



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“RELACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LA HELADERÍA
HOLANDA, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado de Administración y Negocios Internacionales

Autoras:

Lady Tahira Jimenez Abanto
Jhoana Isabel Revilla Camacho

Asesor:

Mg. Angel Martín Alfaro Vargas
<https://orcid.org/0000-0001-5245-5304>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María del Pilar Miranda Guerra	42695300
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	James Gamarra Banda	46860481
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Paulo Cesar Caceres Iglesias	414124534
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A nuestros padres, por habernos instruido con sus valores para llegar a ser personas de bien; todos nuestros logros, incluido este es por y para ustedes ya que día a día se esforzaron para darnos una educación de calidad y porque nos motivaron cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de compartir con nuestras familias esta nueva meta, agradecemos a nuestros familiares por incentivarnos en el desarrollo de esta tesis; agradecemos por creer en nosotras. El camino no fue fácil, pero gracias a sus consejos y a su apoyo se pudo lograr. Agradecemos a nuestro asesor Ángel Martín Alfaro Vargas por acompañarnos en todo el proceso para la realización de esta tesis, por su interés y dedicación para con nosotros que nos permitió aprender más de lo esperado. Agradecemos a todos por estar presentes en esta etapa tan importante para nosotras. Al jurado calificador por su orientación y ajuste del presente trabajo de investigación.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Objetivos	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	45
REFERENCIAS	49
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de normalidad	31
Tabla 2 Implicación de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca	34
Tabla 3 Consistencia de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca	35
Tabla 4 Adaptabilidad de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca	36
Tabla 5 Misión y Visión de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca	37
Tabla 6 Condiciones físicas/o materiales de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca	38
Tabla 7 Beneficios laborales y remunerativos en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca	39
Tabla 8 Políticas administrativas en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca	39
Tabla 9 Relaciones Sociales en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca	40
Tabla 10 Desarrollo Personal en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca	41
Tabla 11 Desempeño de tareas en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca	41
Tabla 12 Relación de la Autoridad en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca	42
Tabla 13 Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral	43
Tabla 14 Correlación entre las estrategias de responsabilidad social en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca	43

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.SEXO DE LOS COLABORADORES DE LA HELADERÍA HOLANDA SRL-CAJAMARCA	32
FIGURA 2. GRUPO ETARIO DE LOS COLABORADORES DE LA HELADERÍA HOLANDA SRL-CAJAMARCA	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la responsabilidad social interna como estrategia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL Cajamarca. El tipo de esta investigación es básico y el diseño utilizado es no experimental; con un nivel de estudio descriptivo correlacional. Teniendo población a 28 colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Empleado como instrumento el cuestionario de acuerdo a la Escala de Likert, este se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios validados; uno basado en la responsabilidad social de Denison (2012) que consiste de 8 preguntas con cuatro dimensiones (implicación, consistencia, adaptabilidad y misión) y otro acerca de la satisfacción laboral de Palma (2005) con 7 preguntas divididas en siete dimensiones (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación de la autoridad). Como conclusión, se puede determinar que hay una relación directa entre las estrategias de la responsabilidad social interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Los resultados obtenidos señalan que se aplicó una prueba estadística de Spearman ρ de Spearman = 0.771 y una significancia de 0.012, adquiriendo una correlación positiva y significativa, es así que afirmamos que hay una relación entre las variables estudiadas satisfacción laboral y responsabilidad social.

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad social interna, satisfacción laboral, RSE.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship of internal social responsibility as a strategy in the job satisfaction of the collaborators of the Heladería Holanda SRL Cajamarca. The type of this research is basic, and the design used is not experimental; with a correlational descriptive study level. Having a population of 28 collaborators of the Holland SRL Ice Cream Shop - Cajamarca. Used as an instrument according to the Likert Scale, this was done through the application of two validated questionnaires; one based on the social responsibility of Denison (2012) that consists of 8 questions with four dimensions (involvement, consistency, adaptability and mission) and another on the job satisfaction of Palma (2005) with 7 questions divided into seven dimensions (physical conditions and/or materials, employment and remuneration benefits, administrative policies, social relationships, personal development, performance of tasks and the relationship of authority). In conclusion, it can be determined that there is a direct relationship between the strategies of internal social responsibility in the job satisfaction of the collaborators of the Heladería Holanda SRL - Cajamarca. The results obtained indicated that a statistical test of Spearman ρ Spearman = 0.771 and a significance of 0.012 was applied, acquiring a positive and significant confirmation, so we affirm that there is a relationship between the variables studied job satisfaction and social responsibility.

Keywords: internal social responsibility, job satisfaction, CSR

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el entorno empresarial se ha ido dejando de lado de manera gradual la relación del trabajador y su compromiso con la empresa; actualmente el colaborador tiene una participación significativa dentro de ésta donde son considerados importantes e indispensables, porque juegan un papel imprescindible en la eficacia y productividad de ésta. (Genesi, Romero, & Tinedo, 2011)

A lo largo del tiempo todas las organizaciones buscan desarrollarse, con el fin de obtener un logro, que les permita ser sustentable, crear una entidad corporativa positiva, llevar a cabo el mejoramiento continuo y asegurar la presencia y mayor estabilidad en el ámbito empresarial; adicionalmente la satisfacción laboral, permite que ésta pueda desarrollarse eficientemente (Aguilera y Puerto, 2012).

A nivel mundial, los problemas que ha atravesado la humanidad han obligado a buscar un marco legal para institucionalizar la responsabilidad social empresarial interna; a través de declaraciones, pactos y creación de organizaciones que garanticen lo anteriormente mencionado.

Hacer negocios en el Perú implica manejar estrategias sociales que eviten situaciones conflictivas y así obtener la mayor eficiencia posible. Si bien las organizaciones poseen un carácter lucrativo, la interacción con el ámbito debería ofrecer un clima favorable. En abril del 2011 existían 233 conflictos sociales y en el mes anterior la cifra era semejante, varios de éstos, eran el producto de promesas gubernamentales incumplidas. Ante tal situación la responsabilidad social empresarial, se ha convertido en una herramienta que ayuda a resolver estos inconvenientes (Quispe, 2015).

En el Perú en los últimos 20 años, una buena parte de los puestos de trabajo formal se deterioraron y al mismo tiempo no existió la capacidad para producir nuevos. Las cifras son abrumadoras, para los profesionales más optimistas el 75% de la Población Económicamente Activa (PEA) es informal y el 52% está subempleada. Así mismo no existe una verdadera preocupación por generar nuevos empleos y mucho menos trabajo con derechos, según los estándares mínimos establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT (Quispe, 2015).

Asrar-ul-Haq, Kuchink y Iqbal (2017), en su investigación de tesis titulada: “The relationship between Corporate Social Responsibility, job satisfaction and organizational commitment: the case of Pakistani higher education”, que se planteó como objetivo destacar cómo se observa la responsabilidad social corporativa en las universidades paquistanés y cómo puede contribuir a conseguir fines a largo plazo. El compromiso organizacional y la satisfacción laboral se evalúan respecto al desempeño de los colaboradores. Los resultados presentan que la RSE percibida tiene una interacción significativa con la satisfacción laboral ($b = 0,43$) y el compromiso organizacional ($b = 0,63$). No obstante, se localizó que la interacción entre ciertos elementos de la responsabilidad social empresarial a grado de la magnitud de satisfacción laboral es insignificante.

Madero (2020), en su investigación de tesis titulada: “La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México”, que se propuso como objetivo determinar el nivel que tiene la satisfacción laboral en las actividades de recursos humanos y en las estrategias de la RSE, donde se desarrolla la ética empresarial, el desarrollo sostenible y social. El diseño de investigación fue de tipo cuantitativa con un cuestionario

con 37 ítems, del cual se obtuvieron 458 datos de personas que laboran en empresas del Noreste de México. Los resultados indica que las actividades de recursos humanos que tiene mayor importancia es cumplir a tiempo con las perspectivas de los ayudantes; adicional a ello, la satisfacción laboral tiene un impacto moderador en las variables estudiadas. Se llegó a la conclusión que estas prácticas son pieza importante en las tácticas de la responsabilidad social.

Obeidat Altheeb y Masa'deh (2018), en su investigación de tesis titulada: “The Impact of Internal Corporate Social Responsibility on Job Satisfaction in Jordanian Pharmaceutical Companies”, que se planteó como fin averiguar el efecto de la responsabilidad social corporativa interna en la satisfacción laboral en las organizaciones farmacéuticas jordanas. El diseño de averiguación cuantitativa y la exploración de regresión se aplicaron a un total de 302 declaraciones válidas que se obtuvieron en una encuesta basada en formularios de 14 compañías farmacéuticas entre empleados, supervisores y gerentes. Los resultados indicaron que la responsabilidad social empresarial interna estaba de manera significativa relacionada con la satisfacción laboral y 3 de sus dimensiones como son: las condiciones de trabajo, la igualdad entre la vida laboral y el empoderamiento, contribuyeron de manera significativa a la satisfacción laboral, por lo contrario, la estabilidad laboral y el desarrollo de capacidades no contribuyeron.

Celis (2019), en su investigación de tesis titulada: “Responsabilidad Social Laboral y su Relación con la Satisfacción del Cliente Interno de las Mypes de Tingo María”, que se planteó como fin establecer si la Responsabilidad Social laboral se refiere a la Satisfacción laboral del cliente interno en las Mypes de Tingo María (n=162). El tipo de análisis es básico y de grado relacional ,aplicando un diseño no experimental - transversal, el procedimiento

ha sido inductivo, se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 30 preguntas (tipo Likert). Como resultado se obtuvo que si hay una relación ambas variables con un nivel de correlación baja ($r_s = 0.368$), y existe relación significativa en las dimensiones de derechos humanos laborales, trabajo merecedor y la satisfacción laboral del cliente interno, con un nivel de correlación calificado como moderada ($r_s = 0.410$), de igual manera entre las dimensiones derechos humanos y la satisfacción laboral del cliente interno, con un nivel de correlación calificado bajo ($r_s = 0,121$).

Quispe (2015), en su investigación de tesis titulada: “Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado Tottus S.A. Pacasmayo: 2015”, que tuvo como objetivo primordial examinar la predominación de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo, en el lapso del 2015. La tesis es de tipo aplicada, con un diseño explicativo, y la muestra de 36 trabajadores, con los cuales se ha ido implementando los procedimientos y técnicas de la averiguación cuantitativa y cualitativa. El resultado muestra que, en el Hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo, la RSE influye en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Carrión y Arenas (2018), en su investigación de tesis titulada:” Voluntariado corporativo como una herramienta de Responsabilidad Social y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios funerarios: Campo Fe en Lima en el 2018”, que se planteó como fin decidir la relación entre el voluntariado corporativo siendo considerado como un instrumento de la RSE y la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización prestadora de servicios, en el 2018. Se aplicó entrevistas a 5 personas con el cargo de supervisión. Y con los resultados se determinó que hay una

relación directa y positiva entre el Voluntariado como instrumento de responsabilidad Social y Satisfacción laboral en el orden de $rs=0.786$. El resultado indica que existe la interacción entre el voluntariado corporativo como un instrumento de la RSE y los componentes motivadores en los ayudantes de una compañía prestadora de servicios, la interrelación es positiva $rs=0.772$. La relación es directa y positiva con la satisfacción laboral en el componente higiénico, $rs=0.652$.

Sánchez (2017), en su investigación de tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud chota, 2017”, que se planteó como fin, establecer y examinar la interacción que existe entre Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Red de servicios de Salud Chota. Las dimensiones de liderazgo, innovación, recompensa, bienestar, problema y cooperación, motivación, toma de decisiones y comunicación organizacional esta por mejorar, Solo las dimensiones de identidad y estructura son saludables; la dimensión de remuneración es no sana. Se concluye que es enormemente significativa ($p \leq 0.001$) por lo que se afirma la hipótesis mencionada.

Acuña y Paredes (2015), en su investigación de tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en una empresa de Cajamarca”, que se planteó determinar la interacción que existe entre 2 variables psicológicas presentes en el campo laboral: clima organizacional y satisfacción laboral. Para llevar a cabo el objetivo de la presente indagación, se elaboró con una muestra de 45 colaboradores dependientes, quienes componen la zona administrativa y la zona operativa de la empresa. Para esto se aplicó la Escala de Satisfacción laboral de Palma (1999) y la Escala de Clima laboral de Palma (2004). Se tuvo como resultado un nivel de correlación bajo (coeficiente de correlación de Pearson

= -0,215) y no significativo entre las variables; del mismo modo, se establecieron niveles, de los cuales el grado de satisfacción laboral es medianamente favorable y el grado de clima organizacional presenta una categoría positiva.

Chuquipoma y Mendo (2017), en su investigación de tesis titulada: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Jesús – 2017”, que se planteó como fin detectar los componentes del clima organizacional y de la satisfacción laboral de sus colaboradores. Confirmando la hipótesis que el clima organizacional se relaciona de manera positiva con la satisfacción laboral, y el diseño es transversal, con un tipo descriptivo, y correlacionar-causal.

El término de la responsabilidad social empresarial parece ser originaria de países de Europa y Norte América, como menciona (Diaz Ortiz & Lima Bnadeira, 2010) los cuales, vienen estudiando las diferentes formas de desarrollar la RSE en cada organización. Organizaciones internacionales como la Comisión de Comunidades Europeas, el Pacto Global y la Organización Internacional del Trabajo, son instituciones que fomentan la RSE, vinculándola directamente con las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral en las empresas.

La RSE es el compromiso de identificar los problemas de interés público como: medio ambiente, pobreza, desigualdad de ingresos, atención de salud, hambre, desnutrición y analfabetismo; que compete a todo tipo de organizaciones y entidades ya sean públicas o privadas, para emprender acciones que generen impactos positivos en la sociedad, con el aporte de soluciones basadas en la transparencia, pluralidad, sustentabilidad y ética, siendo la meta el desarrollo sustentable del ser humano y su entorno.

Según Gálvez (2015), la responsabilidad social ha ido adquiriendo valor, por la importancia que recibe por parte de los empresarios y stakeholders (grupos de interés), que está relacionado con la salud de los empleados, el cambio climático, la interacción de las comunidades, el buen gobierno corporativo, la preocupación por el bienestar del consumidor, entre otros. Es por ello, que las empresas aplican estrategias de responsabilidad social como:

Atención a la salud, la seguridad y las condiciones de trabajo: Es fundamental que las empresas se proyecten metas para superar los estándares de salud, estabilidad y condiciones de trabajo en su rubro. Además, que se indague sobre el grado de satisfacción de los ayudantes para darnos cuenta de que área requiere más grande atención y buscar resoluciones con ellos.

Valoración de la diversidad.: La empresa debe erradicar cualquier acto de discriminación y apoyar nuestra riqueza étnica y cultural, es por ello, que debe tener en claro los mecanismos formales de registro de denuncias, así como las normas antidiscriminatorias, las cuales son fomentadas mediante actividades y capacitaciones.

Compromiso con el desarrollo profesional y el empleo: Es un buen indicador si la empresa ofrece oportunidades que ayuden a crecer profesionalmente a cada colaborador, por lo cual realizan actividades de entrenamiento y capacitación continua para un buen desempeño en su área; además otorgando becas de estudios independientemente de las funciones que realizan.

Gestión Participativa: La empresa maneja información de carácter económico-financiero y capacita a sus colaboradores para que puedan entender y analizar y de esta

manera ellos puedan participar en decisiones estratégicas para el buen desarrollo de la empresa.

Políticas de remuneración, beneficios y carrera; A medida a que las empresas refuerzan su compromiso con los colaboradores se vienen desarrollando políticas de remuneración y beneficios teniendo en cuenta la participación de estos lo cual tendría como consecuencia un desarrollo profesional.

Compromiso con el futuro de los niños: La empresa debe proponer proyectos para el desarrollo integral de los hijos de los ayudantes, para que tal cual estimulen sus competencias técnicas y psico-sociales. Al final, si la compañía hace una unión con el poder público para velar por los derechos de los chicos y jóvenes.

Denison refleja con sus factores de la cultura organizacional una que se asocia con el desarrollo de la organización. Durante quince años, los investigadores desarrollaron un instrumento de medición, un cuestionario, para recopilar información a los colaboradores de diferentes niveles de la empresa, este resultado es una teoría denominada cultura organizacional de Denison, que se relaciona con el desempeño de la empresa (Valezmoro, 2016).

Involucramiento Es donde se fomenta fuertemente la participación de los empleados con responsabilidad. Se basan en sistemas de control informales, donde aumentan su compromiso y autonomía con la organización. Los índices del involucramiento son: empoderamiento, orientación al equipo, desarrollo de capacidades.

Consistencia La coherencia proporciona una fuente central de integración, coordinación y control; tienen empleados altamente comprometidos, valores fundamentales clave, un enfoque único para hacer negocios, un impulso para la promoción interna y un

conjunto claro de lo que se debe y no se debe hacer. Los índices de consistencia son: Valores fundamentales, acuerdo, coordinación e integración.

Adaptabilidad: Las organizaciones tienen un conjunto de normas que respaldan su capacidad para actuar frente a cambios que se presenten y también desarrolla índices de adaptabilidad como: Creación del cambio, enfoque al cliente, aprendizaje empresarial.

Misión: La misión define metas claras para establecer una acción apropiado para la empresa y sus colaboradores. Se tiene en cuenta los siguientes índices: Intención y dirección estratégica, metas, objetivos y visión.

Por otro lado, la satisfacción laboral actualmente ocupa un puesto imprescindible y es importante en la estrategia de una empresa, se refiere a la actitud del colaborador hacia su propio trabajo ,que está relacionado directamente con posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, la relación con otros colaboradores de la empresa y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que favorezca en el desempeño de tareas. (Jaurez Adata, 2012)

La satisfacción laboral es fundamental, por lo que es indispensable trabajar con las nuevas tecnologías para lograr el resultado esperado por la empresa. Si los colaboradores están conforme con su labor, actuará de manera positiva al puesto. Por otro lado, si no lo están, no realizaran su trabajo de manera productiva (García, 2010).

Factores de la satisfacción laboral por Palma:

Esto generalmente puede diagnosticar la actitud del trabajo y, por lo tanto, descubrir la comodidad o la incomodidad de éste. De esta manera, se determina el nivel de satisfacción en el trabajo y los niveles de satisfacción referente a siete factores:

Condiciones físicas y/o materiales: Las condiciones donde realizan el trabajo diario y constituyen su facilitación para que sientan comodidad.

Beneficios laborales y remunerativos: Beneficios que recibe el colaborador como retribución por su trabajo.

Políticas Administrativas: Grado de conformidad con lineamientos o reglas institucionales diseñadas para regular el desempeño laboral y directamente relevante para los trabajadores.

Relaciones Sociales: El grado de complacencia en las interrelaciones con otros miembros de la organización que se comparten con las actividades laborales del día a día.

Desarrollo Personal: El trabajador tiene la oportunidad de realizar actividades importantes para su autorrealización.

Desempeño de tareas: Una valoración por la que los trabajadores asocian sus tareas del día a día en la entidad para la que trabajan.

Relación de la autoridad: La evaluación del trabajador de su relación con su jefe inmediato y de sus actividades diarias (Valezmoro, 2016).

La satisfacción laboral se puede definir como la actitud de un colaborador hacia su trabajo basada en las creencias y valores que éstos desarrollan a partir de su labor. La retribución, las condiciones de trabajo, la supervisión, los compañeros y las oportunidades de progreso; son algunas de las características que influyen en la percepción de los colaboradores con las condiciones actuales del puesto. Así mismo, se pueden establecer niveles de análisis como: la satisfacción general (indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo) y la satisfacción por facetas grado

mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo (reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, compañeros del trabajo, políticas de la empresa). Por otro lado, cabe mencionar que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral (Hannoun, 2011).

A continuación, se presentan las teorías importantes para entender la problemática de la satisfacción laboral.

Teoría de las características de la función: Se propone una secuencia de elementos que desarrollar la forma esperada de organización del trabajo aumentando diversas competencias, identidades, significados de las tareas y autonomía de las funciones. Como resultado, los empleados podrán resolver problemas relacionados con sus puestos de trabajo y obtener retroalimentación sobre las tareas realizadas y motivarlos a través de la satisfacción inherente que genera el desempeño de la tarea (Chiang y Núñez, 2011) .

Teoría del ajuste en el trabajo: Mientras que una persona desarrolle más sus habilidades (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamientos) para los requisitos de la empresa, puede que cumpla con las expectativas de la empresa y, por lo tanto, los empleadores la consideren satisfactoria.

Teoría de los eventos situacionales: Se considera que la satisfacción laboral está establecida por características, que son aspectos del trabajo que las personas tienden a evaluar antes de aceptar un puesto (salario, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, políticas de empleo). Un evento situacional es un aspecto del trabajo que el trabajador no ha evaluado previamente, sino que ocurre después de que el trabajador asume el puesto (Valezmoro, 2016).

Las organizaciones que practican la RSE considerándolo como una estrategia tienen la ventaja de crear satisfacción laboral en sus colaboradores y de esta manera ellos actúan con entusiasmo para acercarse a los consumidores y buscan determinar sus necesidades; mejorar su imagen pública; diferenciarse de la competencia y mantener una relación positiva con sus grupos de interés (Herrera, 2012).

Gómez (2014) recomienda poner en práctica las estrategias de la RSE para que la empresa no pierda reconocimiento entre sus colaboradores y clientes, es por ello que la importancia que hoy en día tiene, nos facilita realizar estudios, los cuales tienen como objetivo determinar la práctica actual de RSE, éstos se pueden llevar a cabo mediante entrevistas, cuestionarios, con variedad de interrogantes abiertas y cerradas que están dirigidas a los colaboradores de las empresas, así como también de jefes y otros miembros. Las empresas deberían incorporar la RSE en su gestión y así, aplicar nuevas prácticas para que de esta manera puedan elaborar estrategias teniendo en cuenta el factor económico, ambiental y social, y todo esto genera un bien de toda la comunidad empresarial. Para esto se realizan estudios observacionales y analíticos en personal, tanto interno y externo. Por ejemplo, según estudios se considera una escala mixta Likert-Thurstone, ya que éstas se caracterizan porque sólo hay dos respuestas posibles a los distintos ítems que se presentan “de acuerdo” o “en desacuerdo” (Juárez-Adauta, 2012)

Para medir la relación entre la RSE y la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas, se pueden tomar en cuenta instrumentos como hojas censales, cuya validez y fiabilidad deben ser aprobadas. Finalmente, sí existe una correlación directa significativa, entre las variables en los colaboradores se debe tener en cuenta, una mejora con el compromiso de su trabajo y el desarrollo de sus actividades cotidianas (LLaguento y

Becerra, 2014). Por otro lado, podemos hacer un análisis de dimensiones que involucran al clima de la empresa, en las cuales se toman en cuenta las condiciones laborales ,la comunicación, supervisión y la auto realización y las dimensiones que involucran a la satisfacción laboral teniendo en cuenta la relación con la autoridad, las condiciones físicas y laborales, relaciones sociales, desempeño de tareas y el desarrollo personal ; de tal manera que al obtener el resultado se refleje la percepción de la RSE ,si éstas llegaran a ser negativas se presentarán propuestas de mejora para dichas variables.

Este tema fue elegido porque en la actualidad estas dos variables son de suma importancia para el crecimiento y buen funcionamiento de una empresa, esta investigación aportaría a la empresa para que implementen estrategias de responsabilidad social y de esta manera, sus colaboradores tengan una satisfacción laboral y esto genere eficiencia en su puesto de trabajo, así también incluye el clima organizacional, beneficios para los trabajadores, una buena remuneración, incentivos y capacitaciones para todos los colaboradores. Con esto se busca generar una mayor efectividad en la empresa de manera interna y externa.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de responsabilidad social interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda, 2020?

1.3. Objetivos

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre las estrategias de responsabilidad social interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda– Cajamarca, 2020.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Identificar las Estrategias de Responsabilidad Social interna de la empresa Heladería Holanda –Cajamarca 2020

2. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Heladería Holanda-Cajamarca 2020

1.4. Hipótesis

HIPOTESIS GENERAL:

H0: No existe relación entre las estrategias de responsabilidad social interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda– Cajamarca, 2020

H1: Existe relación positiva entre las estrategias de responsabilidad social interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda– Cajamarca, 2020

HIPOTESIS ESPECIFICAS:

H1: Existe un buen manejo de las estrategias respecto a la Responsabilidad social interna tomadas por la empresa, lo que conlleva a un buen desarrollo de ésta.

H0: No existe un buen manejo de las estrategias respecto a la Responsabilidad social interna tomadas por la empresa, lo que conlleva a un buen desarrollo de ésta.

H0: Existe un alto nivel de satisfacción laboral de los colaboradores

H1: Existe un bajo nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

2.1.1 Enfoque Cuantitativo

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, tiene como objetivo establecer modelos de comportamiento y poner a prueba teorías. El enfoque considerado para esta investigación es el cuantitativo, el cual según (Bar, 2010) se identifica una variada serie de conceptualizaciones y procedimientos no siempre afines, cuyo elemento común reside en la propiedad de objetivar el fenómeno en estudio a través de la medición, u otras operaciones como la clasificación y el conteo.

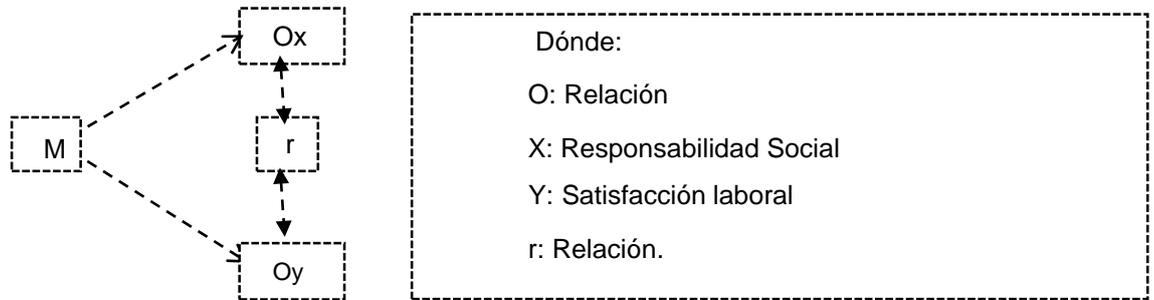
2.1.2 Diseño No Experimental– Transversal

La presente investigación es de diseño no experimental ya que no hay manipulación de las variables, presentándose en el contexto natural, sin alterar ninguna realidad, en otras palabras, se perciben situaciones las cuales serán analizadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Así mismo esta investigación presenta un corte transversal, debido a que suelen incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado (medición simultánea) y en este tipo de diseño, el investigador no realiza ningún tipo de intervención (interferencia). El investigador realiza una sola medición de la o las variables en cada individuo (número de mediciones); sin embargo, cuando se realizan dos o más mediciones de las variables de interés en el mismo individuo, el diseño y especialmente el plan de análisis cambia y el

diseño de corte transversal se convierte en longitudinal. Recordar siempre que la unidad de análisis es el individuo. (Rodríguez & Mendivelso, 2018)

Diagrama:



2.1.3 Tipo Descriptivo - Correlacional

Esta investigación se enmarca en el tipo correlacional, como menciona Morales (2012) Se utiliza para determinar la medida en que dos variables se correlacionan entre sí, es decir el grado en que las variaciones que sufre un factor se corresponden con las que experimenta el otro. Las variables pueden hallarse estrecha o parcialmente relacionadas entre sí, pero también es posible que no exista entre ellas relación alguna. Puede decirse, en general, que la magnitud de una correlación depende de la medida en que los valores de dos variables aumenten o disminuyan en la misma o en diferente dirección. Si los valores de dos variables aumentan o disminuyen de la misma manera, existe una correlación positiva; si, en cambio, los valores de una variable aumentan en tanto que disminuyen los de la otra, se trata de una correlación negativa; y si los valores de una variable aumentan, los de la otra pueden aumentar o disminuir, entonces hay poca o ninguna correlación. En consecuencia, la gama de correlaciones se extiende desde la perfecta correlación negativa hasta la no correlación o

la perfecta correlación positiva. Las técnicas de correlación son muy útiles en los estudios de carácter predictivo.

Y por su lado, Rodríguez (2005), nos menciona que una investigación descriptiva es la que puede registrar, analizar e interpretar las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Por lo tanto, esta investigación es descriptiva porque trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

Según López (2004) es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". En la presente investigación se considerará una población finita, puesto que se conoce el número exacto de elementos que constituyen el estudio el cual está conformado por: 28 colaboradores de la empresa "Heladería Holanda" – Cajamarca.

2.2.2 Muestra

Según López (2004), es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verán más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Con la finalidad de poder determinar la muestra, se realiza el método no probabilístico en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para determinar la muestra se establecieron los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

Criterio de inclusión: Se considera a todos los trabajadores sin ninguna excepción.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

METODO ANALITICO – SINTETICO

Este método es un procedimiento lógico que permite descomponer un todo en sus partes y cualidades, en sus diversas interacciones, características y elementos. La síntesis es la operación inversa, que instituye mentalmente la unión o mezclas de las partes anteriormente analizadas y permite hallar interacciones y propiedades en general entre los recursos de la realidad. (Rodríguez y Pérez, 2017).

Técnicas:

Según Campoy y Gomes (2009), las técnicas aluden a procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que estamos utilizando. La utilización de unas técnicas u otras dependerá del marco de investigación a realizar. La aplicación mecánica de unas técnicas en función del paradigma adolece de un excesivo simplismo y dificulta el proceso de investigación, dando lugar a veces a la aparición de barreras ficticias entre investigadores. Por lo tanto, la técnica que emplearemos para la recolección de datos en esta investigación es:

- **Encuesta:** Ha permitido recolectar información particular del estado de la empresa sobre las variables a analizar, a través de preguntas cerradas y abiertas con lenguaje claro y sencillo, para poder confrontar la hipótesis planteada.

2.3.3 Instrumentos

Artigas y Robles (2010) señalan que un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Algunos de los instrumentos para recabar información son, el cuestionario, la guía entrevista, las pruebas objetivas, las pruebas y las escalas de actitudes. Para el recojo de la información en el presente estudio se utilizará:

Cuestionario: Permite la recolección de datos a través de la aplicación de la encuesta, respecto a las variables a medir en el tiempo planteado. Este instrumento se elaborará bajo la modalidad de preguntas cerradas y abiertas en algunos casos, para poder tener una visión más amplia de la problemática en estudio.

Validez y confiabilidad del instrumento utilizado:

Con el fin de determinar la validez y confiabilidad de información, el instrumento fue evaluado y validado por 3 docentes : Carlos Suarez ,(UNC), Christiaan Michael Romero Zegarra (UPN) y “X”, siendo considerado para esto la ficha de evaluación , con el propósito de dar respuesta al problema y objetivos, y así aprobar la aplicación de éste (Anexo N° 4). La ficha de evaluación está basada en el Cuestionario.

2.1 Procedimiento

Para el presente estudio, primero se tuvo que validar el instrumento(cuestionario), con opciones de respuesta él cual fue elaborado de acuerdo con la Escala de Likert, preguntas

que se aplicaron a 28 colaboradores internos de la empresa Heladería Holanda SRL - Cajamarca, con la finalidad de recoger información acerca de la satisfacción laboral y la Responsabilidad Social Empresarial interna. El cuestionario se dividió en dos partes: la primera sobre la variable de la RSE por lo que nos hemos basado en el “Modelo de Responsabilidad social empresarial de Daniel Denison” que consiste en 8 preguntas con cuatro dimensiones (implicación, consistencia, adaptabilidad y misión). La segunda sobre satisfacción laboral; nos basamos en la “Escala de Satisfacción Laboral de SL- SPC” de Palma, con 7 preguntas distribuidos en siete dimensiones (Relación de la autoridad, Desempeño de tareas, Desarrollo Personal, Relaciones sociales, Políticas administrativas, Beneficios laborales y remunerativos , Condiciones Físicas o materiales). Después de tener la validación del instrumento, nos comunicamos con la administración de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca; y nos brindaron información de los colaboradores(correo y número de celular) para hacerles llegar el instrumento virtual. Por último se aplicó el cuestionario virtual, para poder saber si existe “Relación De Las Estrategias De Responsabilidad Social Interna En La Satisfacción Laboral De La Heladería Holanda, 2020”

Escala de medición de la encuesta

Escala	Respuesta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Ocasionalmente
4	Casi todos los días
5	Todos los días

Fuente: Elaboración Propia

2.2 Aspectos Éticos

En la investigación se está citando a las fuentes que fueron consultadas y que hemos considerado, por otro lado, contamos con el apoyo de la administración de la empresa Heladería Holanda SRL, para poder recolectar la información fundamental para el buen uso de nuestro estudio, esa información es usada de manera educativa, sin influir en la privacidad de la empresa, con el objetivo de brindar los resultados logrados finalmente. La empresa participa en el estudio de manera voluntaria sin alterar sus valores y lo realizan con el conocimiento suficiente para responder adecuadamente. Los resultados se muestran sin variar datos reales.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Tabla 1: prueba de normalidad

Prueba de normalidad

	<i>Kolmogorov-Smirnova</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
<i>Variable 1</i>	<i>0.054</i>	<i>50</i>	<i>.000</i>	<i>0.043</i>	<i>50</i>	<i>.000</i>
<i>Variable 2</i>	<i>0.091</i>	<i>50</i>	<i>.000</i>	<i>0.086</i>	<i>50</i>	<i>.000</i>

*. *Este es un límite inferior de la verdadera significación.*

a. *Corrección de significación de Lilliefors*

En este caso miraremos la columna de Shapiro-Wilk, porque como se ha señalado anteriormente, nuestra muestra es menor que 50. No obstante, démonos cuenta que ambas pruebas nos llevan a la misma conclusión. Debemos concluir que nuestros datos proceden de una población que no se sigue una distribución normal. Adicionalmente, dado que el tipo de variables son ordinales (respuestas en escala de Likert) se utilizará la correlación de Spearman.

4.1 Información general de los colaboradores de la empresa Heladería Holanda SRL – Cajamarca

3.1.1 Sexo del colaborador interno de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Respecto al sexo del colaborador, la figura 1 muestra que el mayor porcentaje de encuestados son mujeres con un 81,8%; lo que evidencia que en la Heladería Holanda SRL–Cajamarca, existe una mayor presencia femenina. En comparación con el sexo masculino, los cuales sólo tienen una participación de 18,2%.

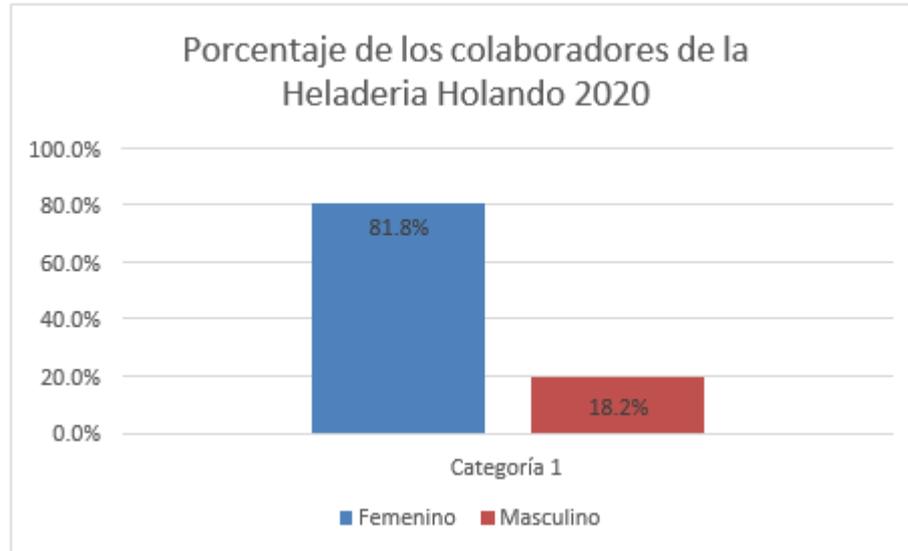


Figura 1. Sexo de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL Cajamarca, 2020.

3.1.2 Edad del colaborador de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

De los resultados obtenidos en la figura 2 se puede apreciar que la población mayoritaria que labora en la Heladería Holanda pertenece al grupo etario de 26 a 35 años (54,5%); le sigue la población del grupo etario de 18 a 25 años (18,2%), de 36 a 45 años (18.2%). Finalmente, el grupo etario de 46 años a más (9.1%)

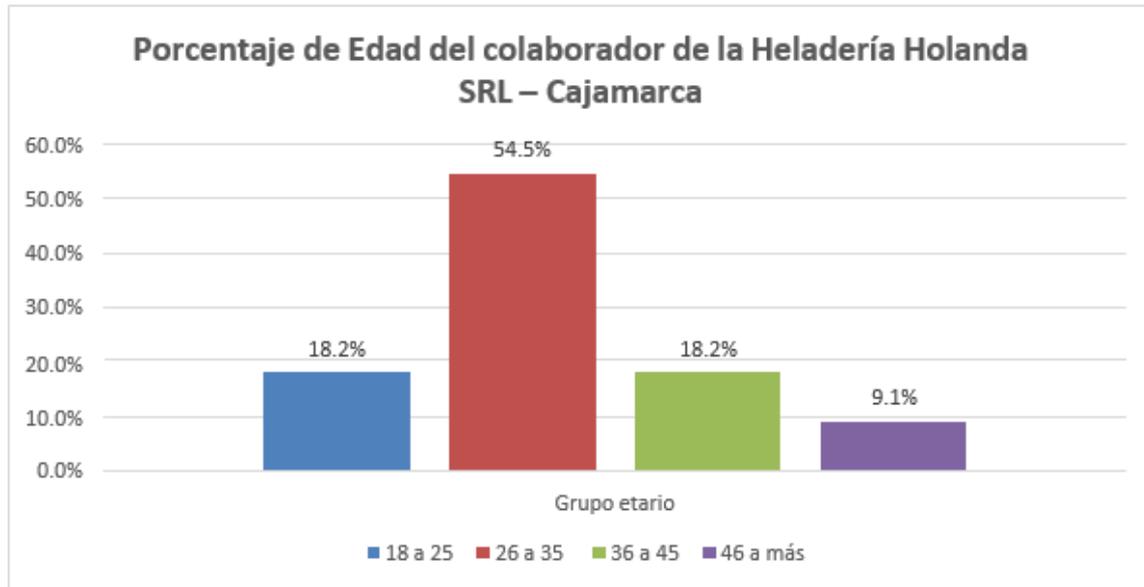


Figura 2. Grupo etario de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL Cajamarca, 2020

Determinar la relación entre las estrategias de responsabilidad social interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda– Cajamarca, 2020.

A) RESULTADOS APLICADOS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

3.1.3 La implicación, consistencia, adaptabilidad y la misión como las dimensiones de la Satisfacción Laboral de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- **Implicación de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca:**

Al respecto en la tabla 1 se observa que el 100% de los encuestados que laboran en la Heladería Holanda SRL – Cajamarca; están involucrados con su trabajo. El 72.7% de los encuestados no se sienten aburridos al realizar sus actividades laborales, el 18.2% mencionan

que ocasionalmente se sienten aburridos y el 9.1% se sienten aburridos casi todos los días. Por otro lado, se considera que las decisiones son tomadas en el área requerido, El 100% de los encuestados que laboran en la Heladería Holanda SRL – Cajamarca indica que el 27.2% son considerados todos los días sus opiniones al tomar las decisiones, el 36,4% mencionan que casi todos los días son considerados sus opiniones, y por último el 36.4% ocasionalmente son consideradas sus opiniones al tomar decisiones dentro de la empresa.

Tabla 2 Implicación de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

Implicación	Nunca	Casi Nunca		Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
¿Las actividades que desempeñas en tu área te aburre?	72.7%	0%		18.2%	9.1%	0%	100%
¿Las decisiones son tomadas, teniendo en cuenta tu opinión?	0%	0%		36.4%	36.4%	27.2%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- **Consistencia de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL- Cajamarca:**

En cuanto a la consistencia, la tabla 2 muestra que el 81.8% están identificados con la cultura de la empresa y el 18.2% se sienten identificados casi todos los días, lo cual lleva a buen desempeño y satisfacción laboral en la empresa. Por otro lado, el 84.2% de los colaboradores indican que practican todos los días los valores de la empresa, por lo que da una buena impresión y el 15.8% practican los valores casi todos los días.

Tabla 3 Consistencia de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

Consistencia	Nunca					Total
		Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	
3.¿Te sientes identificado con la cultura de la empresa?	0%	0%	0%	18.2%	81.8%	100%
4.¿Practicas los valores de la empresa?	0%	0%	0%	15.8%	84.2%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- **Adaptabilidad de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL- Cajamarca:**

En la tabla 3 se presenta la data sobre la adaptabilidad de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. El 81.8% de los colaboradores manifiestan que tienen en claro los objetivos empresariales. También manifiestan un 9.1% que son consistentes los objetivos y tienen en claro casi todos los días y un 9,1% menciona que los objetivos los tienen en claro ocasionalmente, lo cual indica que al tenerlo en cuenta pueden resolver

problemas que se presenten y ser eficaces en sus actividades laborales. Por otro lado, el 72.7 % mencionan que reciben apoyo laboral de parte de su Jefe y el 27.3 % manifiesta que casi todos los días su jefe los conduce a realizar con éxitos las actividades laborales de cada colaborador.

Tabla 4 Adaptabilidad de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

	Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
5. ¿Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?	0%	0%	9.1%	9.1%	81.8%	100%
6. ¿El aprendizaje es un objetivo importante en sus labores cotidianas?	0%	0%	0%	27.3%	72.7%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- **Misión y Visión de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca:**

La representación de la tabla 4 se puede observar la opinión de los Colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca, sobre la Misión y visión que perciben. El 81.8%

señala que en la empresa existe una misión que les otorga sentido y rumbo a su trabajo, el 18.2% manifiesta que sienten que casi todos los días la misión los motiva. Respecto a la visión el 72.7% menciona que la visión le genera entusiasmo y un propósito a largo plazo, y que existe un acuerdo generalizado sobre sus metas. Un 18.2% de colaboradores perciben que casi todos los días les genera motivación para los objetivos de la empresa y un 9.1% les genera entusiasmo y motivación ocasionalmente.

Tabla 5 Misión y Visión de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

		Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
7.	Heladería Holanda tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a mi trabajo.	0%	0%	0%	18.2%	81.8%	100%
8.	La visión de la Heladería Holanda genera entusiasmo y motivación en tu persona	0%	0%	9.1%	18.2%	72.7%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

3.1 Las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo

personal, desempeño de tareas y la relación de la autoridad como las dimensiones de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

- **Condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca**

En la tabla 5, se observa que los colaboradores respondieron sobre el ambiente en el que desarrollan. Donde el 72.7% considera que todos los días existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de sus labores diarias. Un 18.2% mencionan que se sienten así casi todos los días. Finalmente, un 9.1% ocasionalmente.

Tabla 6 Condiciones físicas/o materiales de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL- Cajamarca

Condiciones físicas/o materiales	Total, Nunca	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
¿Existen las Comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?	0%	0%	9.1%	18.2%	72.7%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- **Beneficios laborales y remunerativos en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca**

En relación a los beneficios laborales y remunerativos de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca.

La tabla 6 da a conocer que el 90.9% de los encuestados sienten que todos los días, reconocen sus horas extras. Y el 9.1% dan a conocer que ocasionalmente, ya que limitan su trabajo para que no sea reconocidas.

Tabla 7 Beneficios laborales y remunerativos en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Beneficios laborales y remunerativos	Total	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
¿Reconocen sus horas extras?	0%	9.1%	90.9%	0%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- Políticas administrativas en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca**

De los resultados obtenidos en la tabla 7, se puede apreciar que el 90.9% de los trabajadores no sienten que reciben un mal trato por parte de la organización. Mientras que un 9.1% hacen saber que casi nunca sintieron el mal trato por parte de la empresa.

Tabla 8 Políticas administrativas en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Políticas administrativas	Total	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
	Nunca	Nunca				

¿Siente que recibe						
un maltrato por						
parte de la	90.9%	9.1%	0%	0%	0%	100%
empresa?						

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- Relaciones Sociales en los colaboradores de la Heladería Holanda
SRL – Cajamarca**

En la tabla 8 se presenta las relaciones sociales de los colaboradores de la heladería. El 36.4% de encuestados, manifiestan que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar todos los días bien sus funciones. Mientras que el 54.5% sienten esto casi todos los días. Finalmente, 9.1% sienten que esto es ocasionalmente.

Tabla 9 Relaciones Sociales en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Relaciones	Total	Casi	Ocasionalmente	Casi todos	Todos	Total
Sociales	Nunca	Nunca		los días	los días	

¿El ambiente						
creado por						
sus						
compañeros de	0%	0%	9.1%	54.5%	36.4%	100%
trabajo es el						
ideal para						
desempeñar sus						
funciones?						

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- Desarrollo personal en los colaboradores de la Heladería Holanda**

SRL – Cajamarca

En cuanto al desarrollo personal la tabla 9 se observa que el 45.5% se sienten felices por los resultados que realiza en su labor todos los días. Mientras que el 54.5% sienten que es casi todos los días.

Tabla 10 Desarrollo Personal en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Desarrollo Personal	Total	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
¿Se siente bien con lo que hace?	0%	0%	0%	54.5%	45.5%	100%

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- **Desempeño de tareas en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca**

En cuanto al desarrollo personal la tabla 10 se observa que el 27.3% de los encuestados que laboran en la Heladería Holanda SRL – Cajamarca; se sienten bien casi todos los días con lo que hacen. Mientras que el 72.7% todos los días.

Tabla 11 Desempeño de tareas en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Desempeño de tareas	Total	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total

¿Sientes que la labor que realizas es muy importante?	0%	0%	0%	27.3%	72.7%	100%
---	----	----	----	-------	-------	------

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

- Relación de la Autoridad en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca**

De acuerdo a la tabla 11 de los 28 trabajadores; el 63.5% manifiesta que todos los días, su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo. Por otro lado, casi todos los días siente esto el 27.3%. Finalmente, un 9.1% considera que ocasionalmente, su jefe valora el esfuerzo que ponen en su trabajo.

Tabla 12 Relación de la Autoridad en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Relación de la Autoridad	Total	Casi Nunca	Ocasionalmente	Casi todos los días	Todos los días	Total
¿Su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo?	0%	0%	9.1%	27.3%	63.6%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca.

• **Correlación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca**

Tabla 13 Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral	Responsabilidad Social											
	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi todos los días		Todos los días		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%
Ocasionalmente	0	0.0%	1	2.3%	9	20.5%	3	6.8%	0	0.0%	13	29.5%
Casi todos los días	0	0.0%	0	0.0%	2	4.5%	26	59.1%	0	0.0%	28	63.6%
Todos los días	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	2.3%
Total	0	0.0%	1	2.3%	13	29.5%	29	65.9%	1	2.3%	44	100.0%

Fuente: elaboración del investigador 2020, a partir del programa estadístico SPSS versión 23

Se observó que, de 28 colaboradores, el 63.6% opinaron que casi todos los días la Satisfacción laboral se ve relacionada por la responsabilidad social, de los cuales el 59.1% opinaron que casi todos los días se ven presentes las acciones de responsabilidad social. Asimismo, el 65.9% de los colaboradores siente que casi todos los días perciben las acciones de responsabilidad social.

Tabla 14 Correlación entre las estrategias de responsabilidad social en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL-Cajamarca

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar	T aproximada	Significación aproximación
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,771	,078	7,136	,012

N de casos válidos	28	28
--------------------	----	----

Fuente: elaboración del investigador 2020, a partir del programa estadístico SPSS versión 23

Se tomó el nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

Regla de decisión: si $p \leq 0.05$ se rechaza la H0

Para comprobar la hipótesis del objetivo general se aplicó una prueba estadística de Serman ρ de Serman = 0.771 y una significancia de 0.012, obteniéndose una correlación positiva y significativa; por ello, podemos afirmar que existe relación entre las variables analizadas satisfacción laboral y responsabilidad social.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación, tiene como objeto de estudio; la relación de las estrategias de la responsabilidad social empresarial con la satisfacción laboral de los colaboradores. La hipótesis general de la investigación, señala que existe una relación directa entre la responsabilidad social empresarial con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca; tal como lo señala Obeidat, Altheeb y Masa'deh (2018), en su investigación titulada “The Impact of Internal Corporate Social Responsibility on Job Satisfaction in Jordanian Pharmaceutical Companies”, en la que demuestra que la responsabilidad social corporativa interna se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en las organizaciones farmacéuticas jordanas, específicamente en las siguientes tres dimensiones : condición de trabajo, igualdad entre la vida laboral y el empoderamiento; lo cual se alinea con los resultados de nuestro trabajo en el que evidenciamos la relación directa entre las estrategias de responsabilidad social con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda en el desarrollo personal, adaptabilidad, y las condiciones físicas y/o materiales que proporciona la empresa. De igual manera, Quispe (2015), en su trabajo, logró demostrar que en el Hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo, la Responsabilidad Social Empresarial por medio de su Política de Remuneración, Beneficios e Inventivos, la estabilidad y condiciones de trabajo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores; dimensiones que compartimos en nuestra investigación donde demostramos que los beneficios laborales y el desempeño personal son sumamente importantes para que exista buena relación entre dichas variables. Por otro lado, Acuña y Paredes (2015), en su investigación de tesis, buscó determinar la interacción que existe el clima organizacional y la satisfacción laboral de empresas en Cajamarca, donde al igual que nosotros usó la Escala

de Satisfacción laboral de Palma (1999), pero con la diferencia de que sus resultados presentaron un nivel de correlación bajo (coeficiente de correlación de Pearson = -0,215) y no importante en medio de las cambiantes clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la organización privada previamente mencionada. Del mismo modo, se hizo establecer los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, de los cuales el grado de satisfacción laboral se localiza en la categoría de regular satisfacción y el grado de clima organizacional se localiza en la categoría positiva.

Durante el desarrollo de la investigación se presentó como limitación el acceso a la información como empresa, ya que algunos datos eran sumamente confidenciales .Por otro lado, la presente investigación se dio en tiempo de pandemia, por lo que no se pudo desarrollar de manera presencial y el cuestionario se tuvo que realizar de manera virtual, por lo que tuvimos que contactarnos con los colaboradores por medio de correo o WhatsApp, la cual fue información brindada por la administración de la empresa. Además, el proceso se complicó cuando nos dimos cuenta que algunos colaboradores no tenían el conocimiento suficiente para elaborar el cuestionario virtual, y esto tuvo como consecuencia una demora en la recolección de datos.

IMPLICANCIAS

Impulsar las prácticas de responsabilidad social en las organizaciones dando a conocer las ventajas y los resultados favorables que esta táctica de administración viene recibiendo en su desarrollo, a los directivos de las empresas.

Sensibilizar a los trabajadores para su colaboración de forma activa en las iniciativas de responsabilidad social implementados por sus empresas.

4.2 Conclusiones

- a) Existe una relación directa entre la Responsabilidad social interna con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda SRL Cajamarca. Ya que los resultados indican que se aplicó una prueba estadística de Spearman ρ de Spearman = 0.771 y una significancia de 0.012, obteniéndose una correlación positiva y significativa; por ello, podemos afirmar que existe relación entre las variables analizadas satisfacción laboral y responsabilidad social.
- b) Se identificó que las estrategias de responsabilidad social de la Heladería Holanda SRL- Cajamarca son: Salud, Seguridad y condiciones laborales; Valoración de la diversidad; Compromiso con el desarrollo profesional; Gestión participativa; Política de remuneración y beneficios; Compromiso con el desarrollo infantil; Clima Laboral; Compromiso con el futuro de los niños; Comportamiento en los despidos; Plan de retiro; Relaciones con colaboradores externos.
- c) Se identificó que los colaboradores tienen una impresión sobre la satisfacción laboral de su centro de trabajo, lo cual se presenta en las siguientes dimensiones:
- Las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Nos muestra que el 72.7% considera que todos los días existen las comodidades necesarias para un buen desempeño de sus labores diarias. Un 18.2% mencionan que se sienten así casi todos los días. Finalmente, un 9.1% ocasionalmente sienten la comodidad adecuada para trabajar.

- Los beneficios laborales y remunerativos en los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Esto se da a conocer ya que el 90.9% de los encuestados sienten que todos los días, reconocen sus horas extras. Y el 9.1% dan a conocer que ocasionalmente, ya que limitan su trabajo para que no sea reconocidas.
- Las relaciones sociales en los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. El 36.4% de encuestados, manifiestan que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desarrollar todos los días bien sus funciones. Mientras que el 54.5% sienten esto casi todos los días. Finalmente, 9.1% sienten que esto es ocasionalmente.

4.3 PROPUESTA DE MEJORA -SUGERENCIAS

- Sensibilizar a los trabajadores para su participación de manera activa en las iniciativas de responsabilidad social implementados por sus organizaciones.
- Incluir en las actividades de integración organizacional, actividades de responsabilidad social.

Referencias

- Acuña, E. M., & Paredes, D. A. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE CAJAMARCA*. Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/265/Ps.%20006%20TRABAJO-DE-TESIS-29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilera, A., & Puerto D. (Enero - Junio de 2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión 2012*, págs. 1-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932002>
- Artigas, W., & Robles , M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://ru.tic.unam.mx/handle/123456789/1825>
- Asrar-ul-Haq, M., PeterKuchinke, K., & Anamlqbal, I. (20 de Febrero de 2017). The relationship between corporate social responsibility, job satisfaction, and organizational commitment: Case of Pakistani higher education. *Journal of Cleaner Production*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652616318790>
- Bar, A. (2010). *La metodología cuantitativa y su uso en América Latina*. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2010000100001>
- Campoy Aranda, T., & Gomes Araújo, E. (2009). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3958499>
- Carrión, Z., & Arenas, O. (2018). *Voluntariado corporativo como una herramienta de Responsabilidad Social y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios funerarios: Campo Fe en Lima en el 2018*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625387/Carri%c3%b3n_z_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625387/Carri%c3%b3n_z_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., & Nuñez, A. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Maracay. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chuquipoma, O. M., & Mendo, L. M. (2017). *RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS- 2017*. Jesús. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Díaz, N., & Lima, M. (2010). *Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional*.
<https://www.scielo.br/j/cebape/a/QqgFnPgzRfh57WCRVGPBbQB/?format=pdf&lang=es>
- Galvez, Z. M. (2015). *Estrategias de Responsabilidad Social empresarial para integrar laboralmente a personas con discapacidad auditiva en la empresa Heladería Holanda, Cajamarca*. Cajamarca.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10916/G%C3%A1lvez%20Malpica%20Zoila%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1>
- García, D. (Julio de 2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las ciencias sociales*, pág. 12.
https://web.archive.org/web/20180426074836id_/http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf
- Genesi, M., Romero, N., & Tinedo, Y. (2011). Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas. *Negotium*, 6, págs. 102-128.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>
- Gómez, A. H. (2014). *"Responsabilidad social empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango"*. Quetzaltenango. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Gomez-Helen.pdf>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Cuyo.
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, H. H. (2012). *La responsabilidad social como estrategia de relaciones públicas*. Costa Rica.
<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/rna/article/download/525/427>
- Jaurez Adata, S. (2012). *Clima Organizacional y satisfacción laboral*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Llaguento, L. E., & Becerra, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014*. Cajamarca. <https://hdl.handle.net/11537/4936>
- Madero, S. (Diciembre de 2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 36, pág. 157.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232020000400391&lang=es

- Quispe, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del hipermercado tottus s.a Pacasmayo*. Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3117/QUISPE%20BARDALES%20MILAGROS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, A., & Perez, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Cuba. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (02 de Julio de 2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Rosa Celis, F. N. (2019). *La Responsabilidad Social Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral del Cliente Interno de las Mypes de Tingo María*. Tingo María. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1695/TS_RCFN_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez, J. (2017). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHOTA, 2017*. Chota. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3255/%E2%80%9CClima%20Organizacional%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valezmoru, J. L. (2016). *RELACIÓN ENTRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CLIENTES INTERNOS DE LA HELADERIA HOLANDA SRL CAJAMARCA*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/141/Velezmoro%20Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yousef Obeidat, B., Altheeb, S., & Masa'deh, R. (12 de Diciembre de 2018). El impacto de la responsabilidad social corporativa interna en la satisfacción laboral en las empresas farmacéuticas jordanas. *Ciencia aplicada moderna*, 12. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3300283

ANEXO N°1

INSTRUMENTO 1

**ENCUESTA DE RELACIÓN DE ESTRATEGIAS DE LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL A LOS COLABORADORES DE LA HELADERÍA
HOLANDA-CAJAMARCA**

INFORMACIÓN GENERAL:

1.Sexo: Masculino./Femenino

2.Edad:

. De 18a 25 años.

. De 26 a 35 años.

. De 36 a 45 años

. De 46 años a más.

A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre la responsabilidad social de la empresa, y la satisfacción laboral que existe en ella. Nos importa su opinión.

Califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes valores:

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Ocasionalmente (4) Casi todos los días (5) Todos los días

Implicación	1	2	3	4	5
--------------------	----------	----------	----------	----------	----------

1 ¿Las actividades que desempeñas en tu área te aburre?					
---	--	--	--	--	--

2.Las decisiones son tomadas, teniendo en cuenta tu opinión?					
Consistencia					
3.¿Te sientes identificado con la cultura de la empresa?					
4. ¿Practicar los valores de la empresa?					
Adaptabilidad					
5. ¿Continuamente se adoptan métodos nuevos y mejorados para realizar el trabajo?					
6. ¿ El aprendizaje es un objetivo importante en sus labores cotidianas?					
Misión y Visión					
7. Heladería Holanda tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.					
8. La visión de la Heladería Holanda genera entusiasmo y motivación en tu persona					

INSTRUMENTO 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL A LOS COLABORADORES DE LA HELADERÍA HOLANDA-CAJAMARCA

INFORMACIÓN GENERAL:

1. Sexo: Masculino/Femenino.

2. Edad:

.De 18a 25 años.

. De 26 a 35 años.

.De 36 a 45 años

. De 46 años a más.

A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre la responsabilidad social de la empresa, y la satisfacción laboral que existe en ella. Nos importa su opinión.

Califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes valores: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3)

Ocasionalmente (4) Casi todos los días (5) Todos los días

Condiciones físicas y/o materiales					
1. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?					
Beneficios laborales y remunerativos					
2. ¿Reconocen sus horas extras?					
Políticas administrativas					

3. ¿Siente que recibe un mal trato por parte de la empresa?					
Relaciones sociales					
4. ¿El ambiente creado por sus compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar sus funciones?					
Desarrollo Personal					
5. Se siente bien con lo que hace?					
Desempeño de Tareas					
7. ¿Sientes que la labor que realizas es muy importante?					
Relación de la autoridad					
8. ¿Su jefe valora el esfuerzo que pone en su trabajo?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA

ACTIVIDADES A REALIZAR	2020	DIA-MES
Selección del tema	x	20 DE ABRIL
Planteamiento del problema, objetivos e hipótesis	x	24 DE SEPTIEMBRE
Revisión Bibliográfica	x	11 DE OCTUBRE
Análisis de la información	x	15 DE JULIO
Metodología	x	30 DE JULIO
Operacionalización de variables	x	20 DE ABRIL
Identificación de población/muestra	x	30 DE ABRIL
Matriz de consistencia y cronograma	x	13 DE JULIO
Presentación del informe	x	11 DE OCTUBRE

		<p>respecto a la Responsabilidad social interna tomadas por la empresa, lo que conlleva a un buen desarrollo de ésta.</p> <p>H0: Existe un alto nivel de satisfacción laboral de los colaboradores</p> <p>H1: Existe un bajo nivel de satisfacción laboral de los colaboradores</p>	<p>Y7.Relación de la autoridad</p>			
Tipo y diseño de Investigación		Población y Muestra		Técnicas e instrumentos		
Tipo	Básico	Población: Colaboradores de la Heladería Holanda-Cajamarca		<p>Variable 1: RSE Técnica: Encuesta Instrumento:Cuestionario virtual Monitoreo:25minutos Formato de Administración: Individual</p>		
Diseño	No experimental/Transversal-Descriptivo	Tipo de muestreo: Probabilístico				
Método	Analítico/Sintético	Muestra: 28 colaboradores		<p>Variable 2: Satisfacción laboral Técnica: Encuesta Instrumento:Cuestionario Virtual Monitoreo:25 min Formato de administración: Individual</p>		

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables	Metodología
<p>Problema General: ¿Cómo influyen las estrategias de Responsabilidad social interna en la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda, 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre las estrategias de responsabilidad social interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda– Cajamarca, 2020</p> <p>Objetivos específicos: 1. Identificar las Estrategias de Responsabilidad Social interna de la empresa Heladería Holanda – Cajamarca 2020 2. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Heladería Holanda- Cajamarca 2020</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: H0: No existe relación entre las estrategias de responsabilidad social interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda– Cajamarca, 2020 H1: Existe relación positiva entre las estrategias de responsabilidad social interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Heladería Holanda– Cajamarca, 2020</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS: H1: Existe un buen manejo de las estrategias respecto a la Responsabilidad social interna tomadas por la empresa, lo que conlleva a un buen desarrollo de ésta. H0: No existe un buen manejo de las estrategias respecto a la Responsabilidad social interna tomadas por la empresa, lo que conlleva a un buen desarrollo de ésta. H0: Existe un alto nivel de satisfacción laboral de los colaboradores H1: Existe un bajo nivel de satisfacción laboral de los colaboradores</p>	<p>RSE</p> <hr/> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Descriptivo Diseño: No experimental - Transversal Método: Analítico - Inductivo Población y Muestra: 28 Colaboradores Técnicas de Resolución de datos: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p>

ANEXO N°3 .SOBRE LA EMPRESA HOLANDA

MISIÓN

“Brindar a nuestros clientes helados naturales de calidad garantizada, en un ambiente familiar”

VISIÓN

“Ser reconocida como la empresa productora de los helados más ricos de la zona norte del Perú, con sucursales y puntos de venta móviles en distintas ciudades”

ANEXO N°4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS N° 01

FICHA N°1 DE EVALUACION:

Apreciado Profesor: Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a algunos de ellos, especifique en comentario el porqué.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación	x		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir	x		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	x		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido	x		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	x		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	x		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas	x		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	x		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar	x		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	x		

(*) Se responderán en función a como este conformado el instrumento de investigación.

Nota del Docente que Validó el Instrumento

El presente instrumento fue validado por el Docente: **MBA Christiaan Michael Romero Zegarra**, para la investigación que tiene por título "Influencia de las Estrategias de responsabilidad social interna en la satisfacción laboral de Heladería Holanda, 2020". Se considera que el instrumento cumple con las características suficientes para ser aplicado en la investigación.



MBA Christiaan Michael Romero Zegarra
 DNI: 41179581

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS N° 01
FICHA N°2 DE EVALUACION:

Apreciado Profesor: Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a algunos de ellos, especifique en comentario el porqué.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir	X		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido	x		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar	x		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X		

(*) Se responderán en función a como este conformado el instrumento de investigación.

Nota del Docente que Validó el Instrumento

El presente instrumento fue validado por el Docente: **Dr. JULIO CÉSAR ALCALDE GIOVE**, para la investigación que tiene por título "Influencia de las Estrategias de responsabilidad social interna en la satisfacción laboral de Heladería Holanda, 2020". Se considera que el instrumento cumple con las características suficientes para ser aplicado en la investigación.

NOMBRES Y APELLIDOS:
DNI:



Julio César Alcalde Giove
26630569

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS N° 01
FICHA N°3 DE EVALUACION:

Apreciado Profesor: Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a algunos de ellos, especifique en comentario el porqué.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir	X		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar	X		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X		

(*) Se responderán en función a como este conformado el instrumento de investigación.

Nota del Docente que Validó el Instrumento

El presente instrumento fue validado por el Docente: **JULIO FRANCISCO JIMENEZ ARANA**, para la investigación que tiene por título "Influencia de las Estrategias de responsabilidad social interna en la satisfacción laboral de Heladería Holanda, 2020". Se considera que el instrumento cumple con las características suficientes para ser aplicado en la investigación.



NOMBRES Y APELLIDOS: JULIO FRANCISCO JIMENEZ ARANA
 DNI: 19230213

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS N° 01

FICHA N°4 DE EVALUACION:

Apreciado Profesor: Por favor responda si el instrumento de investigación, el cual está usted evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. De responder de manera negativa a algunos de ellos, especifique en comentario el porqué.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación	X		
2. Si las instrucciones son fáciles de seguir	X		
3. Si el instrumento está organizado en forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuestas son las apropiadas.	X		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas	X		
8. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. (*) Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar	X		
10. (*) Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X		

(*) Se responderán en función a como este conformado el instrumento de investigación.

Nota del Docente que Validó el Instrumento

El presente instrumento fue validado por el Docente: Dr. Carlos Rafael Suárez Sánchez, para la investigación que tiene por título "Influencia de las Estrategias de responsabilidad social interna en lasatisfacción laboral de Heladería Holanda, 2020". Se considera que el instrumento cumple con las características suficientes para ser aplicado en la investigación.



NOMBRES Y APELLIDOS: DR. CARLOS RAFAEL SUÁREZ SÁNCHEZ

DNI: 19229188