

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



“INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL DESEMPEÑO DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Martin Eliseo Fernandez Rodriguez

Asesor:

Dr. Ralph Ricardo Jáuregui Arroyo

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

La presente investigación está
dedicada a mi familia, porque ellos
son apoyo y motivación para concluir
exitosamente mi carrera profesional.

Martín Eliseo Fernández Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradezco al asesor Dr. Ralph
Ricardo Jáuregui Arroyo por el
tiempo, dedicación y ser guía en la
elaboración de este estudio.

Martín Eliseo Fernández Rodríguez

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
Análisis descriptivo.....	34
Análisis de confiabilidad.....	34
Análisis Factorial	36
Análisis de normalidad	38
Prueba de hipótesis	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
Discusión	42
Conclusiones.....	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Composición de la población del estudio	28
Tabla 2. Composición de la muestra del estudio	30
Tabla 3. Características demográficas de los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla	34
Tabla 4. Fiabilidad de la escala de Responsabilidad Social.....	35
Tabla 5. Fiabilidad de la escala de Desempeño Organizacional.....	35
Tabla 6. Índice de discriminación y validez de constructo de Responsabilidad Social.....	36
Tabla 7. Índice de discriminación y validez de constructo del Desempeño Organizacional...	37
Tabla 8. Prueba de normalidad de las variables y dimensiones.....	38
Tabla 9. Análisis de la varianza del desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el modelo de regresión lineal múltiple.....	39
Tabla 10. Coeficientes de regresión estimados en la muestra original y bootstrap de la regresión lineal múltiple	40
Tabla 11. Resumen del modelo de regresión lineal múltiple	41

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021, en vista de que el sector público es responsable de crear un marco favorable para desarrollar estrategias de responsabilidad social y que la gestión de los recursos debe ser un modelo de desempeño, ya que su administración genera modificaciones a nivel económico, social y ambiental. En este sentido, esta investigación fue desarrollada como un estudio cuantitativo y causal explicativo de diseño no experimental, para el cual se seleccionó una muestra de 47 individuos. Para la obtención de la información se emplearon dos cuestionarios para medir cada variable y sus dimensiones. El análisis de los datos permitió aceptar la hipótesis general, con lo que se concluyó que la responsabilidad social influye en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021. En relación con los objetivos específicos, los hallazgos fueron: (a) la dimensión social influye positivamente en el desempeño; (b) La dimensión económica influye positivamente en el desempeño y (c) la dimensión medioambiental influye positivamente en el desempeño, por lo que se concluye que las actuaciones de responsabilidad social llevadas a cabo por la entidad en la comunidad tienen efecto positivo en la motivación, responsabilidad, el liderazgo y trabajo en equipo, así como en la formación y desarrollo profesional de los colaboradores de la entidad.

Palabras clave: Responsabilidad social, desempeño organizacional, factores económicos, sociales y medioambientales, gestión municipal.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Descripción de la problemática

La responsabilidad social es un concepto que define las acciones que las entidades públicas y privadas realizan para contribuir de manera voluntaria con el logro de mejoras en la sociedad y el medio ambiente (Gallardo et al., 2014); de igual manera, es importante ya que mediante estas estrategias las empresas se integran de forma voluntaria a la contribución de soluciones relacionadas con las preocupaciones sociales y ambientales referidas a sus operaciones comerciales o sus interacciones con la sociedad (Maldonado et al., 2020), por lo que se busca alcanzar un equilibrio entre las necesidades de los grupos de interés y los objetivos de la empresa de obtener beneficios (Pastrana y Sriramesh, 2014).

Por otra parte, el desempeño organizacional es la medición de la eficiencia y eficacia de los trabajadores en una organización y la manera como inciden en la mejora de la calidad, la toma de decisiones y el desarrollo general de la entidad (Stojkovie, 2014). Es importante, porque proporciona información relevante respecto a los logros de una organización como sistema y establece metas en el futuro, implica la necesidad de crear los métodos de control y seguimiento para el logro de estas metas y las formas para que los líderes contribuyen a alcanzar los objetivos de forma más efectiva (Ahmad y Lefen, 2019; Shaheed et al., 2020)

A nivel internacional, se ha visto un creciente interés respecto a la forma como la responsabilidad social puede influir en el mejoramiento del desempeño de las entidades públicas (Al Suwaidi y Rahman, 2019). En este sentido, Cueto (2014) manifestó que el sector público es responsable de crear un marco favorable para desarrollar estrategias de responsabilidad social y que la gestión de los recursos debe ser un modelo de desempeño,

ya que su administración genera modificaciones a nivel económico, social y ambiental. Del mismo modo, una gestión pública responsable tiene que satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el menor costo posible, por lo que debe: crear mecanismos de competencia, promover la transparencia y la participación ciudadana y de los grupos de interés en el control y realizar seguimiento de la gestión de los servicios públicos, así como la medición del desempeño de su gestión (Ribeiro et al., 2016). Por su parte, Zajkowski y Domańska (2019) explicaron que las interrelaciones entre la participación en actividades de RSE y el desempeño de las organizaciones siguen siendo uno de los problemas fundamentales de gestión.

Al respecto, una revisión de la literatura a nivel internacional permitió evidenciar la existencia de factores que impulsan el desempeño a partir de la implementación de actividades relacionadas con RSE, entre los cuales se encuentran la innovación, la inclusión de los grupos de interés, la anticipación a las nuevas tendencias y la capacidad de respuesta (Bel Hadj, 2020); de estos factores, Martínez et al. (2017) coinciden en que la innovación es un aspecto clave para vincular las políticas de RSE con el desempeño. Por su parte, Zhao et al. (2019) incluyen otros factores como la integración de la dirección y la capacidad de organización.

Asimismo, a nivel nacional se detectan limitaciones de las organizaciones públicas en cuanto a la formulación de políticas de responsabilidad social, de lo cual Carrillo y Tato (2017) explicaron que son de tipo presupuestarias, organizativas y de conocimiento, lo que impacta además en la formulación de una estrategia comunicacional adecuada; mientras que Maldonado et al. (2020) explicaron que la heterogeneidad de las entidades públicas a nivel internacional implica un enfoque de estudio diferente, y que éstas no han aprovechado al máximo la capacidad de la responsabilidad social de mejorar el desempeño y la eficiencia.

A partir de la definición de ambas variables, es importante analizar el efecto de la RSE en las organizaciones y determinar si la RSE puede tener un impacto en el desempeño organizacional o no (Ahmad y Lefen,2019). Cabe destacar que Easty y Yulaindhari (2020) afirmaron que la RSE tiene una influencia importante y clara en el logro de la excelencia en el desempeño. Según Maldonado et al. (2020), algunos estudios mostraron que la RSE puede tener una influencia potencial en el comportamiento de los empleados y líderes, mientras que el éxito organizacional se ve afectado por el sentido ético de clientes e inversores. Sin embargo, Cao et al. (2018) explicaron que las percepciones de responsabilidad corporativa de las partes interesadas son cada vez más difíciles de gestionar, lo que atribuyen en parte a la gran cantidad de medios sociales que se proyectan diariamente a las partes interesadas.

Suleiman y Aliyu (2010) vieron la RSE como una forma de ganar la retención y la lealtad de los clientes, en su artículo analizaron cómo las empresas éticas no solo pueden atraer más clientes sino también construir una relación sólida a largo plazo. Mientras que Indah (2019) explicó por qué muchos investigadores se enfocaron en cómo lograr las necesidades y deseos de los clientes mediante actividades de RSE, ya que la satisfacción del cliente tiene una influencia positiva en la rentabilidad organizacional

En el caso particular de la Municipalidad de Ventanilla, a pesar de que su misión social participa en actividades de responsabilidad en diferentes áreas de gestión, tales como el desarrollo urbano, la promoción de la salud y la educación, la entidad no ha desarrollado un método que le permita medir el impacto de estas acciones sobre el desempeño del personal de la entidad, y cómo desde sus funciones pueden contribuir a mejorar la responsabilidad social. En vista de ello, se propone en el siguiente estudio determinar la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es la influencia de la dimensión social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?

¿Cuál es la influencia de la dimensión económica en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?

¿Cuál es la influencia de la dimensión ambiental en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?

Antecedentes internacionales

Existen diversos artículos internacionales que han relacionado la implementación de estrategias de responsabilidad social con el desempeño de las organizaciones. Entre ellos, Palma et al. (2020) elaboraron un estudio en España con el objetivo de evaluar el impacto de la inversión socialmente responsable como estrategia competitiva para las empresas comerciales en tiempos de convulsión en contexto de COVID-19, en el cual se evaluó el comportamiento de la inversión de 35 empresas en relación con la responsabilidad social. Los resultados mostraron que las empresas que expresaron su compromiso con la lucha contra la epidemia obtuvieron, en promedio, un 3.35% más de rentabilidad que las empresas que no lo hicieron, desviándose un 2.20% hacia arriba en el índice; mediante lo cual se concluyó que la percepción de las personas hacia la responsabilidad social empresarial (RSE) cambiará, afectando las preferencias de

consumo en aquellas empresas que exhibieron un comportamiento socialmente irresponsable o poco solidario.

Por su parte, Moura et al., (2019), elaboraron en Brasil un estudio para proponer un diseño de sistemas de medición del desempeño en organizaciones sin fines de lucro y de la administración pública, en la que concluyeron que se encontró un conjunto de diez factores que influyen en el diseño de los sistemas de desempeño en ONG y la administración pública, los cuales se clasificaron en tres grupos: factores relacionado con el propósito (“alcance social”), partes interesadas ("rendición de cuentas", "legitimidad", "participación e influencia de las partes interesadas" y "voluntariado") y gestión (“sostenibilidad financiera”, "planificación a corto y largo plazo", "equidad", "eficacia y eficiencia" y "control estratégico de gestión"). El estudio concluye que estos factores influyen directamente en un 76% sobre los cambios manifestados en el desempeño de las organizaciones de la administración pública.

Asimismo, Zajkowski y Domańska (2019), elaboraron una investigación cuyo propósito fue conocer las direcciones de las interrelaciones entre el desempeño de la empresa y las actividades de responsabilidad social corporativa, en Polonia, en la que seleccionó como muestra un grupo de empresas familiares grandes y medianas, para concluir que existían relaciones entre las actividades económicas y no económicas de la empresa, con las cuales se contribuía a crear valor. En los resultados, los autores mostraron que los coeficientes en ambos modelos manifiestan que la percepción de las actividades de inversión afecta en mayor medida a los cuidados de los empleados (-0.556) que a la relación inversa (-0.122). La conclusión extraída parece confirmar que el área problemática mencionada anteriormente debería describirse más bien por una dirección de influencias circular que lineal que se denominó cadena de interferencias de niveles múltiples.

Bachiller y Lacalle (2018) estudiaron en España los resultados del gobierno corporativo (GC) en las cajas de ahorros españolas y su relación con el desempeño financiero y social, en donde mostraron que las características del GC, incluida la politización de los órganos de gobierno, no afectaron el desempeño financiero, mientras que el tamaño del consejo de administración tuvo una influencia significativa en la responsabilidad social. El tamaño de la junta directiva influyó significativamente en la responsabilidad social. Asimismo, para evaluar la relevancia predictiva del modelo, se utilizó la prueba de Stone-Geisser, siendo los valores de Q^2 positivos para las tres variables dependientes (Q^2 -Eficiencia= 0.075; Q^2 -Beneficio=0.4139; Q^2 - Respuestas sociales = 0.484). Por lo tanto, se puede suponer que las variables dependientes pueden explicarse por las variables independientes. Las hipótesis pueden ser apoyadas o no a través de la interpretación de los coeficientes de trayectoria estructural. Además, los resultados sugieren que todo el directorio se centró en los problemas sociales, mientras que los miembros no ejecutivos estaban menos preocupados por los problemas económicos, por lo que la influencia de los atributos personales de los miembros de la junta en el desempeño debe analizarse con mayor profundidad en el sector público y organizaciones sin fines de lucro.

Además, Cao et al. (2018), exploraron en los Estados Unidos la relación entre la responsabilidad corporativa y el desempeño de la empresa desde la perspectiva de las redes sociales, para concluir que tres categorías de redes sociales de responsabilidad corporativa (marco económico, social y ambiental) influían favorablemente en el desempeño financiero de las empresas incluidas en el estudio. En sus resultados muestra relación entre la dimensión económica ($\rho=0.310$, sig <0.05), la dimensión social ($\rho=0.520$, sig <0.05), y la dimensión ambiental ($\rho=0.490$, sig <0.05), de la responsabilidad con el desempeño. Este estudio también sugiere diferencias entre la

cantidad y el sentimiento de responsabilidad corporativa que las redes sociales enmarcan en el retorno anormal y el riesgo idiosincrático. Finalmente, los resultados identifican efectos de interacción entre diferentes categorías de redes sociales de responsabilidad corporativa.

Garde et al. (2017), analizaron las percepciones de la presión de las partes interesadas por la responsabilidad social de la cadena de suministro y la divulgación de información del desempeño por parte de las empresas estatales en España, en la que obtuvieron que a presión de los grupos de interés tiene una influencia directa en las políticas de RSE que aplican los gestores públicos en materia de proveedores y divulgación de información sobre el desempeño. Los resultados cuantitativos muestran niveles de percepción positivas en cada uno de los grupos de interés: socios (0.97); proveedores (0.97) y beneficiarios (0.85). Los autores concluyeron que los gestores públicos creen que la aplicación de políticas socialmente responsables en su trato con los proveedores beneficiará a su negocio.

De igual manera, Carrillo y Tato (2017) diagnosticaron las tendencias actuales y desafíos futuros de las políticas y prácticas de comunicación sobre el desempeño en materia de gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en México, para lo cual se tomó como caso de estudio un conjunto de PYMES con las cuales se concluyó que las políticas de comunicación de RSE no generan ningún valor a menos que se hayan tenido en cuenta en el diseño general de la política de RSE corporativa. También reconoce la falta de una formación real en las entidades para solucionar sus problemas en este ámbito. Además, las políticas de comunicación de RSE no generan valor a menos que se hayan tenido en cuenta en el diseño general de la política de RSE corporativa, especialmente si no hay una visión clara de cómo los nuevos grupos de interés pueden ser más valiosos estratégicamente que operativamente.

De manera similar, Al Samman y Al Nashmi (2016), estudiaron en Yemen el efecto de la responsabilidad social empresarial en el desempeño organizacional no financiero, a partir de evidencia de empresas públicas y privadas con fines de lucro yemeníes. Se realizaron análisis empíricos sobre una muestra compuesta por 103 empresas públicas y privadas con fines de lucro. La relación entre RSE y desempeño no financiero se examinó mediante análisis de regresión múltiple. Mediante estos análisis concluyeron que los cuatro componentes de la RSE (es decir, económico, legal, ético y filantrópico) tienen relaciones positivas significativas con desempeño cuando se miden por separado tanto en las empresas públicas como en las empresas privadas. Para ello, se utilizó el coeficiente de Pearson que demostró relaciones significativas entre cada una de las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial: económico ($p=0.360$), legal ($p=0.272$), ético (0.327) y filantrópico (0.375). Además, no hubo diferencias estadísticamente significativas entre las empresas públicas y las empresas privadas con respecto al nivel de adopción periódica de actividades de RSE.

Ribeiro et al. (2016), elaboraron en Portugal un artículo con el objetivo de conocer determinantes de la elaboración de informes sobre el desempeño de sostenibilidad y RSE en los municipios portugueses. Dentro de este contexto, se realizó un análisis de contenido de las páginas web de 60 municipios de la muestra y se elaboró un índice de divulgación de información. Los resultados mostraron que el valor del Índice de divulgación total (TDI) fue de 0,46. La subcategoría Información Económica presenta el valor más alto (0,66), seguida de las categorías Información Social y Ambiental (0,61 y 0,36, respectivamente). en el cual concluyeron que existencia de cargas tributarias, la caracterización de un municipio como urbano y la aplicación de certificación ambiental influyen positivamente en la divulgación de información del desempeño sobre RSE.

Otro estudio fue el de Gallardo et al. (2014), quienes elaboraron en España un marco teórico y metodológico para la validación cualitativa de un modelo explicativo de responsabilidad social en sociedades cooperativas, donde concluyeron que este tipo de organizaciones podrían tener una forma de analizar su posición en relación con la responsabilidad social; aunque en general, las contribuciones a la responsabilidad social han mejorado. Los resultados consisten en una escala de consenso para cada variable del modelo propuesto. Esta unanimidad en las opiniones sobre el resultado final será la base para un posterior tratamiento cuantitativo del modelo conceptual propuesto.

Antecedentes Nacionales

En lo que respecta a antecedentes nacionales, Acosta et al. (2021), estudiaron las prácticas de buen gobierno corporativo relacionadas con RSE y su impacto en el valor de las empresas, tomando como muestra un conjunto de organizaciones que cotizaban en la Bolsa de Valores de Lima, para demostrar que la capitalización de la empresa se encuentra directamente relacionada con la creación de valor de la empresa mediante actividades de RSE, dado que esta variable resulta relevante a la percepción de los grupos de interés. Coeficiente de determinación $R^2 = 0.9903$. Lo anterior significa que se puede mejorar un 99% el pronóstico sobre la relación entre la variable Q de Tobin y el resto de las variables independientes. Cabe indicar que estadísticamente, se considera una relación de dependencia moderada por lo que el R^2 resulta mayor a 0.60. En este sentido, se concluye por un lado, en que las empresas manifiestan un grado de implementación muy significativo pues no solo está dentro del índice de buen gobierno corporativo de la Bolsa de Valores de Lima, sino que es referente en América Latina en este tema; y, por otro lado, que si bien ha implementado los principios de buen gobierno corporativo, ha tenido un menor grado de cumplimiento.

Por su parte, Aponte et al. (2018), estudiaron los efectos de la responsabilidad social empresarial sobre el desempeño en el sector financiero peruano, en la que concluyeron que los bancos sí desarrollan prácticas de RSE, las cuales obedecen a un programa integral y, por ende, no son actividades aisladas, aunque en la mayoría de los casos no están integradas con la estrategia general de la empresa, tiene efecto positivo sobre la percepción que los clientes y se desconoce si inciden en la rentabilidad. Asimismo, se conoció que en las prácticas de RSE colaboran trabajadores de distintas áreas de los bancos, y además se hacen alianzas con entes externos. Para los bancos, las prácticas de RSE tienen un efecto positivo sobre la percepción que los clientes y el mercado, en general, tienen de la institución; sin embargo, desconocen si existe un efecto directo sobre la rentabilidad, ya que esto no se mide.

Asimismo, Bustamante y Acosta (2018), realizaron una tesis sobre la responsabilidad social corporativa y su incidencia en la reputación corporativa y el rendimiento financiero, aplicado al sector comercio al por menor en supermercados de Lima Metropolitana, en la cual demostraron que existía relación entre la RSE y ambas variables dependientes (reputación corporativa y el rendimiento financiero). Siendo el resultado menor al nivel de significancia del 5% ($0.000 < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se concluye que la Responsabilidad social corporativa influye en la Reputación corporativa y el rendimiento financiero. Además, concluyeron que al implementar acciones de responsabilidad económica, ética, legal y discrecional se brindan oportunidades, beneficios y mejor ambiente en donde laborar a todos los stakeholders y por ende generan un impacto positivo en la reputación corporativa.

Puma (2018), elaboró una tesis para conocer la relación entre el desempeño laboral y la RSE como estrategia de ventajas competitivas. Los resultados mostraron que

Se determinó que la responsabilidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa en cada una de sus dimensiones: capacidad del personal ($\rho=0.803$, $\text{sig} <0.05$); responsabilidad del personal ($\rho=0.822$, $\text{sig} <0.05$) y capacidad del equipo ($\rho=0.813$, $\text{sig} <0.05$), con lo que se concluyó que existía relación entre ambas variables para la construcción de ventajas competitivas, esto debido a la gran importancia que ha tomado la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones y sus posteriores tomas de decisiones, involucrando a los stakeholders. a elipsis de responsabilidad social empresarial que prescinde del concepto societario pretende enfocarlo hacia el núcleo de la actividad económica.

Hernández y Manrique (2017) elaboraron un estudio sobre la responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas, en el que concluyeron que existía una relación directa entre las variables responsabilidad social empresarial y competitividad. De este modo, se determinó que la responsabilidad del personal se relaciona de manera directa y significativa con la competitividad en cada una de sus dimensiones: social ($\rho=0.379$, $\text{sig} <0.05$); económica ($\rho=0.507$, $\text{sig} <0.05$) y medioambiental ($\rho=0.574$, $\text{sig} <0.05$). Por otro lado, se encuentra la competitividad empresarial que es considerada un punto importante en el estudio ya que el término se basa en la competencia entre las empresas, donde logran diferenciarse unas de otras y compiten como parte de su responsabilidad empresarial en el ámbito comercial, puesto que además de ser una entidad de la misma sociedad, obtiene de ella los insumos y recursos para generar riqueza y por lo tanto implica que haga buen uso de dichos recursos al menor costo posible.

Marco teórico

Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un modelo de negocio autorregulado que ayuda a una empresa a ser socialmente responsable ante sí misma, sus grupos de interés y el público (Martín y Aroca, 2016). Al practicar la responsabilidad social corporativa, las empresas y entidades públicas pueden ser conscientes del tipo de impacto que están teniendo en todos los aspectos de la sociedad, incluidos los económicos, sociales y ambientales (Jiang et al, 2020).

Igualmente, se refiere a las prácticas y políticas emprendidas por las corporaciones que tienen la intención de tener una influencia positiva en el mundo, ya que la idea clave detrás de la RSE es que las corporaciones persigan otros objetivos prosociales, además de maximizar las ganancias (Yang et al., 2020). En este sentido, la RSE busca alcanzar un equilibrio entre las necesidades de las partes interesadas y la propia necesidad de la empresa de obtener un beneficio (Pastrana y Sriramesh, 2014).

Asimismo, se concibe como el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar la calidad de vida, de manera que sea buena para los negocios y buena para el desarrollo (Palma et al., 2020). En lo que respecta a las estrategias de responsabilidad social en la administración pública, la exigencia social de que el sector público realice una gestión responsable e informe respecto a sus resultados implica que su actuación sea justa y ejemplar en cuanto al cumplimiento de la ley (Ribeiro et al., 2016).

De igual manera, es la preocupación inteligente y objetiva por el bienestar de la sociedad que limita los comportamientos individuales y corporativos de una organización hacia la realización de actividades destructivas, sin importar inmediatamente beneficiosas

pueden ser; y que conducen en la dirección de contribuciones positivas al mejoramiento humano (Islam et al., 2021). Por otra parte, la responsabilidad social se clasifica en dos áreas que han sido consideradas en estudios previos: (a) aquellos factores que se enfocan en el entorno interno de la entidad – trato de mujeres y minorías, relaciones con los empleados y potencial de avance – y (b) aquellos factores que se enfocan sobre el ambiente externo, que incluye tratamiento del ambiente, percepciones externas de calidad y percepciones externas de compensación de empleados debido a comparaciones de mercado (Cuesta et al., 2019).

La necesidad de lograr un desarrollo sostenible y equitativo subraya la importancia de lograr una mejor comprensión del papel de las políticas públicas en relación con la responsabilidad social de las empresas y su potencial para contribuir al programa de desarrollo (Jiang et al., 2020). El gobierno y las empresas deben integrar la consideración de estos temas en sus políticas y estrategias comerciales como parte de su compromiso con la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa (RSE). Sin embargo, la RSE es un tema complejo, con muchos actores, definiciones e interpretaciones. En lugar de centrarse en encontrar respuestas "correctas" a preguntas a menudo mal definidas, el verdadero desafío es gestionar el diálogo entre varios grupos de partes interesadas, construir coaliciones para la acción y crear oportunidades de aprendizaje adicionales a través de la implementación de planes de acción sostenibles (Moura et al., 2020).

Cada vez hay más interés en la posible coincidencia de las prioridades del sector público y las actividades de RSE de las empresas, sobre todo con respecto a las prácticas de gestión social y ambiental de las industrias extractivas aguas arriba (Jiang et al., 2020). Esto plantea el problema de cómo se pueden formular políticas públicas para fortalecer esta alineación, asegurando al mismo tiempo que las intervenciones resultantes sean

óptimas (buenas tanto para los negocios como para el desarrollo) y factibles, en relación con las limitaciones institucionales de las agencias del sector público y las unidades de valor de las empresas (Maldonado et al., 2020).

De acuerdo con la propuesta de Boza (2011), la metodología para la evaluación de la responsabilidad social de una entidad de la administración pública incluye las siguientes dimensiones:

- a) Social, es el conjunto de acciones que tienen en cuenta a la valoración de la comunidad como meta principal de las acciones de una organización. Estas responsabilidades se refieren a obligaciones que son correctas, justas y justas para ser cumplidas por las corporaciones. Cumplir con la ley, los procedimientos y las normas y reglamentos no hace que la conducta comercial sea siempre ética o buena. La conducta de las empresas que van más allá de la ley y contribuyen al bienestar social se denomina ética.
- b) Económica, acciones generadas desde las instituciones públicas para satisfacer las necesidades. Son las estrategias llevadas a cabo por una organización que contribuye a satisfacer las necesidades de una comunidad, proporciona alternativas para el manejo de los recursos y contribuye a la sostenibilidad de sus necesidades e intereses. Por lo tanto, cumplir con la responsabilidad económica es el primer nivel de responsabilidad y también la base para las responsabilidades subsiguientes.
- c) Medioambiental, como estrategia que se relaciona el impacto ambiental del trabajo de una organización. Son las acciones relacionadas con el impacto de su desempeño y la gestión de sus recursos sobre las condiciones ambientales de la sociedad, lo que implica la documentación y registro de sus acciones y las medidas correctivas. Como resultado de su responsabilidad social hacia la comunidad y el público en general, se

espera que las entidades públicas mantengan un equilibrio entre las necesidades internas y los requisitos de la sociedad.

Desempeño organizacional

En lo que respecta a la segunda variable, el desempeño organizacional es la medición del funcionamiento de una entidad pública o privada en comparación con sus objetivos y metas (Al Suwaidi y Rahman, 2019). Por su parte, Moura et al. (2019) observaron que una de las cuestiones más complejas relacionadas con la administración pública es la gestión de las partes interesadas. Las diferentes expectativas de las partes interesadas afectan la forma en que juzgan y atribuyen confianza y credibilidad. En la perspectiva de los usuarios/clientes, el propósito organizacional es satisfacer las necesidades colectivas de grupos específicos relacionados con su propósito social.

A pesar de la importancia del enfoque social para estas organizaciones, Zajkowski y Domańska (2019) argumentan que la creación de valor social no se entiende tan bien debido a su intangibilidad. Si bien el concepto de valor social está relacionado con los resultados intangibles en una perspectiva general, por ejemplo, la ganancia económica local y la medición del impacto social tiene el desafío de capturar de manera integral varios impactos en diferentes niveles (Yang et al., 2020). Tradicionalmente, la medición del impacto social se lleva a cabo mediante evaluaciones económicas. Como lo expresaron Gallardo et al. (2020), la selección de indicadores adecuados es un desafío particular para aquellas organizaciones que utilizan marcos de evaluación que monetizan el impacto social y utilizan un enfoque de análisis de costo-beneficio. De hecho, la medición del impacto social es una tarea compleja porque involucra resultados intangibles, intereses comunitarios e incluye interpretación sobre dimensiones no medidas e incuantificables que representan el valor social.

El término gestión del desempeño se usa comúnmente hoy en día para describir una gama de actividades gerenciales diseñadas para monitorear, medir y ajustar aspectos del desempeño individual y organizacional a través de controles de gestión de diversos tipos (Al Suwaidi y Rahman, 2019). La gestión del rendimiento integra la gestión del rendimiento de la organización con la gestión del rendimiento individual (Cueto y González, 2019). Sin embargo, la atención en el campo de la investigación se centra en la gestión del desempeño organizacional y no considera aspectos del desempeño individual como la evaluación, el desarrollo personal y las recompensas. En este sentido, Martínez et al. (2017) explicaron que la gestión del desempeño organizacional puede cumplir dos funciones distintas:

- a) Gestión del desempeño dentro de la organización: Asegurar que existan controles internos apropiados para monitorear el grado en que la organización (y sus subunidades) está logrando lo que se supone que debe lograr. Esto requiere que la dirección de la organización revise y evalúe periódicamente los estándares de desempeño alcanzados y las trayectorias de desempeño, tomando medidas correctivas según corresponda cuando se detecten desviaciones de los estándares deseados.
- b) Gestión del desempeño extra organizacional: Para comunicar el desempeño a efectos de gobernanza y rendición de cuentas a las partes interesadas de la organización, incluidos el gobierno, los organismos de financiación, las agencias de auditoría y el público en general.

Los autores citados explicaron además que no es necesario que una organización tenga un sistema de gestión del desempeño intra organizacional. Sin embargo, existe evidencia de que tener claridad de propósito y los medios para monitorear el progreso hacia el logro de objetivos promueve una cultura de desempeño en las organizaciones

(públicas y privadas) que logra niveles mejorados de desempeño organizacional (Moura et al., 2019). Existen requisitos, a menudo estatutarios, para que las organizaciones del sector público mantengan altos estándares de gobierno corporativo, rendición de cuentas y presentación de informes públicos. Esto requiere sistemas de gestión del desempeño extra organizacional (Martínez et al., 2017).

En este sentido, Wei et al. (2017) propusieron un enfoque común para la gestión del desempeño, que implica cinco pasos:

- 1) Definir y comunicar un estado futuro de cosas que la organización intentará lograr. Esto sirve como justificación para objetivos y metas que amplían la capacidad de la organización.
- 2) Traducir estas aspiraciones en objetivos a largo y corto plazo, indicadores de rendimiento de productos, resultados y metas con respecto a las cuales se puedan medir el desempeño y el progreso.
- 3) La propiedad debe impregnar la estructura de la organización y en cascada a través de los niveles de la organización, con cada nivel y cada individuo teniendo la responsabilidad de objetivos y metas específicos que, si se realizan, contribuyen al logro de los indicadores clave de desempeño y los resultados que la organización está encargada de lograr.
- 4) La aceptación por parte de la dirección y los miembros de la organización de su responsabilidad colectiva e individual por el desempeño alcanzado es esencial. La rendición de cuentas por el cumplimiento de los objetivos individuales a corto y largo plazo, una vez claramente definidos, permite el funcionamiento sistemático y amplio de la supervisión, el examen y la evaluación del desempeño.
- 5) Deben existir mecanismos de refuerzo que abarquen un conjunto adecuado de incentivos positivos y negativos (tanto organizativos como individuales) con

consecuencias positivas para el éxito y consecuencias negativas para el bajo desempeño frente al plan.

En relación con el desempeño en la administración pública, la actividad de las instituciones está sometida a unas normas y principios, tales como legalidad, economía, eficacia y eficiencia. Para su estudio, Cao et al. (2019) propusieron cuatro dimensiones: (a) motivación, (b) responsabilidad, (c) liderazgo y trabajo en equipo, y (d) formación y desarrollo profesional:

- a) **Motivación:** La motivación es un proceso de inspiración que impulsa a los miembros del equipo a hacer su trabajo de manera efectiva para dar su lealtad al grupo, para llevar a cabo correctamente las tareas que han aceptado y, en general, para desempeñar un papel eficaz en el trabajo que el grupo tiene emprendido.
- b) **Responsabilidad:** Los roles y responsabilidades del equipo se refieren a las tareas asociadas con la descripción del trabajo de una persona y, por lo tanto, su rol dentro de la organización. Debido a que cada miembro del equipo tiene varias funciones diferentes y es responsable de completar un tema similar de tareas todos los días, es muy importante que las responsabilidades estén claramente definidas.
- c) **Liderazgo y trabajo en equipo:** El desarrollo del liderazgo es un conjunto de actividades que preparan a los líderes actuales y futuros para que se desempeñen con eficacia en sus roles. El desarrollo del liderazgo permite a los empleados mejorar sus habilidades en áreas como: toma de decisiones, gestión de proyectos, estrategia, construcción de redes, gestión de equipos e innovación.
- d) **Formación y desarrollo profesional:** El desarrollo personal incluye actividades que impulsan el desarrollo de las habilidades personales, hábitos y forma de pensar adecuadas como medio para intentar mejorar la calidad de vida, y contribuir a la realización de metas y aspiraciones.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

Objetivos específicos

Determinar la influencia de la dimensión social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

Determinar la influencia de la dimensión económica en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

Determinar la influencia de la dimensión medioambiental en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

Hipótesis

Hipótesis general

La responsabilidad social influye en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

Hipótesis específicas

H₁. La dimensión social influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

H₂. La dimensión económica influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

H₃. La dimensión medioambiental influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

Justificación de la investigación

Justificación práctica

En lo que respecta la justificación práctica de la investigación, se considera relevante ya que se busca conocer la manera como la responsabilidad social influye sobre el desempeño organizacional en una entidad municipal, a partir de la exigencia social de que las organizaciones del sector público realicen una gestión responsable, lo que implica que su actuación sea justa y ejemplar en cuanto al cumplimiento de la ley, la costumbre y los principios de la sociedad, así como el entorno medioambiental socio económico, y los aspectos culturales (Cueto y González, 2019).

Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico se considera el estudio importante, ya que los resultados aportarán nuevos hallazgos respecto a la manera como las dimensiones relacionadas con la responsabilidad social empresarial pueden influir en el desempeño organizacional y crear el debate académico apropiado para confirmar o presentar alternativas a las teorías existentes, así como la comparación con los resultados de otras investigaciones.

Justificación metodológica

Igualmente se justifica desde el punto de vista metodológico, ya que se emplearon los métodos aplicados para una investigación de tipo causal explicativa que permita conocer la manera como las dimensiones de la responsabilidad social empresarial influyen sobre las dimensiones del desempeño organizacional para establecer las inferencias, los análisis descriptivos y la verificación de las hipótesis.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El presente estudio se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo, aplicado y causal-explicativo. Se trató de una investigación cuantitativa, ya que tuvo como propósito generar conocimiento y crear comprensión sobre el mundo social a través de la recolección de datos tratados de manera estadística, método que es una forma de percibir el comportamiento de un grupo particular de personas, conocido como una muestra de población (Allen, 2017).

Respecto al tipo de investigación aplicada, se caracteriza por utilizar en forma sistemática estándares de investigación de alta calidad, además de métodos y herramientas de última generación, para desarrollar soluciones prácticas para el mundo real y problemas sociales que enfrentan organizaciones e individuos (Baimyrzaeva, 2018). Asimismo, se trató de un estudio causal explicativo, método de investigación en el que un investigador mide dos variables, comprende y evalúa la relación de causa y efecto entre una variable sobre la otra. (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, tipo de estudio en el que el investigador no puede controlar, manipular o alterar la variable independiente, sino que se basa en la observación del comportamiento de las variables estudiadas (Arias, 2012). Es decir, las variables se estudiaron mediante un proceso de observación y sin ningún tipo de intervención, para obtener inferencias de su comportamiento a partir de las opiniones de quienes trabajan en el área. Además, en cuanto al corte, la investigación fue transversal, toda vez que la medición se realizó en un solo momento (Hernández et al., 2014).

Población

La población estuvo constituida por el personal gerencial, coordinadores y jefes de áreas de la Municipalidad de Ventanilla, para un total de 96 trabajadores en 19 gerencias y subgerencias, quienes pueden ofrecer información relevante, pertinente y oportuna respecto a las variables. En la Tabla 1 se muestra la composición de la población.

Tabla 1.

Composición de la población del estudio

Área	Número de personas
Gerencia Municipal.	6
Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.	4
Gerencia de Administración y Recursos Humanos.	8
Gerencia de Tecnologías de la Información.	4
Gerencia de Planificación Local.	5
Gerencia de Asesoría Jurídica.	3
Gerencia de Administración Tributaria.	5
Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura.	6
Gerencia de Desarrollo Económico.	4
Gerencia de Seguridad Ciudadana	6
Gerencia de Participación Vecinal	5
Gerencia de Asentamientos Humanos	5
Gerencia de Desarrollo Humano.	4
Gerencia de Deportes	4
Gerencia de Juventud y Cultura.	6
Gerencia del Sistema de Salud Municipal	6
Gerencia del Sistema de Servicios a la Ciudad	7
Gerencia de Atención Integral a la Salud	4
Gerencia de Mantenimiento Urbano	4
Total	96

Nota: información suministrada por la gerencia de administración y Recursos Humanos de la alcaldía de Ventanilla.

Tamaño de muestra

Se calculó una muestra de 47 trabajadores, considerando un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5%, y estimando la proporción de aciertos (p) y fracasos (q) en 50%, utilizando la siguiente fórmula:

La fórmula correspondiente es la siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = 47$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N= Población

p = Proporción de aciertos

q = Proporción de fracasos

e = error máximo de muestreo

Z = índice del nivel de confianza

El tipo de muestra considerado fue probabilístico, ya que todos los miembros de la población tuvieron las mismas probabilidades de formar parte de la muestra (Hernández, 2014), a partir del establecimiento de los criterios de inclusión y exclusión que se mencionan a continuación:

Criterios de inclusión: a) personal de la Municipalidad de Ventanilla en posiciones de gerente, subgerente o jefe de área relacionada con las actividades de responsabilidad social; b) con un tiempo mayor a un año de pertenencia a la entidad; c) que haya manifestado de manera voluntaria su interés en participar en el estudio y d) que haya llenado en su totalidad los instrumentos de recolección de información.

Criterios de exclusión: a) personal de la Municipalidad de Ventanilla en posiciones de gerente, subgerente o jefe de área no relacionada con las actividades de

responsabilidad social; b) con un tiempo menor a un año de pertenencia a la organización;
c) que no haya manifestado de manera voluntaria su interés en participar en el estudio y
d) que no haya llenado en su totalidad los instrumentos de recolección de información.
Para la selección de la muestra, se utilizó el procedimiento de afijación proporcional, por lo que en cada estrato o subgrupo hubo que hacer una proporción, de manera que queden representadas todas las áreas de la organización. (ver Tabla 2):

Tabla 2.

Composición de la muestra del estudio

Área	Número de personas
Gerencia Municipal.	3
Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.	2
Gerencia de Administración y Recursos Humanos.	3
Gerencia de Tecnologías de la Información.	2
Gerencia de Planificación Local.	2
Gerencia de Asesoría Jurídica.	2
Gerencia de Administración Tributaria.	3
Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura.	3
Gerencia de Desarrollo Económico.	2
Gerencia de Seguridad Ciudadana	2
Gerencia de Participación Vecinal	3
Gerencia de Asentamientos Humanos	3
Gerencia de Desarrollo Humano.	2
Gerencia de Deportes	2
Gerencia de Juventud y Cultura.	3
Gerencia del Sistema de Salud Municipal	3
Gerencia del Sistema de Servicios a la Ciudad	3
Gerencia de Atención Integral a la Salud	2
Gerencia de Mantenimiento Urbano	2
Total	47

Nota: información suministrada por la gerencia de administración y Recursos Humanos de la alcaldía de Ventanilla.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir la responsabilidad social, se utilizó el Modelo de cuestionario para responsabilidad social de Hernández y Manrique (2017), que consta de 25 preguntas en tres dimensiones, mediante el cual se evalúa acciones de responsabilidad social. Para la medición de las respuestas se empleó la denominada escala de Likert la cual consta de cuatro opciones: 0: totalmente en desacuerdo, 1: en desacuerdo, 2: de acuerdo, 3: totalmente de acuerdo.

Para medir el desempeño organizacional, se utilizó el cuestionario de Clima organizacional y desempeño de Pastor (2018), creado para evaluar los factores que inciden en el desempeño organizacional de las empresas públicas. Para la medición de las respuestas se aplicó la denominada escala de Likert la cual consta de cuatro opciones: 0: nunca, 1: a veces, 2: frecuentemente; 3: siempre. Debido a que los instrumentos seleccionados fueron previamente validados por sus autores, no se requirió el proceso de juicio de expertos.

Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos los instrumentos fueron procesados digitalmente a través de la herramienta *Google Docs*, de esta forma hacerle llegar a los seleccionados en la muestra vía correo electrónico El cuestionario y darles una fecha de plazo para su colaboración. Asimismo, se les suministró a los participantes instrucciones respecto a la naturaleza de la investigación y el anonimato del informante, así como los requisitos para llenar los cuestionarios. Una vez culminado este proceso se verificó la cantidad de integrantes que llenaron los formularios de manera completa para determinar la muestra final.

Procesamiento de datos y análisis de datos

Procesamiento de datos

Se utilizaron las herramientas informáticas Excel y SPSS versión 25 para analizar los datos de la investigación. Para ello, se aplicaron dos métodos cuantitativos en relación con cada proceso de análisis y características de la variable: codificación, que consiste en la asignación de códigos numéricos para cada aspecto a evaluar de los indicadores de la variable dependiente, incluidos en el instrumento de recolección de datos, mediante el programa Excel y la tabulación de los datos en el software SPSS 25 para el análisis estadístico.

Análisis de datos

En una primera fase, se realizó un análisis estadístico descriptivo de las variables estudiadas, a través de medidas tradicionales de resumen como la mediana de la media, los valores mínimos y máximos, así como los valores de dispersión (desviación estándar y varianza), para las variables numéricas de frecuencia y porcentajes para las variables categóricas (Smith, 2020). En la segunda fase, se procedió a la aplicación de las pruebas de normalidad para determinar la distribución normal de ambas variables y mediante el test de Shapiro-Wilk, que permitió determinar la técnica estadística apropiada: si la distribución no es normal se aplicaría el estadístico Rho de Spearman, pero sí la distribución de las variables es normal, se procedería a analizarlo con el estadístico R de Pearson (Hernández et al., 2018).

Aspectos éticos

En el presente estudio se contó con la participación de del personal administrativo seleccionado de la muestra de la Municipalidad de Ventanilla, de forma directa por escrito a través de una encuesta, previa solicitud de permiso y aprobación del ente municipal para

su posterior realización. Asimismo, se informó sobre el objetivo de la investigación a cada participante y se solicitó un consentimiento informado, a fin de tener presente en todo momento de la investigación los principios de la ética. Se garantizó la autonomía, solicitando la firma del consentimiento informado; la justicia, asignando a los participantes al azar y la beneficencia y no maleficencia, explicando el uso de la información a recolectar de manera anónima y confidencial. De igual manera, se considera el respeto a los derechos de autor mediante el uso de las citas de acuerdo a la metodología sugerida por la Universidad; cumplimiento de los requisitos de la ley universitaria y reglamentos de grados y títulos de UPN.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En la Tabla 3 se evidencian las características de los colaboradores incluidos en la muestra de estudio de la entidad municipal estudiada. Con respecto al sexo y edad, se observa que el 68.08% son mujeres y el 31.92% son varones; asimismo, existe un mayor predominio de personas entre 20-30 años representa el 63.82%, seguido por trabajadores entre el 31-40 años que fueron un 21.27% y mayor a 41 años es del 14.91%.

Tabla 3.

Características demográficas de los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla

Características demográficas	Frecuencia	%
Sexo		
Femenino	32	68.08%
Masculino	15	31.92%
Edad		
20-30	30	63.82%
31 - 40	10	21.27%
Mayores a 41	7	14.91%

Fuente: Elaboración propia

Análisis de confiabilidad

En la Tabla 4 se observa el cálculo de fiabilidad en la variable Responsabilidad Social. En la tabulación de datos, el índice Alpha de Cronbach en la variable es de 0.810 y en las dimensiones son mayores fue de 0,798. De acuerdo con Tupanta, Duque y Mena (2017), se puede indicar que la escala utilizada para medir la variable es confiable, puesto que los coeficientes Alfa de Cronbach son superiores a 0.7, el cual es el límite o umbral mínimo para aceptar la confiabilidad de un instrumento.

Tabla 4.

Fiabilidad de la escala de Responsabilidad Social

Variable	Fiabilidad	Dimensiones	Fiabilidad
Responsabilidad	0.810	Social	0.798
Social		Económica	0.816
		Medio Ambiente	0.895

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 se muestran los resultados del cálculo de fiabilidad de la escala de Desempeño Organizacional, evidenciándose que Alpha de Cronbach de la variable es 0.951 y en las dimensiones mayores de 0.821. Según Frías-Navarro (2021), se puede indicar que la Escala de Desempeño Organizacional es confiable, dado que los coeficientes Alfa de Cronbach de la variable y sus dimensiones son superiores a 0.7, por lo que el valor de consistencia interna superior a ese índice es adecuado y es el nivel mínimo aceptable.

Tabla 5.

Fiabilidad de la escala de Desempeño Organizacional

Variable	Fiabilidad	Dimensiones	Fiabilidad
Desempeño	0.951	Motivación	0.925
Organizacional		Responsabilidad	0.927
		Liderazgo	0.985
		Formación	0.821

Fuente: Elaboración propia

Análisis Factorial

En la Tabla 6 se observa que existe correlaciones significativas entre los ítems con la Responsabilidad Social (Rho1), como con sus respectivas dimensiones (Rho2). Al respecto, Frías-Navarro (2021) indica que si los ítems corresponden al concepto que se está midiendo, entonces la correlación debe ser significativa. Asimismo, se muestran cargas factoriales mayores a 0.7 en cada uno de los ítems respecto a su dimensión; lo que significa de acuerdo con Hernández et al. (2014) que el instrumento tiene validez de constructo relacionado a la convergencia.

Tabla 6.

Índice de discriminación y validez de constructo de Responsabilidad Social

Dimensión	Items	Correlaciones Spearman		Carga Factorial
		Rho ¹	Rho ²	
Dimensión social	Item 1	.731**		.816
	Item 2	.754**		.850**
	Item 3	.717**		.856**
	Item 4	.740**	.825**	.875**
	Item 5	.717**		.885**
	Item 6	.740**		.840**
	Item 7	.740**		.740**
	Item 8	.796**		.815
Dimensión económica	Item 9	.819**		.817
	Item 10	.830**		.816
	Item 11	.829**		.813
	Item 12	.796**	.812**	.815
	Item 13	.819**		.817
	Item 14	.830**		.816
	Item 15	.796**		.813
	Item 16	.819**		.815
	Item 17	.830**		.817
	Item 18	.829**		.824
Dimensión Medio Ambiente	Item 19	.747**		.819
	Item 20	.718**	.851**	.815
	Item 21	.839**		.819
	Item 22	.844**		.826

** : La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral); Rho¹: Correlación ítems-test; Rho²: Correlación ítems-SubTest;

En la Tabla 7 se observa correlaciones significativas entre los ítems con el Desempeño Organizacional (Rho1), como con sus respectivas dimensiones (Rho2). De acuerdo con Frías-Navarro (2021), si los ítems corresponden al concepto que se está analizando, por lo tanto la correlación mencionada será significativa. Por lo tanto, si las cargas factoriales son mayores a 0.7 en cada uno de los ítems con respecto a su dimensión; esto se entiende que el instrumento tiene validez de constructo relacionado a la convergencia.

Tabla 7.

Índice de discriminación y validez de constructo del Desempeño Organizacional

Dimensión	Ítems	Correlación de Spearman		Carga Factorial
		Rho ¹	Rho ²	
Motivación	Item 1	.856**	.915**	.918
	Item 2	.854**		.916
	Item 3	.849**		.912
	Item 4	.842**		.915
	Item 5	.835**		.913
Responsabilidad	Item 6	.823**	.925**	.921
	Item 7	.821**		.923
	Item 8	.918**		.928
	Item 9	.916**		.926
	Item 10	.912**		.912
	Item 11	.855**		.915
	Item 12	.848**		.913
	Item 13	.848**		.901
	Item 14	.856**		.903
	Liderazgo y trabajo en equipo	Item 15		.854**
Item 16		.849**	.968	
Item 17		.842**	.966	
Item 18		.835**	.963	
Item 19		.823**	.964	
Item 20		.821**	.901	
Item 21		.856**	.956	
Formación y desarrollo profesional	Item 22	.854**	.957**	.954
	Item 23	.849**		.959
	Item 24	.842**		.948
	Item 25	.835**		.958
	Item 26	.823**		.913
	Item 27	.821**		.901
	Item 28	.856**		.903

** : La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral); Rho¹: Correlación ítems-test; Rho².

Análisis de normalidad

- **Planteamiento de la hipótesis**

H_0 : La distribución de las variables y/o dimensiones no es distinta a la distribución normal.

H_1 : La distribución de las variables y/o dimensiones es distinta a la distribución normal.

- **Prueba estadística:** Shapiro-Wilk, ya que los datos son menores a 50
- **Nivel de significación:** $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.
- **Cálculo del p-valor:** Significancia = $0.05 = 0.5\%$

Tabla 8.

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Social	.701	47	.000
Dimensión Económica	.612	47	.000
Dimensión Medio Ambiente	.709	47	.000
VARIABLE Responsabilidad Social	.665	47	.000
Dimensión Motivación	.674	47	.000
Dimensión Responsabilidad	.722	47	.000
Dimensión Liderazgo	.728	47	.000
Dimensión Formación	.700	47	.000
VARIABLE Desempeño Organizacional	.727	47	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

- **Regla de decisión:** Si $p\text{-valor} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 .
- **Interpretación:** Se evidencia que las variables y/o dimensiones Sig. menores del nivel de significancia $\alpha = 0.05$. Esto indica que la distribución de todas las variables y/o dimensiones es distinta a la distribución normal.
- **Conclusión:** Por lo tanto, se acepta H_1 .

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

- **Planteamiento de la hipótesis general**

H_0 : La responsabilidad social no influye en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

H_1 : La responsabilidad social influye en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021

Prueba estadística: F de Fisher

- **Nivel de significación:** $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.
- **Cálculo del p-valor:** Significancia bilateral = $0.05 = 0.5\%$

Tabla 9.

Análisis de la varianza del desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el modelo de regresión lineal múltiple

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9.226	1	9.226	66.282	.000 ^b
	Residuo	6.264	45	.139		
	Total	15.489	46			

a. Variable dependiente: Desempeño Organizacional

b. Predictores: (Constante), Responsabilidad Social

Fuente: Elaboración propia

- **Regla de decisión:** Si $p\text{-valor} < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 .
- **Interpretación:** En la Tabla 5, se evidencia que la muestra Sig. = 0.000 menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y un coeficiente F de Fisher = 66.282. Esto indica que la responsabilidad social influye en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

- **Conclusión:** Por lo tanto, se acepta H_1 .

Hipótesis específicas

- **Planteamiento de las hipótesis**

H_1 : La dimensión social influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

H_2 : La dimensión económica influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

H_3 : La dimensión medioambiental influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.

- **Prueba estadística:** T de Student
- **Nivel de significación:** $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error.
- **Cálculo del p-valor:** Significancia bilateral máximo = $0.027 = 2.7\%$

Tabla 10.

Coefficientes de regresión estimados en la muestra original y bootstrap de la regresión lineal múltiple

Modelo	Muestra original			Muestra bootstrap*		
	β no Estand.	E. E	β Estand.	β no Estand.	E. E	Sig. (bilateral)
Constante	-.137	.311		-.137	.312	.000
Social	.161	.086	.162	.161	.084	.000
Económico	.103	.101	.091	.103	.100	.000
Medio Ambiente	.749	.087	.755	.749	.102	.000

*: Realizado en base a 1000 muestras bootstrap; Stand: estandarizado; E.E: Error estándar; Sig: Significancia

Fuente: Elaboración propia

- **Regla de decisión:** $p < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 , H_2 y H_3 .

- **Interpretación:** Se observa en la Tabla 6 que la muestra Bootstrap, un sig. < 0.05 en todas las dimensiones; y se halló que los coeficientes β no estandarizados de las dimensiones social, económico, y medio ambiente son positivos. De esta manera, se indica que todas las dimensiones de la Responsabilidad Social, tanto en lo social, económico y medio ambiente influyen positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el 2021.
- **Conclusión:** Por lo tanto, se aceptan las hipótesis H₁, H₂ y H₃
 - **Evaluación de la Predicción del modelo lineal múltiple**

La Tabla 11 muestra el coeficiente de determinación $R^2 = 0.711 = 71.10\%$. Esto significa que las dimensiones social, económico y medio ambiente explican en 71.10% de los cambios ocurridos en la Responsabilidad Social en la Municipalidad de Ventanilla en Lima del 2021.

Tabla 11.

Resumen del modelo de regresión lineal múltiple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.842 ^a	.711	.689	.323

a. Predictores: (Constante), SOCIAL, ECONOMICO Y MEDIO AMBIENTE
Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

El presente estudio tuvo como propósito determinar la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021. A continuación, se presenta la discusión de los principales hallazgos de la investigación.

La hipótesis general del estudio, “La responsabilidad social influye en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021”, es aceptada, en vista que en los resultados mostrados en la Tabla 5 del modelo de regresión lineal múltiple, se obtuvo un coeficiente F de Fisher = 66.282 y una significancia $p < 0.05$, lo cual indica que la responsabilidad social influye en el desempeño. Asimismo, en la Tabla 9, la cual muestra un coeficiente de determinación $R^2 = 0.711 = 71.10\%$, con lo que se indica que las dimensiones social, económico y medio ambiente explican en 71.0% de los cambios ocurridos en la Responsabilidad Social en la Municipalidad de Ventanilla. Dichos resultados reafirman los estudios de Cao et al. (2018), quienes exploraron la influencia entre la responsabilidad corporativa y el desempeño de la empresa, para concluir que tres categorías de responsabilidad corporativa (marco económico, social y ambiental) influían favorablemente en el desempeño de las organizaciones. Asimismo, Ribeiro et al. (2016), hallaron que la subcategoría Información Económica presenta el valor más alto (0,66), seguida de las categorías Información Social y Ambiental (0,61 y 0,36, respectivamente). Del mismo modo, Bustamante y Acosta (2018) demostraron que existía relación entre la RSE y ambas variables dependientes (reputación corporativa y el rendimiento financiero. De esta manera, al implementar acciones de responsabilidad económica, ética, legal y discrecional se brindan oportunidades, beneficios y mejor ambiente.

En lo que respecta a la hipótesis específica 1; que plantea que la dimensión social influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021, los resultados obtenidos determinaron que esta dimensión tiene relación significativa y de manera

positiva con el desempeño, porque en la Tabla 8 se observa una significancia $p < 0.05$ y un coeficiente β no estandarizado de la dimensión social ($\beta = 0.161$). Esto quiere decir que, a mayor presencia de la dimensión social, existirá un mejor desempeño organizacional. Estos resultados coinciden con el estudio de Al Samman y Al Nashmi (2016), quienes concluyeron que los componentes sociales de la RSE (es decir, legal, ético y filantrópico) tienen relaciones positivas significativas con desempeño, tanto en las empresas públicas como en las empresas privadas. Por su parte, Palma et al. (2020) hallaron que la percepción de las personas hacia la responsabilidad social empresarial (RSE) cambiará, afectando las preferencias en desventaja para las organizaciones que exhibieron un comportamiento socialmente irresponsable o poco solidario. Garde et al. (2017) hallaron que los gestores públicos creen que la aplicación de políticas socialmente responsables en su trato con los proveedores beneficiará a su organización; Hernández y Manrique (2017) concluyeron que existía una relación directa entre las variables responsabilidad social empresarial y competitividad. Se determinó que la responsabilidad del personal se relaciona de manera directa y significativa con la competitividad en cada una de sus dimensiones. A su vez, Gallardo (2014) concluyó que las organizaciones podrían tener una forma de analizar su posición en relación con la responsabilidad social; aunque en general, las contribuciones a la responsabilidad social han mejorado. De modo similar, Puma (2018) halló que la responsabilidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa en cada una de sus dimensiones: capacidad del personal; responsabilidad del personal y capacidad del equipo.

En relación con la hipótesis específica 2; que propuso que la dimensión económica influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021, los resultados obtenidos que esta dimensión indican que la dimensión económica se relaciona significativamente y de manera positiva con el desempeño, ya que en la Tabla 8 se observa una

significancia $p < 0.05$ y un coeficiente β no estandarizado de la dimensión económica positivo ($\beta = 0.091$). De esta forma, se interpreta que a mayor presencia de los aspectos económicos de la responsabilidad social, ese alcanzará un mejor desempeño organizacional, lo cual reafirma los resultados de la investigación de Zajkowski y Domańska (2019), quienes hallaron que existían relaciones entre las actividades económicas y la responsabilidad social de la empresa, con las cuales se contribuía a crear valor; a la vez que Acosta et al. (2021) hallaron que los factores económicos se encuentran directamente relacionados con la creación de valor de la empresa mediante actividades de RSE, dado que ésta variable resulta muy relevante a la percepción de los grupos de interés. Además, Bachiller y Lacalle (2018) hallaron que el directorio se centró en los problemas sociales, mientras que los miembros no ejecutivos estaban menos preocupados por los problemas económicos, lo que demuestra diversas perspectivas respecto a la importancia o adopción de estrategias de responsabilidad social.

Por su parte, la hipótesis específica 3; que plantea que la dimensión medioambiental influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021, los resultados obtenidos muestran que esta dimensión se relaciona significativamente y de manera positiva con el desempeño organizacional en virtud de que en la Tabla 8 se observa una significancia $p < 0.05$ y un coeficiente β no estandarizado de la dimensión medioambiental positivo ($\beta = 0.755$). Esto quiere decir que a mayor presencia de los factores medioambientales de la responsabilidad social, existirá un mejor desempeño organizacional. Estos resultados coinciden con la investigación de Moura et al. (2019) quienes encontraron factores ambientales que influyen en el diseño de los sistemas de desempeño en ONG y la administración pública, los cuales se clasificaron en tres grupos: factores relacionados con el propósito, las partes interesadas y gestión. Por su parte, Aponte et al. (2018) hallaron que las buenas prácticas de RSE que se han identificado en la investigación son las siguientes: (a) conocimiento de los stakeholders, (b) priorización de programas o proyectos de RSE relacionados con el medio

ambiente y la comunidad, (c) integración de la RSE con la estrategia empresarial, (d) involucramiento de la alta gerencia, (e) asignación de presupuesto a las actividades de RSE. Por el contrario, Carrillo y tato (2016) hallaron que las políticas ambientales de RSE no generan ningún valor a menos que se hayan tenido en cuenta en el diseño general de la política de RSE corporativa. También reconoce la falta de una formación real en las entidades para solucionar sus problemas en este ámbito.

En lo que respecta a las implicancias del estudio, se demuestra la relación entre las prácticas de responsabilidad social y el desempeño organizacional, y que dicha relación está condicionada por los siguientes factores: la innovación responsable, la inclusión de los grupos de interés en el proceso de innovación, la anticipación de las tendencias futuras y la capacidad de respuesta a los riesgos potenciales. La responsabilidad social es una parte integral de las organizaciones públicas en la actualidad, ya que no solo brinda apoyo para contribuir a solucionar las necesidades de la comunidad, sino también busca proporcionar ayuda para crear relaciones entre el ente administrativo y la sociedad. Entonces, al enfocarse en el desempeño social y crecimiento de la comunidad, la entidad pública puede ver mejorada su imagen frente a la sociedad.

En cuanto a las implicancias metodológicas, los resultados fueron alcanzados mediante el uso de una metodología de tipo cuantitativo, de nivel causal explicativo, para poder establecer los vínculos entre la responsabilidad social empresarial y el desempeño organizacional en una entidad pública. Para ello, se cumplieron con los procedimientos aplicables a una recolección de datos basada en el cuestionario, la tabulación de los resultados, el cálculo del índice de confiabilidad de los instrumentos y sus respectivos análisis de fiabilidad y validación de hipótesis.

Desde el punto de vista de las implicancias teóricas, una mejor comprensión de las conexiones entre estos constructos (responsabilidad social y desempeño organizacional)

permitirá a los tomadores de decisiones, particularmente a aquellos en entidades públicas, diseñar estrategias apropiadas para la responsabilidad social en su gestión y para la divulgación de información de RSE, y así incorporar las expectativas de las partes interesadas en el diseño de estas estrategias.

Conclusiones

Se logró determinar que existe influencia entre la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021 ($F=66.82$, $\text{sig}<0.05$), por lo que fue aceptada como válida la hipótesis planteada en el estudio. De esta manera, las acciones de responsabilidad social llevadas a cabo por la entidad tienen efecto positivo en la motivación, responsabilidad, el liderazgo y trabajo en equipo, así como en la formación y desarrollo profesional.

Se determinó que la dimensión social influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021 ($\beta=0.161$, $\text{sig}<0.05$), de allí parte la exigencia social de que los integrantes de esta entidad del sector público realicen una gestión responsable e informe respecto a sus resultados, su actuación sea ejemplar en cuanto al cumplimiento de la ley y los principios de la sociedad, así como el entorno y las condiciones sociales.

La dimensión económica influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021 ($\beta=0.091$, $\text{sig}<0.05$). Por ello, se evidencia la necesidad de implementar actividades de responsabilidad social que tengan efectos en la eficiencia y eficacia de los trabajadores de la organización y evaluar la manera como éstas inciden en la mejora de la calidad, la toma de decisiones y el desarrollo general de la entidad.

De igual manera, la dimensión medioambiental influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021 ($\beta=0.755$, $\text{sig}<0.05$), aspecto que es importante dada la condición de la entidad en el manejo de los servicios públicos, ya que

mediante estas estrategias la entidad se integra a la contribución de soluciones relacionadas con las preocupaciones ambientales referidas a sus planeación o sus interacciones con la sociedad.

En cuanto a las limitaciones, la naturaleza cuantitativa de la investigación impidió conocer aspectos más intrínsecos acerca de las relaciones que surgen entre ambas variables, lo que se puede considerar una limitación dentro del estudio. Además de la condiciones de distanciamiento social bajo las cuales se llevó a cabo el estudio, lo que impidió hacer un diagnóstico más detallado de la situación. Asimismo, al obtener los resultados mediante la aplicación de una encuesta el estudio se limitó por las percepciones de quienes forman parte de la muestra y su apreciación del contexto en el que la organización realiza sus acciones de responsabilidad social.

En cuanto a las recomendaciones, una vez finalizado el estudio se recomienda: (a) a los colaboradores de la entidad municipal, realizar una gestión responsable e informe respecto a sus resultados, (b) profundizar en el estudio de relaciones que surgen en el contexto de la entidad que puedan servir como referencia para la generación del cambio y la satisfacción de las necesidades de la comunidad (c) llevar a cabo actividades de responsabilidad social que tengan efectos en la eficiencia y eficacia de los trabajadores y (d) ahondar en los estudios sobre responsabilidad social en el sector público como una estrategia de solución de los problemas comunitarios y de gestión sostenible.

REFERENCIAS

- Acosta, D. Barreda, P. Díaz, I. y Visso, D. (2021). Prácticas de buen gobierno corporativo y su impacto en el valor de las empresas. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/618351>
- Ahmad, S. y Lefen, L. (2019). An Analysis of Corporate Social Responsibility and Firm Performance with Moderating Effects of CEO Power and Ownership Structure: A Case Study of the Manufacturing Sector of Pakistan. *Sustainability*, 11 (1), 345-356. <https://doi.org/10.3390/su11010248>
- Allen, M. (2017). Quantitative Research, Purpose of. *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*. <https://dx.doi.org/10.4135/9781483381411.n476>
- Al-Samman, E. y Al-Nashmi, M. (2016). Effect of corporate social responsibility on nonfinancial organizational performance: evidence from Yemeni for-profit public and private enterprises. *Social Responsibility Journal*, 12 (2) 247-262. <https://doi.org/10.1108/SRJ-04-2015-0049>
- Al Suwaidi, A y Rahman, M. (2019). Organizational Culture, Leadership and Performance in Dubai Municipality. *Future Governments (Actions and Insights - Middle East North Africa*, Emerald Publishing Limited, Bingley, 205-220. <https://doi.org/10.1108/S2048-757620190000007011>
- Aponte, C. Ávila, C. Azcoytia, A. y Rodríguez, P. (2018). Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Financiero en el Perú. [Tesis de grado]. Lima: CENTRUM Graduate School Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12706>

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe Planificación Económica y Social.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5509/S2011156_es.pdf
- Bachiller, P. y Lacalle, J. (2018). Corporate governance in Spanish savings banks and its relationship with financial and social performance., *Management Decision*, 56 (4), 828-848. <https://doi.org/10.1108/MD-01-2017-0079>
- Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' Guide for Applied Research Process: What Is It, and Why and How to Do It. *Occasional Paper University of Central Asia*, 4. <https://www.ucentralasia.org>
- Bel Hadj, T. (2020) Effects of corporate social responsibility towards stakeholders and environmental management on responsible innovation and competitiveness. *Journal of Cleaner Production*, 250 (119490). <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119490>
- Boza, B. (2011). Buenas Prácticas en Gestión Pública Sistemas de Gestión Interna. (Banco Mundial/Ciudadanos al Día). <https://cutt.ly/X1Z6WbU>
- Bustamante, A. y Acosta, B. (2018). La responsabilidad social corporativa y su incidencia en la reputación corporativa y el rendimiento financiero del sector comercio al por menor en supermercados de Lima Metropolitana en el año 2018. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625941>
- Cao, R., Schniederjans, D., Gu, V. y Schniederjans, M. (2019). Exploring the relationship between corporate responsibility and firm performance from a social media perspective.

Social Responsibility Journal, 15 (3), 296-317. <https://doi.org/10.1108/SRJ-09-2017-0176>

Carrillo, M. y Tato, J. (2017). Current Trends and Future Challenges of Communication Policies and Practices Regarding the Management of Corporate Social Responsibility (CSR): The Case of Latin American SMEs. *Corporate Social Responsibility and Corporate Governance*, 11 (1), 41-63. <https://doi.org/10.1108/S2043-052320170000011003>

Cuesta, P., Gutiérrez, P. y Núñez, E. (2019). The impact of corporate social responsibility on customer loyalty in hypermarkets: A new socially responsible strategy. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26 (4), 761-769. <https://doi.org/10.1002/csr.1718>

Cueto, C. y González, M. (2019). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Ciencias UNED Ed. <http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2019.53>

Easty, Y. y Yulaindhari, W. (2020). The Effect of Profitability, Liquidity and Solvency on Corporate Social Responsibility. *Journal of Systems and Information*, 4 (1), 465-472. <https://doi.org/10.36555/jasa.v4i3.1408>

Gallardo, D., Sánchez, M. y Castilla, F. (2014). Theoretical and methodological framework for the qualitative validation of an explanatory model of social responsibility in cooperatives societies. *Management Research*, 12 (3), 259-287. <https://doi.org/10.1108/MRJIAM-10-2013-0524>

Garde, R. Rodríguez, M. y López, A. (2017). Perceptions of stakeholder pressure for supply-chain social responsibility and information disclosure by state-owned enterprises. *The*

International Journal of Logistics Management, 28 (4), 1027-1053.

<https://doi.org/10.1108/IJLM-05-2016-0118>

Hernández, D. y Manrique, G. (2017). *La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca*. [Tesis de grado]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2676/1/2017_Hernandez_La_responsabilidad_social_empresarial.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill, Editores).

Indah, Y. (2019). Profitability relation, corporate social responsibility fund, and environmental performance with firm value (Study at companies listed in the sustainable and responsible investment index (SRI)–Kehati). *Management and Economics Journal*, 3 (1), 131-141. <https://doi.org/10.18860/mec-j.v3i2.7495>

Islam, T., Islam, R., Hameed, A., Xiaobei, L., Rehmani, M., Irfan, M, y Mubarak, M. (2021). The impact of corporate social responsibility on customer loyalty: The mediating role of corporate reputation, customer satisfaction, and trust. *Sustainable Production and Consumption*, 21 (2021), 123-135. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.07.019>

Jiang, L., Cherian, J., Wan, P., Filipe, J., Nuno, M., Chen, X y Safdar, M. (2020). The moderating role of CSR in board gender diversity and firm financial performance: empirical evidence from an emerging economy. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32 (1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/1331677x.2020.1863829>

Maldonado, C., Álvarez, J., de la Cruz, M. y Correa, R. (2020). Corporate Social Responsibility and Performance in SMEs: Scientific Coverage. *MDPI Sustainability*, 12 (2332). <https://doi.org/10.3390/su12062332>

- Martín, P. y Aroca, B. (2016). Corporate social responsibility in family SMEs: A comparative study. *European Journal of Family Business*, 6 (1), 21-31. <https://doi.org/10.1016/j.ejfb.2016.05.002>
- Martínez, I., Soto, P. y Palacios, M. (2017). Corporate social responsibility and its effect on innovation and firm performance: An empirical research in SMEs. *Journal of Cleaner Production*, 142 (4), 2374-2383. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.11.038>
- Moura, L., Pinheiro, E., Deschamps, F., Van Aken, E., Gouvea, S, Treinta, F y Cestari, J. (2019). Designing performance measurement systems in nonprofit and public administration organizations. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68 (8), 1373-1410. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-06-2018-0236>
- Palma, J., Castillo, J. y Gómez, R. (2020). Socially Responsible Investing as a Competitive Strategy for Trading Companies in Times of Upheaval Amid COVID-19: Evidence from Spain. *International Journal of Financial Studies*, 8 (1), 30-41. <https://doi.org/10.3390/ijfs8030041>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. [Tesis de grado]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pastrana, N. y Sriramesh, S. (2014). Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia. *Public Relations Review*, 40 (1), 14-24. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.10.002>
- Puma, N. (2018). Desempeño laboral y la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva en la empresa “Nilchris Perú S.A.C”. [Tesis de grado]. Lima: Universidad

Inca Garcilaso de la Vega.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3411/TESIS_MAESTR_GSTION_EMPRESARIAL_NILTON%20JAVIER%20PUMA%20BAYONA.pdf?sequence=3&isAllowed=n

Ribeiro, V., da Silva, S. y de Abreu A. (2016). Determinants of Sustainability E-Reporting in Portuguese Municipalities: An Institutional and Legitimacy Theoretical Framework. *Corporate Responsibility and Stakeholding*, 10 (1), 131-163.
<https://doi.org/10.1108/S2043-052320160000010011>

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo* 2016; 6 (3), 105-114.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>

Shaheed, M., Waseem, R., Khan, H., Waseem, F., Junaid, M. y Shi, Y. (2020). Process Innovation as a Moderator Linking Sustainable Supply Chain Management with Sustainable Performance in the Manufacturing Sector of Pakistan. *Sustainability*, 12 (1), 1-11. <https://doi.org/10.3390/su12062303>

Smith, B. (2020). Surveying global verifiability. *Information Processing Letters*, 163 (1), 106000. <https://doi.org/10.1016/j.ipl.2020.106000>

Stojkovic, N. (2014). The Contemporary Concepts Of Business Performance Measurement. *Ekonomika, Journal for Economic Theory and Practice and Social Issues* 2014-02, 104-117. <https://ideas.repec.org/p/esb/casdr/2014-217.html>

Suleiman, A. y Aliyu, I. (2020). Corporate Social Responsibility and Earnings Management: Measurement Approach Review. *Journal of Accounting Research, Organization and Economics*, 3 (1), 182-195. <https://doi.org/10.24815/jaroe.v3i2.17706>

- Tupanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, 10 (12), 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Wei, J., Liu, T., Chávez, D. y Chen, H. (2020). Managing corporate-government relationships in a multi-cultural setting: How political corporate social responsibility (PCSR) as a response to legitimacy pressures affects firm reputation. *Industrial Marketing Management*, 89 (1), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.06.008>
- Yang, Y., Lau, A., Lee, P. y Cheng, T. (2020). The performance implication of corporate social responsibility in matched Chinese small and medium-sized buyers and suppliers. *International Journal of Production Economics*, 230 (122020), 107779.: <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107796>
- Zajkowski, R. y Domańska, A. (2019). The Directions of Interrelations Between the Company's Performance and Corporate Social Responsibility (CSR) Activities. *Acta Universitatis Lodzianis. Folia Oeconomica*, 4 (1), 211-233. <https://doi.org/10.18778/0208-6018.343.13>
- Zhao, Z., Meng, F., He, Y. y Zhougang, Y. (2019). The Influence of Corporate Social Responsibility on Competitive Advantage with Multiple Mediations from Social Capital and Dynamic Capabilities. *Sustainability*, 11 (1). <https://doi.org/10.3390/su11010218>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia de la dimensión social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia de la dimensión económica en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la dimensión medioambiental en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Determinar la influencia de la dimensión social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p> <p>O2: Determinar la influencia de la dimensión económica en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p> <p>O3: Determinar la influencia de la dimensión medioambiental en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La responsabilidad social influye en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. La dimensión social influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p> <p>H2. La dimensión económica influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p> <p>H3. La dimensión medioambiental influye positivamente en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021.</p>	<p>Variables de la investigación:</p> <p>Variable independiente: Responsabilidad social.</p> <p>Variable dependiente: Desempeño organizacional.</p>	<p>Tipo de investigación: cuantitativo, aplicado y causal explicativa.</p> <p>Diseño de investigación: no experimental y transversal.</p> <p>Población: personal gerencial coordinadores y jefes de la Municipalidad de Ventanilla (96)</p> <p>Muestra: 47 participantes.</p> <p>Técnica de recolección: cuestionario.</p>

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Item
Responsabilidad social	dimensión social	1. En la entidad se valora la contribución de las personas discapacitadas en el trabajo.
		2. La entidad paga salarios por encima de la media del sector.
		3. El salario de los empleados está relacionado con las competencias y el rendimiento.
		4. La entidad ofrece niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales.
		5. La entidad está comprometida con la creación de empleo (aceptación de becarios, creación de nuevos puestos)
		6. En la entidad se fomenta la formación y el desarrollo profesional de los empleados.
		7. La entidad cuenta con políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal.
	dimensión económica	8. En la entidad se consideran las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la institución.
		9. La entidad participa en proyectos sociales destinados a la comunidad.
		10. Se anima a los empleados a participar en actividades de voluntariado o en colaboración con las ONG.
		11. La entidad se preocupa por proporcionar servicios de alta calidad para la comunidad.

		12. Los servicios de la entidad cumplen con los estándares establecidos para las instituciones municipales.
		13. La entidad se preocupa por mantener tarifas de servicios en relación con la calidad ofrecida.
		14. Las entidad se esfuerza por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores.
		15. Se les exige a los proveedores que participan en la cadena logística de las operaciones municipales los certificados legales correspondientes.
		16. Se fomentan las relaciones comerciales con empresas de la región.
		17. La entidad dispone de procedimientos eficaces de gestión de quejas.
	dimensión medioambiental	18. La entidad utiliza consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental
		19. La entidad participa en actividades relacionadas con la protección y mejora del entorno natural
		20. La entidad está a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales
		21. La entidad valora el uso de envases y embalajes reciclables
		22. La entidad recicla los papeles, los envases y embalajes que no se logran usar.

Variable	Dimensión	Item
Desempeño organizacional	Motivación	1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.
		2. Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.
		3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.
		4. Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.
		5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.
	Responsabilidad	6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
		7. Se promueve los altos niveles de desempeño.
		8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.
		9. Puede trabajar de forma independiente.
		10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.
		11. Cumple con el horario y registra puntualidad.
		12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.
		13. La responsabilidad del puesto está claramente definida.
	Liderazgo y trabajo en equipo	14. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
		15. Se promueve los altos niveles de desempeño.

		16. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.
		17. Puede trabajar de forma independiente.
		18. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.
		19. Cumple con el horario y registra puntualidad.
		20. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.
	Formación y desarrollo profesional	21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.
		22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.
		23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.
		24. Los jefes promueven las capacitaciones.
		25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.
		26. La institución promueve el desarrollo personal.
		27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.
		28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de información

Cuestionario Responsabilidad Social y Desempeño

Buenas tardes/noches:

Como parte de una investigación para obtener el grado de Licenciado en Administración, se ha elaborado un cuestionario para determinar la influencia de la responsabilidad social en el desempeño de la Municipalidad de Ventanilla en el año 2021. El cuestionario consta por una serie de preguntas las cuales serán tratadas de manera confidencial. El cuestionario está compuesto por dos partes: en la primera se busca identificar la variable la responsabilidad social y en el segundo se busca conocer el desempeño de la organización.

A continuación, se presenta el cuestionario y se le pide que por favor responda según lo solicitado.

Parte I. Responsabilidad Social

Esta parte del cuestionario sirve para describir las iniciativas de responsabilidad social en la institución. Por favor responda los ítems que se detallan a continuación. A continuación figuran 24 enunciados. Indique el grado en que cada enunciado se ajusta a la realidad del lugar donde trabaja.

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	En la entidad se valora la contribución de las personas discapacitadas en el trabajo.	0	1	2	3
2	La entidad paga salarios por encima de la media del sector.	0	1	2	3
3	El salario de los empleados está relacionado con las competencias y el rendimiento.	0	1	2	3
4	La entidad ofrece niveles de salud y seguridad laboral más allá de los mínimos legales.	0	1	2	3
5	La entidad está comprometida con la creación de empleo (aceptación de becarios, creación de nuevos puestos)	0	1	2	3
6	En la entidad se fomenta la formación y el desarrollo profesional de los empleados.	0	1	2	3

7	La entidad cuenta con políticas de flexibilidad laboral que permiten conciliar la vida laboral con la vida personal.	0	1	2	3
8	En la entidad se consideran las propuestas de los empleados en las decisiones de gestión de la institución.	0	1	2	3
9	La entidad participa en proyectos sociales destinados a la comunidad.	0	1	2	3
10	Se anima a los empleados a participar en actividades de voluntariado o en colaboración con las ONG.	0	1	2	3
11	La entidad se preocupa por proporcionar servicios de alta calidad para la comunidad.	0	1	2	3
12	Los servicios de la entidad cumplen con los estándares establecidos para las instituciones municipales.	0	1	2	3
13	La entidad se preocupa por mantener tarifas de servicios en relación con la calidad ofrecida.	0	1	2	3
14	Las entidad se esfuerza por potenciar relaciones estables, de colaboración y beneficio mutuos con nuestros proveedores.	0	1	2	3
15	Se les exige a los proveedores que participan en la cadena logística de las operaciones municipales los certificados legales correspondientes.	0	1	2	3
16	Se fomentan las relaciones comerciales con empresas de la región.	0	1	2	3
17	La entidad dispone de procedimientos eficaces de gestión de quejas.	0	1	2	3
18	La entidad utiliza consumibles, productos en curso y/o transformados de bajo impacto ambiental	0	1	2	3
19	La entidad participa en actividades relacionadas con la protección y mejora del entorno natural	0	1	2	3
20	La entidad está a favor de la reducción de emisiones de gases, residuos y reciclaje de materiales	0	1	2	3
21	La entidad valora el uso de envases y embalajes reciclables	0	1	2	3
22	La entidad recicla los papeles, los envases y embalajes que no se logran usar.	0	1	2	3

Parte II. Desempeño

Esta segunda parte del cuestionario sirve para describir el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad de Ventanilla Por favor responda los ítems que se detallan a continuación. A continuación figuran 28 enunciados. Indique el grado en que cada enunciado se ajusta a su actitud en el trabajo.

0	1	2	3
Nunca	A veces	Frecuentemente	Nunca

1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	0	1	2	3
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.	0	1	2	3
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	0	1	2	3
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	0	1	2	3
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.	0	1	2	3
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	0	1	2	3
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.	0	1	2	3
8	Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.	0	1	2	3
9	Puede trabajar de forma independiente.	0	1	2	3
10	Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.	0	1	2	3
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.	0	1	2	3
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	0	1	2	3
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.	0	1	2	3
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.	0	1	2	3
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	0	1	2	3
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.	0	1	2	3
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.	0	1	2	3
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.	0	1	2	3
19	Demuestra respeto por sus jefes compañeros de trabajo.	0	1	2	3
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.	0	1	2	3
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	0	1	2	3

22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	0	1	2	3
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	0	1	2	3
24	Los jefes promueven las capacitaciones.	0	1	2	3
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.	0	1	2	3
26	La institución promueve el desarrollo personal.	0	1	2	3
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.	0	1	2	3
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.	0	1	2	3

Datos de Control

Nombre del encuestado: _____

Edad: _____ Sexo: 1. Femenino ____ 2. Masculino ____

Nivel de estudios:

1. Bachiller ____ 2. Licenciado ____ 3. Maestría ____ 4. Doctorado ____ 5. Otros ____

Tiempo laborando en la entidad: _____

Puesto que ocupa: _____

Antigüedad en el puesto: _____

Nombre de la entidad: _____