



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA, PERÚ EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autoras:

Meylin Juanita Garcia Rosas
Cristina Adriana Susana Rosas Garcia

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martinez Agama

**Lima - Perú
2021**

DEDICATORIA

Nuestra tesis está dedicada a nuestras familias por su apoyo incondicional y a todos aquellos que con sus palabras de aliento nos ayudaron a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirnos tener y disfrutar de nuestra familia, gracias a todos ellos por apoyarnos en cada decisión y proyecto, a todos los que contribuyeron de una manera u otra con su apoyo para lograr este trabajo, por su paciencia y los momentos de aliento que siempre nos dieron.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	42
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	56
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	79
REFERENCIAS.....	89
ANEXOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables.....	43
Tabla 2 Descripción del Instrumento de recolección.....	49
Tabla 3 Escala de valoración de la variable Responsabilidad Social Interna.....	52
Tabla 4 Resumen de los resultados de cuestionario de Responsabilidad Social Interna.....	56
Tabla 5 ¿Cuenta con un horario laboral flexible?.....	57
Tabla 6 ¿Cuenta usted con medio día libre por su cumpleaños?.....	58
Tabla 7 ¿Usted tiene conocimiento de que la empresa brinda permiso por maternidad superior a lo establecido en ley (15 semanas)?.....	59
Tabla 8 ¿Cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching)?.....	60
Tabla 9 ¿La compañía le ofrece asesoramiento personal/familiar, tales como psicólogos, área social, orientado a usted y su familia?.....	61
Tabla 10 ¿Mantiene sus beneficios laborales después de un ausentismo laboral extenso?.....	62
Tabla 11 ¿Cuenta usted con un bono de alimentación?.....	63
Tabla 12 ¿La empresa ejecuta planes de beneficios socioeconómicos que incluyen a la familia de los colaboradores tales como seguro médico, bonificación escolar, entre otros?.....	64
Tabla 13 ¿Las utilidades recibidas son convenientes a su sueldo?.....	65
Tabla 14 ¿Su jefe a cargo se preocupa por su mejora continua?.....	66
Tabla 15 ¿Se realiza de manera periódica alguna evaluación de desempeño?.....	67
Tabla 16 ¿Su líder complementa sus conocimientos acerca de los procedimientos?.....	68
Tabla 17 ¿A nivel jerárquico mantienen una comunicación vertical con las otras áreas?.....	69
Tabla 18 ¿La empresa lo mantiene informado de todas sus decisiones internas y externas?.....	70
Tabla 19 ¿La empresa comunica con anticipación sobre las actividades a realizarse vinculando al entorno familiar del colaborador?.....	71
Tabla 20 ¿Cuenta usted con las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones?.....	72
Tabla 21 ¿La empresa le proporciona uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros?.....	73
Tabla 22 ¿En la empresa se ejecutan dinámicas de salud ocupacional para los colaboradores?..	74

Tabla 23 ¿Existen planes de motivación que mantengan a los colaboradores orientados al logro integral de los objetivos?	75
Tabla 24 ¿Se da formación en gestión del tiempo y el estrés?	76
Tabla 25 ¿Los directivos muestran empatía con los colaboradores de la empresa?	77
Tabla 26 ¿En las relaciones entre los colaboradores se inculca el respeto y buen trato?	78
Tabla 27 MATRIZ DE CONSISTENCIA	96
Tabla 28 Cuestionario acerca de la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Problemática de la RSI en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.....	9
Figura 2. Porcentaje de resultados por cada dimensión.....	56
Figura 3. Porcentaje de flexibilidad en el horario laboral.....	57
Figura 4. Porcentaje de resultados de días libre por onomástico.....	58
Figura 5. Porcentaje de resultados sobre permiso por maternidad.....	59
Figura 6. Porcentaje de percepción en el asesoramiento profesional.....	60
Figura 7. Porcentaje de percepción acerca del asesoramiento personal/familiar brindado.....	61
Figura 8. Porcentaje de percepción acerca del mantenimiento de beneficios después de un periodo largo de ausentismo.....	62
Figura 9. Porcentaje de aceptación en el otorgamiento del bono alimenticio.....	63
Figura 10. Porcentaje de ejecución de planes con beneficios socioeconómicos.....	64
Figura 11. Porcentaje de percepción de utilidades recibidas en relación al sueldo.....	65
Figura 12. Porcentaje de percepción de mejora continua.....	66
Figura 13. Porcentaje de aceptación en la realización de la evaluación de desempeño.....	67
Figura 14. Porcentaje de complementación de conocimientos acerca de los procedimientos por parte del líder.....	68
Figura 15. Porcentaje de comunicación a nivel jerárquico.....	69
Figura 16. Porcentaje de información de las decisiones internas y externas de la empresa.....	70
Figura 17. Porcentaje de la anticipación de actividades vinculadas al entorno familiar del colaborador.....	71
Figura 18. Porcentaje de aceptación en las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones.....	72
Figura 19. Porcentaje de aceptación en la entrega de uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros.....	73
Figura 20. Porcentaje de aceptación en la ejecución de dinámicas de salud ocupacional.....	74
Figura 21. Porcentaje de aceptación de los planes de motivación orientados al logro integral de los objetivos.....	75
Figura 22. Porcentaje de aceptación en la gestión del tiempo y el estrés.....	76

Figura 23. Porcentaje de empatía de los directivos con los colaboradores de la empresa..... 77
Figura 24. Porcentaje de percepción de inculcación de respeto y buen trato. 78

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general describir la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

En la metodología, el diseño de investigación es descriptivo, transversal y no experimental. Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 42 colaboradores del área de recursos humanos de la empresa. Se utilizó como técnica de recolección a la encuesta, el instrumento fue validado por un juicio de expertos conformado por tres especialistas de la UPN. Los resultados obtenidos se muestran en tablas y gráficos con su respectiva interpretación.

Los resultados encontrados fueron alentadores: en la dimensión políticas de conciliación se encontró que está en un nivel muy alto (excepcional) con un 83.4%, la dimensión elementos facilitadores se ubica también en un nivel muy alto con un 88.2 %, y la dimensión cultura se encuentra en un nivel muy alto con un 85.7%. Las conclusiones determinaron que las dimensiones con una mayor incidencia son: la dimensión elementos facilitadores, la dimensión cultura y, en una menor contundencia, la dimensión política de conciliación. Por consiguiente, se da respuesta a la pregunta general en la investigación.

Palabras clave: Responsabilidad social interna, responsabilidad social empresarial, recursos humanos

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A partir del análisis internacional, la responsabilidad social interna genera mucha preocupación en las empresas porque busca sustentarse en los valores expresados por la organización, y en algunos casos no es plasmada como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para poder institucionalizarlas, por lo que se cae en el riesgo de implementar prácticas que no son socialmente responsables, al no responder a un mandato y cultura institucionales, ocasionando el peligro de suspenderse ante cualquier eventualidad, coyuntura, crisis presupuestal o cambio en la dirección de la empresa. (Cajiga, 2011)

La responsabilidad social interna (RSI) va enfocada al respeto y la dignificación de las condiciones laborales en las que se hallan los empleados, en la forma en que se valoran y se potencializa el talento humano; esto es lo fundamental que le debe ofrecer el empleador a sus miembros de trabajo y que conforman parte de los vectores de la responsabilidad social. (Ipuz; Olivera & Torres, 2019)

A nivel mundial, se ha demostrado que las gerencias de las organizaciones están cada vez más anhelantes de contar con prácticas para su conservación, en vista de la repercusión de la globalización y el dinamismo del entorno general en el que operan, por lo que se requiere el surgimiento y la realización de nuevas ideas y enfoques que las conduzcan al logro de sus fines propuestos con un sentido de involucramiento en el contexto social, tratando de buscar el equilibrio de las actividades que realizan, y deben estar enmarcadas en los vínculos que

deben crear en la sociedad en la cual están inmersas, y al mismo tiempo marcar elementos característicos de competitividad. Las organizaciones, al asumir la importancia que tiene el desarrollo de sus actividades dentro del entorno del cual forman parte fundamental, pueden orientar cursos de acción específicos de responsabilidad social empresarial. (Guzmán, 2016)

Adicionalmente, cuando se habla de Responsabilidad Social (RS) se piensa en la relación entre la empresa, el medio ambiente y el entorno social. Poco se piensa en el recurso humano y este aspecto ha sido delegado a áreas como la gestión del talento humano; por consiguiente, es inevitable pensar en la responsabilidad social desde el enfoque del recurso humano y más aún, desde la gestión del conocimiento, dado que este intangible, es un instrumento invaluable que le permite al ser humano enriquecer su rol, mejorar la calidad de vida de los empleados y la relación de las empresas con su entorno inmediato. (Restrepo, 2016)

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su dimensión interna, está vinculada directamente con el aspecto humano y social de las organizaciones, y es por medio de la gestión de recursos humanos (GRH) que puede materializarse el bienestar de su personal como principal grupo de interés dentro de las mismas y que está directamente involucrado con su funcionamiento. En la actualidad, la mayoría de las empresas buscan insertarse dinámicamente en el aspecto social de su entorno, llevando a cabo una gestión en pro de los trabajadores, partiendo del hecho de que estos son su principal motor y a la vez son miembros activos de la comunidad en general, con la posibilidad de mejorar la calidad de vida. (Ena & Delgado, 2012)

La dimensión social interna de la RSE cobra especial protagonismo ante la crisis de la pandemia, demandando a los responsables un mayor compromiso empresarial con la protección de los trabajadores y el contexto socioeconómico próximo. La Organización de las Naciones Unidas resalta la importancia de ayudar a las personas a enfrentar la adversidad mediante la protección social y los servicios básicos, lo que conlleva valorar la posible contribución de las empresas al sistema de bienestar. (Blanco, 2021)

Las empresas latinoamericanas no pueden excluir la necesidad de desplegar la responsabilidad social empresarial debido a que esta forma de gestión produce el respeto por la naturaleza y el compromiso con la humanidad. Diferentes organizaciones presentan problemas en el desarrollo de la RSE puesto que existe confusión entre lo que es responsabilidad social y filantropía. La responsabilidad social en empresas de Latinoamérica se viene desarrollando con un poco de confusión ya que no existe un estándar consensuado y aceptado internacionalmente acerca de su concepto con respecto a su aplicación, y esta se viene dando de forma progresiva en los últimos 10 años. (Huamán & Vargas-Merino, 2021)

De acuerdo con un informe de Responsabilidad Social Empresarial para América Latina (2021) realizado por Sherlock Communications, el 94% de los latinoamericanos comparten la opinión de que las empresas tienen la obligación en iniciativas sociales y ambientales, y como esto afecta a la percepción de la RSE en su decisión frente a la marca. (Manero, 2021)

A nivel nacional se ha avanzado de manera significativa en el desarrollo de la Responsabilidad Social Interna Empresarial. Todo ello está encuadrado dentro de un enfoque

de desarrollo sostenible, en el cual el Perú busca alinear sus políticas a los principios de la Agenda 2030, de tal manera que se logre el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los lineamientos orientados para favorecer a la sociedad, sobre todo con las zonas cercanas al giro de negocio de las empresas, son claves para establecer vínculos con la comunidad y generar confianza. La empresa Danper es la primera agroindustria peruana en implementar un CITE (Centro de Innovación Productiva y Transferencia Tecnológica) en convenio con el Ministerio de la Producción para contribuir con el incremento de la competitividad del sector agroindustrial. (Barbacham, 2017)

En el plano local, el Estado peruano mantiene alianzas estratégicas con algunas empresas del sector privado para lograr un mayor impacto en lo relacionado con la RSE. Cabe resaltar que la Superintendencia de Mercado de Valores está requiriendo a las empresas reportar en sus memorias anuales qué acciones de sostenibilidad han realizado. Se han efectuado encuestas en el Perú a cien (100) CEOS, de los cuales el 71% revelan que la sostenibilidad es un nuevo paradigma para que las empresas se desarrollen e implanten programas de innovación de bienes y servicios. (Puell, 2018)

En nuestro país es importante señalar algunos cambios que se han dado a nivel local, con respecto a la RSE como política de gobierno y que han determinado las pautas para que las empresas destinen actividades en pro de una implementación adecuada, conectado con políticas de sostenibilidad ambiental. Existe una política de incentivos a la innovación con fondos concursables y beneficios tributarios para empresas que desarrollen investigaciones que contribuyan al desarrollo del Plan de Diversificación Productiva. Se presentan

condiciones favorables para lograr un boom forestal, alineado a la meta nacional para reducir la deforestación que actualmente tiene un ritmo alarmante de 130,000 hectáreas anuales. La tendencia actual es que el capital humano está en una orientación de economía verde y las instituciones educativas están prevaleciendo los temas de innovación y medioambientales. (Iturregui & Perla, 2016)

Según un estudio realizado por la universidad Esan (2019) realizado en nuestro país, el 100% de empresas tiene conocimiento acerca de la Responsabilidad Social (RS), pero solo el 15% de estas reconocen que deben implementarlo para su beneficio personal. Por otro lado, un 5% revela que, si emplean la RSE, este porcentaje indica que son empresas verdaderamente convencidas que hacer una gestión empresarial con ética es fundamental para el desarrollo de sus propias empresas. Estamos inmersos en la economía de las experiencias, por lo tanto, las empresas que logren satisfacer sus necesidades y generar buenas experiencias a los clientes, tendrán éxito y ahí entra la RS, porque ya no solo el consumidor pedirá algo barato, sino de calidad y que sea beneficioso para la sociedad. Para los próximos 5 años, conforme avanza la tendencia, muchas empresas no sobrevivirán sin responsabilidad social. (Ventura, 2019)

A nivel específico, en la empresa del rubro de telecomunicaciones donde se ha llevado a cabo la presente investigación, se ha observado que uno de los problemas que viene afrontando es la incomodidad de los colaboradores en relación con la implementación de la RSI en la organización, la cual es representada en el siguiente diagrama de Ishikawa:

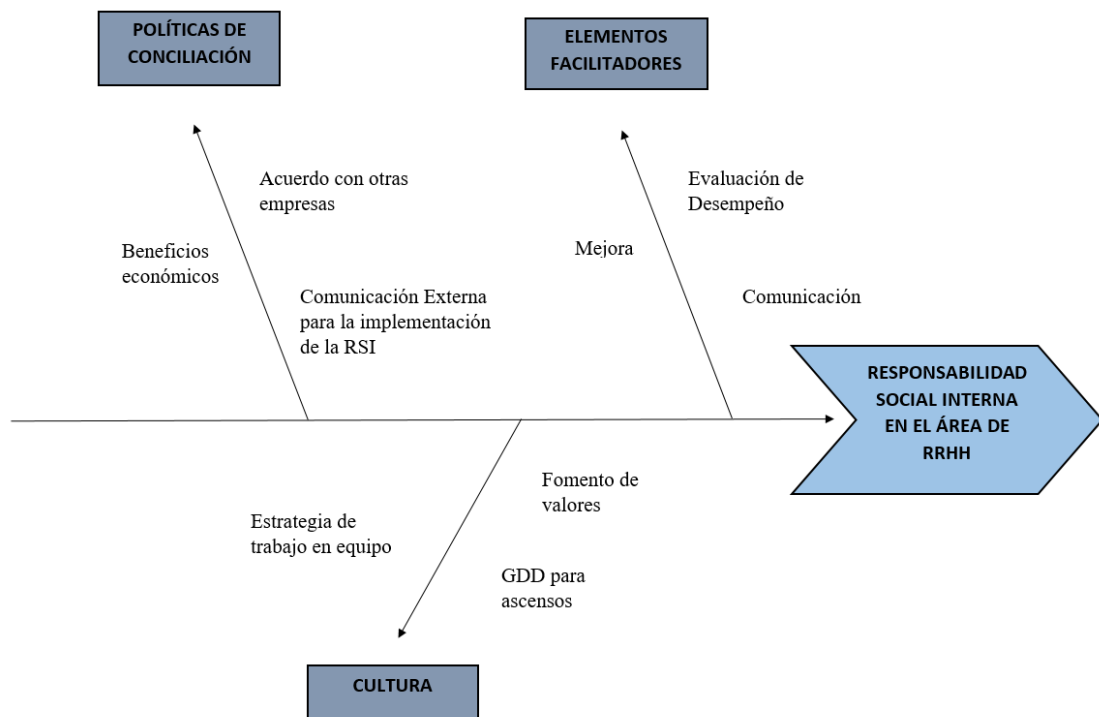


Figura 1. Problemática de la RSI en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019

Fuente: elaboración propia

La Responsabilidad Social Interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima.

La empresa del rubro telecomunicaciones sujeto de la presente investigación se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, la misma que se dedica a la verificación del servicio de atención al cliente, creación de aplicaciones para la autogestión de los clientes y venta de equipos y servicios para celulares. La empresa maneja todas las aplicaciones de ventas y el servicio de campañas y configuraciones. Esta compañía ha evidenciado la necesidad de contar con un mecanismo de RSI para mejorar la labor de la atención al cliente y brindar soporte para reducir la tensión laboral en el área de recursos humanos. La empresa cuenta

con un programa de RSE el cual no ha sido implementado en toda su magnitud. Se cuenta con talleres, cursos y atención en psicología para los colaboradores. La empresa tiene una estructura en la RSE que es necesario consolidar en el aspecto interno. Los beneficios que se reciben por acuerdos con otros consorcios con los cuales está vinculado la empresa no llegan en su amplitud y con equidad a todos los colaboradores para ampliar con estos ingresos la oferta en las capacitaciones y asesoramientos especializados, lo que ha sido motivo de quejas por parte de los empleados. Las investigadoras consideran necesario analizar la RSI en esta compañía debido a la necesidad de implementar estrategias que permitan mostrar al colaborador sus puntos fuertes y débiles dentro del personal al momento de consolidar la RSI, por lo que se hace necesario describir las dimensiones de esta, dentro del área de recursos humanos donde se ha observado esta problemática.

1.2. Antecedentes

Nivel internacional

Mayerli; Olivera & Torres (2019), en la ciudad de Bogotá, Colombia, en un trabajo de grado para optar el título de contador público, otorgado por la Universidad Cooperativa de Colombia, sustentaron el tema: “La responsabilidad social empresarial interna: en busca del equilibrio económico de los colaboradores”. Los autores esbozaron como objetivo general: proyectar un apoyo laboral y formativo al colaborador y a su grupo familiar, a través del incremento de sus ingresos y de su vínculo laboral. En la metodología, el diseño de la investigación es descriptivo, con enfoque cuantitativo. La encuesta está compuesta por 12 preguntas. El instrumento de la investigación busca descubrir cómo la empresa le puede suministrar al colaborador una asistencia para su formación y desarrollo profesional y el de

su familia, Al examinar los resultados se observa una viabilidad del proyecto a ejecutar, ya que recibe un buen acogimiento por parte de la población tomada como muestra. Esto facilita a su vez a la empresa emprender el proyecto con seguridad, logrando alianzas estratégicas y creando un banco de hojas de vida que permita analizar los perfiles de cada miembro del grupo familiar de los colaboradores.

En las conclusiones se determinó que la empresa tiene como una de sus prioridades el bienestar y crecimiento profesional y lucrativo de los colaboradores de la empresa, por lo que al analizar la situación económica se genera preocupación todo a raíz de la baja en las ventas y el cambio económico que ha sufrido el país; de esta manera, conlleva a buscar y otorgar de una manera indirecta a los familiares de sus colaboradores un apoyo que contribuya con el incremento económico de los ingresos salariales que posee el grupo familiar.

Cabrales & Giraldo (2018), en la ciudad de Bogotá, Colombia, en un Trabajo final de grado para optar al título de Comunicador Social con énfasis en Organizacional otorgado por la Pontificia Universidad Javeriana, disertaron acerca del tema: “La Responsabilidad Social Empresarial Interna en el sector floricultor colombiano: ASOCOLFLORES”. Los autores plantearon como objetivo general: Analizar la evolución en el tiempo de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa ASOCOLFLORES, en la implementación de proyectos y programas responsables, dirigidos a atender las necesidades y expectativas de los stakeholders internos: recursos humanos y medio ambiente. En la metodología, el enfoque es cualitativo de carácter experimental porque se analizó a través

de un diagnóstico si la empresa colombiana líder en exportación de flores ASOCOLFLORES cuenta con los requisitos para ser una empresa socialmente responsable.

En las conclusiones se determinó que la asociación ASOCOLFLORES cumple parcialmente con los parámetros que conforman una empresa socialmente responsable, pues tal como establecen Cajiga, Flynn, Correa y Amit, una empresa es responsable cuando se reconocen los intereses de sus diferentes grupos inmersos. Existe el interés por brindarle las mejores condiciones a sus trabajadores y realizar voluntariamente acciones socialmente responsables, pero son olvidadas o simplemente no se ejecutan y pasan a un segundo plano dentro de los objetivos organizacionales de la misma.

Marroquín (2017), en la ciudad de Bogotá, Colombia, en un Proyecto Líder presentado para optar al título de Administrador de Empresas, otorgado por la Pontificia Universidad Javeriana sustentó el tema: “Instauración de un programa de responsabilidad social interna en una distribuidora automotriz Distribuidora Nissan S.A.” El autor esbozó como objetivo general: Desarrollar un programa de inclusión social donde se contraten personas en situación socio económica vulnerable para los cargos de alistadores, lavadores y auxiliares de sala en la empresa Distribuidora Nissan. La metodología en la cual se basó es en el desarrollo de un proceso de inclusión social enfocado en personas con situaciones de vulnerabilidad socio económica. En una primera instancia, se identificó las condiciones actuales encontrando resultados de insatisfacción laboral e incumplimientos de ley por parte de las empresas proveedoras de la incorporación de los vehículos de la organización. Una

vez identificadas estas debilidades, se optó por elaborar un diagnóstico de los cargos donde se concretaron las cartas descriptivas de los 3 cargos.

En las conclusiones se determinó que Distribuidora Nissan es una empresa que ha venido trabajando el tema de responsabilidad social empresarial básicamente de una manera interna; es decir, que prioriza el bienestar y la satisfacción de su cliente interno, el trabajador. Un primer acercamiento con la sociedad se realiza a partir de este proyecto, donde se pretende alcanzar una población que, aunque está relacionada con los familiares y conocidos de los empleados, hay un impacto en la población externa de la compañía.

(Trias, M, 2015), en la ciudad de Islas Baleares, en una tesis doctoral para el Programa de Doctorado en Economía de la Empresa otorgado por la Universitat de les Illes Balears, presentó el tema: “La vertiente interna de la responsabilidad social empresarial: un estudio sobre los hoteles de lujo de las Islas Baleares.” El autor planteó como objetivo general: identificar cuáles son las dimensiones más relevantes de la RSE en el ámbito hotelero balear. En la metodología, la investigación que se presenta se basa en una metodología cuantitativa. se diseñó un instrumento ad hoc, un cuestionario, que permitiera cuantificar el grado de implementación de las dimensiones de RSE en el ámbito hotelero. Al compartir similares características se orientó la investigación hacia los hoteles de 5 estrellas, y se escogió a sus trabajadores como unidades de análisis del estudio.

En las conclusiones se determinó la reorientación de la perspectiva de la RSE hacia su vertiente interna, la de los empleados, es esencial para transformar e implementar los valores

de la RSE la diferencia de otros estudios. Se contribuyó al conocimiento científico al revisar y definir los valores que componen la RSE, al vincular la RSE con los empleados como stakeholders relevantes y, en particular, con su compromiso organizacional (CO); así como ofrece una propuesta de medida aplicada al sector hotelero. Aporta reflexión crítica sobre la difusión interna versus externa de las prácticas reales de RSE y sobre la necesidad de establecer sistemas objetivos y comparables de medida de la RSE.

Miranda (2015), en la ciudad de Bogotá, en un trabajo de grado presentado ante la Pontificia Universidad Javeriana, sustentó el tema: “La RSE interna como herramienta de gestión de la política de desarrollo humano como contribución a la sostenibilidad de la empresa”. El autor planteó como objetivo general: Diseñar el programa de Responsabilidad Social Empresarial para una empresa del sector de seguridad en Colombia, como herramienta de gestión de la política de desarrollo humano que aporte a la sostenibilidad de la empresa. En la metodología es un estudio descriptivo-analítico, de orden transversal. Descriptivo por la información requerida como insumo, requerirá un tratamiento descriptivo por la construcción de los objetivos, analítico por las diferentes variables que hacen parte de los ítems temáticos necesarios para construir los resultados y transversal porque tendrá un corte en el tiempo.

En las conclusiones se evidenció que crear alianzas con entidades educativas que generan descuentos económicos para la educación de los hijos de empleados tiene una mayor relevancia para los directores de recursos humanos de la empresa de seguridad.

Nivel nacional

(Contreras, M, 2018), en la ciudad de Chimbote, en una tesis para obtener el título profesional de: licenciada en administración, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo, presentó el tema: “Análisis de gestión de la responsabilidad social de la empresa tiendas por departamentos RIPLEY S.A. Chimbote 2018.” El objetivo de esta investigación: analizar la Gestión de Responsabilidad Social de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. Chimbote 2018. La investigación es descriptiva porque solo se recopilieron datos en los aspectos estructurales correspondientes. Estuvo compuesta por el total de trabajadores de Tiendas Ripley, los cuales, según Informe de Recursos Humanos, comprende la cantidad de 113 trabajadores. En las conclusiones se determinó que: el 44% de los trabajadores de Ripley opina que el entorno organizacional es regular, 30% que la planificación en gestión de responsabilidad de tiendas por departamento es bueno, 51% que la implementación de responsabilidad social es regular, el 39% que el seguimiento y control de actividades de responsabilidad social es mala, 46% que la comunicación de actividades de responsabilidad social es mala y el 36% que el feedback respecto a responsabilidad social es regular. Estos resultados nos indican que no existe una buena gestión de Responsabilidad Social en Tiendas por Departamento Ripley S.A. En el caso puntual de la Tienda Ripley en Chimbote se han aplicado políticas de responsabilidad interna orientadas a beneficiar a los trabajadores en el tema de beneficios sociales, remuneraciones, entre otras más; sin embargo, faltan trabajar otros aspectos como el de bienestar, seguridad, recreación, así como conocer la importancia de todas estas prácticas de mejora responsable a nivel de los trabajadores.

Vásquez & Maldonado (2017), en la ciudad de Cajamarca, en una tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Grado Académico de Magíster en

Administración Estratégica de Negocios con Mención en Gestión Empresarial, otorgado por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, presentaron el tema: “Responsabilidad social interna y ventaja competitiva del capital humano en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca.” Los autores diseñaron como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la responsabilidad social interna con la ventaja competitiva del capital humano en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca. En la metodología en la investigación se utilizó el diseño no experimental porque la selección realizada es a un grupo de estudio determinado que son los colaboradores de los hoteles de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca. En los resultados, el análisis de la correlación de Pearson señala que el P-valor = $0,000 < 0.05$, con lo cual el resultado es significativo al 95% de seguridad estadística. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la alternativa. Por ende, se determinó que existe una influencia directa significativa entre la responsabilidad social interna y la ventaja competitiva del capital humano del sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca, 2017.

Tesén (2017), en la ciudad de Chiclayo, en una tesis para optar el título de: Licenciado en Administración de Empresas, otorgado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, argumentó el tema: “Propuesta para la responsabilidad social corporativa basada en el modelo de empresa familiarmente responsable. Caso: una corporación del norte”, La autora bosquejó como objetivo general: proponer iniciativas sobre responsabilidad social en la corporación a estudio. En la metodología, el estudio realizado fue de tipo cualitativo – cuantitativo (descriptivo), ya que se desarrolló bajo una escala de Likert para posteriormente describir los resultados obtenidos. Según los resultados obtenidos se tiene que: las tres

empresas de estudio están en el rango medio en cuanto al proceso de implementar las políticas de conciliación, siendo ello un resultado bastante favorable, puesto que indica que las tres empresas están abiertas y toman en cuenta algunas políticas que benefician a los colaboradores. Por esta razón, se concluye que la corporación estudiada ha empezado a implementar algunas políticas para conciliar el trabajo con la familia, por tanto, se puede afirmar que no es ajena en velar por las necesidades del colaborador y estaría dispuesta a poder brindarle un mejor manejo de su vida laboral y familiar. Pero para ello deberá reforzar e impulsar las iniciativas con que ha empezado.

Torres (2016), en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social, otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, expuso acerca del tema: “Aplicación de la norma ISO 26000 de responsabilidad social interna en la empresa CONTRATISTA MINERA. S.A.” La autora esbozó como objetivo general de la investigación: Conocer las brechas existentes respecto a la aplicación de las buenas prácticas laborales de la norma ISO 26000, mediante un estudio de caso realizado durante el periodo 2013-2014, en la empresa contratista minera para formular una propuesta de política de Responsabilidad Social Interna. La forma de investigación es un estudio de caso, de tipo descriptivo que ayudó a profundizar la visión de la acción realizada en la organización acerca del tema de responsabilidad social. Se realizaron encuestas a través de cuestionarios aplicados a muestras aleatorias de la población objetivo, en este caso la población operativa en cada unidad minera. Por ello, se determinó que la gerencia social se enfoca en promover el desarrollo social y brinda el marco teórico y práctico para gestionar desde la empresa los programas con carácter ético y enfoque humano. Desde el área de gestión del talento humano

y a través de un liderazgo compartido, se puede evaluar y promover el trabajo multidisciplinario y la participación de los actores sociales, detectando las oportunidades de mejora.

Santillán (2013), en la ciudad de Trujillo, en una tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social, otorgado por la Universidad Nacional de Trujillo, presentó el tema: “Influencia de las acciones de responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C en el bienestar de los trabajadores en el periodo setiembre 2012”. La autora trazó como objetivo general de la investigación: Identificar y describir las acciones de responsabilidad social interna que tiene la empresa Don Pollo Tropical SAC. - periodo Setiembre del 2012. En la metodología, el diseño de investigación descriptiva. El instrumento escogido es la encuesta. Por consiguiente, se identificó que el 75.5% de la población encuestada manifiesta ser informados en forma progresiva sobre las acciones de responsabilidad social interna que realiza la empresa dentro de ella utilizando medios e instrumentos de difusión y de sensibilización permanente que orienten la ejecución de los principios de la empresa de transparencia y legalidad como parte de su filosofía empresarial.

1.3. Justificación

Justificación metodológica

La presente investigación tiene el propósito de describir la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019. Se pretende reconocer las características de la responsabilidad social empresarial de manera interna y cómo su ejercicio se ha tornado periódico en el circuito

empresarial por sus beneficios estratégicos. Adicionalmente, nos permite a través del instrumento de recolección del cuestionario, obtener las respuestas asociadas a las preguntas de investigación.

Justificación práctica

Se tuvo como propósito importante, explicar a detalle el trabajo de una organización que se orienta a establecer vínculos de relación y comunicación para intentar influir en la imagen institucional que los propios colaboradores se generan a partir de una RSE interna.

Justificación Teórica

Esta investigación pueda servir como fuente de consulta e información para futuros trabajos de investigadores interesados en este tema permitiendo conocer qué acciones se toman con respecto a la RSE y su relación con la identidad de la empresa, ya sea positiva como negativamente. Las prácticas sustentables logran que las empresas se diferencien positivamente de sus competidores logrando la fidelización de los clientes y empleados, así como que se aclararan dudas y se aporta con la información disponible.

1.4. Bases teóricas

Responsabilidad social empresarial

Para el autor Fernández (2018), la RSE o RSC es un modelo de gestión empresarial que la empresa adopta de manera voluntaria que les compromete a suministrar bienes y servicios de forma adecuada, responsable y sostenible. Su objetivo es perfeccionar la competitividad y la eficacia empresarial incluyendo el centro de su visión estratégica, además de sus

objetivos comerciales, la gestión de sus aspectos sociales e impactos medioambientales, constituyendo sus políticas en función de las necesidades y demandas específicas de su entorno más próximo o lo que es lo mismo, sus grupos de interés; prestando una especial relevancia a una gestión excelente de los activos intangibles como el capital intelectual, la reputación, la transparencia, entre otros.

Para el investigador Acuña (2014), la RSE es el conjunto de actividades y acciones que una empresa realiza para responder a sus stakeholders y, a su vez, presentar resultados, no solo en el ámbito económico o financiero, sino también en aspectos sociales y medioambientales.

Para los autores (Jáuregui.; Ventura, & Gallardo 2018), la responsabilidad social es una forma de gestión empresarial, donde la organización actúa de manera transparente, legal y moral con sus grupos de interés, para lograr un bienestar económico, social y ambiental que aporte al desarrollo sostenible; para que una empresa actúe con RSE primero debe buscar ser rentable, pero atendiendo al “cómo lo logra”, manteniendo el equilibrio de los impactos que genera sobre sus grupos de interés, actuando de acuerdo con principios éticos y legales, y llevando a cabo voluntariamente una filantropía estrategia; es decir, gestiones de donación alineadas con las metas y objetivos de negocio de la organización.

Responsabilidad social interna

Para el autor López (2019), la RSI es un aspecto contenido dentro del ejercicio de la RSE, y tiene como centro la satisfacción de los stakeholders tanto a nivel externo como a nivel interno. En esta segunda categoría, se encuentra la RSI, es fundamental el talento humano de la organización y la manera como es gestionado por la dirección. La RSI se refleja en el diseño de estrategias y acciones direccionadas al bienestar laboral del stakeholder trabajador, tales como: eventos sociales inclinados a mejorar las condiciones mentales y morales del colaborador; proyectos orientados a la modificación de las condiciones de trabajo o al ofrecimiento de prestaciones especiales que complementen los ingresos del colaborador, estrategias diseñadas para incrementar la lealtad y la motivación del empleado, la búsqueda integral de calidad de la vida laboral.

Para los autores Barrena; López & Romero (2016), la RSI es una gestión de prácticas de talento humano socialmente responsable y que se pone en evidencia como una estrategia organizacional de largo plazo que impacta en las acciones y los resultados del stakeholder trabajadores mejorando aspectos relacionados con: la calidad de vida, el bienestar, el compromiso organizacional, el desempeño laboral y la satisfacción con la vida.

Los autores Buchelli; Yara & Africano (2016), mencionan que las acciones organizacionales internas dirigidas hacia la sustentabilidad ambiental externa suelen ser la perspectiva de la responsabilidad social más estudiada y las acciones internas encaminadas hacia la sustentabilidad interna en la que se atiende al colaborador como sujeto clave de procesos organizacionales, suele ser la perspectiva menos conocida y difundida. La RSE no se debe limitar a acciones filantrópicas aisladas, sino que esta debe ser parte de toda una

estrategia organizacional que debe partir desde las políticas institucionales hasta llegar a ser parte del actuar y pensar de cada uno de los miembros de la organización.

Para el autor Saldarriaga (2013), la RSI se enmarca en el respeto y la dignificación de las condiciones laborales, en la valoración de las personas y en la potenciación del talento humano, lo que redundará en el incremento de la motivación, el sentido de pertenencia en la productividad y competitividad de la empresa. Estos aspectos son parte del bienestar laboral que la empresa debe brindar a sus miembros y que es un elemento importante de la responsabilidad social.

1.5. Teorías vinculadas a la Responsabilidad Social Interna.

Teoría de la Pirámide de la responsabilidad social de Carroll

Según el libro “El ABC de la RSE en el Perú y el Mundo”, de la autora Giuliana Canessa, se menciona que la teoría de la pirámide de la responsabilidad social que fue desarrollada por Carroll en el año 1991, considera cuatro clases de responsabilidad social, que una clase es el apoyo de la otra: Responsabilidad social Económica, es la base de la pirámide, las empresas o negocios brindan productos o servicios a los individuos o consumidores que lo solicitan o necesitan, como intercambio reciben un aporte monetario o ganancia; Responsabilidades Legales: está relacionado con el cumplimiento de la ley y/ o normas dictaminadas por las entidades reguladoras de cada ciudad o país donde se desarrolla la empresa; Responsabilidades éticas: esta hace alusión al respeto, hacer lo correcto, no dañar o minimizar con respecto a los grupos del entorno y relación de la organización; Responsabilidades filantrópicas: Acciones corporativas sobre la buena ciudadanía

corporativa, lo que promueve activamente el bienestar social y contribuye con la mejor calidad de vida de la población, esto teniendo un accionar voluntario. En el caso específico de la RSI que es el motivo de la presente investigación, considera como grupos de interés a los directivos, a los empleados, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones. La teoría de Carroll es el punto de partida para considerar las acciones que la empresa debe tomar en cuenta dentro del escenario interno considerando los grupos de interés que lo conforman.

Teoría del Capital Humano

Según Moreno (1998), basado en la teoría Capital Humano de Gary Becker (1964), señala que: los individuos emplean parte de su renta pensando en satisfacciones pecuniarias y no pecuniarias futuras, eligen cuidados médicos, educación adicional, se informan de nuevos puestos de trabajo. En lo que se refiere a educación, la demanda de formación adicional a la obligatoria supone unos costes individuales directos e indirectos esperando que estos causen un incremento en las oportunidades de conseguir empleos mejor remunerados. La educación no es un costo, pues los individuos invierten en sí mismos considerando que esas inversiones son importantes. Se considera que cada persona toma decisiones racionales basadas en el análisis costo beneficio para optimizar su ganancia. La educación es una inversión, no un consumo. La prueba está comparando una persona que después de lograr su educación obligatoria se incorpora al mercado de trabajo y otra que además de los estudios obligatorios toma la decisión de seguir estudiando hasta alcanzar una profesión de más alto nivel. El primero tendrá una expectativa de rendimiento económico durante toda su vida acorde con

su cualificación, manteniendo un tope del cual seguramente no pasará. El segundo invierte en costos directos para pagar su educación y en indirectos por los costos de oportunidad ocasionados durante el tiempo que no trabajó por estar estudiando. Pero cuando ingrese al mercado laboral partirá con una remuneración superior y durante su vida laboral tendrá más oportunidad de aumentar sus ingresos. La aportación central de esta teoría consiste en relacionar el número de años de aprendizaje a los que se suma la experiencia en el trabajo, el coeficiente intelectual de la persona con la posibilidad de conseguir los empleos y remuneraciones en correspondencia con la cantidad y calidad de los factores antes mencionados. A mayor nivel de estudios, con experiencia y con buen nivel intelectual, mayores posibilidades de conseguir los empleos mejor remunerados. Las personas más educadas, capacitadas o más experimentadas, pueden ser más productivas y recibir un mejor salario. A su vez, los individuos en cada momento están emitiendo señales para demostrar lo que podría aportarse al entorno laboral. Para el autor de esta teoría las inversiones en capital humano deben incluir factores como el nivel educativo, la capacitación en habilidades en el trabajo, la atención médica, la migración y la consideración de cuestiones relacionadas con los precios y los ingresos económicos. Por consiguiente, la mejora en el crecimiento personal es considerada parte de una estrategia de la RSI por su efectividad en la mejora del aspecto educativo en un colaborador.

Autor principal de las bases teóricas

Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo

Para la investigadora Curto (2012), autora de los “Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo.”, los departamentos de recursos humanos se han preocupado, proverbialmente, por la salud y los riesgos laborales, el fomento de la calidad del empleo, las reestructuraciones empresariales, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inserción laboral de discapacitados. En la actualidad, se ha extendido e incluye otros aspectos como la formación profesional y la empleabilidad, la mejora de la comunicación con los empleados o la participación de estos dentro de la empresa. La autora clasifica la RSE interna en cuatro dimensiones, según sea el centro de atención: **la dimensión organizativa (políticas de conciliación), la dimensión de las personas (elementos facilitadores), la dimensión de las relaciones (cultura empresarial) y la dimensión ambiental** esta última corresponde al objetivo de impulsar y escalar la incorporación de prácticas ambientales sostenibles como parte de los modelos de negocios de las empresas, replicabilidad y escalabilidad a partir de un análisis de los impactos ambientales, contribuyendo a las metas y desafíos del país, a través de proporcionar información, herramientas y metodologías que permitan a las compañías gestionar sus impactos ambientales (establecido en ello al no percibirla en el área de estudio no fue tomada como una de las dimensiones a presentar, ya que corresponde a un contexto externo).

El diseño de acciones en materia de RSE interna debe forjarse a través del diálogo de la empresa con los representantes sindicales. Los trabajadores son el elemento clave alrededor del cual giran las políticas de RSE interna. Existen diferentes formas de implicar al trabajador con su empresa. Una de ellas es la participación de los empleados en los beneficios

y el capital de esta. Es una fórmula cada vez más extendida entre las compañías sobre todo entre los directivos, pero también a otros niveles.

1.6. Definición de las dimensiones

Políticas de conciliación

Para Martínez (2017), las políticas sociales de conciliación son aquellas que mantienen centrada la atención en la mujer, así como la regulación y concesión de permisos para atender las responsabilidades familiares. Se tiende a considerar el trabajo a tiempo parcial como una medida que provee la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, pero dado que son las mujeres las que reducen mayoritariamente la jornada para cuidar de la familia, el efecto que origina es ampliar la brecha de género. De esta manera se mantiene la división sexual y desigualdad de género, tanto en el ámbito público como en el privado. Entre estas se consideran:

Permiso de maternidad: el permiso de maternidad es de 16 semanas sin interrupción y ampliables en el supuesto de parto múltiple en dos semanas más por cada hijo o hija a partir del segundo. Salvando las seis semanas posteriores al parto, que son obligatorias para la madre, este tiempo se puede distribuir a opción de la interesada tanto desde el punto de vista temporal (antes o después del parto) como entre ambos progenitores, que pueden distribuirse las diez semanas restantes y disfrutarlas de modo conjunto o separado; Permiso de paternidad: la Ley para la Igualdad reconoce por primera vez el derecho a un permiso de paternidad, autónomo del de la madre, de 13 días ininterrumpidos, ampliables en dos días más por cada hijo o hija, a partir del segundo, en los supuestos de nacimiento de hijo o hija,

adopción o acogimiento. Este permiso se suma al permiso ya vigente en dos días o a la mejora del mismo establecida en convenio colectivo. Independiente de si trabaja o no la madre y de las vacaciones. A partir del 2015 se amplía este permiso a cuatro semanas de lactancia. Este permiso constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres, pero sólo podrá ser ejercido por uno de los progenitores en caso de que ambos trabajen. Los trabajadores tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo por lactancia de un hijo o hija, este tiene un tiempo de duración de 12 meses.

Para la autora Stevenazzi (2017), en una política de conciliación debe buscarse la mayor flexibilidad y amplitud posible, a fin de que se puedan aprovechar, adaptarlas a una situación personal y particular con el objetivo de conciliar la vida personal con la vida familiar en forma específica y concreta, conforme a la situación laboral. Los programas de conciliación de una empresa tienen como objetivo que las personas conozcan las diferentes medidas que tienen disponible en materia de conciliación para su vida personal y profesional, una compensación total, flexible y adaptable en el momento, percibir que se encuentran dentro de una empresa saludable, un código de ética y programas de diversidad.

Para la Fundación EOI (2007), las políticas familiarmente responsables o políticas de conciliación, representan un conjunto de prácticas empresariales formales que ayudan a los empleados a equilibrar la relación entre su trabajo y la dedicación a su familia, por lo tanto, pueden constituir una estrategia empresarial que contribuya a una mejor gestión de los recursos humanos, al aumento del capital reputación y del capital social de la empresa mediante la mejora de la relación con sus empleados.

Elementos facilitadores

Para la autora Tesén (2017), los elementos facilitadores son aquellos elementos necesarios dentro de la empresa que ayudan a generar el cambio y lleven a crear una cultura organizativa que beneficie y comprometa la implementación de políticas formales en responsabilidad social empresarial.

Para los autores Henao & Mejía (2020), los elementos facilitadores son aquellos aspectos comprendidos dentro de la retención del personal, que contribuyen a que un colaborador permanezca en una organización como el equilibrio entre la vida personal y profesional, la estabilidad laboral, las buenas relaciones en el ambiente de trabajo, la remuneración y beneficios sociales diferenciados y acordes con los intereses de los colaboradores, desafíos constantes que pueden ser nuevas actividades y proyectos, posibilidad de participación en la innovación de procesos.

Para el autor Gonzáles (2018), son varios los estudios que han analizado los elementos que de una manera u otra parecen estar actuando como facilitadores del éxito en las organizaciones. Estos factores se organizan en cinco dimensiones: tecnología (aquellos productos y servicios específicos que se desarrollan en la organización y la tecnología que utilizan para ello), recursos humanos (la motivación, la formación, la experiencia profesional son algunos de los indicadores estudiados como posibles indicadores de éxito), redes sociales (constituyen una red de relaciones y que tiene bastante relevancia para la supervivencia y éxito de una organización), financiación (el acceso al capital riesgo como un factor clave para el desarrollo de las organizaciones), y recursos organizativos (la estructura

organizativa, los procesos y relaciones que se desarrollan en la propia empresa y a la estructura de apoyo externo a la empresa).

Cultura

Chiavenato (2017), famoso autor brasileño, reconocido por sus trabajos en recursos humanos (RRHH) y Administración, definió a la cultura de una empresa como un sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o dentro de una subunidad que guía y orienta la conducta de sus miembros.

Para la autora Tesén (2017), la cultura se encuentra conformada por los hábitos y costumbres reales dentro de la empresa, que no necesariamente se encuentran escritos y que en algunas ocasiones puede contar con políticas flexibles y responsables con la intención de evolucionar hacia una cultura empresarial flexible y responsable, que beneficie y comprometa la implementación de políticas formales en responsabilidad social empresarial.

Para el investigador Robbins (2017), la cultura es un sistema de significado compartido entre sus miembros y que diferencia a una organización de otras. La cultura puede verse reflejada en diferentes partes de la organización y es intangible, implícita y se da por establecida.

1.7. Definición de los indicadores

Flexibilidad laboral

El experto en ingeniería comercial, Slier (2019), tomando como referencia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, define a la flexibilización laboral como “el conjunto de medios destinados a mejorar la eficiencia de las organizaciones y su capacidad de adaptación a las variaciones en el contexto en el que ella actúa. Implica el abandono de métodos universalistas a favor de una actividad orientada hacia resultados junto a métodos de gestión, recursos humanos y financieros fundamentados en la descentralización de responsabilidades y en la adaptación del contexto”. La flexibilización del mercado laboral guarda relación con aquellos aspectos de la flexibilidad laboral que se encuentran posibilitados por la legislación de un país o región y cuyo objetivo es otorgar a las empresas elevados márgenes de movilidad en las relaciones laborales que forja con sus trabajadores.

Para el autor Guerrón (2016), el principal objetivo de la flexibilidad laboral es disminuir o eliminar el principio de la continuidad de la relación laboral, también denominado estabilidad laboral, a través de la posibilidad de suscribir contratos individuales de trabajo por periodos cortos de tiempo, renovables, hecho que se denomina flexibilidad externa, y que indudablemente debilita la capacidad organizativa de los sindicatos y aún implica su existencia, la flexibilidad laboral es un proceso que no afecta por igual a todos los países, ni a todas las ramas de trabajo, generalmente suele iniciarse con las actividades destinadas a la exportación para luego extenderse a todas las demás.

Los investigadores Espinoza & Toscano (2020), precisan que este incentivo conocido como flexibilidad laboral, tiene como objetivo mejorar la calidad de vida del trabajador, ya que le permite compaginar sus facetas laborales, familiares y personales, por lo que se requiere la participación activa de la empresa, debido a que, el no poder compatibilizar la

vida laboral y personal no sólo tiene repercusiones negativas en el trabajador, de igual manera, la empresa se ve afectada al aumentar los niveles de ausentismo y una baja en la productividad laboral. Incluir este estímulo dentro de las retribuciones del empleado se considera como una herramienta básica en la gestión del recurso humano, puesto que permite maximizar las potencialidades del trabajador. De igual forma, es necesario flexibilizar aún más las normas que regulan la contratación y el despido de trabajadores, entre otros aspectos, de tal forma que las reducciones del costo laboral conducen a aumentos en la demanda de trabajadores y reducciones en la tasa de desempleo. Con la incorporación de la flexibilidad laboral se pretende disminuir el desempleo para lograr un equilibrio entre el tiempo que se dedica al trabajo, al descanso y a la superación personal.

Apoyo y asesoría profesional

Pérez; Baute & Maldonado (2018), la asesoría compone una forma de organización de la preparación más ajustada a la práctica real y al contexto donde se desempeñan los colaboradores, ejecutada desde el puesto de trabajo, permite renovar la atención a la diversidad de necesidades de la labor, debe ser intencionada, diferenciada, contextualizada y desarrolladora, dirigida al aprender a saber hacer y a provocar cambios en los modos de actuación de los colaboradores.

Beneficios extra salariales

Para el autor Nazario (2006), los beneficios extra salariales son aquellas prestaciones que otorgan las empresas (voluntariamente o por alguna decisión legal o convencional), que persigue como finalidad última solucionarle al empleado situaciones que pueden representar para él algún conflicto, tendiendo a lograr que la asistencia al trabajo y el cumplimiento de

sus objetivos laborales con eficiencia sean las cuestiones centrales de sus vidas en la esfera profesional. Dichos beneficios deben ser percibidos como tales por los favorecidos, lo que contribuirá a conservar una fuerza de trabajo lo suficientemente motivada, y a atraer con mayor facilidad a aquellos recursos humanos que necesite la empresa.

Liderazgo

Para los autores Gairín & Mercader (2018), el liderazgo es la asunción de responsabilidades individuales y colectivas en el logro de objetivos colectivos de un proyecto y organización. El liderazgo debe estar enfocado a cumplir el propósito del proyecto que se comparte con los equipos de trabajo. Cada persona de un equipo necesita ser un líder y para ello se precisa transformar los modelos y estilos de liderazgo fortaleciendo y consolidando esta responsabilidad individual para el bien colectivo, de tal forma que la labor de cada líder sea servir al equipo, y por tanto a la misión.

Comunicación

Para los investigadores Robbins & Judge (2017), la comunicación es la transferencia de significados entre los miembros de una organización. Solo mediante la transmisión de significados de una persona u otra pueden difundirse la información y las ideas. La comunicación; sin embargo, debe ser entendida. La comunicación debe incluir tanto la transferencia como el entendimiento del significado.

Responsabilidad

Para el autor Mestre (2008), la responsabilidad es la obligación de responder de una cosa. El responsable está obligado a responder de sus actos o a responder de alguna cosa, corresponder a la generosidad de uno. La responsabilidad existe siempre hacia algo o ante alguien. Cuando a alguien se le ha confiado la gestión de un determinado y complejo campo de acción. Es también cuando se sigue una tarea para la cual debe, por su competencia, cubrir un espacio de juicio a su discreción.

Factores de freno

Para la autora Tesén (2017), los factores de freno tienden a imposibilitar que se implemente políticas conciliadoras en la organización.

Factores Impulsores

Para la autora Tesén (2017), son aquellos elementos que posibilitan la práctica de las políticas familiarmente responsables.

1.8. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo es la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?

Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la responsabilidad social interna en la dimensión políticas de conciliación en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?
- b) ¿Cómo es la responsabilidad social interna en la dimensión elementos facilitadores en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?
- c) ¿Cómo es la responsabilidad social interna en la dimensión cultura en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?

1.9. Objetivos

1.9.1. Objetivo general

Describir la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

1.9.2. Objetivos específicos

- a) Describir la responsabilidad social interna en la dimensión políticas de conciliación en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.
- b) Describir la responsabilidad social interna en la dimensión elementos facilitadores en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

- c) Describir la responsabilidad social interna en la dimensión cultura en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Según lo sostiene el investigador Arenal (2019), la investigación descriptiva es la que se utiliza para representar la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo, ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. No reside únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo. Las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son: examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular los problemas y objetivos, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

2.1.1 Investigación descriptiva

Por otro lado, para los expertos en metodología de la investigación, Hernández & Mendoza (2018), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y perfiles de personas, grupos, comunidades procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del problema a investigar. En este tipo de estudio el investigador selecciona la variable, recaba la información para representar, caracterizar o representar lo que se investiga. Para la investigación descriptiva, el interés fundamental está en encontrar rasgos esenciales de conjuntos semejantes, usando criterios sistemáticos que acepten poner en conocimiento su comportamiento o su estructura.

Tabla 1.
Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Responsabilidad social interna	Para los autores (Barrena, M. & López, F. & Romero, F, 2016), la RSI es una gestión de prácticas de talento humano socialmente responsable y que se pone en evidencia como una estrategia organizacional de largo plazo, que impacta en las acciones y los resultados del stakeholder trabajador mejorando aspectos relacionados con: la calidad de vida, el bienestar, el compromiso organizacional, el desempeño laboral y la satisfacción con la vida.	Son las dimensiones que se perciben en la RSI dentro del ámbito de la empresa y que son: políticas de conciliación, elementos facilitadores, cultura y medidos con una Escala Ordinal de Likert.	Políticas de conciliación	Flexibilidad laboral Apoyo y asesoría profesional Beneficios extra salariales	1, 2, 3,4,5,6,7,8,9	Cuestionario	Ordinal
			Elementos facilitadores	Liderazgo Comunicación Responsabilidad	10,11,12,13,14,15,16,17,18		
			Cultura	Factores de freno. Factores Impulsores	19,20,21, 22		

Fuente: elaboración propia

2.1.2 Diseño de investigación

Para el investigador Niño (2011), el diseño de investigación se equipará a la concepción de un plan que cubra todo el proceso de investigación en sus diversas etapas y actividades comprendidas, desde que se delimita el tema y se formula el problema hasta cuando se determinan las técnicas, instrumentos y criterios de análisis. Se trata de una serie de actividades sucesivas y organizadas que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación y que indican las pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar.

Investigación no experimental

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), la investigación no experimental es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente la variable para ver su comportamiento dentro de su entorno. Se observa y mide el fenómeno tal como se encuentra en su contexto natural para luego ser analizada. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, se observan situaciones existentes que no han sido provocadas intencionalmente. No se busca influir sobre la variable.

Corte Transversal

Los autores Rodríguez & Mendivelso (2018) precisan que el diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal, su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición en

la población estudiada y es uno de los diseños básicos en el diseño de casos y controles y el de cohortes.

El análisis del presente estudio se enfoca en describir los resultados recolectados de las respuestas de los colaboradores correspondientes al periodo y que hace referencia a la gestión del año 2019.

Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

Para los investigadores Hernández & Fernández (2014), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Por consiguiente, es la totalidad del fenómeno a estudiar.

Población de estudio

Para los autores Arias, Villasís, & Novales (2016), la población de estudio es un conjunto de casos, definido, delimitado y asequible, que constituirá el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios establecidos.

La población de estudio está conformada por 150 colaboradores que trabajan en una torre corporativa en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

Muestra

Para Hernández & Fernández (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se van a recopilar los datos, por consiguiente, es obligatorio definir y delimitar con antelación, además que tiene que ser representativo de la población.

Según Neftalí (2016), una muestra es una parte de la población. La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población o universo. Para seleccionar la muestra se han delimitado las características de la población para que esta sea una muestra representativa en su conjunto.

Para el presente estudio se ha determinado una muestra no probabilística por conveniencia, la misma que está conformada por 42 colaboradores que pertenecen al personal del área de recursos humanos de la torre corporativa, en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019, que laboran en el horario de oficina de 9 am a 6 pm, que manejan directamente los temas de salud ocupacional, bienestar social, contratos, proceso de selección y reclutamiento, entre otros. Las edades de la muestra oscilan entre los 30 y 45 años, el 60% de la muestra son del sexo femenino y un 40% de sexo masculino.

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.2.1 Encuesta

Según el autor Grasso (2006), la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad de los individuos considerados en la muestra y al

mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Permite explorar la opinión. La encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos. Logra el registro detallado de los datos al estudiar una población a través de una muestra con garantía de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimiento de los márgenes de error.

2.2.2 Cuestionario

El autor Tamayo (2008) señala que el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales, permite aislar ciertos problemas que interesan principalmente para la investigación, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.

2.2.3 Escala de Likert

Para los investigadores Hernández & Mendoza (2018), la Escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Con un número de categorías de 5 respuestas, las cuales se clasifican en: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, no sabe/no opina, de acuerdo y totalmente de acuerdo, teniendo las preguntas una dirección positiva o favorable. Además, es importante resaltar que “totalmente de acuerdo” posee la máxima calificación dentro de la escala; es decir, que el colaborador al calificar el contexto que observa asigna dicha puntuación en referencia a cada una de las preguntas que se hace, de tal forma que se actúa de forma favorable o desfavorable ante la pregunta planteada.

2.2.4 Validación y Confiabilidad

Validez

La validación es considerada como un medio que está vinculado con la forma en que un instrumento puede evidentemente ordenar los datos que se buscan evaluar, examinar y que consiste en la comprobación del instrumento de medición en el que están contenidos todos los ítems de la variable que se va a medir. En el presente estudio se ha considerado oportuno utilizar el expediente de validación que es un formato para validar el cuestionario y que está conformado por la carta de presentación, la matriz de operacionalización de las variables, la matriz de consistencia, el ejemplar de instrumento completo, el certificado de validez de contenido de los instrumentos y cuya evaluación estuvo a cargo de tres revisores versados del área de investigación de la Universidad Privada del Norte.

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Los autores Hernández & Mendoza (2018) señalan que la confiabilidad está referido a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios

Para la confiabilidad de este cuestionario se lleva a cabo mediante el análisis de confiabilidad que admitirá validar el cuestionario dirigido a los colaboradores en forma independiente con el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,799	22

Fuente: elaboración propia

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,799 por lo que se le considera aceptable, por lo tanto, se puede utilizar este instrumento para el presente estudio.

2.2.5 Instrumento de recolección

Alternativas:

Totalmente en desacuerdo/en desacuerdo: La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.

No sabe/No opina: La marcación de la siguiente alternativa indica que no se ha tomado una posición frente a la pregunta (neutro).

De acuerdo/totalmente de acuerdo: La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.

Tabla 2
Descripción del Instrumento de recolección

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe /No opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Descripción	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta negativa.	La marcación de la siguiente alternativa indica que no se ha tomado una posición frente a la pregunta (neutro).	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.	La marcación de las siguientes alternativas está orientada a una respuesta positiva.

Fuente: elaboración propia

DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN

Indicador Flexibilidad laboral

1. ¿Cuenta con un horario laboral flexible?
2. ¿Cuenta usted con medio día libre por su cumpleaños?
3. ¿Usted tiene conocimiento de que la empresa brinda permiso por maternidad superior a lo establecido en ley (15 semanas)?

Indicador Apoyo y asesoría profesional

4. ¿Cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching)?
5. ¿La compañía le ofrece asesoramiento personal/familiar, tales como psicólogos, área social, orientado a usted y su familia?
6. ¿Mantiene sus beneficios laborales después de un ausentismo laboral extenso?

Indicador Beneficios extra salariales

7. ¿Cuenta usted con un bono de alimentación?
8. ¿La empresa está ejecutando planes de beneficios socioeconómicos que incluyen a la familia de los colaboradores tales como seguro médico, bonificación escolar, entre otros?
9. ¿Las utilidades recibidas son convenientes a su sueldo?

DIMENSIÓN: ELEMENTOS FACILITADORES

Indicador Liderazgo

10. ¿Su jefe a cargo se preocupa por su mejora continua?
11. ¿Se realiza de manera periódica alguna evaluación de desempeño?

12. ¿Su líder complementa sus conocimientos acerca de los procedimientos?

Indicador Comunicación

13. ¿A nivel jerárquico mantienen una comunicación vertical con las otras áreas?

14. ¿La empresa lo mantiene informado de todas sus decisiones internas y externas?

15. ¿La empresa comunica con anticipación sobre las actividades a realizarse vinculando al entorno familiar del colaborador?

Indicador Responsabilidad

16. ¿Cuenta usted con las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones?

17. ¿La empresa le proporciona uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros?

18. ¿En la empresa se ejecutan dinámicas de salud ocupacional para los colaboradores?

DIMENSIÓN: CULTURA

Indicador Factores de freno

19. ¿Existen planes de motivación que mantengan a los colaboradores orientados al logro integral de los objetivos?

20. ¿Se da formación en gestión del tiempo y el estrés?

Indicador Factores Impulsores

21. ¿Los directivos muestran empatía con los colaboradores de la empresa?

22. ¿En las relaciones entre los colaboradores se inculca el respeto y buen trato?

Tabla 3

Escala de valoración de la variable Responsabilidad Social Interna

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	RANGO
CUMPLE SATISFACTORIAMENTE CON LA RSI	Se superan expectativas. Se efectúa en su conjunto con el propósito	Nivel Muy Alto	80 – 100%
CUMPLE CONVENIENTEMENTE CON LA RSI	Se efectúan las expectativas	Nivel alto	60 – 80%
CUMPLE FRECUENTEMENTE CON LA RSI	Se cumplieron las expectativas en forma parcial. Necesidad de corregir	Nivel regular	40 – 60%
CUMPLE PARCIALMENTE CON LA RSI	No se cumplieron las expectativas. Es necesario reforzar	Nivel bajo	20 – 40%
NO CUMPLE CON LA RSI	No se dispone de información suficiente para realizar la valoración, por falta de evidencias	Nivel bajo	0 – 20%

Fuente: información proporcionada por la empresa

Los resultados obtenidos fueron confrontados tomando en cuenta la Escala de Valoración de la Responsabilidad Social Interna, siendo esta un parámetro de medición que ha sido diseñado por el área de Recursos Humanos y que utiliza la empresa para medir de forma regular la RSI. De esta forma se puede medir las derivaciones conductuales obtenidas de los colaboradores. Asimismo, se brindó recomendaciones y sugerencias a la empresa de telecomunicaciones con el fin de aumentar el nivel de satisfacción con respecto a la RSI, la cual se detalla en el capítulo de discusión y conclusiones.

2.3 Procedimiento en el tratamiento y análisis de los datos.

1. Se determinó la problemática de la empresa del rubro de telecomunicaciones. Se definió la variable para esta investigación “responsabilidad social interna”. Se procedió a la revisión y consulta de las fuentes bibliográficas y de investigación relativos a la RSI.
2. Previo a la aplicación del instrumento, este fue sometido a una validación de expertos en el tema de la Universidad Privada del Norte, quienes desde el punto de vista técnico, constructo y metodológico revisaron objetivamente el alcance de las interrogantes en el logro de los objetivos a partir de la Operacionalización de la variable y confirmaron la pertinencia de los mismos, luego de revisiones y sugerencias que fueron tomadas en cuenta para mejorar su estructuración, por lo que posteriormente se procedió a su aplicación.
3. Los resultados numéricos fueron obtenidos del cuestionario, se procedió a clasificar y codificar la aplicación del análisis de cuantitativo una vez acumulados los datos primarios. Los resultados fueron sometidos a un análisis cuantitativo, ordenado, tabulado, mostrado en cuadros de frecuencia y porcentajes y representado en gráficos de barras. Para el investigador Sabino (2009), el análisis de los resultados de una encuesta se debe efectuar con toda la información numérica resultante de la investigación. Luego del procesamiento, los resultados deben mostrarse como un conjunto de tablas y medidas, a las cuales se les han calculado su porcentaje y deben ser presentados convenientemente. Por lo tanto, los resultados se procesaron de manera objetiva y de ellos se desglosó una interpretación confiable y fehaciente de los hallazgos.
4. Se procedió a la fase aplicada de la investigación, por lo que se diseñó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que constó de 22 ítems que

previamente fueron sometidas a un proceso de validación de expertos que ha sido mencionado líneas arriba.

5. Las autoras de la presente investigación diseñaron un cuestionario de carácter virtual dentro de la plataforma google forms, se dirigieron a la gerencia de la empresa para solicitar la autorización respectiva y se procedió a reenviar el link de la encuesta a los participantes por medio de sus smartphones, recolectando los datos que posteriormente se tabularon y procesaron cuantitativamente en función al total de la muestra.
6. Se empleó el programa SPSS versión 25 de IBM para identificar la frecuencia y porcentaje de los datos proporcionados y el programa Excel 2016. Los datos se expresaron en tablas y figuras (gráficos) de donde se desprendió la interpretación de los mismos y que se presentan en el capítulo de resultados.

2.4 Aspectos éticos

En la presente investigación se instituyó como principio no efectuar ningún tipo de manipulación del objeto de estudio. La recopilación de información se hizo con toda la formalidad del caso con el propósito de obtener información veraz. De igual forma, los datos estadísticos obtenidos no se han modificado, los mismos que fueron ordenados tratando de no omitir información significativa.

Fue intención de las autoras que esta investigación se realice con absoluta honestidad, de esta manera se podrían recabar datos reales por parte de los colaboradores abarcados en la muestra.

Antes de iniciar la investigación se le preguntó a cada participante si estaban de acuerdo en llenar el cuestionario dando su aprobación para el llenado del mismo en forma virtual, se les garantizó en todo momento la confidencialidad y reserva en cuanto a sus respuestas. El estudio está respaldado por investigaciones de fuentes de búsqueda confiables, las referencias bibliográficas citadas que sostienen la información están mencionadas con sus autores correspondientes.

En la presente investigación la empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú, no autorizó la mención de su nombre por políticas internas e información confidencial que pueden ser expuestas. La empresa solo autorizo por una única vez la realización del cuestionario en el área de recursos humanos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos después de haber aplicado el cuestionario a los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

Objetivo general: Describir la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

Tabla 4 *Resumen de los resultados de cuestionario de Responsabilidad Social Interna*

VARIABLE	DIMENSIONES	PORCENTAJE
Responsabilidad Social Interna	Políticas de Conciliación	83.4%
	Elementos Facilitadores	88.2%
	Cultura	85.7%
	TOTAL	85.77%

Fuente: elaboración propia.

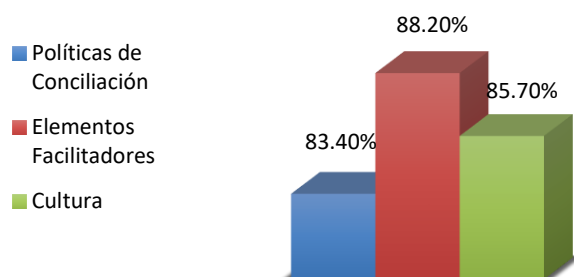


Figura 2. *Porcentaje de resultados por cada dimensión.*

Fuente: elaboración propia

Hallazgos en relación a la pregunta de investigación: Luego del análisis de la variable Responsabilidad Social Interna a través de sus 3 dimensiones comprendidas para este estudio, y dando respuesta a las preguntas de investigación, se halló que la dimensión Elementos Facilitadores en su indicador comunicación, es la que obtuvo una mayor calificación con una valoración del 88.2%, seguido de la dimensión Cultura en su indicador factores impulsores, con una valoración del 85.7% y finalmente, las Políticas de Conciliación en su indicador flexibilidad laboral obtuvo una valoración de 83.4%.

RESULTADOS POR DIMENSIONES:

DIMENSIÓN: POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN

Objetivo específico 1: Describir la responsabilidad social interna en la dimensión políticas de conciliación en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

Tabla 5

¿Cuenta con un horario laboral flexible?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	14.3%
En desacuerdo	10	23.8%
No sabe/ No opina	0	0%
De acuerdo	17	40.5%
Totalmente de acuerdo	9	21.4%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

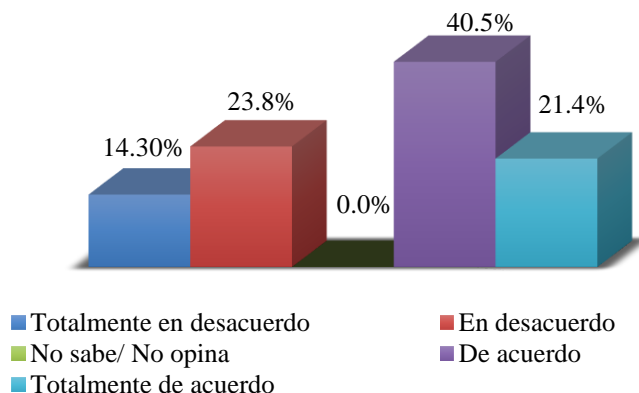


Figura 3. *Porcentaje de flexibilidad en el horario laboral*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Siendo un total de 42 colaboradores encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 14.3% están totalmente en desacuerdo, el 23.8% contestó estar en desacuerdo, el 40.5% mencionan estar de acuerdo y un 21.4% totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable en cuanto a la percepción de que se cuenta con un horario laboral flexible. La compañía brinda un horario flexible a sus colaboradores en base a las urgencias y prioridades que posean, tales como: estudios, distancia, salud y temas familiares.

Tabla 6

¿Cuenta usted con medio día libre por su cumpleaños?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	9.5%
En desacuerdo	3	7.1%
No sabe/ No opina	1	2.4%
De acuerdo	13	31%
Totalmente de acuerdo	42	50%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

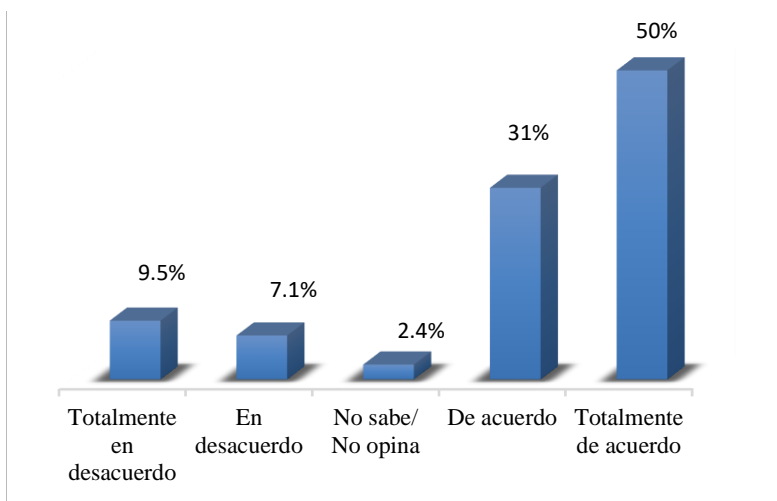


Figura 4. Porcentaje de resultados de días libre por onomástico

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, se ha encontrado que el 9.5% señalaron estar totalmente en desacuerdo en que se cuenta con medio día libre por su cumpleaños, el 7.1% está en desacuerdo, el 2.4% no sabe, no opina, el 31% mencionaron estar de acuerdo y un 50% indicaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la percepción de que se cuenta con medio día libre por su cumpleaños. La empresa cuenta con una política de medio día libre donde a elección del colaborador puede elegir entre los horarios de mañana o tarde.

Tabla 7

¿Usted tiene conocimiento de que la empresa brinda permiso por maternidad superior a lo establecido en ley (15 semanas)?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
En desacuerdo	1	2.4%
No sabe/ No opina	11	26.2%
De acuerdo	9	21.4%
Totalmente de acuerdo	19	45.2%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

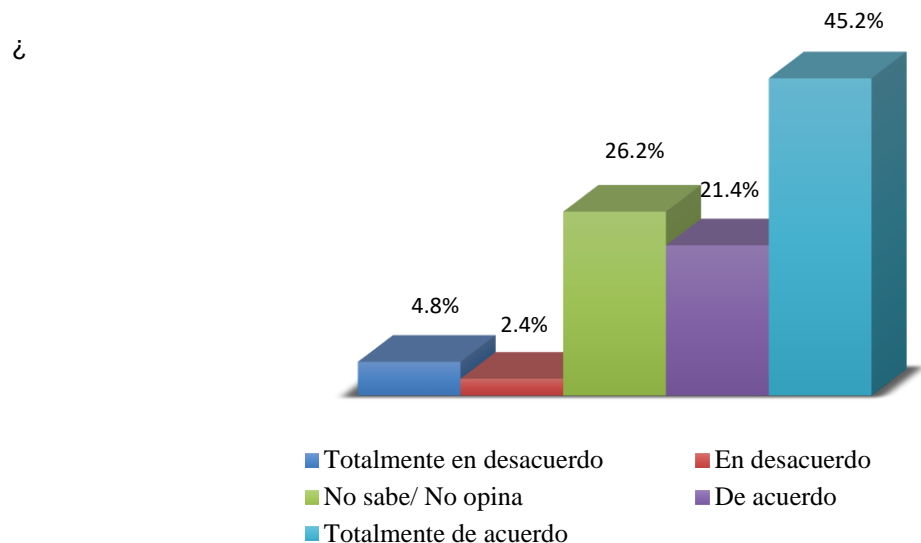


Figura 5. Porcentaje de resultados sobre permiso por maternidad
Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, se ha hallado que el 4.8% señalaron estar totalmente en desacuerdo en tener conocimiento de que la empresa brinda permiso por maternidad superior a lo establecido en ley (15 semanas), el 2.4% está en desacuerdo, el 26.2% no sabe, no opina, el 21.4% mencionaron estar de acuerdo y un 45.2% indicaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en afirmar que la empresa brinda permiso por maternidad superior a lo establecido en ley, ofreciendo la ampliación del periodo de días según la necesidad o la urgencia en la que se requiera.

Tabla 8

¿Cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching)?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
En desacuerdo	3	7.1%
No sabe/ No opina	6	14.3%
De acuerdo	20	47.6%
Totalmente de acuerdo	12	28.6%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

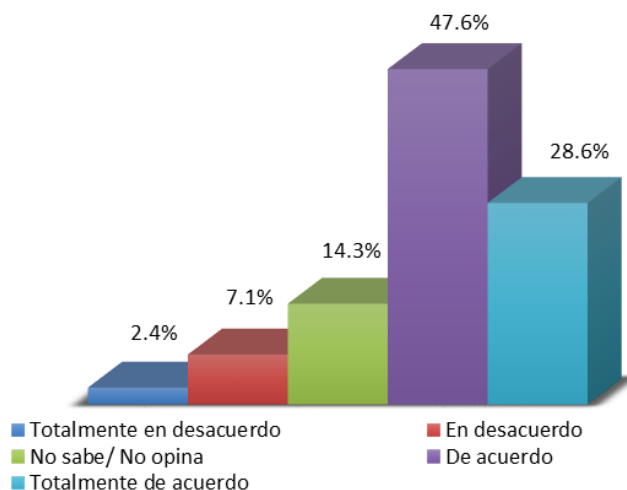


Figura 6. *Porcentaje de percepción en el asesoramiento profesional*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 2.4% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en mencionar que cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching), el 7.1% indican estar en desacuerdo, el 14.3% no sabe, no opina, el 47.6% revelaron estar de acuerdo y un 28.6% precisó totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable en afirmar que se cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching). La compañía lleva a cabo un asesoramiento profesional a sus colaboradores para reforzar sus conocimientos, estos asesoramientos se realizan de manera semanal donde el colaborador tiene que efectuar diversos cursos que duran 3 horas como parte de sus horas laborales semanales que le corresponden por ley. Adicionalmente, se dictan cursos de actualización de procedimientos, procesos y normativas los cuales se cumplen de manera mensual.

Tabla 9

¿La compañía le ofrece asesoramiento personal/familiar, tales como psicólogos, área social, orientado a usted y su familia?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
En desacuerdo	8	19%
No sabe/ No opina	10	23.8%
De acuerdo	15	35.7%
Totalmente de acuerdo	7	16.7%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

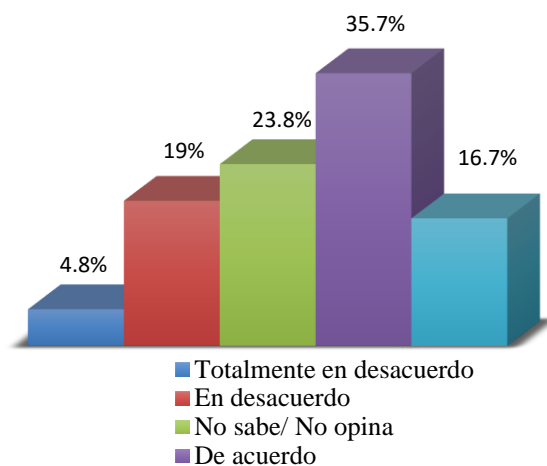


Figura 7. Porcentaje de percepción acerca del asesoramiento personal/familiar brindado

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 4.8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en indicar que la compañía le ofrece asesoramiento personal/familiar, tales como psicólogos, área social, orientado a usted y su familia, el 19% indican estar en desacuerdo, el 23.8% no sabe, no opina, el 35.7% revelaron estar de acuerdo y un 16.7% precisó totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable en afirmar que la compañía ofrece asesoramiento personal/familiar, tales como psicólogos, área social, orientado al colaborador y su familia. La empresa cuenta con programas de asesoramiento familiar como: psicología, programas nutricionales, también se realizan actividades recreativas como yoga, socialización e integración entre colaboradores, torneos deportivos, pausas laborales. Para que estos programas no sean reiterativos se ejecuta una encuesta al final de estas actividades para saber que programa fue de mayor agrado y haya obtenido un resultado favorable para tomarlo en cuenta en el próximo taller.

Tabla 10

¿Mantiene sus beneficios laborales después de un ausentismo laboral extenso?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
En desacuerdo	6	14.3%
No sabe/ No opina	9	21.4%
De acuerdo	17	40.5%
Totalmente de acuerdo	8	19%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

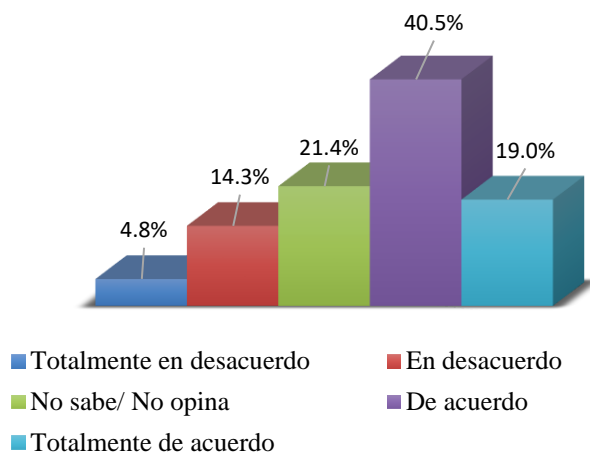


Figura 8. Porcentaje de percepción acerca del mantenimiento de beneficios después de un periodo largo de ausentismo.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 4.8% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en indicar que mantienen sus beneficios laborales después de un ausentismo laboral extenso, el 14.3% indican estar en desacuerdo, el 21.4% no sabe, no opina, el 40.5% revelaron estar de acuerdo y un 19% precisó totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable en la aseveración de que mantienen sus beneficios laborales después de un ausentismo laboral extenso. La compañía ha demostrado tener sentido humano en momentos imprevistos y previamente se coordina la manera de apoyar al colaborador de inicio a fin sin quitarle ninguno de sus beneficios afianzando una confiabilidad empresa-colaborador. Se cuenta con un programa flexible donde se le permite continuar con su EPS siendo redituable con cursos que contabilicen las horas laborales.

Tabla 11

¿Cuenta usted con un bono de alimentación?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	16.7%
En desacuerdo	6	14.3%
No sabe/ No opina	1	2.4%
De acuerdo	15	35.7%
Totalmente de acuerdo	13	31%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

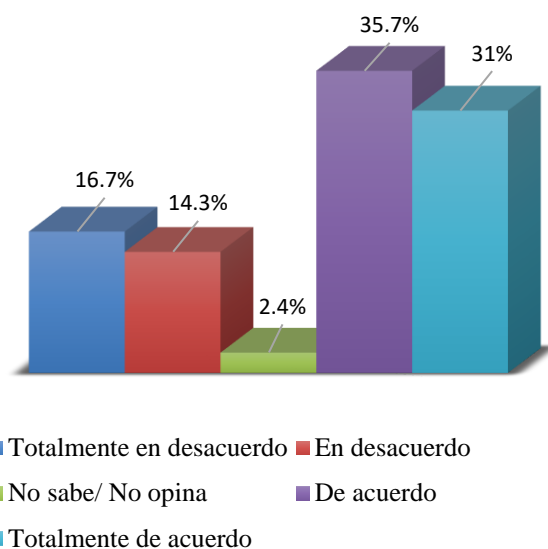


Figura 9. Porcentaje de aceptación en el otorgamiento del bono alimenticio.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 16.7% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en revelar que cuentan con un bono de alimentación, el 14.3% indican estar en desacuerdo, el 2.4% no sabe, no opina, el 35.7% revelaron estar de acuerdo y un 31% precisó totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable en la percepción de que se cuenta con un bono de alimentación. La empresa cuenta con una política de bono de alimentación donde se abona como parte de su sueldo un asignable para poder destinarlo a su alacena de sus hogares y se les otorga a todos con una frecuencia mensual.

Tabla 12

¿La empresa ejecuta planes de beneficios socioeconómicos que incluyen a la familia de los colaboradores tales como seguro médico, bonificación escolar, entre otros?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	7.1%
En desacuerdo	5	11.9%
No sabe/ No opina	3	7.1%
De acuerdo	16	38.1%
Totalmente de acuerdo	15	35.7%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

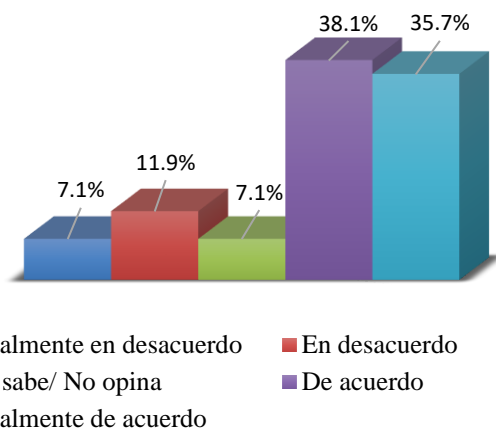


Figura 10. Porcentaje de ejecución de planes con beneficios socioeconómicos.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 7.1% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en que la empresa se encuentre ejecutando planes de beneficios socioeconómicos que incluyen a la familia de los colaboradores tales como seguro médico, bonificación escolar, entre otros, el 11.9% mencionaron estar en desacuerdo, el 7.1% no sabe, no opina, el 38.1% indicaron estar de acuerdo y un 35.7% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la estimación de que la empresa está ejecutando planes de beneficios socioeconómicos con un programa de asignación de beneficios a los familiares directos hijos(as), esposa o conviviente, con un seguro médico que es ofrecido cuando se va a firmar o renovar contrato. Las pólizas de seguros se renuevan anualmente incluyendo estos beneficios, dando la opción de cambiar de cobertura a requerimiento del colaborador, en el caso de la bonificación escolar se realiza mediante solicitud de los colaboradores, efectuando una verificación previa para su aprobación otorgando una tarjeta para su uso.

Tabla 13

¿Las utilidades recibidas son convenientes a su sueldo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	11.9%
En desacuerdo	8	19%
No sabe/ No opina	6	14.3%
De acuerdo	16	38.1%
Totalmente de acuerdo	7	16.7%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

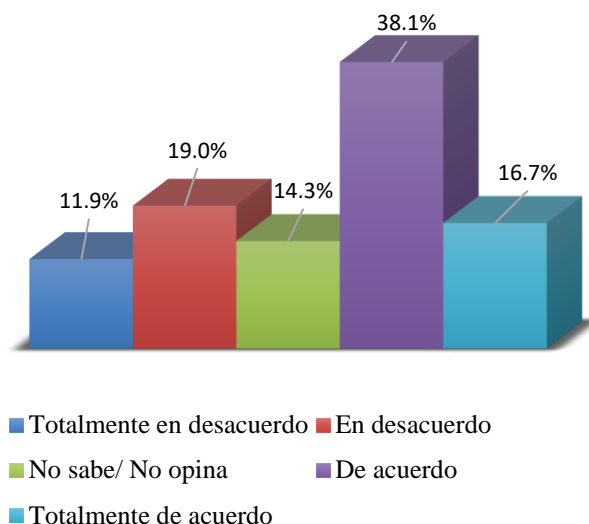


Figura 11. Porcentaje de percepción de utilidades recibidas en relación al sueldo

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 11.9% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en que las utilidades recibidas son convenientes a su sueldo, el 19% mencionaron estar en desacuerdo, el 14.3% no sabe, no opina, el 38.1% indicaron estar de acuerdo y un 16.7% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la apreciación de que las utilidades recibidas son convenientes a su sueldo. La compañía cumple con mantener informados a sus colaboradores año a año en cuanto a sus finanzas empresariales, entre los meses de marzo y abril envían un correo de confirmación de beneficios, tales como: ganancias, ventas, comisiones, utilidades; conservando la transparencia a través del correo corporativo en donde le presenta al colaborador lo que percibirá por el esfuerzo y desempeño del año laborado.

DIMENSIÓN: ELEMENTOS FACILITADORES

Objetivo específico 2: Describir la responsabilidad social interna en la dimensión elementos facilitadores en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

Tabla 14

¿Su jefe a cargo se preocupa por su mejora continua?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
En desacuerdo	4	9.5%
No sabe/ No opina	7	16.7%
De acuerdo	16	38.1%
Totalmente de acuerdo	14	33.3%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

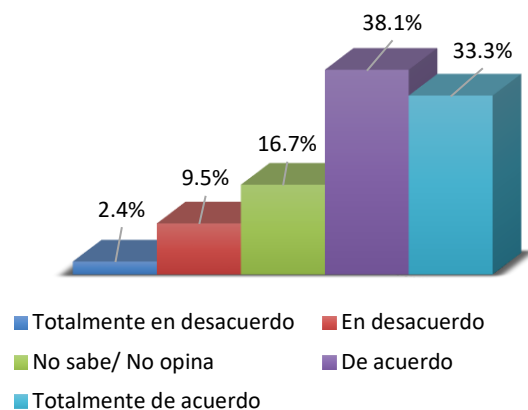


Figura 12. *Porcentaje de percepción de mejora continua.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 2.4% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en mencionar que su jefe a cargo se preocupa por su mejora continua, el 9.5% mencionaron estar en desacuerdo, el 16.7% no sabe, no opina, el 38.1% indicaron estar de acuerdo y un 33.3% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la percepción de que el jefe a cargo se preocupa por la mejora continua de los colaboradores. La empresa mantiene una política de apoyo al colaborador, apoyando, su crecimiento personal y productivo, el cual se verá reflejado de manera significativa en el desempeño de sus labores diarias, llevándole una retroalimentación asertiva y una motivación basada en la capacidad e involucramiento del colaborador, encaminándolo hacia la clave del éxito.

Tabla 15

¿Se realiza de manera periódica alguna evaluación de desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
En desacuerdo	2	4.8%
No sabe/ No opina	2	4.8%
De acuerdo	23	54.8%
Totalmente de acuerdo	13	31%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

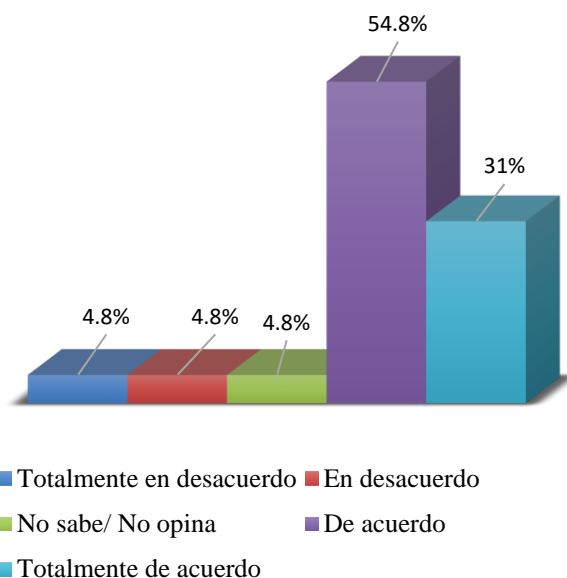


Figura 13. *Porcentaje de aceptación en la realización de la evaluación de desempeño.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 4.8% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en aludir que se realiza de manera periódica alguna evaluación de desempeño, 4.8% aludieron estar en desacuerdo, el 4.8% no sabe, no opina, el 54.8% indicaron estar de acuerdo y un 31% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la percepción que se realiza de manera periódica alguna evaluación de desempeño. La empresa cumple con las estrategias asignadas de evaluación de desempeño, rendimiento y medición para el colaborador, las cuales son realizadas mensualmente y trimestralmente, permitiendo el crecimiento personal y promociones de puestos a futuro.

Tabla 16

¿Su líder complementa sus conocimientos acerca de los procedimientos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
En desacuerdo	7	16.7%
No sabe/ No opina	3	7.1%
De acuerdo	17	40.5%
Totalmente de acuerdo	13	31%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

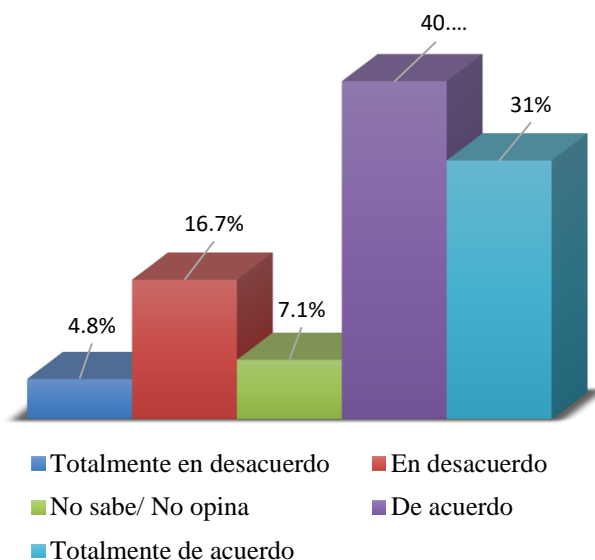


Figura 14. Porcentaje de complementación de conocimientos acerca de los procedimientos por parte del líder.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 4.8% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en manifestar su líder complementa sus conocimientos acerca de los procedimientos, un 16.7% aludieron estar en desacuerdo, el 7.1% no sabe, no opina, el 40.5% indicaron estar de acuerdo y un 31% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la percepción de que el líder complementa sus conocimientos acerca de los procedimientos. La empresa, dentro de sus políticas de actualización, considera necesario mantener informados constantemente a sus colaboradores sobre los procedimientos para que todos manejen la misma información, de esta forma se evitarán reprocesos o incidir en un grave error, que afecten tanto al colaborador como a la empresa. El líder organiza a su equipo al iniciar la jornada dentro del pre turno, enfatizando los procesos actualizados y cualquier plan de contingencia que puedan tener por algún problema sistemático o alguna falla en sus sistemas.

Tabla 17

¿A nivel jerárquico mantienen una comunicación vertical con las otras áreas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	16.7%
No sabe/ No opina	4	9.5%
De acuerdo	19	45.2%
Totalmente de acuerdo	12	28.6%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

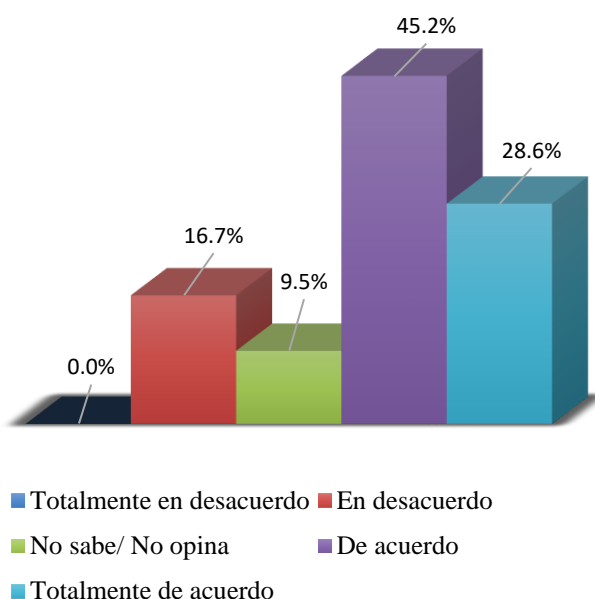


Figura 15. *Porcentaje de comunicación a nivel jerárquico*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 16.7% manifestaron estar en desacuerdo en declarar que a nivel jerárquico mantienen una comunicación vertical con las otras áreas, el 9.5% no sabe, no opina, el 45.2% revelaron estar de acuerdo y un 28.6% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la percepción de que a nivel jerárquico mantienen una comunicación vertical con las otras áreas. La empresa busca mantener la política de que todos los colaboradores sean totalmente escuchados bajo la filosofía de “puertas abiertas”, donde puedan conversar con los directivos sin importar la jerarquía, vertiendo su opiniones y sugerencias que puedan beneficiar a ambos, fomentando el sentido y valor humano de los colaboradores, es por ello que la comunicación vertical es tan efectiva.

Tabla 18

¿La empresa lo mantiene informado de todas sus decisiones internas y externas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
En desacuerdo	6	14.3%
No sabe/ No opina	6	14.3%
De acuerdo	15	35.7%
Totalmente de acuerdo	13	31%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

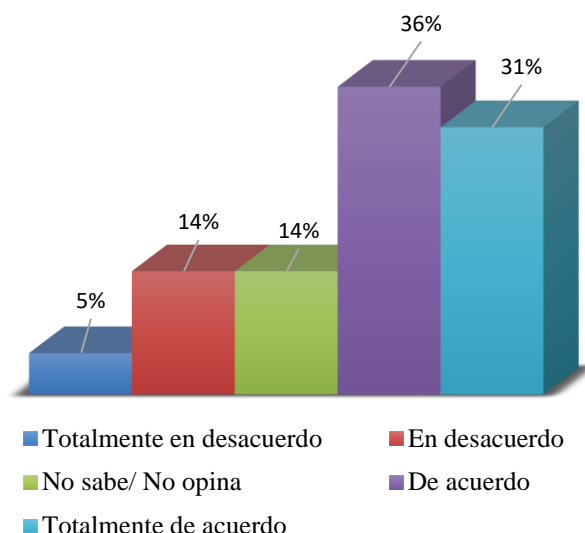


Figura 16. Porcentaje de información de las decisiones internas y externas de la empresa.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 4.8% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en expresar que la empresa lo mantiene informado de todas sus decisiones internas y externas, un 14.3% aludieron estar en desacuerdo, el 14.3% no sabe, no opina, el 35.7% revelaron estar de acuerdo y un 31% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en el conocimiento de que la empresa lo mantiene informado de todas sus decisiones internas y externas. La empresa ejecuta dentro de sus políticas de información el principio de transparencia hacia sus colaboradores a través de diversos medios: correo electrónico, WhatsApp empresarial, notas informativas, permitiendo al colaborador ser partícipe de la incorporación de criterios que permitan modificar patrones de decisión, desarrollo de acciones respecto a los proyectos generados por la empresa de una manera oportuna e igualitaria.

Tabla 19

¿La empresa comunica con anticipación sobre las actividades a realizarse vinculando al entorno familiar del colaborador?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4.8%
En desacuerdo	6	14.3%
No sabe/ No opina	3	7.1%
De acuerdo	22	52.4%
Totalmente de acuerdo	9	21.4%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

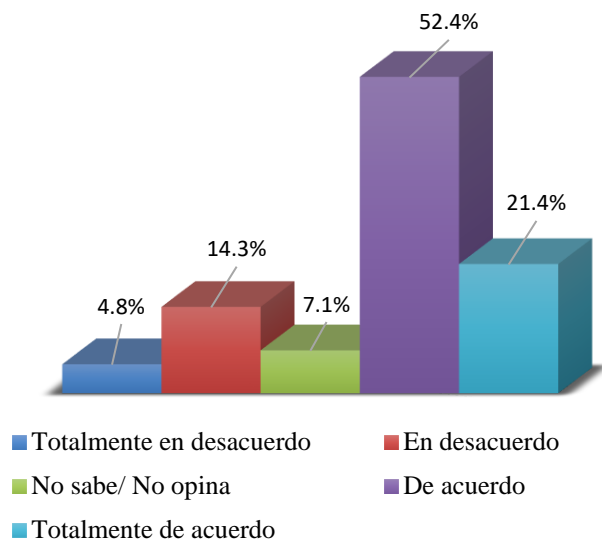


Figura 17. *Porcentaje de la anticipación de actividades vinculadas al entorno familiar del colaborador.*
Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 4.8% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en que la empresa comunica con anticipación sobre las actividades a realizarse vinculando al entorno familiar del colaborador, el 14.3% mencionaron estar en desacuerdo, el 7.1% no sabe, no opina, el 52.4% indicaron estar de acuerdo y un 21.4% precisaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la estimación de que la empresa comunica con anticipación las actividades a realizarse vinculando al entorno familiar del colaborador. La empresa comunica con anticipación las reuniones o celebraciones donde los familiares de los colaboradores formaran parte, buscando resaltar el lazo familiar y fraternal estos son informados por los diversos medios internos tales como: grupo cerrado de Facebook, WhatsApp Empresarial, correo corporativo y/o a través de sus líderes.

Tabla 20

¿Cuenta usted con las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
En desacuerdo	7	16.7%
No sabe/ No opina	6	14.3%
De acuerdo	19	45.2%
Totalmente de acuerdo	9	21.4%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

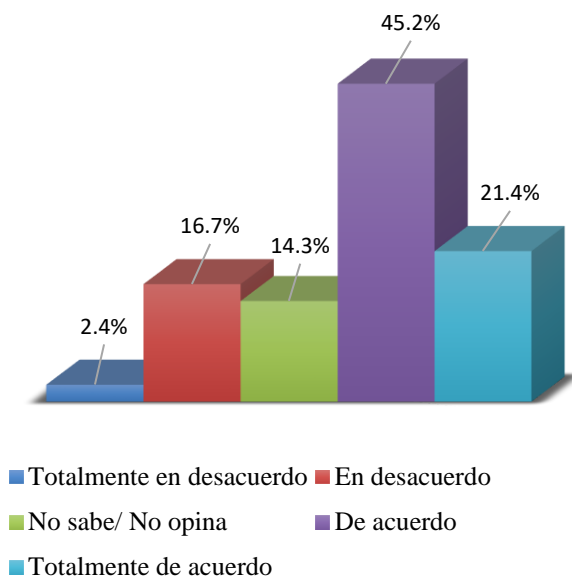


Figura 18. Porcentaje de aceptación en las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 2.4% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en contar con las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones, el 16.7% indicaron estar en desacuerdo, el 14.3% no sabe, no opina, el 45.2% indicaron estar de acuerdo y un 21.4% precisaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la apreciación de que se cuenta con las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones. La compañía posee instalaciones adecuadas para el desempeño y cuidado del colaborador, cuenta con sillas ergonómicas, luz adecuada, instalaciones seguras y como valor agregado provee de sillas especiales para aquellos colaboradores que poseen algún problema médico previo sustento, paralelamente capacita a sus colaboradores sobre los temas de bioseguridad dentro y fuera de las instalaciones.

Tabla 21

¿La empresa le proporciona uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
En desacuerdo	4	9.5%
No sabe/ No opina	5	11.9%
De acuerdo	23	54.8%
Totalmente de acuerdo	9	21.4%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

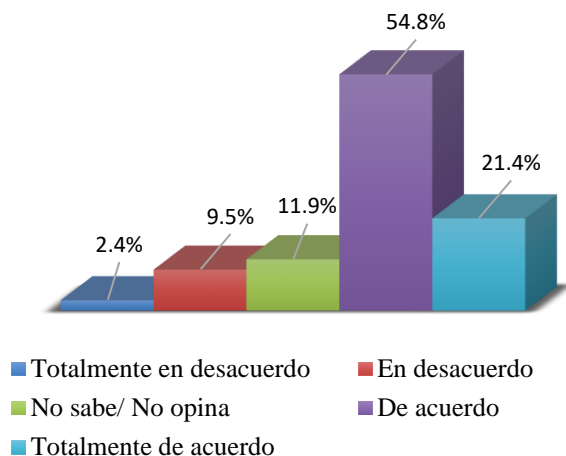


Figura 19. *Porcentaje de aceptación en la entrega de uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: Los resultados derivados muestran que el 2.4% de los encuestados están totalmente en desacuerdo en indicar que la empresa le proporciona uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros, el 9.5% indican estar en desacuerdo, el 11.9% no sabe, no opina, el 54.8% revelaron estar de acuerdo y un 21.4% precisó totalmente de acuerdo. Se observa una posición favorable en afirmar que la empresa le proporciona uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros. La empresa ofrece al colaborador un ambiente cómodo en todos los espacios que ocupa, ya que entiende que un colaborador no solo necesita conocimientos, sino también todas las herramientas necesarias para un trabajo eficiente., en sus áreas de trabajo cuentan con un ambiente limpio, donde tenga esa privacidad necesaria con lockers para guardar sus pertenencias personales, cuentan con: refrigeradora, microondas, dispensador de agua templada con lavado, la compañía también les provee espacios confortables para el colaborador con la finalidad de generar una cercanía y empatía con ellos.

Tabla 22

¿En la empresa se ejecutan dinámicas de salud ocupacional para los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
En desacuerdo	4	9.5%
No sabe/ No opina	5	11.9%
De acuerdo	21	50%
Totalmente de acuerdo	11	26.2%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

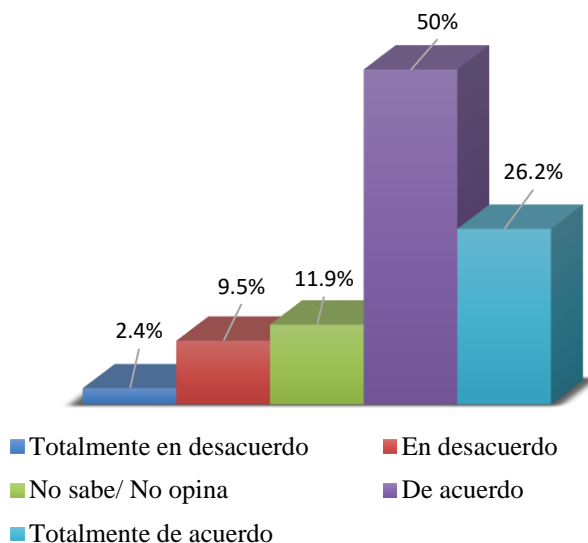


Figura 20. Porcentaje de aceptación en la ejecución de dinámicas de salud ocupacional.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, se ha encontrado que el 2.4% señalaron estar totalmente en desacuerdo en aseverar que en la empresa se ejecutan dinámicas de salud ocupacional para los colaboradores, el 9.5% está en desacuerdo, el 11.9% no sabe, no opina, el 50% mencionaron estar de acuerdo y un 26.2% indicaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en precisar que en la empresa se ejecutan dinámicas de salud ocupacional para los colaboradores. En la empresa, la salud ocupacional es muy importante, ya que otorga protección al trabajador, oportunidades de desarrollo, mejora sus relaciones sociales, autoestima y otros efectos positivos, el estrés laboral que puede ocasionar el trabajo cotidiano les hace pasar por circunstancias impensadas por lo que se implementa diversas dinámicas que ayudan a los colaboradores a relajarse disminuyendo la carga laboral.

DIMENSIÓN: CULTURA

Objetivo específico 3: Describir la responsabilidad social interna en la dimensión cultura en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

Tabla 23

¿Existen planes de motivación que mantengan a los colaboradores orientados al logro integral de los objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	16.7%
No sabe/ No opina	7	16.7%
De acuerdo	17	40.5%
Totalmente de acuerdo	11	26.2%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

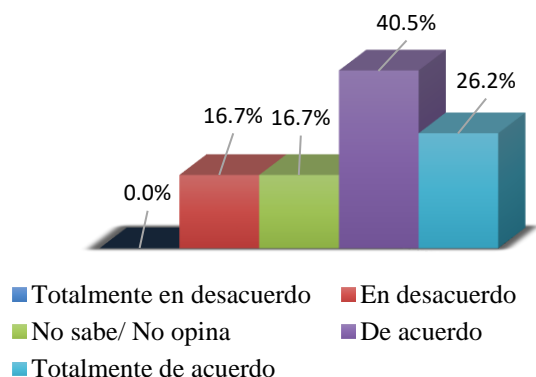


Figura 21. *Porcentaje de aceptación de los planes de motivación orientados al logro integral de los objetivos*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, se ha encontrado que el 16.7% señalaron estar en desacuerdo en ratificar que en la empresa existen planes de motivación que mantengan a los colaboradores orientados al logro integral de los objetivos, el 16.7% no sabe, no opina, el 40.5% mencionaron estar de acuerdo y un 26.2% indicaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en precisar que en la empresa existen planes de motivación que mantienen a los colaboradores orientados al logro de objetivos. Los colaboradores no solo están orientados hacia un objetivo numérico, sino a un objetivo de crecimiento profesional y personal. Se realizan Webinars donde la compañía provee información de sus objetivos, técnicas buscando que el colaborador aprenda, se oriente de una modo amigable y asertivo.

Tabla 24

¿Se da formación en gestión del tiempo y el estrés?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
En desacuerdo	10	23.8%
No sabe/ No opina	8	19%
De acuerdo	14	33.3%
Totalmente de acuerdo	9	21.4%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

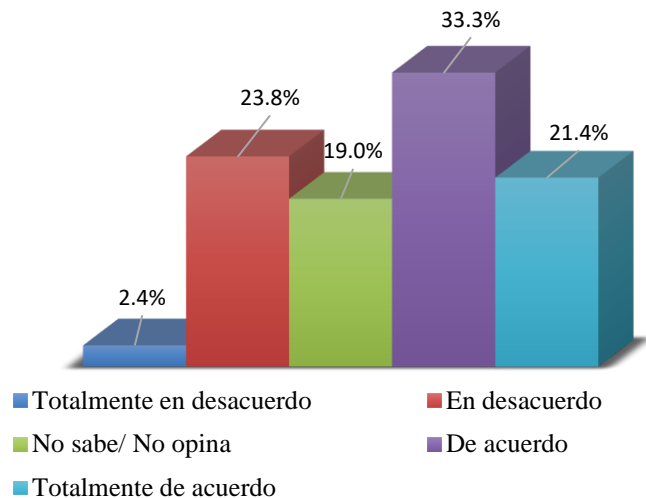


Figura 22. Porcentaje de aceptación en la gestión del tiempo y el estrés.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 2.4% manifestaron estar totalmente en desacuerdo en afirmar que se da formación en gestión del tiempo y el estrés, el 23.8% indicaron estar en desacuerdo, el 19% no sabe, no opina, el 33.3% indicaron estar de acuerdo y un 21.4% precisaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la apreciación de que se da formación en gestión del tiempo y el estrés. La empresa desarrolla estrategias de gestión del estrés para disminuir su efecto en el colaborador manejando con prudencia el factor tiempo-estrés. Se cuenta con el programa una pausa activa, talleres de relajación, talleres de respiración.

Tabla 25

¿Los directivos muestran empatía con los colaboradores de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	21.4%
No sabe/ No opina	8	19%
De acuerdo	17	40.5%
Totalmente de acuerdo	8	19%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

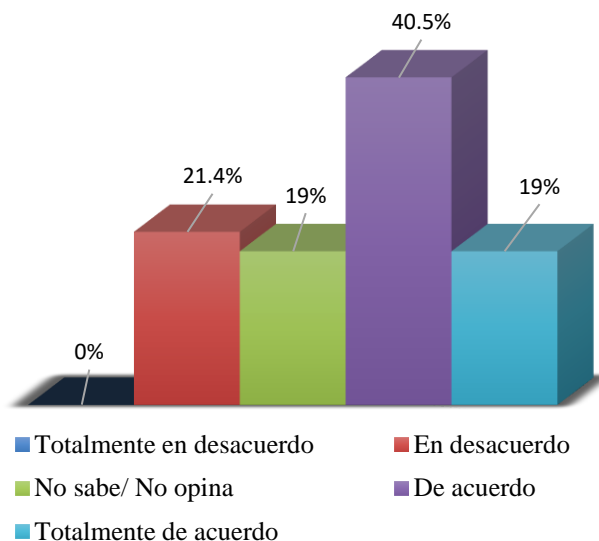


Figura 23. Porcentaje de empatía de los directivos con los colaboradores de la empresa.

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, el 21.4% manifestaron estar en desacuerdo en mencionar que los directivos muestran empatía con los colaboradores de la empresa, el 19% no sabe, no opina, el 40.5% indicaron estar de acuerdo y un 19% señalaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en la percepción de que los directivos muestran empatía con los colaboradores de la empresa. Para la compañía es fundamental generar lazos dentro de un contexto de empatía con el colaborador en los diversos proyectos, áreas, actividades que se realizan reconociendo su gran trabajo dentro de la compañía.

Tabla 26

¿En las relaciones entre los colaboradores se inculca el respeto y buen trato?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2.4%
En desacuerdo	3	7.1%
No sabe/ No opina	4	9.5%
De acuerdo	17	40.5%
Totalmente de acuerdo	17	40.5%
Total	42	100%

Fuente: elaboración propia

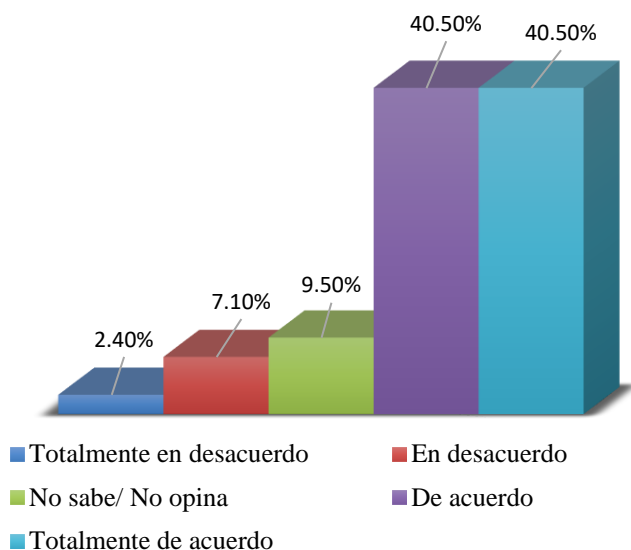


Figura 24. *Porcentaje de percepción de inculcación de respeto y buen trato.*

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De un total de 42 colaboradores encuestados, se ha hallado que el 2.4% señalaron estar totalmente en desacuerdo en ratificar que en las relaciones entre los colaboradores se inculca el respeto y buen trato, el 7.1% expresó estar en desacuerdo, el 9.5% no sabe, no opina, el 40.5% mencionaron estar de acuerdo y un 40.5% indicaron estar totalmente de acuerdo. Se encontró una posición favorable en precisar que las relaciones entre los colaboradores de la empresa se inculcan el respeto y buen trato. La empresa infunde el respeto mutuo y el valor humano, vínculos importantes para la empresa, se transmiten a través de canales de comunicación y reuniones donde se dan las pautas para su alineamiento.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

El objetivo general de la presente investigación es describir la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019. Las dimensiones que fueron discutidas corresponden a políticas de conciliación, elementos facilitadores y cultura.

En lo relacionado a la dimensión políticas de conciliación y la variable responsabilidad social interna, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 8 (p. 59) se encontró que el 47.6% de los colaboradores revelaron estar de acuerdo y un 28.6% precisó estar totalmente de acuerdo en afirmar que se cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching). La compañía cuenta con una política de asesoramiento profesional orientada a sus colaboradores con el propósito de consolidar sus conocimientos. Dentro de esta estrategia se consideran cursos de actualización de procedimientos, procesos y normativas y cuya ejecución se cumplen de forma mensual.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la presente investigación, se hallaron coincidencias con el estudio de **Miranda (2015)**, quien en su trabajo encontró que un 60% de los encuestados mencionó como muy importante y un 40% precisó como importante el grado de relevancia en la necesidad de crear alianzas educativas cercanas al domicilio del trabajador que aportarían al desarrollo de la política de asesoramiento profesional para fortalecer la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral. De igual forma **Santillán (2013)**, en su estudio halló que el 73.47% de los encuestados

manifiesta que la empresa “Don Pollo Tropical SAC” apoya significativamente al desarrollo profesional de sus colaboradores con un catálogo de talleres y capacitaciones.

La política de asesoramiento profesional orientada a sus colaboradores en la empresa logra un resultado muy alto (“cumple satisfactoriamente con la RSI” según la escala de valorización de la RSI, p. 51) en los resultados de la encuesta porque está definida la política de asesoramiento profesional encaminada hacia sus colaboradores con el propósito de fortalecer sus conocimientos y es este enfoque el que armoniza con los antecedentes citados porque se busca atraer y retener el talento en las empresas, según lo observado en los antecedentes citados, debido a que en ambos casos el desarrollo profesional es abordado por las organizaciones de manera conjunta en concordancia con la necesidad de los colaboradores.

Todos estos resultados aludidos encuentran respaldo con lo expresado por los autores **Stevenazzi, (2017)**, quien manifiesta en una política de conciliación debe buscar la mayor flexibilidad y amplitud posible, a fin de que se puedan aprovechar las capacitaciones y el asesoramiento profesional, con la intención de adecuarlas en provecho de una situación personal y particular con el objetivo de conciliar la vida personal con la vida familiar y con lo expresado por **Pérez; Baute & Maldonado (2018)**, quienes mencionan que la asesoría permite renovar la atención a la diversidad de necesidades de la labor, pudiendo ser intencionada, diferenciada, contextualizada y desarrolladora, orientada a aprender a saber hacer, consolidando los modos de actuación de los colaboradores.

En lo relacionado a la dimensión elementos facilitadores y la variable responsabilidad social interna, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 15 (p. 68) se encontró que el 54.8% de los colaboradores señalaron estar de acuerdo y un 31% precisó estar totalmente de acuerdo en la percepción que se realizan de manera periódica evaluaciones de desempeño, cumpliendo con las estrategias asignadas de estimación del rendimiento y medición para el colaborador, llevadas a cabo mensual y trimestralmente, logrando el crecimiento personal del colaborador y una eventual promoción de su puesto.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la investigación, se hallaron coincidencias con el estudio de **Mayerli; Olivera & Torres (2019)**, acerca de que los colaboradores reciben información de la evaluación de desempeño en su puesto de trabajo, destacando que 24 colaboradores están conformes con la información suministrada acerca de su desempeño, 7 personas no lo están y a 4 les parece indiferente, de igual forma **Vásquez & Maldonado (2017)** en el análisis realizado a los 202 encuestas aplicadas a los colaboradores de hoteles de 3 y 4 estrellas, la comunicación que se le brinda a los colaboradores acerca de la actitud, competencias y bienestar laboral posterior a la evaluación de desempeño, tienen un avance del 80 %, cualificándose en el nivel alto (en la escala de muy baja a muy alto). En ambos se percibe la intención de los directivos de estas empresas de comunicar y dirigir un mensaje a sus empleados brindando lineamientos precisos sobre lo que se espera de ellos, de su desempeño y de sus obligaciones. Adicionalmente, la evaluación de desempeño profesional que lleva a cabo la empresa hacia sus colaboradores obtiene un resultado muy alto (“cumple satisfactoriamente con la RSI” según la escala de

valorización de la RSI, p. 51), según lo hallado en los resultados de la encuesta. Esta evaluación permite poder identificar con claridad los puntos de mejora del desempeño del colaborador en su puesto de trabajo, para de esta forma facilitar e impulsar su competitividad. La perspectiva de la evaluación de desempeño es un aspecto concurrente con las investigaciones consideradas para este estudio en el sentido de considerarla como una herramienta esencial para quienes tienen la responsabilidad de gerenciar el talento humano dentro de un contexto de RSI.

Estos resultados antedichos se encuentran sustentados por lo expresado por la autora **Tesén (2017)**, quien precisa que los elementos facilitadores son ineludibles dentro de la empresa porque ayudan a generar el cambio intrínsecamente ligada a una cultura organizativa que favorezca la implementación de políticas que contengan aspectos claves de la evaluación de desempeño.

En lo relacionado a la dimensión cultura y la variable responsabilidad social interna, en los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla 26 (p. 82) se encontró que el 40.5% mencionaron estar de acuerdo y un 40.5% indicaron estar totalmente de acuerdo en que las relaciones entre los colaboradores de la empresa se inculca el respeto y buen trato. La empresa impulsa una cultura basada en el respeto mutuo y el valor humano, lazos esenciales para la empresa, y estos valores se transmiten a través de los canales de comunicación y reuniones de trabajo entre los equipos donde se brindan las pautas para su alineación.

En la comparación de los resultados de los antecedentes de la investigación, se hallaron coincidencias con el estudio de **Mayerli; Olivera & Torres (2019)**, cuyos hallazgos arrojaron que 28 colaboradores (80%), están satisfechos con la cultura empresarial basada en el respeto mutuo por lo que se le considera muy alto, 5 personas consideran que hace falta mejorar la distribución de responsabilidades. Asimismo, en el estudio de **Vásquez & Maldonado (2017)**, se ha observado que, según el análisis realizado a las 202 encuestas aplicadas a los colaboradores de hoteles de 3 y 4 estrellas, la percepción sobre la actitud, respeto, competencias y bienestar laboral que componen la cultura empresarial respectivamente, tienen un avance del 80 %, cualificándose en el nivel alto. Una cultura empresarial basada en el respeto mutuo y el conocimiento de las habilidades y competencias inherentes a cada colaborador, y de la cual va a ser consciente acerca de las responsabilidades que le corresponden y que debe asumir, representan un factor impulsor dentro de la organización.

La evaluación de la cultura que promueve la empresa hacia sus colaboradores obtiene un resultado muy alto (“cumple satisfactoriamente con la RSI” según la escala de valorización de la RSI, p. 51), y lo hallado en los resultados de la encuesta. Esta evaluación permite reconocer la posición abierta y positiva de respeto entre sus miembros que maneja la empresa dentro de la cultura que origina y que le permite retener y potenciar el talento humano. Las relaciones de trabajo basadas en el respeto mutuo constituyen un aspecto fundamental coincidente con las investigaciones mencionadas en el sentido de que permiten el acrecentamiento del rendimiento personal y grupal dentro de una cultura empresarial ética y responsable.

Estos resultados que se anteponen encuentran soporte con lo expuesto por **Chiavenato (2017)**, quien en referencia a la cultura de una empresa menciona que esta es un sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización y que busca orientar la conducta de sus miembros. De igual forma, para la autora **Tesén (2017)**, la cultura de una empresa está constituida por los hábitos y costumbres existentes que se dan en la empresa y que favorecen la ejecución de políticas formales en responsabilidad social empresarial.

Implicancias del estudio:

Teórica: El presente estudio tiene la intención de apoyar al conocimiento dentro del área de la responsabilidad social interna en las empresas del rubro de telecomunicaciones con la intención de brindar juicios que surgen de los resultados derivados de esta investigación para proporcionar aportes que desarrollen este tema y admitan reforzar los procesos de la organización, diseñados para implementar la RSI en los colaboradores optimizando su desempeño.

Metodológica: Las particularidades y características del instrumento empleado en esta investigación, denominado: “Cuestionario acerca de la responsabilidad social interna” es una herramienta que puede aplicarse en todas las empresas del rubro de telecomunicaciones que contengan dentro de sus objetivos organizacionales contar con un dispositivo que les permita una comprobación regular de la situación de la organización con respecto a la RSI de acuerdo a una periodicidad que puede ser según la necesidad mensual, trimestral o semestral. Las

investigadoras consideraron prudente someter este instrumento de recolección de datos a una validación y revisión de tres expertos de la Universidad Privada del Norte de acuerdo a su criterio profesional

Práctica: Los resultados obtenidos en esta investigación podrán ser utilizados por la gerencia del área de Recursos Humanos de la empresa del rubro de telecomunicaciones con el propósito de ejecutar eventuales correcciones en las carencias y deficiencias que hayan sido detectadas en los procesos de implementación de la RSI y los puntos de mejora en donde sea necesario incidir. Las autoras creen conveniente, la realización de otra encuesta con el objetivo de evaluar los aspectos en donde se han realizado los progresos en la RSI.

Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación, surgieron limitaciones que las autoras supieron resolver. Para la obtención de información acerca de la implementación de la RSI y datos necesarios para la investigación se presentaron inconvenientes con los colaboradores de la empresa, como no estaban obligados a responder el cuestionario que se tenía definido, no había un compromiso verdadero en ellos. Esto ponía en riesgo el estudio para obtener los datos que se necesitaban, por lo que las autoras creyeron necesario conversar con cada uno de ellos, precisándoles las ventajas que se obtendrían en su trabajo, haciéndoles ver los beneficios para ellos mismo, en concordancia con los resultados de la investigación.

La finalización de esta investigación coincidió con el inicio de la pandemia del COVID-19, que afectó al mundo entero, la mayoría de los países entraron en cuarentena, en el caso

de nuestro país se decretó la inmovilización social originando restricciones como la prohibición de reuniones. Ante esta situación las autoras programaron reuniones virtuales utilizando la tecnología de videoconferencia para cumplir con los avances respectivos lo que limitó en algún momento el avance de la tesis; sin embargo, a pesar de las circunstancias, las investigadoras pudieron finalizar el estudio.

Conclusiones

De los resultados obtenidos en la investigación con respecto al objetivo general, en sus tres dimensiones tales como políticas de conciliación, elementos facilitadores y cultura, se concluye que, sí cumple, debido a que se describe la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019, encontrando que la dimensión con una mayor incidencia son los elementos facilitadores, seguida de la dimensión cultura y en una menor contundencia la dimensión política de conciliación.

De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, sí se cumple el primer objetivo específico de describir la responsabilidad social interna en relación con su dimensión políticas de conciliación, en donde se halló que un alto número de colaboradores están de acuerdo en afirmar que se cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching), dentro de un nivel muy alto (“cumple satisfactoriamente con la RSI”), con un acumulado del 83.4%. Los colaboradores consideran que la programación de cursos y el asesoramiento profesional que brinda la empresa les resulta muy valioso porque les contribuye a acrecentar su desarrollo personal mejorando sus actividades e innovando los procesos de ejecución del trabajo establecido.

De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, sí se cumple el segundo objetivo específico de describir la responsabilidad social interna en relación con su dimensión elemento facilitadores, en donde se encontró que un alto número de colaboradores están de acuerdo en aseverar que se realiza de manera periódica alguna

evaluación de desempeño, dentro de un nivel muy alto (“cumple satisfactoriamente con la RSI”), con un acumulado del 88.2%. La periodicidad con que se llevan a cabo las evaluaciones de desempeño permite detectar a tiempo falencias que puedan afectar al colaborador, permitiendo establecer puntos de mejora.

De los resultados obtenidos en la investigación se concluye que, sí se cumple el tercer objetivo específico de describir la responsabilidad social interna en relación con su dimensión cultura, en donde se encontró que un alto número de colaboradores están de acuerdo en ratificar que en las relaciones entre los colaboradores de la empresa se inculca el respeto y buen trato, dentro de un nivel muy alto (“cumple satisfactoriamente con la RSI”), con un acumulado del 85.7%. Una cultura organizacional construida en base al respeto y el buen trato fomenta la consolidación de los equipos de trabajo y la vez que fortalece la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

REFERENCIAS

- Acuña Galindo, L. (2014). *Responsabilidad social empresarial: una mirada desde la teoría y la praxis empresarial*. Ibagué, Colombia : Universidad del Tolima.
- Arenal, L. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. Madrid España: Editorial Tutor Informacìon.
- Arias, J., Villasís, M., & Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Barbacham, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *Innova G*.
- Barrena, M. & Lòpez, F. & Romero, F. (2016). Efectos de las políticas de recursos humanos socialmente responsables en el capital intelectual. *Revista Intangible Capital (IC)* , 549-590.
- Blanco, A. (24 de febrero de 2021). *Bienestar Ocupacional: un importante concepto para la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Diario responsable: <https://diarioresponsable.com/opinion/30735-bienestar-ocupacional-un-importante-concepto-para-la-responsabilidad-social-empresarial>
- Buchelli, A. , Yara., & Africano, M. (2016). Caracterizaciòn de las practicas de responsabilidad social relacionadas con gestiòn del talento humano en el Hospital San Josè , Bogotá, Colombia. *Revista REPERT MED CIIR 25 (2)*, 109-117.
- Cabrales, C. & Giraldo, M. (2018). *La Responsabilidad Social Empresarial interna en el sector floricultor colombiano: ASOCOLFLORES*. Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

- Cajiga, J. (2011). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Ciudad de México México: CEMEFI.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos (10ma edición ed.)*. Madrid España: Mc Graw Hill.
- Contreras, M. (2018). *Análisis de gestión de la responsabilidad social de la empresa tiendas por departamentos RIPLEY S.A. Chimbote 2018*. Chimbote Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Curto, M. (2012). *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. Pamplona España: Universidad de Navarra.
- Ena B, & Delgado S. (2012). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid España: Paraninfo.
- Espinoza, A. & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NOVA RUA*.
- Fernández García, R. (2018). *La responsabilidad social corporativa como modelo de gestión empresarial*. Las Rozas Madrid España: Wolters Kluwer.
- Fundación EOI. (2007). *Póliticas de conciliación en las empresas. Un análisis del caso español*. España.
- Gairín, S. & Mercader, J. (2018). *Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones*. Madrid España: Wolters Kluwer.
- Gonzales, M. (2018). *Factores facilitadores y obstaculizadores del éxito y estado de desarrollo de las spin-off de la Universidad de Sevilla*. Sevilla España: Universidad de Sevilla.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas Elementos para su diseño y Analisis*. Buenos Aires Argentina: Grupo Editor Encuentro.

- Guerrón S. (2016). *Flexibilidad laboral en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Abya-Yala.
- Guilbert, J. (2009). *Responsabilidad social empresarial*. San Sebastián España: Universidad de Deusto.
- Guzmán, M. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *SABER. Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente*, 794-805.
- Henao, J. & Mejía, J. (2020). *Factores facilitadores y obstaculizadores en la retención de personal de la generación millennials: un estudio de caso con una muestra de trabajadores de la ciudad de Pereira*. Pereira Colombia: Universidad EAFIT.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México México: Mc Graw Hill.
- https://bcn.coop/wp-content/uploads/2018/02/guia_conciliacion.pdf. (s.f.). Obtenido de https://bcn.coop/wp-content/uploads/2018/02/guia_conciliacion.pdf.
- Huamán, A. & Vargas-Merino, J. (2021). Desarrollo de la responsabilidad social en empresas de Latinoamérica: Una revisión sistemática entre los años 2010 - 2020. *Neumann Business Review Vol 7 N° 1 | Junio 2021*, 04 - 25.
- Ipuz, M. ; Olivera, R. & Torres, D. (2019). *La responsabilidad social empresarial interna: en busca del equilibrio económico de los colaboradores*. Bogotá Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

- Iturregui, P. & Perla, J. (2016). *Nuevas reglas de juego, nuevos negocios en el Perú*. Obtenido de Libelula: <http://libelula.com.pe/wp-content/uploads/2016/09/nuevasreglas-de-juego-v5-baja-resoluci%C3%B3n.compressed.pdf>
- Jáuregui, K.; Ventura, J. & Gallardo, J. (2018). *Responsabilidad Social y sostenibilidad empresarial: fundamentos, gestión y perspectiva*. Ciudad de México México: Pearson Educación.
- López Posada, L. (2019). *Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano*. Tolima Colombia: Universidad de Tolima.
- Manero, P. (12 de agosto de 2021). En Latinoamerica, 3 de cada 4 ven la Responsabilidad Social como eje para las empresas. *Notipress*.
- Marroquín, A. (2017). *Instauración de un programa de responsabilidad social interna en una distribuidora automotriz Nissan S.A*. Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Martínez, N. (2017). *Estudio de la conciliación del área personal, familiar y profesional en enfermeras/os hospitalarios con cargas familiares*. Murcia España: Universidad de Murcia.
- Mayerli, R. ; Olivera, R. & Torres, D. (2019). *La responsabilidad social empresarial interna: en busca del equilibrio económico de los colaboradores*. Bogotá Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Mestre, A. (2008). La ética de la responsabilidad según Robert Spaemann. *Universitas. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 233-257.

- Miranda, F. (2015). *Instauración de un programa de responsabilidad social interna en una distribuidora Automotriz Distribuidora Nissan S.A.* Bogotá Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Navas, J. (2020). *El papel de la gestión humanista en el desarrollo de la dimensión interna de la responsabilidad social.* Bogotá Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados . *INVENIO 9 (17)*, 133-145.
- Neftalí, T. (2016). *Población y Muestra.* México D.F. México: Universidad Autónoma del Estado de Mexico.
- Niño Rojas, V. (2011). *Metodología de la Investigación: diseño y ejecución.* Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Perez, V. ; Baute, M. & Maldonado, M. (2018). La asesoría: forma de organización para la preparación de directivos de educación superior en la evaluación profesoral. *Universidad y Sociedad [online]. 2017, vol.9, n.3.*
- Puell, J. (2018). Reflexiones sobre Responsabilidad Social en la Empresa Peruana. *Gestión en el Tercer Milenio Vol. 21 - N.º 42, 23 - 30.*
- Restrepo, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Revista Innovación Empresarial, 2(1)*, 91-102.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional (Séptima edición ed.).* Ciudad de México México: Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional (17 Edic.).* Ciudad de México México: PEARSON.

Robbins, S. P. (2017). *Comportamiento Organizacional Decimotercera* . Mexico: PEARSON EDUCACION.

Rodriguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Rev.Medica.Sanitas 21 (3)*, 141- 146.

Sabino, C. (2009). *El Proceso de Investigación Científica (7a. ed.)*. Caracas Venezuela: Panapo.

Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestión del talento y gestión del conocimiento . *Estudios gerenciales 29 (126)*, 110-117.

Santillán, T. (2013). *Influencia de las acciones de responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C en el bienestar de los trabajadores en el periodo setiembre 2012*. Trujillo Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Slier, L. (23 de agosto de 2019). *Flexibilidad laboral, el primer paso es acordar un concepto común*. Obtenido de Universidad San Sebastián: <https://www.uss.cl/economia-y-negocios/flexibilidad-laboral-concepto-comun/>

Stevenazzi, M. (2017). *FADEP*. Obtenido de FADEP: <https://fadep.org/wp-content/uploads/2017/09/Conciliaci%C3%B3n-Herramienta-para-lograr-m%C3%A1s-compromiso.pdf>

Tamayo, M. (2008). *El Proceso de Investigación Científica*. México D.F. México: LIMUSA.

Tesón, B. (2017). *Propuesta para la responsabilidad social corporativa basada en el modelo de empresa familiarmente responsable. Caso: una corporación del norte*. Chiclayo Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Torres, A. (2016). *Aplicación de la norma ISO 26000 de responsabilidad social interna en la empresa CONTRATISTA MINERA. S.A.* Lima Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Trias, M. (2015). *La vertiente interna de la responsabilidad social empresarial: un estudio sobre los hoteles de lujo de las Islas Baleares.* Islas Balea: Universitat de les Illes Balears.

Vásquez, A. & Maldonado, P. (2017). *Responsabilidad social interna y ventaja competitiva del capital humano en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca.* Cajamarca Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Ventura, J. (11 de febrero de 2019). Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social. *Diario GESTIÒN.*

ANEXOS

Anexo N° 01:

Tabla 27
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cómo es la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?</p> <p>Específicos: ¿Cómo es la responsabilidad social interna en la dimensión políticas de conciliación en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?</p> <p>¿Cómo es la responsabilidad social interna en la dimensión elementos facilitadores en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?</p> <p>¿Cómo es la responsabilidad social interna en la dimensión cultura en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019?</p>	<p>General: Describir la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.</p> <p>Específicos: Describir la responsabilidad social interna en la dimensión políticas de conciliación en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.</p> <p>Describir la responsabilidad social interna en la dimensión elementos facilitadores en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019</p> <p>Describir la responsabilidad social interna en la dimensión cultura en los colaboradores del área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019</p>	Responsabilidad social interna.	<p>Políticas de conciliación</p> <p>Elementos facilitadores</p> <p>Cultura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad laboral • Apoyo y asesoría profesional • Beneficios extra salariales • Liderazgo • Comunicación • Responsabilidad • Factores de freno. • Factores Impulsores 	<p>Tipo de investigación Es una investigación cuantitativa, descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación Es de carácter no experimental, con corte transversal.</p> <p>Población Conformada por un total de 150 colaboradores que laboran en una torre corporativa.</p> <p>Muestra Es una muestra no probabilística por conveniencia, conformada por 42 colaboradores del área de recursos humanos de una torre corporativa en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Fuente: elaboración propia. La responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019

Anexo N° 02:

Tabla 28

Cuestionario acerca de la responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019.

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, No opina	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
	DIMENSIÓN: POLITICAS DE CONCILIACION					
1	¿Cuenta con un horario Laboral flexible?					
2	¿Cuenta usted con medio día libre por su cumpleaños?					
3	¿Usted tiene conocimiento de que la empresa brinda permiso por maternidad superior a lo establecido en ley (15 semanas)?					
4	¿Cuenta con asesoramiento profesional (capacitación, coaching)?					
5	¿La compañía le ofrece asesoramiento personal/familiar, tales como psicólogos, área social, orientado a usted y su familia?					
6	¿Mantiene sus beneficios laborales después de un ausentismo laboral extenso?					
7	¿Cuenta usted con un bono de alimentación?					
8	¿La empresa está ejecutando planes de beneficios socioeconómicos que incluyen a la familia de los colaboradores tales como seguro médico, bonificación escolar, entre otros?					
9	¿Las utilidades recibidas son convenientes a su sueldo?					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS FACILITADORES					
10	¿Su jefe a cargo se preocupa por su mejora continua?					
11	¿Se realiza de manera periódica alguna evaluación de desempeño?					
12	¿Su líder complementa sus conocimientos acerca de los procedimientos?					
13	¿A nivel jerárquico mantienen una comunicación vertical con las otras áreas?					
14	¿A nivel jerárquico mantienen una comunicación vertical con las otras áreas?					
15	¿La empresa comunica con anticipación sobre las actividades a realizarse vinculando al entorno familiar del colaborador?					
16	¿Cuenta usted con las condiciones ergonómicas correctas para el cumplimiento de sus funciones?					

17	¿La empresa le proporciona uniformes, equipamientos, utensilios, kitchen suministrado, entre otros?					
18	¿En la empresa se ejecutan dinámicas de salud ocupacional para los colaboradores?					
DIMENSIÓN: CULTURA						
19	¿Existen planes de motivación que mantengan a los colaboradores orientados al logro integral de los objetivos?					
20	¿Se da formación en gestión del tiempo y el estrés?					
21	¿Los directivos muestran empatía con los colaboradores de la empresa?					
22	¿En las relaciones entre los colaboradores se inculca el respeto y buen trato?					

Fuente: elaboración propia.

Anexo N° 03: Validación de Instrumento por Expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *Flores Bazán María Isabel*
- 1.2. Grado Académico: *Magister en Gestión y Dirección Gerencial*
- 1.3. Institución donde labora: *Universidad Privada del Norte*
- 1.3.1. Especialidad del validador:
- 1.3.2. Título de la investigación: “La responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019”
- 1.3.3. Autor del Instrumento: Meylin Juanita García Rosas y Cristina Adriana Rosas García
- 1.3.4. Instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO. PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Beneficios Económicos						
1. Sueldo					✓	
2. Salarios					✓	
3. Servicios					✓	
4. Compensación anual					✓	
5. Reconocimientos					✓	
Condiciones sociales						
6. Planes de formación					✓	
7. Planes de motivación					✓	
8. Trayectoria de carrera					✓	
9. Planes de recreación					✓	
10. Permisos					✓	
11. Atención a la familia					✓	
Condiciones ambientales						
12. Relaciones formales					✓	

13. Relaciones formales				✓	
14.. Clima Laboral				✓	
15.- Salud				✓	
16.- Condiciones de trabajo				✓	
17.- Condiciones de trabajo				✓	
18.- Condiciones de trabajo					
Estrategia gerencial					
1. Valores				✓	
2.Principios				✓	
3. Política				✓	
4 y 5.- Especialización				✓	
6 y 7.- Control de gestión				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%.

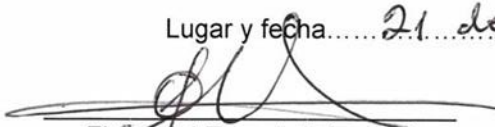
2.1.1. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 21 de Octubre del 2019


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 4.5659048
 Teléfono N°

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: VÁSQUEZ MEYRA JOSE JUANITA
- 1.2. Grado Académico: MAESTRO
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.3.1. Especialidad del validador:
- 1.3.2. Título de la investigación: “La responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019”
- 1.3.3. Autor del Instrumento: Meylin Juanita García Rosas y Cristina Adriana Rosas García
- 1.3.4. Instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO. PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Beneficios Económicos						
1. sueldo					90	
2. Salarios					90	
3. Servicios					95	
4. Compensación anual					90	
5. Reconocimientos					90	
Condiciones sociales						
6. .Planes de formación					95	
7. Planes de motivación					97	
8. .Trayectoria de carrera					95	
9. Planes de recreación					90	
10.- Permisos					90	
11. familia					95	
Condiciones ambientales						
12. Relaciones					95	

13. Relaciones				95	
14.. Clima Laboral				90	
15.- Salud				90	
16.- condiciones de trabajo				95	
17.- condiciones de trabajo				95	
18.- condiciones de trabajo				95	
Estrategia gerencial					
1. Valores				90	
2.Principios				95	
3.- política				90	
4 y 5.- Especialización				90	
6 y 7.- control de gestión				95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %.

2.1.1. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 15-10-19


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 09543381
 Teléfono N° 998788385

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Gonzales Quijano Julio Cesar
- 1.2. Grado Académico: ASISTENTE
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.3.1. Especialidad del validador:
- 1.3.2. Título de la investigación: “La responsabilidad social interna en el área de recursos humanos de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, Perú en el año 2019”
- 1.3.3. Autor del Instrumento: Meylin Juanita García Rosas y Cristina Adriana Rosas García
- 1.3.4. Instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO. PERTINENCIA DE LOS ITEMS - VARIABLE

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Beneficios Económicos						
1. sueldo					/	
2. Salarios					/	
3. Servicios					/	
4. Compensación anual					/	
5. Reconocimientos					/	
Condiciones sociales						
6. .Planes de formación					/	
7. Planes de motivación					/	
8. .Trayectoria de carrera					/	
9. Planes de recreación					/	
10.- Permisos					/	
11. familia					/	
Condiciones ambientales						
12. Relaciones					/	

13. Relaciones				/	
14.. Clima Laboral				/	
15.- Salud				/	
16.- condiciones de trabajo				/	
17.- condiciones de trabajo				/	
18.- condiciones de trabajo				/	
Estrategia gerencial					
1. Valores				/	
2.Principios				/	
3.- política				/	
4 y 5.- Especialización				/	
6 y 7.- control de gestión				/	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:%.

2.1.1. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

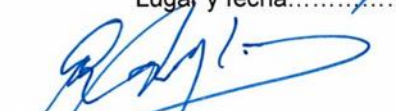
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente lente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					/
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					/
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					/
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					/
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					/
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					/

PROMEDIO DE VALORACIÓN:% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....

15 de octubre 2019


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°.....
 Teléfono N°.....

Anexo N° 04: Entrevista a profundidad.

Sara Zavaleta Salas

Supervisora del área de recursos humanos de la empresa de telecomunicaciones

Sede: Lima

1.- ¿Cómo se fomenta dentro del sistema de valores corporativos el respecto por el capital humano?

Los valores corporativos son fomentados de manera recíproca, tanto líderes como colaboradores se involucran en la operación y buscan la equidad de todo el capital humano.

2.- ¿Cuáles principios son base en la planificación de la RSI de la empresa?

El principio fundamental para la RSI es el impacto, las decisiones tomadas por la compañía siempre van inclinadas a que cause un impacto hacia el colaborador, buscamos que la empatía sea parte de cada decisión que se tome y el colaborador vea que como empresa nos preocupamos por su bienestar, profesional, emocional y todo ámbito donde este nos permita ingresar.

3.- ¿Cuál es la política financiera para el cumplimiento de la RSI de la empresa?

Independientemente del presupuesto que se tiene para las actividades de RSI, realizamos procesos donde todo el capital humano se involucre, tales como concursos de reciclaje, dinámicas grupales, etc. Donde todo lo recaudado se oriente al cumplimiento de la RSI.

4.- ¿De qué manera se ha especializado la gestión de la RSI de la empresa?

En la compañía contamos con talleres de autoconocimiento y participación donde se busca involucrar al colaborador y que se conozca más allá de sí mismo, donde queremos que desarrolle sus capacidades y habilidades blandas.

5.- ¿Cómo participa el equipo de gerentes y personal de autoridad en el cumplimiento de la RSI de la empresa?

Nosotros somos los que generamos los avisos por los diversos medios de comunicación interna, por áreas realizamos diversas actividades por un bien en común, donde la compañía se vincule para lograr los objetivos trazados.

6.- ¿Cuáles indicadores de gestión se aplica en la empresa para hacer seguimiento a los planes de RSI?

Colocamos metas semestrales, los indicadores son por logros alcanzados, donde como empresa validamos si hemos logrado alcanzar la meta propuesta.

7.- ¿De qué manera se evalúa la gestión para el cumplimiento de la RSI en la empresa?

Por logro de objetivos.

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Cristian Joel Martinez Agama , docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- García Rosas Meylin Juanita
- Rosas García Cristina Adriana Susana

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA CIUDAD DE LIMA, PERÚ EN EL AÑO 2019**” para aspirar al título profesional de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor