siento satisfecho en su área asignada, un 30% menciona que casi siempre reconocen adecuadamente las tareas que realiza y un 28% casi nunca se encuentra motivado para realizar su trabajo.

## Nivel del clima laboral y nivel de implementación del modelo de negocio sostenible.

Figura 1.

*Nivel clima laboral y nivel de implementación del modelo de negocio sostenible*



**Nota: elaboración propia según los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio.**

El nivel del modelo de negocio sostenible se encuentra en un nivel medios según el 95% de colaboradores y el clima laboral en un nivel medio según el 90% de los mismos.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Los diferentes modelos de negocios sostenibles, en la actualidad impactan en el desarrollo económico de las comunidades donde realizan sus actividades principales y comerciales, considerando los tres pilares básicos en los que se fundamenta la sostenibilidad empresarial. Se determinó que existe una correlación directa y significativa entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral de la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora es (0.336). Se coincide con Henriques y Sadorsky (2006), que considera que el impacto de la sostenibilidad empresarial es la interacción de factores que inciden en satisfacción laboral y el cuidado del entorno. Asimismo se estableció que a un nivel de significancia bilateral  $p=0,147 > 0,05$  no existe una relación directa y significativa entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se coincide con El Espectador (2017), que menciona que los negocios sostenibles son una alternativa de crecimiento, que generan impactos positivos en el ambiente y la sociedad en la que se desarrolla la actividad, como el desarrollo que viene generando la empresa en la comunidad de Namora, actualmente el modelo de negocio sostenible se encuentra en un nivel medio y el clima laboral en un nivel medio, esto debido al proceso de adaptación y mejora en los procesos en los que se encuentra inmersa la empresa para lograr mejoras en la calidad de vida. Se coincide con Madero y Zárate (2016), los que consideran que los modelos de negocios sostenibles permiten el mejor aprovechamiento de los recursos, el incremento de igualdad social y el crecimiento económico.

Los valores empresariales del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 6% nunca ha tenido el conocimiento sobre la existencia de un código de ética, un 26% considera que casi nunca existen los mecanismos para el cumplimiento del código de ética, un 28% menciona que a veces se les informa sobre el código de política ambiental, un 33% considera que casi siempre la empresa ha implementado medidas para minimizar la generación de residuos que afecten el medio ambiente en el que se desarrollan las actividades y un 7% de los colaboradores menciona que siempre se monitoria el consumo de agua y considera que la empresa evita la desigualdad entre sus colaboradores.

La correlación que existe entre los valores empresariales del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora es una correlación directa y significativa en un nivel alto (0.520). Siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,019 < 0,05$  se determina que existe una relación directa y significativa entre los valores empresariales y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se difiere con Adams (2015), el que considera que la globalización ha facilitado a las compañías explotar mano de obra barata, explotar recursos naturales y dañar gravemente el entorno natural. En relación a la gestión empresarial del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan en un 4% que nunca es directa la participación de los pobladores, un 11% menciona que siempre utiliza herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus proveedores, un 26% considera que casi siempre la empresa da iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible de su cadena de valor, un 27% menciona que casi nunca la empresa cuenta con sistemas de reaprovechamiento de sus

efluentes líquidos, un 32 % considera que a veces se evalúa los riesgos para el desarrollo de las actividades empresariales.

La correlación que existe entre la gestión empresarial del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora es una correlación directa y significativa en un nivel bajo (0.287). Siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,220 > 0,05$  se estableció que no existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Scade (2012), considera que la predisposición a gestionar los recursos externos e internos de las organizaciones ha permitido poder acuñar una nueva ideología empresarial que permite la sostenibilidad empresarial. En relación a la confianza social del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 4% nunca existe un proceso de selección de sus colaboradores, un 9 % consideran que siempre se verifica externamente la información contenida en su reporte responsabilidad social empresarial, un 26% considera que a veces ha tenido conflictos con sus vecinos de la comunidad en relación al uso de los recursos, un 30% menciona que casi nunca la empresa implementa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible.

La correlación que existe entre la confianza social del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora es una correlación directa y significativa en un nivel bajo (0.123). Siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,605 > 0,05$  se determina que no existe una relación directa y significativa entre la confianza social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

La correlación que existe entre el compromiso social del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora es una correlación directa y significativa en un nivel alto (0.704). Siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,01 < 0,05$  se estableció que existe una relación directa y significativa entre el compromiso social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020. En relación al compromiso social del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 6% considera que nunca la empresa evalúa el impacto ambiental de sus productos, un 9% considera que siempre la empresa cuenta con productos o servicios específicos orientados a satisfacer las necesidades de los segmentos socioeconómicos excluidos, un 28% considera que casi nunca la empresa presenta un enfoque de la responsabilidad hacia el poblador de la comunidad, un 28% considera que casi siempre la empresa cuenta con una reputación frente a la sociedad por la difusión de sus acciones empresariales.

En relación a la comunicación social del modelo de negocio sostenible los colaboradores manifiestan que un 4% nunca tuvieron conocimiento de que la empresa presente un Reporte de Sostenibilidad o Reporte Social, un 11% considera que siempre la empresa cuenta con medios de comunicación masiva, un 20% menciona que a veces la empresa comunica sus acciones con respecto a inversiones futuras, un 26% considera que casi nunca la empresa ha implementado medidas para reducir el consumo de agua, un 39% establece que casi siempre la empresa reutiliza o comercializa alguno de los residuos de su proceso productivo.

La correlación que existe entre la comunicación social del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora es una correlación directa y significativa en un nivel alto (0.690). Siendo el nivel de

significancia bilateral  $p=0,01 < 0,05$  se estableció que existe una relación directa y significativa entre la comunicación social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se coincide con Ayllón (2018), ejercer actividades de reciclaje para que estos sean entregados a las organizaciones ambientalistas, como por ejemplo residuos de aceites, residuos orgánicos e inorgánicos, para fines de ayuda social, asistencialismo o responsabilidad social ambiental.

Se coincide con Guevara (2017), que el trabajo en equipo, oportunidades de desarrollo laboral, reconocimiento al buen desempeño en el trabajo, compensación y seguridad permite la gestión adecuada de los modelos de negocio. Se coincide con Orosco (2019), que clima organizacional está directamente relacionada a la variable satisfacción laboral, ya que sin un adecuado clima organizacional no puede reflejarse en los trabajadores un compromiso organizacional y esto repercute en la satisfacción directa del cliente, motivación y reconocimiento manifiestan que un 32% considera que a veces en general, se sienten satisfechos en su área asignada, un 30% menciona que casi siempre reconocen adecuadamente las tareas que realiza y un 28% casi nunca se encuentra motivado para realizar su trabajo.

Infraestructura y recursos del área los colaboradores manifiestan que un 37% casi siempre las condiciones de trabajo de mi área son seguras, un 20% menciona que siempre las condiciones ambientales del área (climatización, laminación, decoración, ruidos, ventilación) facilitan mi actividad diaria, un 22% considera que a veces las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.

## 4.2 Conclusiones

Se demostró que la correlación que existe entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi es directa en un nivel alto (0.336); Igualmente siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,147 > 0,05$  se establece que no existe una relación directa y significativa entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se demostró que la correlación que existe entre los valores empresariales del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi es directa en un nivel alto (0.520). Asimismo, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,019 < 0,05$  se estableció que existe una relación directa y significativa entre los valores empresariales y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se demostró que la correlación que existe entre la gestión empresarial del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi es directa en un nivel bajo (0.287). Asimismo, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,220 > 0,05$  se estableció que no existe una relación directa y significativa entre la gestión empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se demostró que la correlación que existe entre la confianza social del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi es directa en un nivel bajo (0.123). Asimismo, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,220 > 0,05$  se estableció que no existe una relación directa y significativa entre la confianza social y la

satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se demostró que la correlación que existe entre el compromiso social del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi es directa en un nivel alto (0.704). Asimismo, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,01 < 0,05$  se estableció que existe una relación directa y significativa entre el compromiso social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

Se demostró que la correlación que existe entre la comunicación social del modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi es directa en un nivel alto (0.690). Asimismo, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0,01 < 0,05$  se estableció que existe una relación directa y significativa entre la comunicación social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

## REFERENCIAS

- Adams, C. (1 de Febrero de 2015). *bbvaopenmind*. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/02/BBVA-OpenMind-Sostenibilidad-y-la-empresa-del-futuro-Carol-A-Adams.pdf>
- Alva, O. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicio al usuario en el Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia de Ancash-Huaraz, 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Huaraz. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11937/alva\\_so.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11937/alva_so.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayllon Monge, C. (2018). *Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores-Lima. propuesta de gestión sostenible, 2018*. Tesis de grado, Facultad de ciencias de la comunicación, turismo y psicología, Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado el 11 de Octubre de 2021, de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4113/ayllon\\_mcf e.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4113/ayllon_mcf e.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Báez, C. (2013). *Escuela de organización industrial* . Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Barros Pérez, Nohemí del Carmen. (2020). *Estrategias de gestión para la sostenibilidad de las PYMES hoteleras de La Candelaria en Bogotá D.C.* Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Administrativas, Bogotá. Recuperado el 11 de Octubre de 2021, de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33056/1/2020\\_estrategias\\_gestion\\_sostenibilidad.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33056/1/2020_estrategias_gestion_sostenibilidad.pdf)
- Bobadilla , T. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la agencia del BBVA continental en la ciudad de Cajamarca y su ámbito de alcance, año 2016*. Cajamarca.

- Carballo, Á. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco, MEXICO. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2015.
- Castro Alfaro, Alain; Marrugo Salas, Lina. (2018). Turismo sostenible: caso de gestión de la responsabilidad. *Saber Ciencia y Libertad*, 161-173. Recuperado el 11 de Octubre de 2021
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: McGRAW-HILL. Recuperado el 11 de Octubre de 2018, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- COMFIEP. (11 de Enero de 2019). *La confederación nacional de instituciones empresariales privadas*. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de <https://www.confiep.org.pe/noticias/economia/turismo-en-peru/>
- Del campo, A. (30 de Abril de 2018). *Iebschool*. Recuperado el 28 de Marzo de 2020, de <https://www.iebschool.com/blog/turismo-sostenible-digital-business/>
- DIRCETUR. (2019). *Movimineto Turístico en Cajamarca*. Ministerio de Turismo y comercio exterior, Dirección regional de Turismo , Cajamarca. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de [www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe) > estadísticas > RTR\_ Cajamarca
- El Espectador. (25 de Octubre de 2017). ¿Por qué es importante tener un negocio sostenible? *El Espectador*. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://www.elespectador.com/es-el-momento-de-los-que-transforman/economia/por-que-es-importante-tener-un-negocio-sostenible-articulo-719871>
- Espinoza Freire, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive. Revista de Educación*, 16(1).
- Gaspar, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Guevara, A. (2017). *Clima laboral y orientación al cliente en trabajadores de hoteles great place to work 2016 en lima metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de administración hotelera, turismo y gastronomía, lima.

- Henriques, I., & Sadorsky, P. (2006). The adoption of environmental management practices in a transition economy. *Comparative Economic Studies*, IV(48), 641-661. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/5219011\\_The\\_Adoption\\_of\\_Environmental\\_Management\\_Practices\\_in\\_a\\_Transition\\_Economy](https://www.researchgate.net/publication/5219011_The_Adoption_of_Environmental_Management_Practices_in_a_Transition_Economy)
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2003). *Metodología de la investigación* (tercera ed.). México: McGraw Hill.
- ISM. (30 de Enero de 2014). *Instituto superior de medio ambiente* . Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de <https://www.ismedioambiente.com/turismo-y-sostenibilidad-analizando-el-futuro-de-los-destinos/>
- Leal, M. (2017). *Turismo ecológico y sostenible: perfiles y tendencias*. Universidad de Barcelona, Barcelona. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de [http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe\\_Turismo%20Ecologico.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/Informe_Turismo%20Ecologico.pdf)
- Lieber, A. (2011). El plan para negocios sostenibles. *CEGESTI Éxito Empresarial*(148), 1-2. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_148\\_160511\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_148_160511_es.pdf)
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Recuperado el 8 de Mayo de 2020, de [www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es)
- Madero, S., & Zárate, I. (Julio de 2016). La sostenibilidad desde una perspectiva de las áreas de negocios. *Cuadernos de Administración*, XXXII(56), 7-19. Recuperado el 12 de Marzo de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v32n56/0120-4645-cuadm-32-56-00007.pdf>
- OMT. (11 de Agosto de 2016). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 28 de Marzo de 2020, de <https://www.unwto.org/es>
- Orosco, S. (2019). *Clima organizacional – estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores eventuales del área de eventos en hotel 5 estrellas, miraflores (2016-2017)*. Turismo y Hotelería, Lima.

- Patiño, M. (27 de septiembre de 2017). *Redbus*. Recuperado el 28 de Marzo de 2020, de <https://blog.redbus.pe/noticias-2/turismo-sostenible-una-herramienta-para-el-desarrollo-del-peru/>
- Peña Miranda, D., Guevara plaza, A., & Fraiz brea, J. (2018). *modelo de gestión de la responsabilidad social empresarial para la competitividad y sostenibilidad turística. una propuesta para el sector hotelero*. Tesis de grado, Universidad del Magdalena, Malaga. Recuperado el 11 de Octubre de 2021, de <https://aecit.org/files/congress/20/papers/427.pdf>
- PROMPERÚ. (2015). *El Perú como destino para la operación turística*. Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo, Lima. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de <https://www.promperu.gob.pe/Uploads/publicaciones/10/Peru-como-destino-para-la-operacion-turistica.pdf>
- Ramos , D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*.
- Reyes Huerta, Luis. (2016). *Desarrollo de un Modelo de Sostenibilidad Empresarial, mediante el uso de Indicadores de Sostenibilidad para una industria de instalaciones electromecánicas en México*. Tesis de grado, México.
- Riverós, M. (11 de Julio de 2018). *Emprendetur*. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://www.entrepreneur.com/article/316689>
- Sánchez, C. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante "El Zarco" de la ciudad de Cajamarca, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Cajamarca.
- Sandoval, M. (2014). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*.
- Scade, J. (2012). Responsabilidad social y Responsabilidad social y. *Escuela de organización industrial*, 4-5. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de <https://www.uandina.edu.pe/descargas/investigacion/ayuda/eoi-responsabilidad-social-2012.pdf>

Sheahan, K. (2016). Las tres formas posibles de comprobar una hipótesis. *Revcontent Honored with Ad Age's Best Places to Work 2016*. Obtenido de [http://www.ehowenespanol.com/tres-formas-posibles-comprobar-hipotesis-info\\_295647/](http://www.ehowenespanol.com/tres-formas-posibles-comprobar-hipotesis-info_295647/)

TURISMOI. (2019). *turismoI*. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://turismoI.pe/ciudades/provincia/cajamarca.htm>

UPN. (12 de Julio de 2018). *Universidad Privada del Norte*. Recuperado el 11 de Marzo de 2020, de <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/el-turismo-como-motor-de-las-economias-emergentes/>

# ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Tabla 22.

Matriz de operacionalización

VARIABLE(S)	Definición de variables	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala de medición-Likert	Niveles
<b>(X): Independiente</b>							
<b>Modelo de negocio sostenible</b>	Los modelos de negocio sostenible aportan soluciones que crean valor ambiental y social, a la vez claro, que son sostenibles desde una perspectiva económica (Tábara 2003).	El modelo de negocio sostenible está relacionado con el desarrollo económico que asegure las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones enfocada en tres aspectos generales el medio ambiental, social y económico	valores empresariales	valores empresariales	01 A 6		
				Autorregulación			
			Gestión empresarial	Gestión de procesos	07 A 11		
				Innovación procesos			
			Comunicación social	Comunicación e información	12 A 17		
	Compromiso social	Compromiso	18 A 21				
		Reputación					
		Confianza social	Confianza	22 A 24			Bajo :24; 56 Medio : 57; 89 Alto 90; 122
<b>VARIABLE(S): (X): Dependiente</b>							
<b>Satisfacción laboral</b>	el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa (Muñoz,1990)	El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo	Puesto de trabajo y dirección del área	Características del ambiente de trabajo y comunicación	01 A 6	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	
			Ambiente de trabajo y comunicación	Características de las condiciones ambientales, infraestructuras y recursos	07 A 12		
			Infraestructuras y recursos	Características de la infraestructura	13 A 15		
			Formación y mejora	Programa de mejora continua	16 A 21		
			motivación y reconocimiento	Características de la motivación y reconocimiento	22 A 24		

Nota: elaboración propia según manual de redacción UPN

Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Tabla 23.

Matriz de consistencia lógica

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA														
COHERENCIA P - O - H				OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES										
TÍTULO	PROBLEMA (S)	OBJETIVO (S)	HIPÓTESIS	VARIABLE(S)	Definición de variables	Definición operacional	DIMENSIONES		INDICADORES	Ítems	Escala de medición- Likert	Niveles	Instrumento de recolección de datos	Metodología
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	(X): Independiente										
El modelo de negocio sostenible y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa sumaq wasi del distrito de Namora, 2020.	¿Cuál es la relación del modelo de negocio sostenible con la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?	Determinar la relación del modelo de negocio sostenible en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Existe una relación directa entre el modelo de negocio sostenible y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Modelo de negocio sostenible	Los modelos de negocio sostenible aportan soluciones que crean valor ambiental y social, a la vez claro, que son sostenibles desde una perspectiva económica (Tábara 2003).	El modelo de negocio sostenible esta relacionado con el desarrollo económico que asegure las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones enfocada en tres aspectos generales el medio ambiental, social y económico	valores empresariales	valores empresariales	Autorregulación	01 A 6	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Bajo :24; 56 Medio : 57; 89 Alto 90; 122	Herramienta: encuesta Instrumento: cuestionario de encuesta compuesto por 48 preguntas	Diseño: descriptivo - correlacion al de corte transversal Manipulación de variable: No experiment al Método de investigación: hipotético-deductivo Tipo: básica
							Gestión empresarial	Gestión de procesos	Innovación procesos	07 A 11				
							Compromiso social	Comunicación Social	Compromiso Reputación	12 A 17				
							Confianza social	Confianza		18 A 21				

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES (X): Dependiente	Definición de variables	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
¿Qué relación existe entre los valores empresariales en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?	Establecer la relación de los valores empresariales en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Existe una relación directa entre los valores empresariales y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Satisfacción laboral	el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa (Muñoz, 1990)	El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo	Puesto de trabajo y dirección del área  Ambiente de trabajo y comunicación  Infraestructuras y recursos  Formación y mejora	Características del ambiente de trabajo y comunicación  Características de las condiciones ambientales, infraestructuras y recursos  Características de la infraestructura  Programa de mejora continua	01 A 6  07 A 12  13 A 15  16 A 21
¿Qué relación existe entre gestión empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?	Establecer la relación de la gestión empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Existe una relación directa entre la gestión empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.				motivación y reconocimiento	Características de la motivación y reconocimiento	22 A 24
¿Qué relación existe entre la comunicación social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?	Establecer la relación de la comunicación social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Existe una relación directa entre la comunicación social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.						

**BASES TEÓRICAS**

- Administración general
- Administración estratégica
- Modelos de negocios
  - Sostenibilidad
- Gestión del talento humano

Niveles

Población y muestra

Insatisfecho: 24; 56  
Satisfecho: 57; 89  
Muy Satisfecho: 90; 122

Población: 20  
trabajadores  
Muestra: 20  
trabajadores

	Namora, 2020.	Namora, 2020.
¿Qué relación existe entre el compromiso social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?	Establecer la relación del compromiso social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Existe una relación directa entre el compromiso social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.
¿Qué relación existe entre la confianza social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020?	Establecer la relación de la confianza social en la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.	Existe una relación directa entre la confianza social y la satisfacción laboral de los colaboradores de empresa Sumaq Wasi del distrito de Namora, 2020.

#### ANTECEDENTES

- Bienestar sostenible en el trabajo: revisión y reformulación –(Peiró,2014): [www.readlyc.com](http://www.readlyc.com)  
 Corporate environment in sustainable entrepreneurship(Chirinos,2010):  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-1602018000100043&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-1602018000100043&script=sci_abstract&tlng=en)
- La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro (Espinoza,2016) : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202016000300023&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202016000300023&script=sci_arttext&tlng=en)

**Anexo 3. Formato de Encuesta desarrollada**



Instrucciones: Estimado colaborador (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre el modelo negocio sostenible y como este se relaciona con la Satisfacción laboral en la empresa Sumaq Wasi; asimismo se le solicita marcar con (X) la respuesta que crea conveniente.

**A. Encuesta modelo negocio sostenible**

Item	Pregunta	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	Cuenta con un código de ética o conducta					
2	Cuenta con mecanismos para facilitar el cumplimiento del código de ética o conducta					
3	Cuenta con un código sobre la política ambiental.					
4	implementó su empresa medidas para minimizar su generación de residuos					
5	Su empresa monitorea su consumo de agua					
6	Evita el Incrementa de la desigualdad entre los trabajadores y sus empleados					
7	la participación de los pobladores es directa					
8	evalúa los Riesgo significativo para el desarrollo de la actividad empresarial					
9	Cuenta su empresa con sistemas de reaprovechamiento de sus efluentes líquidos					
10	Implementa su empresa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible de su cadena de valor					
11	utiliza herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus proveedores					
12	Cuenta su empresa con un Reporte de Sostenibilidad o Reporte Social					
13	su empresa cuenta con medios de comunicación masiva					
14	su empresa comunica sus acciones con respecto a inversiones futuras					
15	implementó su empresa medidas para reducir el consumo de agua					
16	Su empresa, ¿recicla, reutiliza o comercializa alguno de los residuos de su proceso productivo?					
17	Evalúa su empresa el impacto ambiental de sus productos o servicios					
18	Su empresa cuenta con productos o servicios específicos orientados a satisfacer las necesidades de los segmentos socioeconómicos excluidos					
19	el enfoque de la responsabilidad es hacia el poblador de la comunidad					
20	la empresa cuenta con una reputación frente a la sociedad por la difusión de sus acciones empresariales					
21	existe un proceso de selección de sus colaboradores					
22	Su empresa verifica externamente la información contenida en su Reporte responsabilidad social empresarial					
23	su empresa a tenido conflictos con sus vecinos de la comunidad en relación al uso de los recursos					
24	implementa su empresa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible					

## B. Encuesta satisfacción laboral

ITEM	Pregunta	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
1	El trabajo en mi área está bien organizado					
2	Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí					
3	En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.					
4	El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones					
5	El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.					
6	El responsable de mi área delega eficazmente funciones de responsabilidad					
7	La relación con los compañeros de trabajo es buena.					
8	Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas					
9	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
10	La comunicación interna dentro del área funciona correctamente					
11	Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.					
12	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo					
13	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras					
14	Las condiciones ambientales del área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria					
15	Las instalaciones del área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.					
16	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
17	La empresa cuenta con un plan de formación y mejora continua					
18	Cuando es necesario, la empresa me facilita formación al complementaria sobre las actividades del negocio					
19	Entre los objetivos de mi área, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos					
20	Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora					
21	Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área.					
22	Estoy motivado para realizar mi trabajo					
23	Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo					
24	En general, me siento satisfecho en mi área.					

**Gracias por su colaboración**

**Anexo 4. Prueba de confiabilidad**

**Tabla 24.**

**Prueba de confiabilidad instrumento general**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	48

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

<b>Estadísticas de total Cuestionario</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cuenta con un código de ética o conducta	147,60	472,358	,575	,911
Cuenta con mecanismos para facilitar el cumplimiento del código de ética o conducta	147,25	476,197	,394	,913
Cuenta con un código sobre la política ambiental.	147,65	507,187	-,185	,918
implementó su empresa medidas para minimizar su generación de residuos	147,90	480,726	,455	,912
Su empresa monitorea su consumo de agua	147,35	482,766	,397	,913
Evita el Incrementa de la desigualdad entre los trabajadores y sus empleados	147,60	472,358	,575	,911
la participación de los pobladores es directa	147,25	476,197	,394	,913
evalúa los Riesgo significativo para el desarrollo de la actividad empresarial	147,95	483,734	,401	,913
Cuenta su empresa con sistemas de reaprovechamiento de sus efluentes líquidos	147,30	473,379	,627	,911
Implementa su empresa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible de su cadena de valor	147,20	468,905	,622	,910
utiliza herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus proveedores	147,90	480,726	,455	,912
Cuenta su empresa con un Reporte de Sostenibilidad o Reporte Social	147,35	482,766	,397	,913

su empresa cuenta con medios de comunicación masiva	147,20	468,905	,622	,910
su empresa comunica sus acciones con respecto a inversiones futuras	147,65	474,766	,484	,912
implementó su empresa medidas para reducir el consumo de agua	147,25	486,724	,211	,915
Su empresa, ¿recicla, reutiliza o comercializa alguno de los residuos de su proceso productivo?	147,45	497,524	,020	,917
Evalúa su empresa el impacto ambiental de sus productos o servicios	147,60	472,358	,575	,911
Su empresa cuenta con productos o servicios específicos orientados a satisfacer las necesidades de los segmentos socioeconómicos excluidos	147,25	476,197	,394	,913
el enfoque de la responsabilidad es hacia el poblador de la comunidad	147,65	507,187	-,185	,918
la empresa cuenta con una reputación frente a la sociedad por la difusión de sus acciones empresariales	147,90	480,726	,455	,912
existe un proceso de selección de sus colaboradores	147,35	482,766	,397	,913
Su empresa verifica externamente la información contenida en su Reporte responsabilidad social empresarial	147,60	472,358	,575	,911
su empresa a tenido conflictos con sus vecinos de la comunidad en relación al uso de los recursos	147,25	476,197	,394	,913
implementa su empresa iniciativas orientadas a fomentar el desarrollo sostenible	147,95	483,734	,401	,913
El trabajo en mi área está bien organizado	147,35	482,766	,397	,913
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí	147,25	476,197	,394	,913
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	147,35	482,766	,397	,913
El responsable demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones	147,90	480,726	,455	,912
El responsable soluciona los problemas de manera eficaz.	147,35	482,766	,397	,913
El responsable de mi área delega eficazmente funciones de responsabilidad	147,60	472,358	,575	,911
La relación con los compañeros de trabajo es buena.	147,25	476,197	,394	,913
Es habitual la colaboración para sacar adelante las tareas	147,95	483,734	,401	,913
Me siento parte de un equipo de trabajo.	147,30	473,379	,627	,911
La comunicación interna dentro de la área funciona correctamente	147,20	468,905	,622	,910
Me resulta fácil la comunicación con mi responsable.	147,90	480,726	,455	,912
Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	147,35	482,766	,397	,913
Las condiciones de trabajo de mi área son seguras	147,20	468,905	,622	,910

Las condiciones ambientales de la área (climatización, laminación, decoración, ruidos, ventilación...) facilitan mi actividad diaria	147,65	474,766	,484	,912
Las instalaciones de la área (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos) facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.	147,25	486,724	,211	,915
Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	147,35	482,766	,397	,913
La empresa cuenta con un plan de formación y mejora continua	147,95	483,734	,401	,913
Cuando es necesario, la empresa me facilita formación al complementaria sobre las actividades del negocios	147,30	473,379	,627	,911
Entre los objetivos de mi área, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que prestamos	147,55	460,471	,829	,908
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	147,95	496,155	,035	,917
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi área.	147,30	462,853	,761	,909
Estoy motivado para realizar mi trabajo	147,95	496,471	,065	,915
Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo	147,55	505,629	-,147	,918
En general, me siento satisfecho en mi área.	147,40	467,305	,712	,909

**Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS**

## Anexo 5. Prueba de normalidad

Tabla 25.

### Prueba de normalidad de datos

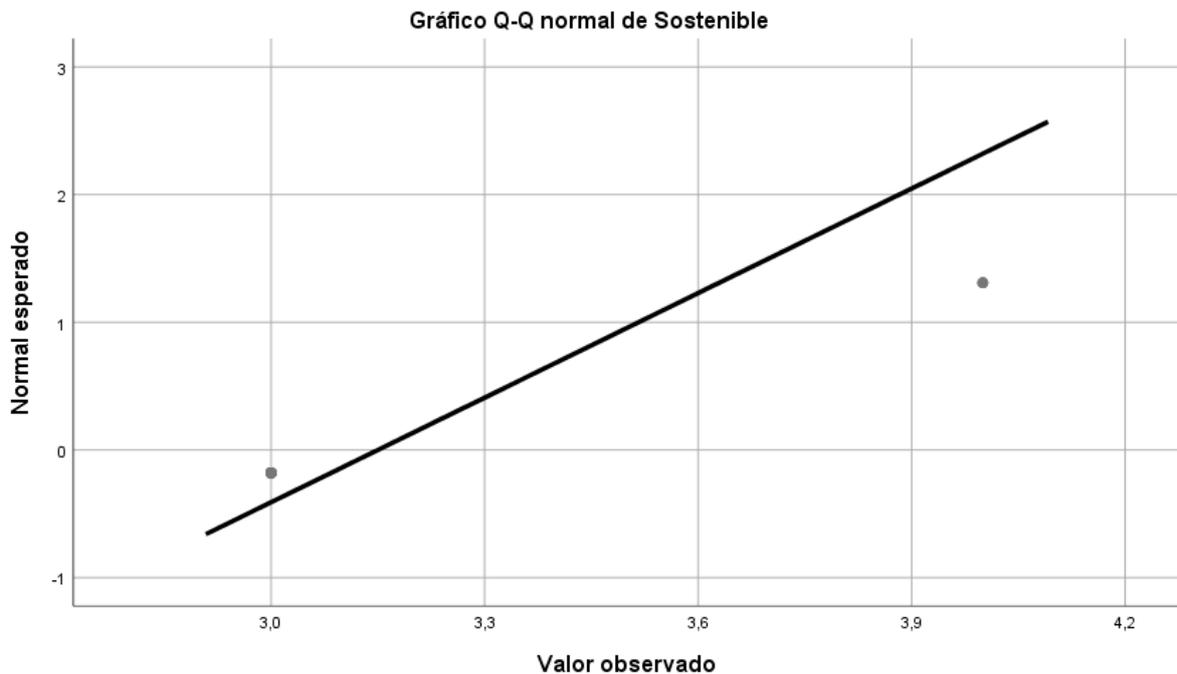
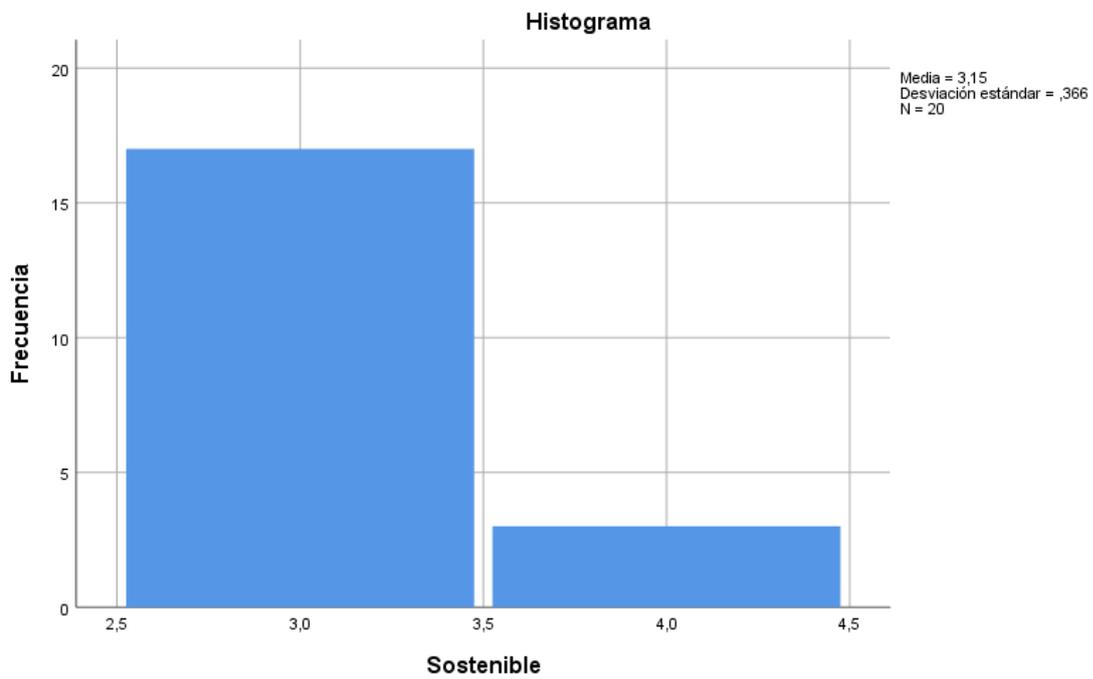
Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e
Sostenible	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Satisfacción	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Valores	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Gestión	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Comunicación	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Compromiso	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
Confianza	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

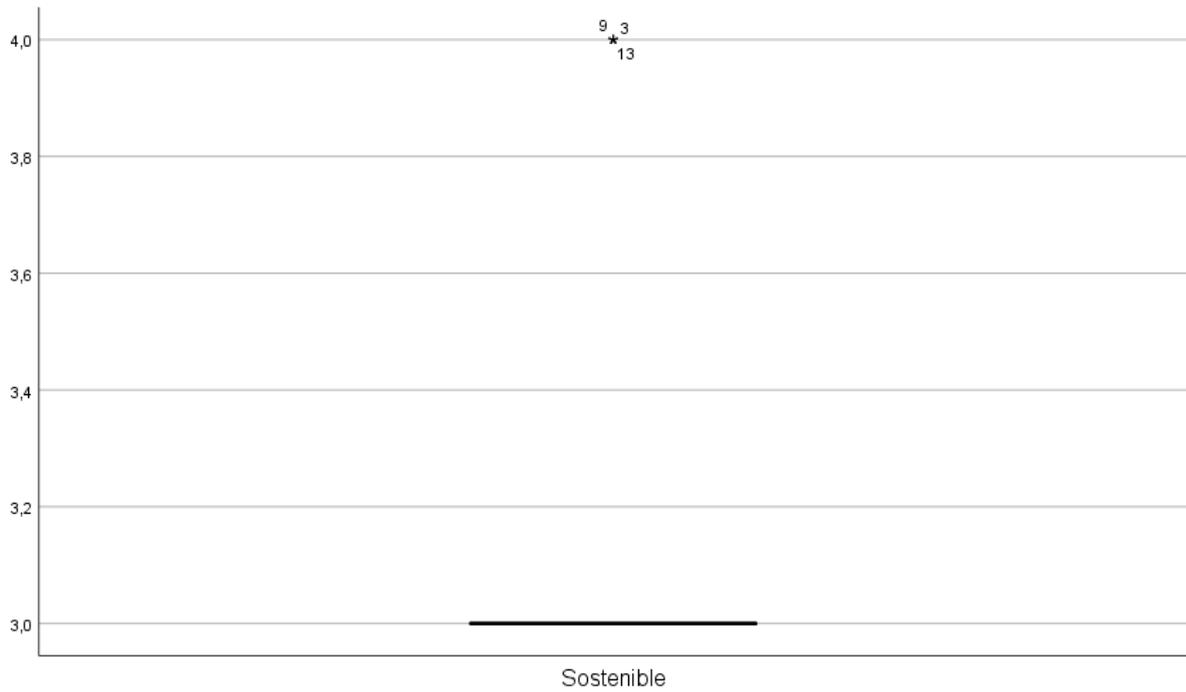
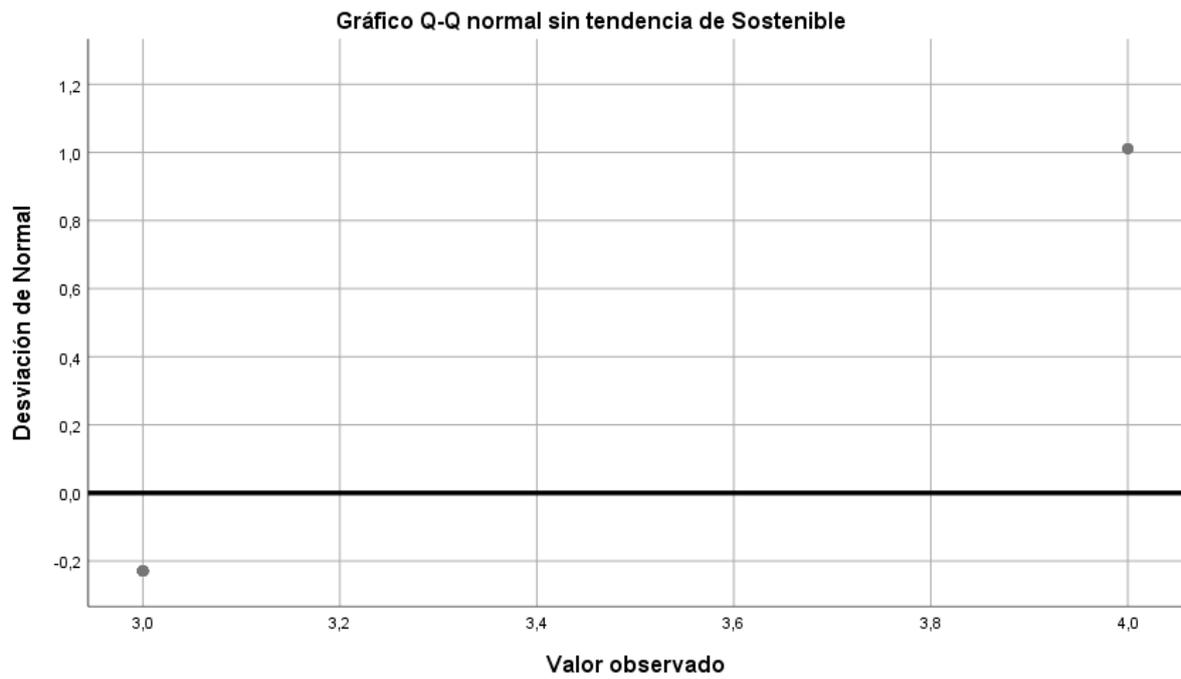
Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Sostenible	,509	20	,000	,433	20	,000
Satisfacción	,438	20	,000	,580	20	,000
Valores	,375	20	,000	,720	20	,000
Gestión	,389	20	,000	,688	20	,000
Comunicación	,284	20	,000	,773	20	,000
Compromiso	,298	20	,000	,744	20	,000
Confianza	,333	20	,000	,768	20	,000

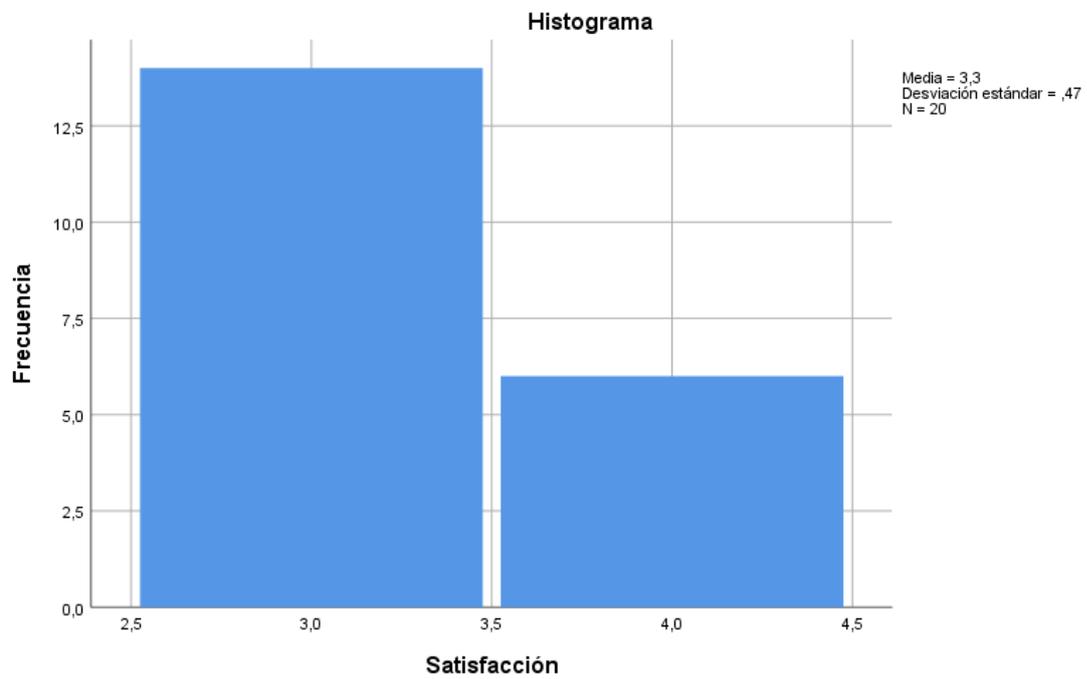
Nota: elaboración propia según programa estadístico SPSS

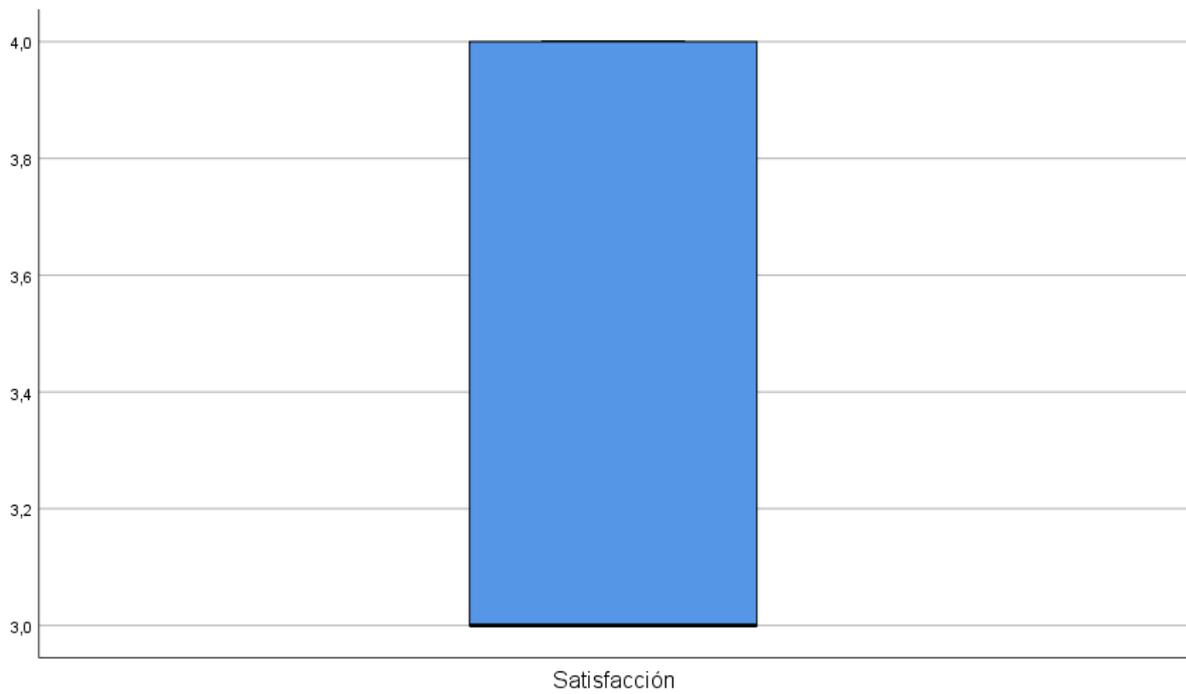
**Negocio Sostenible**



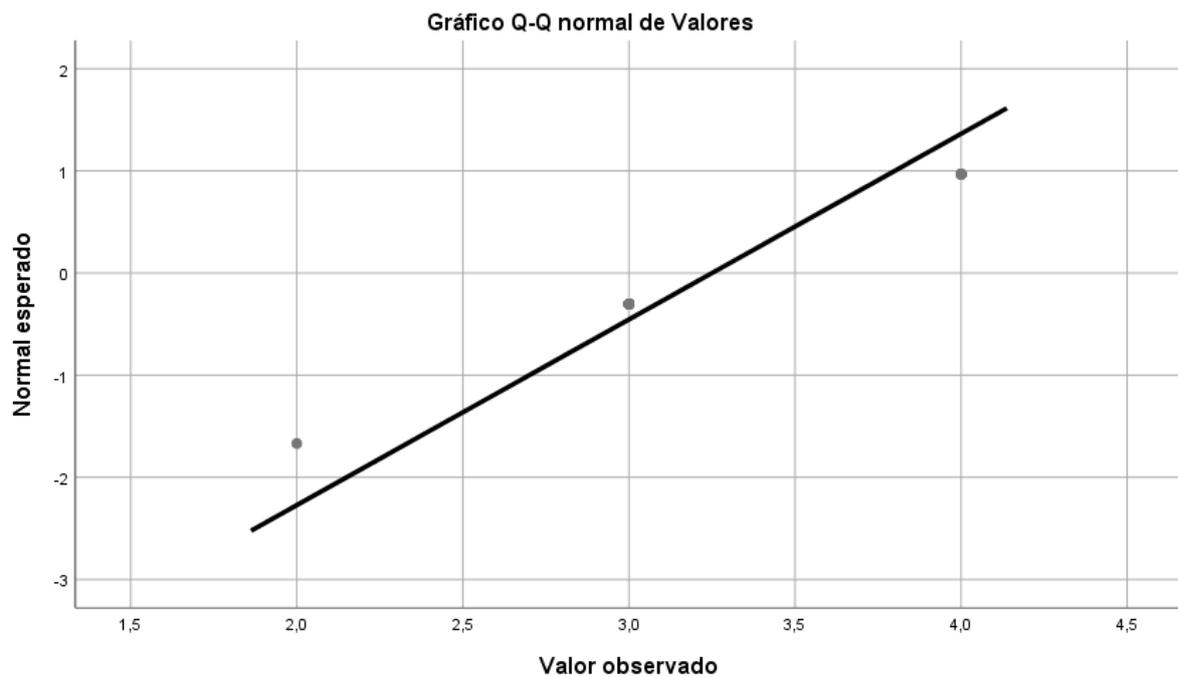
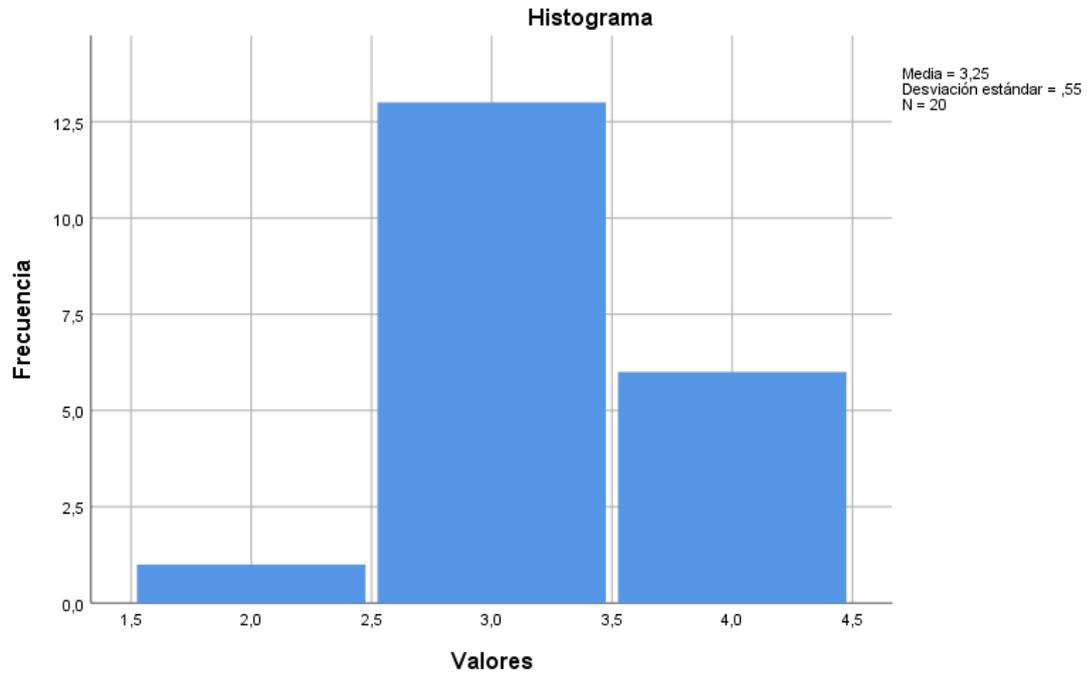


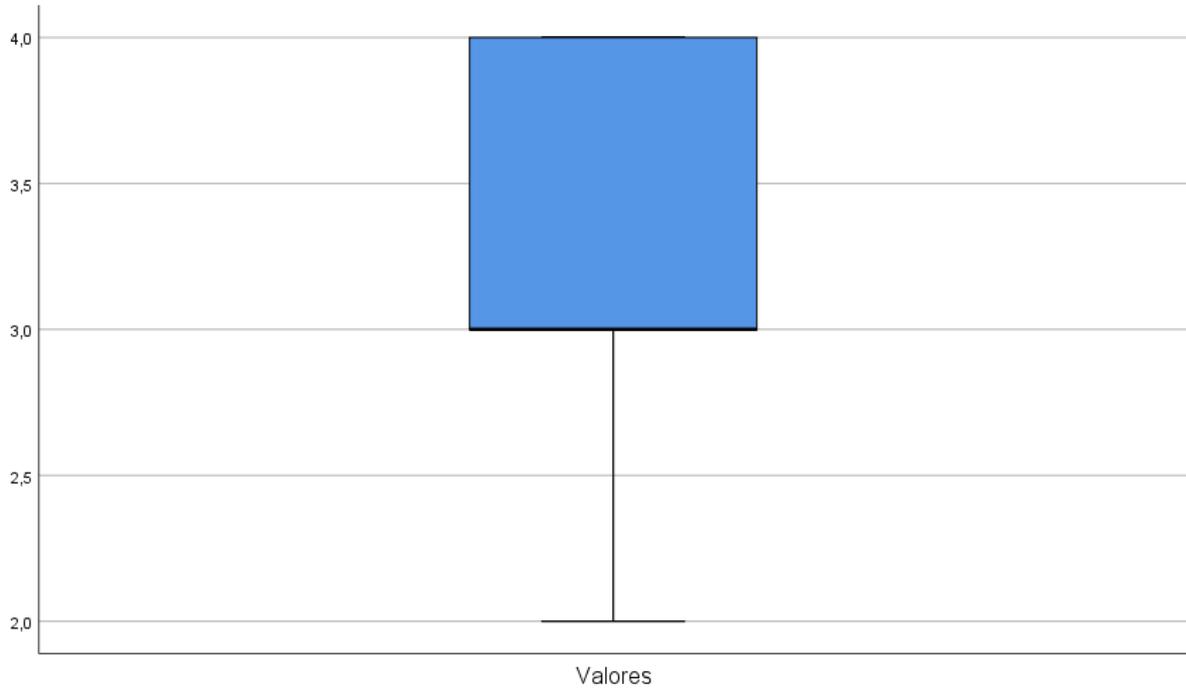
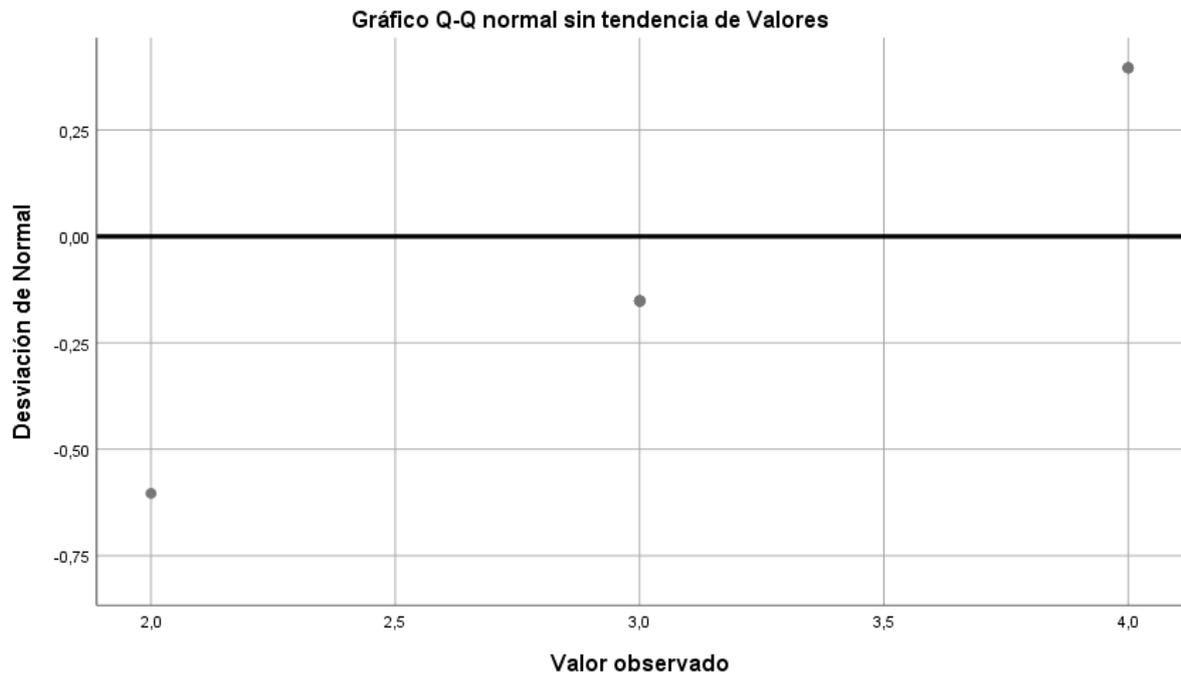
### Satisfacción laboral



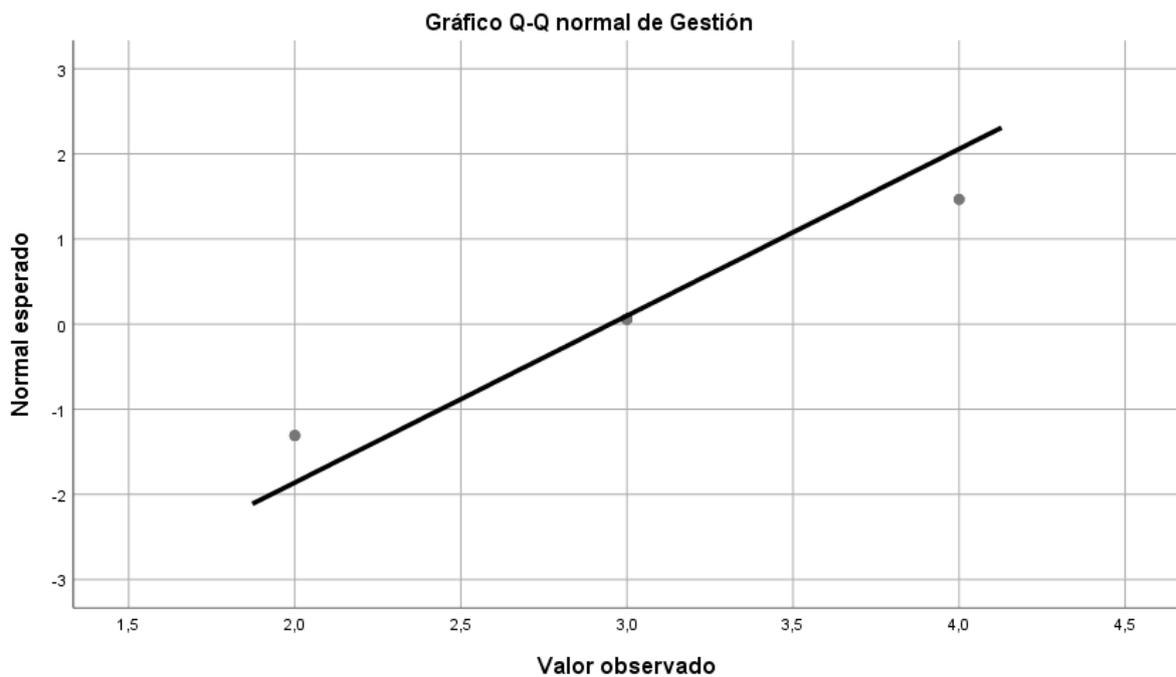
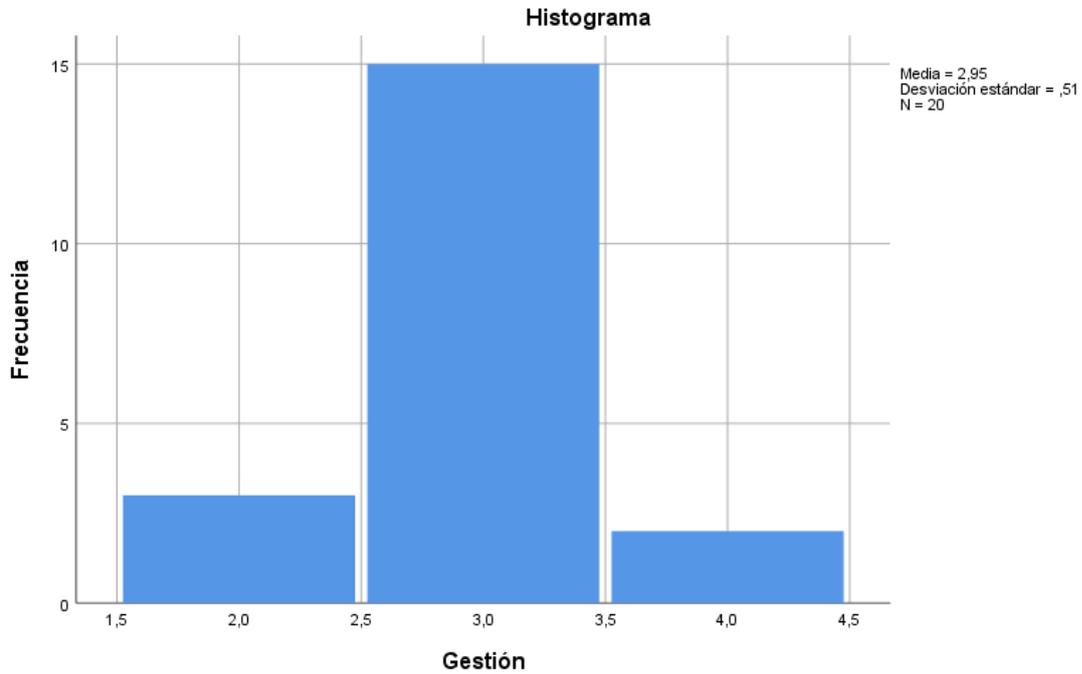


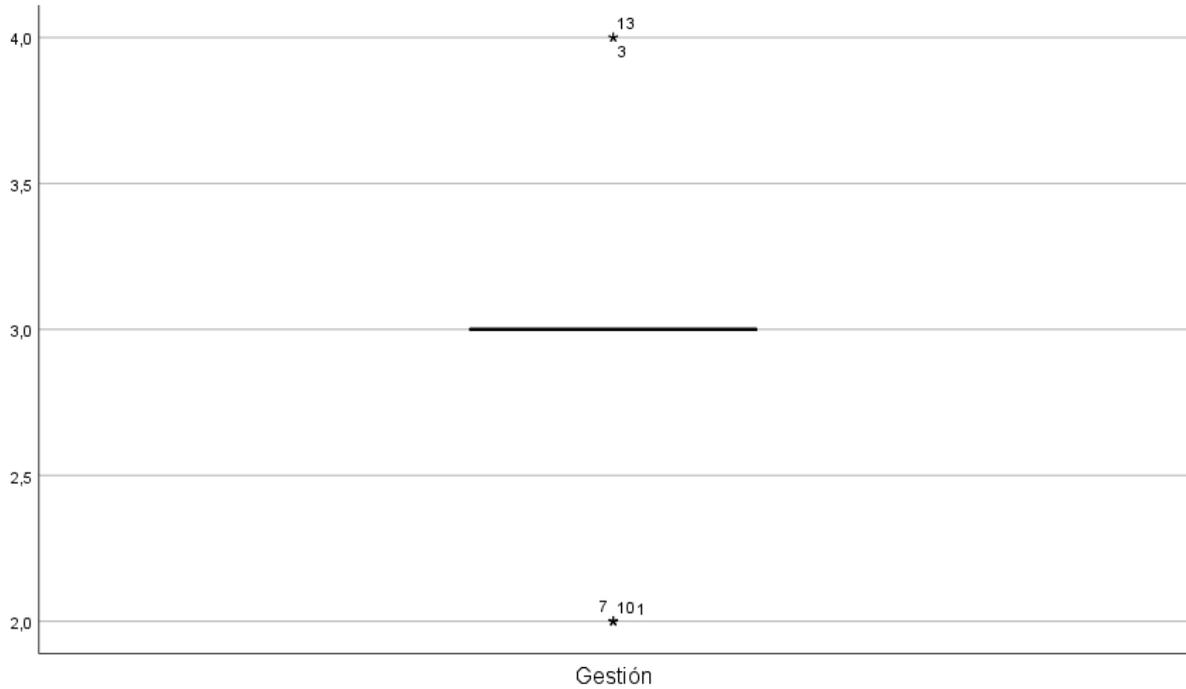
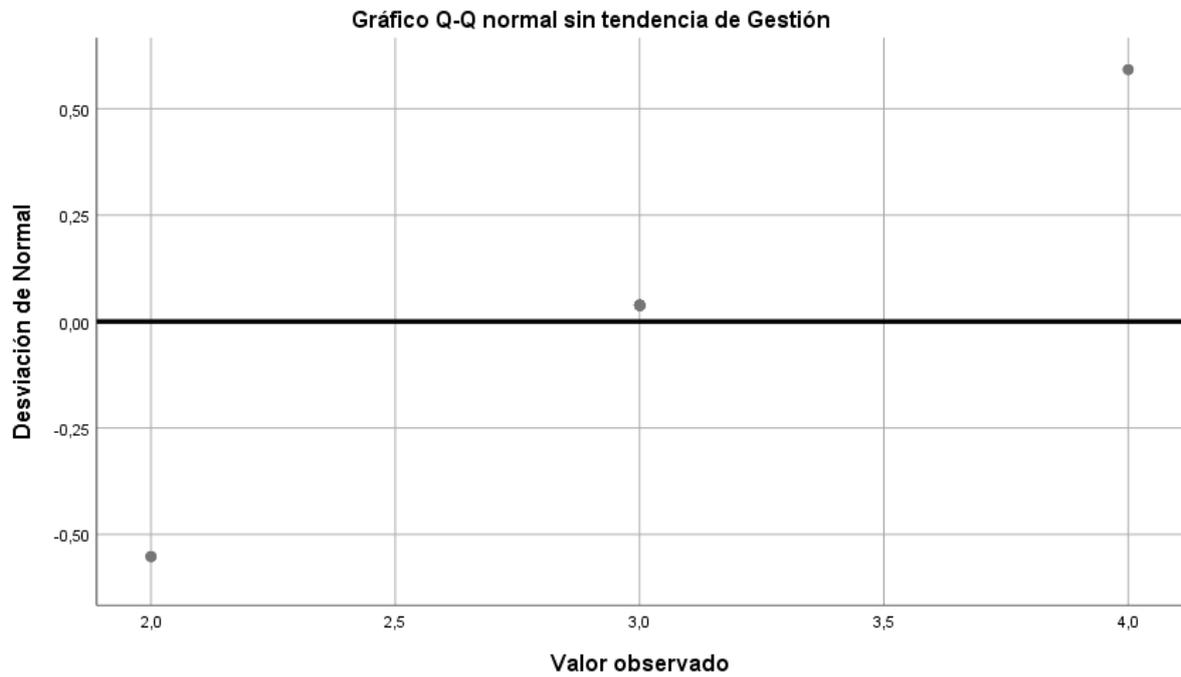
**Valores empresariales**



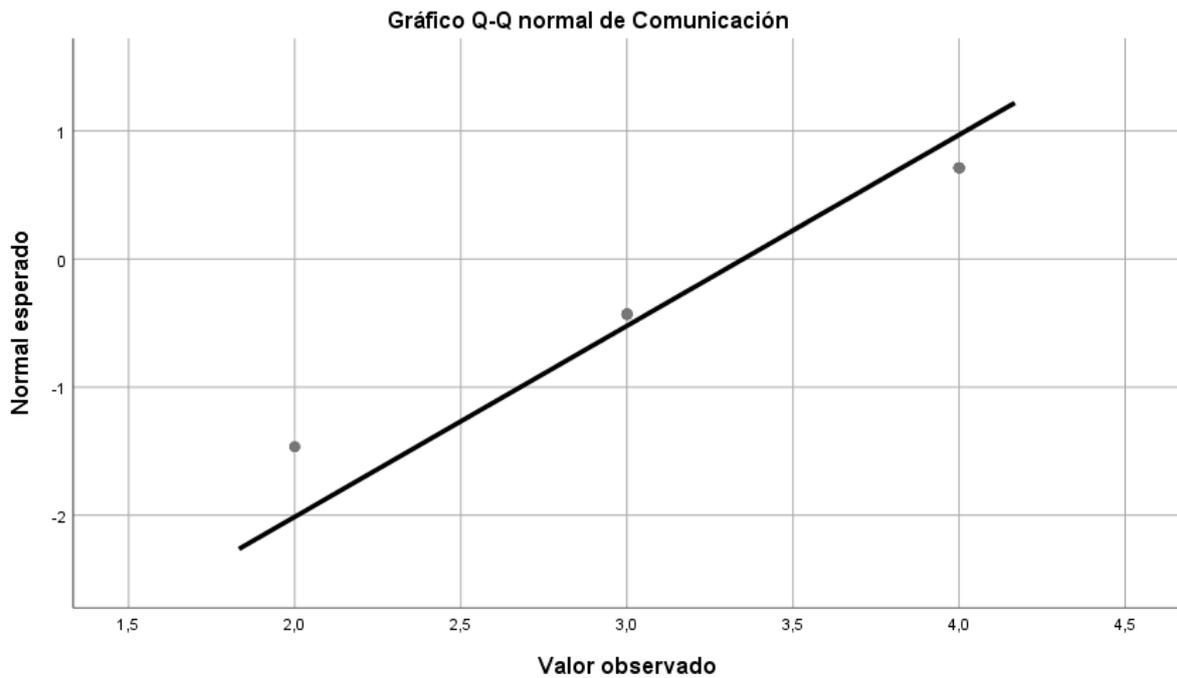
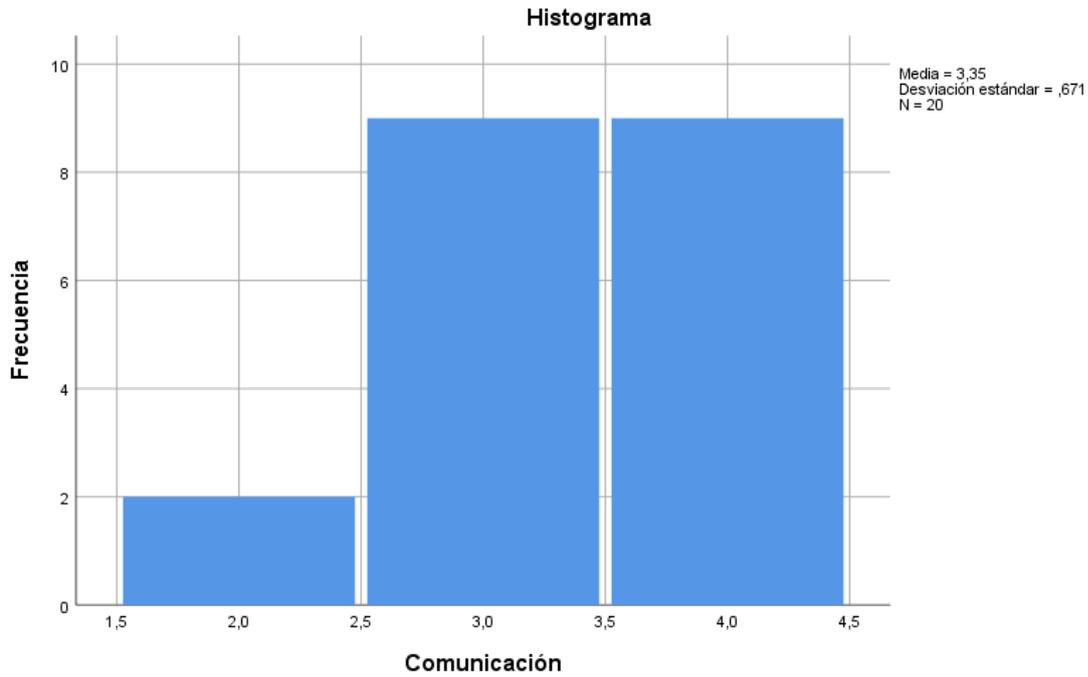


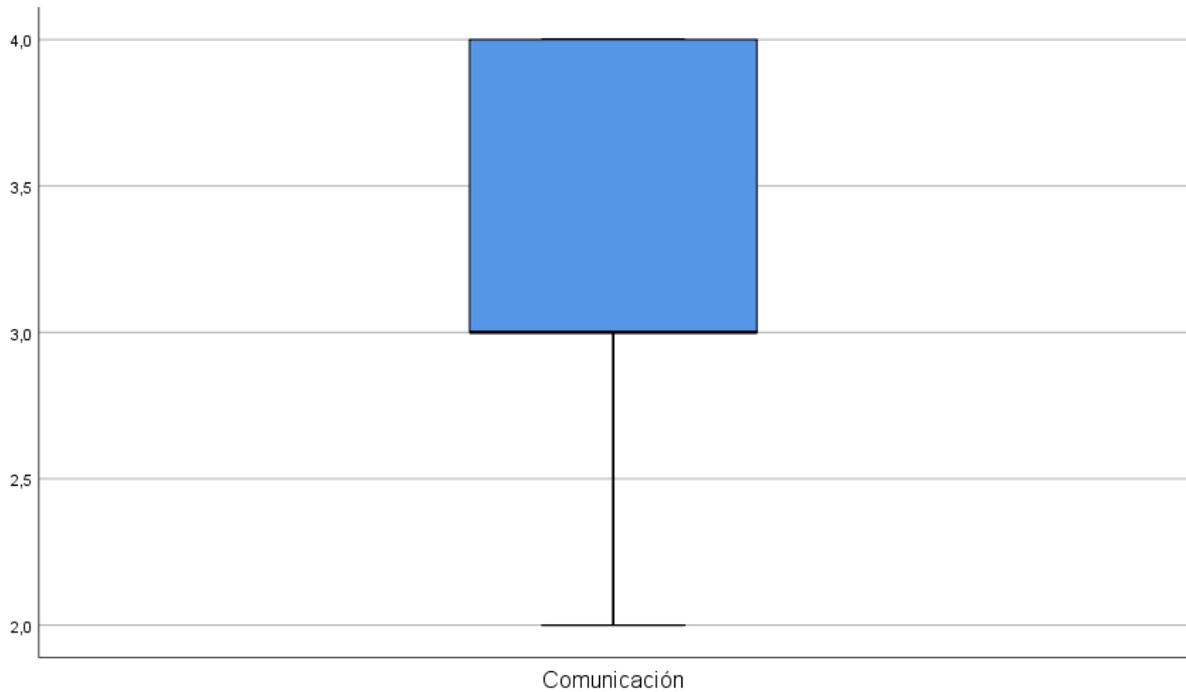
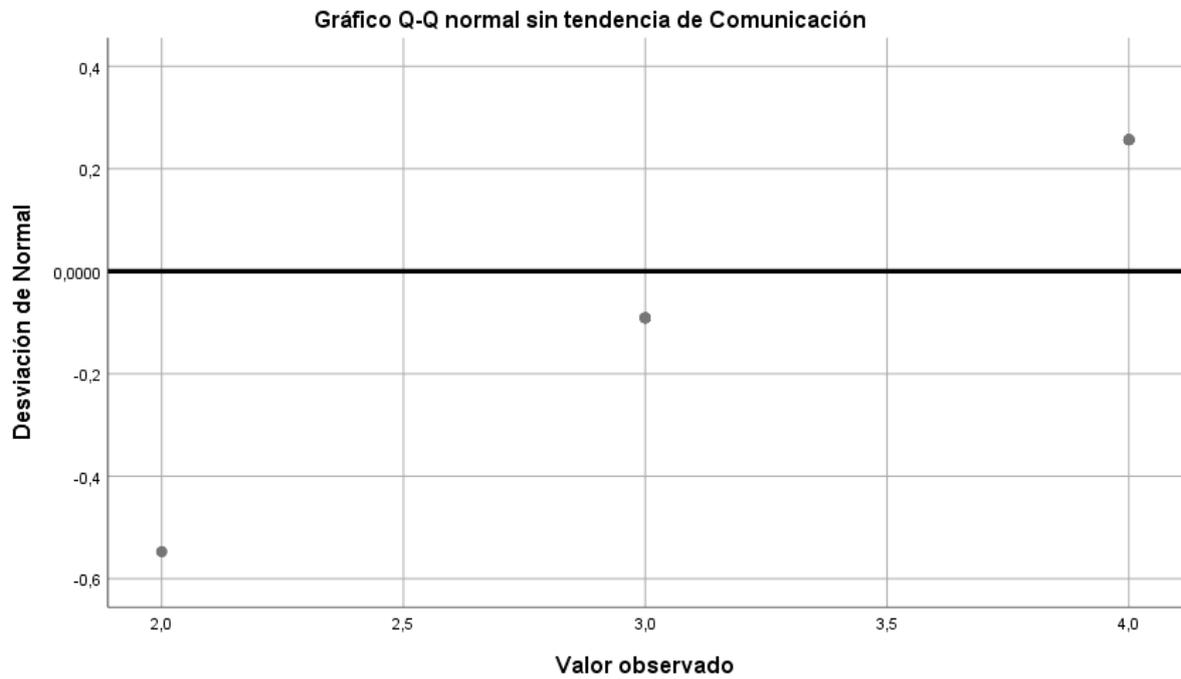
## Gestión empresarial



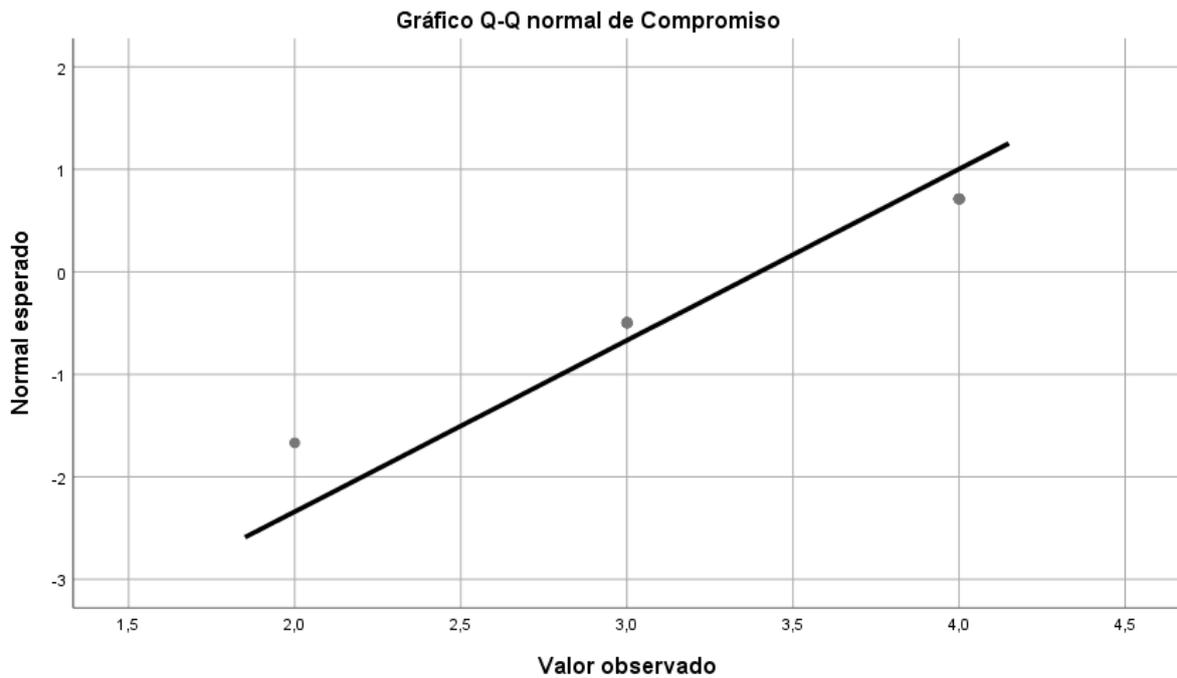
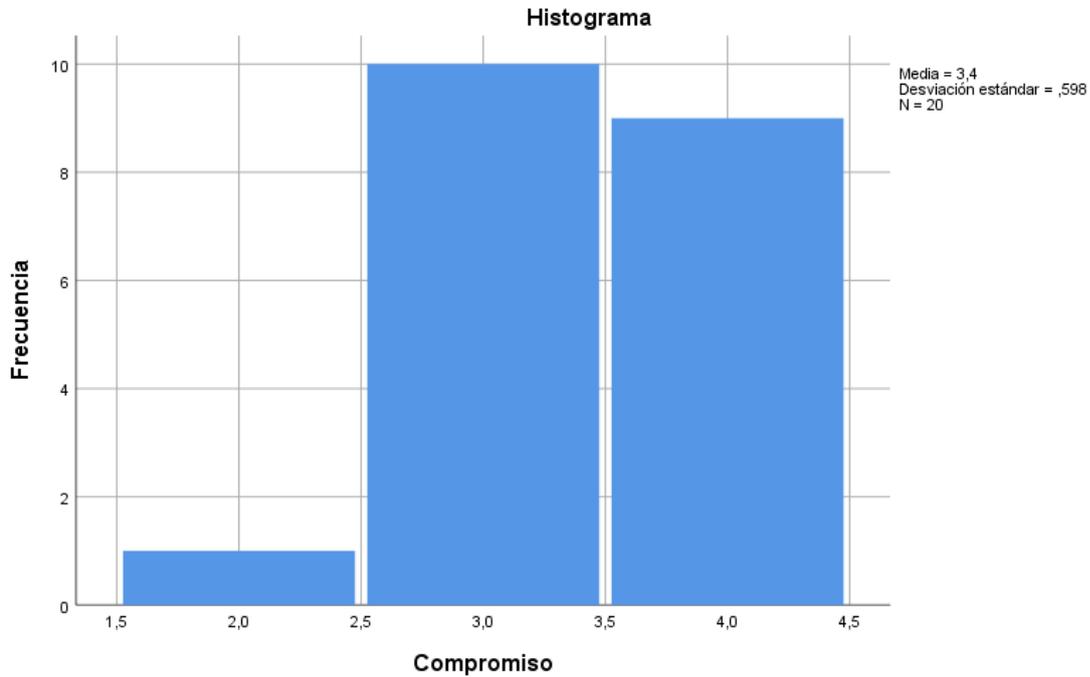


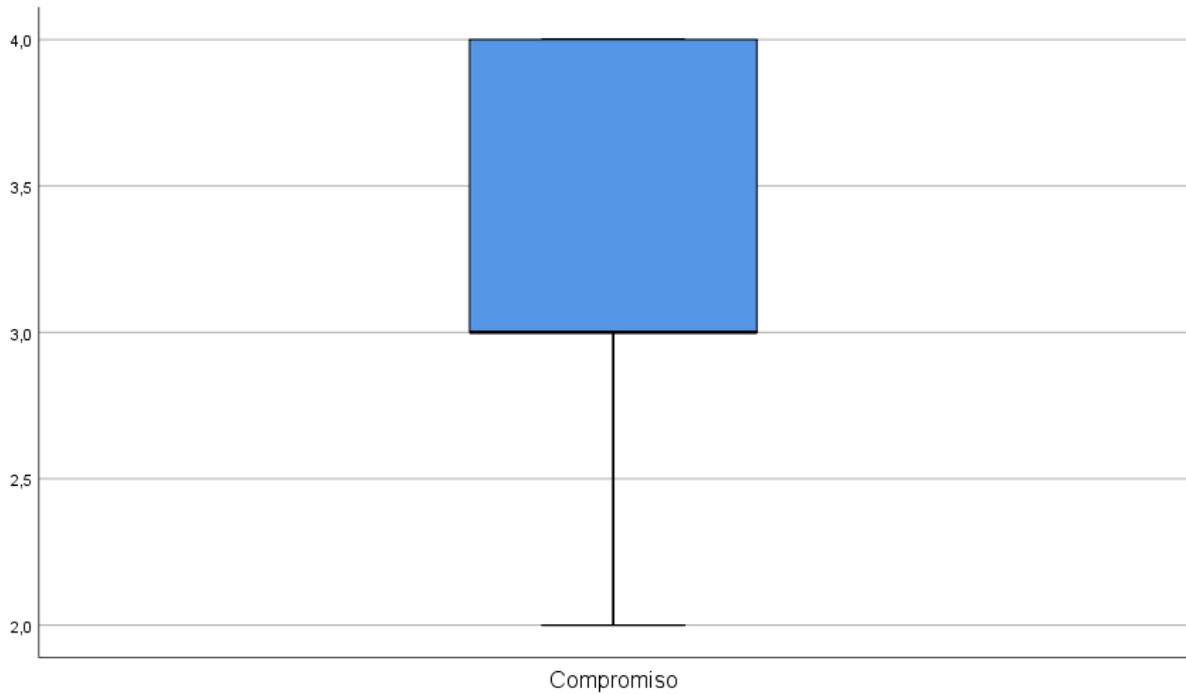
**Comunicación social**



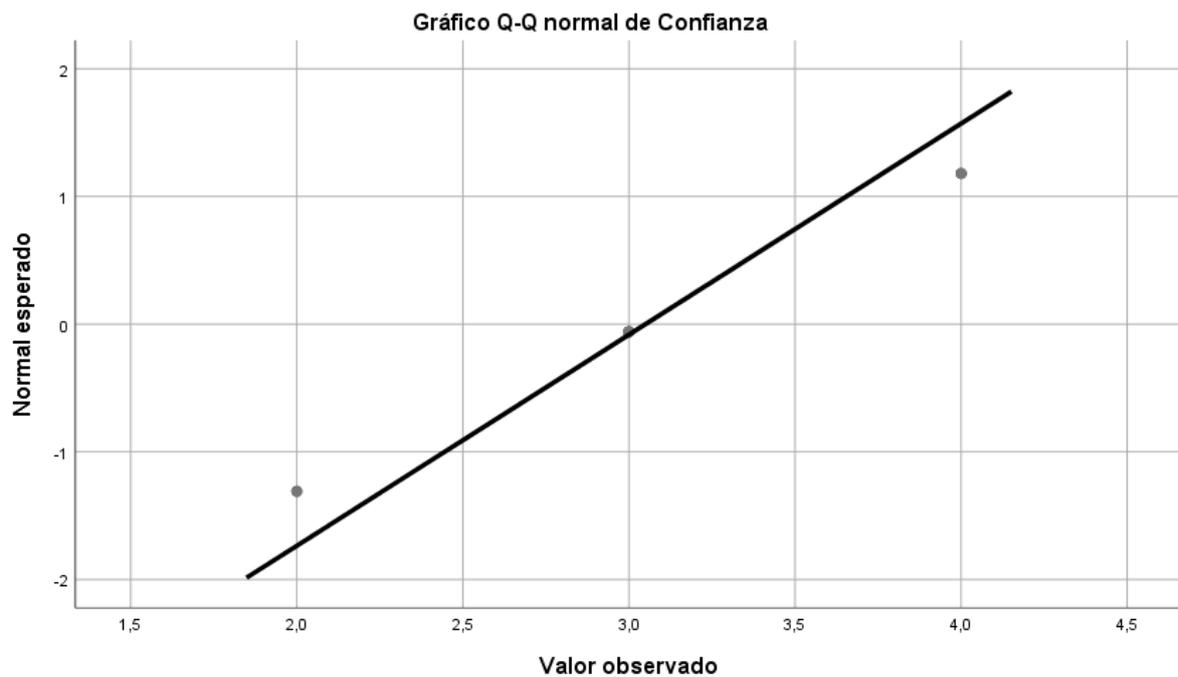
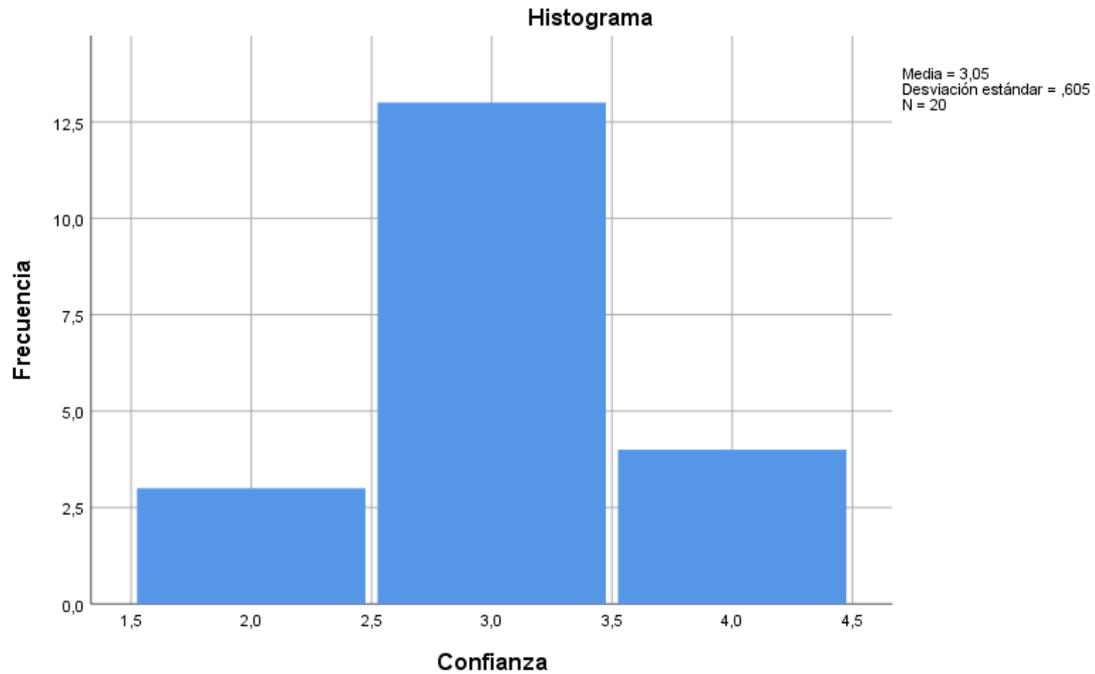


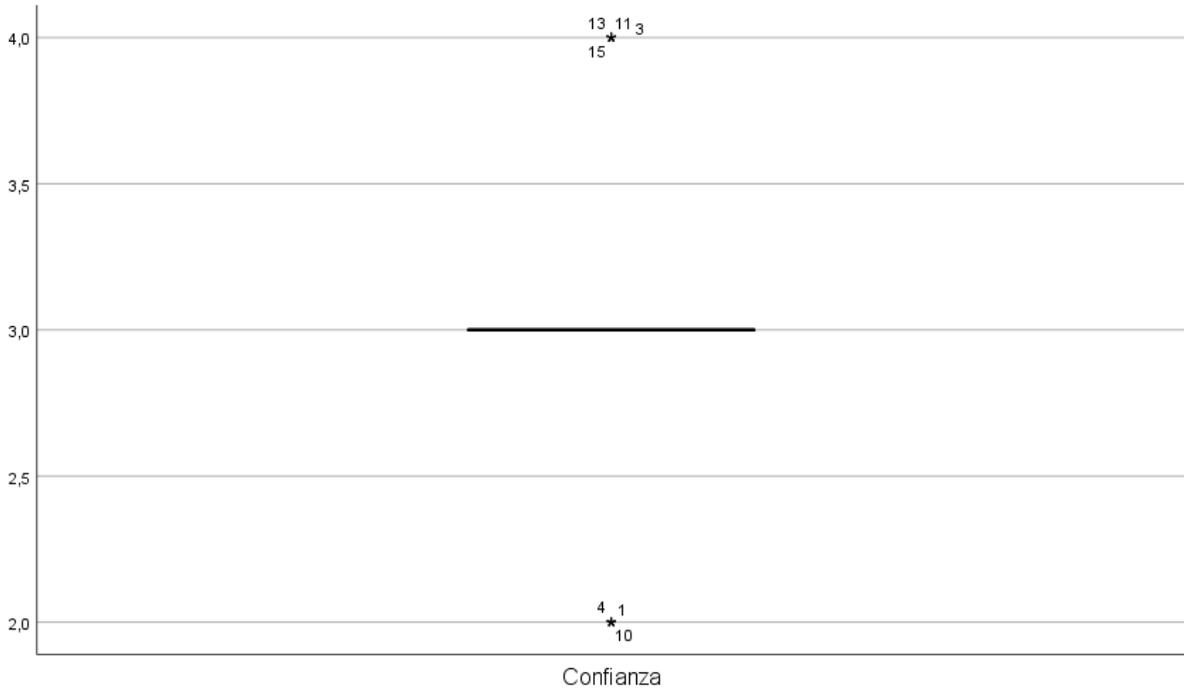
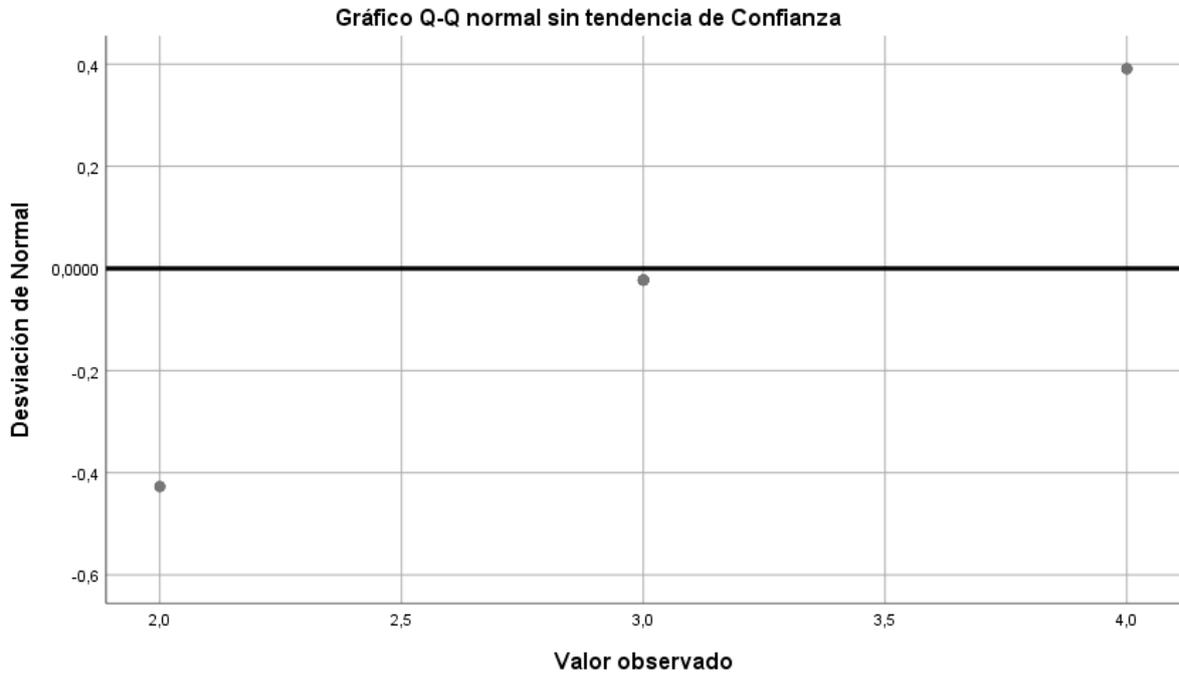
**Compromiso social**





## Confianza Social





Anexo 6. Material fotográfico







