

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“NIVEL DE LA RSE EN EL MANEJO DE LOS
STAKEHOLDERS, DESDE LA PERCEPCIÓN DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE
CALZADO DC INVERSIONES Y SERVICIOS SAC
DE TRUJILLO, TRUJILLO 2022”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Elmer Ricardo Castillon Soria
Diego Alonso Mera Leon

Asesor:

Mg. José Roberto Huamán Tuesta
<https://orcid.org/0000-0001-7700-9116>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	César Roberto Revilla Paredes	17878190
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Haydee Roxanan Alvarado Lavado	19082943
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A nuestros padres y hermanos, quienes han sido la guía y el camino para llegar a este punto muy importante en nuestra carrera profesional, que, con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento, supieron impulsar nuestros años de formación como profesionales.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos salud y bienestar en este proceso, y guiarnos siempre a ser personas de bien, contribuyendo de manera justa y responsable en nuestra sociedad.

A nuestro asesor de tesis Mg. Ing. José Roberto Huamán Tuesta por compartir toda su experiencia y conocimiento en la realización de este trabajo, y a los excelentes catedráticos de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales, quienes inspiraron de manera permanente en nuestra formación personal y profesional.

Finalmente, agradecer especialmente a nuestras familias y amigos por su gran soporte y apoyo en nuestras vidas.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Objetivos	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	70
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Tipo de investigación</i>	30
Tabla 2. <i>Diseño de investigación</i>	31
Tabla 3. <i>Estructura dimensional de la variable Responsabilidad Social Empresarial</i>	32
Tabla 4. <i>Categorías de la escala de Likert de la Variable Responsabilidad Social Empresarial</i>	33
Tabla 5. <i>Estructura dimensional de la variable Manejo de los Stakeholder</i>	33
Tabla 6. <i>Categorías de la escala de Likert de la Variable Stakeholder</i>	34
Tabla 7. <i>Criterio de Interpretación para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	35
Tabla 8. <i>Acciones de Responsabilidad Social Empresarial que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022</i>	36
Tabla 9. <i>Manejo de los Stakeholders que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022</i>	36
Tabla 10. <i>¿El producto y/o servicio brindado por la empresa cubre las expectativas?....</i>	37
Tabla 11. <i>¿El producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor?</i>	37
Tabla 12. <i>¿Compra usted los productos de la empresa consecutivamente?</i>	37
Tabla 13. <i>RSE con respecto a la Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022</i>	38
Tabla 14. <i>¿Es importante saber los beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la Responsabilidad Social Empresarial?</i>	38
Tabla 15. <i>¿La empresa cumple con los componentes estratégicos que establece la ley de Responsabilidad Social Empresarial?</i>	39
Tabla 16. <i>¿La empresa cuenta con un área de Responsabilidad Social Empresarial?</i>	39
Tabla 17. <i>RSE con respecto a la Responsabilidad Legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022</i>	39
Tabla 18. <i>¿La empresa practica los valores empresariales?</i>	40
Tabla 19. <i>¿Considera importante que la empresa promueva un plan de concientización de los derechos humanos?</i>	40
Tabla 20. <i>¿La empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno?</i>	40

Tabla 21. <i>RSE con respecto a la Responsabilidad Ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</i>	41
Tabla 22. <i>¿La calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia para la empresa?.....</i>	41
Tabla 23. <i>¿La empresa ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente?.....</i>	42
Tabla 24. <i>¿La empresa apoya a las ONG para el bienestar social?.....</i>	42
Tabla 25. <i>RSE con respecto a la Responsabilidad Filantrópica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</i>	42
Tabla 26. <i>¿Qué procedimientos dispone para valorar la calidad y la seguridad del producto?.....</i>	43
Tabla 27. <i>¿Qué procedimientos garantizan la confidencialidad sobre los datos personales?.....</i>	43
Tabla 28. <i>¿Disponen de procedimientos para recoger información de quejas de clientes.</i>	43
Tabla 29. <i>¿Realizan estudios sobre la satisfacción del consumidor?</i>	44
Tabla 30. <i>¿Proporcionan innovación a los clientes?</i>	44
Tabla 31. <i>¿Aplican protocolos que garantizan la veracidad y la ética de la publicidad?..</i>	44
Tabla 32. <i>¿Facilitan información a los clientes para fomentar el “consumo responsable”?</i>	44
Tabla 33. <i>Manejo del stakeholders con respecto a los clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</i>	45
Tabla 34. <i>¿Fomentan medidas de discriminación positiva a mujeres?</i>	45
Tabla 35. <i>¿Fomentan medidas de discriminación positiva a minorías extranjeras?</i>	45
Tabla 36. <i>¿Fomentan medidas de discriminación positiva a discapacitados?</i>	46
Tabla 37. <i>¿Ponen en marcha programas sobre salud de los trabajadores?.....</i>	46
Tabla 38. <i>¿Desarrollan programas para prevenir accidentes en el trabajo?.....</i>	46
Tabla 39. <i>¿Implementan programas de formación y desarrollo personal de los trabajadores?.....</i>	47
Tabla 40. <i>¿Ponen en marcha medidas para fomentar la participación de los empleados?</i>	47
Tabla 41. <i>¿Realizan evaluaciones sobre la satisfacción de los empleados?.....</i>	47
Tabla 42. <i>Manejo del stakeholders con respecto a los empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</i>	48

Tabla 43. <i>¿Poseen procedimientos para valorar la calidad del producto adquirido?</i>	48
Tabla 44. <i>¿Tienen procedimientos para valorar la seguridad ambiental del producto Suministrado?.....</i>	48
Tabla 45. <i>¿Cuentan con procedimientos para controlar las condiciones laborales y la política de contratación de sus proveedores?</i>	49
Tabla 46. <i>¿Utilizan procedimientos en la empresa para recoger quejas de proveedores?</i>	49
Tabla 47. <i>¿Cooperan con sus proveedores para mejorar sus productos y servicios?</i>	49
Tabla 48. <i>¿Loss proveedores están certificados mediante la ISO 9001?.....</i>	50
Tabla 49. <i>Manejo del stakeholders con respecto a los proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</i>	50
Tabla 50. <i>¿Respeto al capital intelectual de la competencia?</i>	50
Tabla 51. <i>¿Libre competencia?</i>	51
Tabla 52. <i>¿Cooperación con la competencia?</i>	51
Tabla 53. <i>Manejo del stakeholders con respecto a la competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</i>	51
Tabla 54. <i>Correlación entre la RSE y Stakeholder en la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</i>	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de la RSE en el manejo de los stakeholders, de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. El estudio fue cuantitativa, descriptivo correlacional, no experimental y transversal. La muestra fue 12 trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C. El instrumento fue un cuestionario dividido en cuatro dimensiones: R. económicas, R. legales, R. éticas y R. filantrópicas para la variable RSE y clientes, empleados, proveedores y competencia para la variable Manejo de los Stakeholders, medido con la escala de Likert del 1 al 3. En los resultados el 50% de trabajadores están de acuerdo en que la empresa realiza RSE y 58% que tiene un mínimo grado de compromiso en el manejo de los Stakeholders. En la variable RSE, la empresa realiza mayormente la dimensión R. económica estando de acuerdo 83% de trabajadores; mientras que, en la variable Manejo de los Stakeholders, un 83% muestra un máximo grado de compromiso en la dimensión competencia. Finalmente, existe relación entre las variables RSE y el manejo de los Stakeholders de la empresa de Calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C. de Trujillo, Trujillo 2022.

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad Social Empresarial, Manejo de Stakeholders Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, la mayor competitividad empresarial, el cambio de entorno en que desarrollan sus actividades y el mayor interés de relacionarse con actores cercanos muchas veces determinan la sostenibilidad del servicio, ha generado que los enfoques de gestión relativos a la responsabilidad empresarial se renueven. Es decir, la sostenibilidad empresarial también se sustenta en su responsabilidad con los grupos de interés (*stakeholders*) con los que interactúa, siendo necesario incluirlos dentro de su gestión. Sin embargo, es común en la actualidad utilizar los términos de “responsabilidad social empresarial”, “responsabilidad social corporativa” o “responsabilidad empresarial”, ellos tienen el mismo significado, pero para no limitar sus implicaciones, en algunos países, se suele evitar el adjetivo “social”. Por lo tanto, se convierte en término más amplio como “responsabilidad corporativa”, definiéndose por la Comisión de la Unión Europea en “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Andía, 2015).

Por ello, muchas empresas están implementado la responsabilidad social para generar beneficios colectivos más allá del financiero; a nivel internacional tenemos a las empresas de la industria del calzado en Guanajuato, México, actividad que hace que Guanajuato resalte por su liderazgo productivo, sin embargo son conscientes que la responsabilidad social se asocia precisamente con los compromisos sociales que adquieren los directivos de una empresa con los distintos accionistas (*stakeholders*) que se ven directamente impactados con el desempeño de las organizaciones

económicas, siguiendo un proceso de transparencia o rendición de cuentas respecto a lo que social y laboralmente se espera de las organizaciones para que logren consolidar su legitimidad (García, 2010).

A nivel nacional, han surgido un mayor número de empresas interesadas en el tema de responsabilidad social empresarial, por lo que se viene canalizando a través de un conjunto de iniciativas que buscan abordar de forma práctica y efectiva este nuevo valor de conciencia empresarial. Inicialmente, las organizaciones que empezaron a aplicar estrategias de RSE fueron las transnacionales, obteniéndose un resultado positivo no solo porque lo integraron y comunicaron sino también porque empezaron a implementarlo dentro de su cadena de valor. Por tanto, se puede señalar que en la actualidad varias empresas ya emplean políticas de RSE; sin embargo, éstas aún no se incorporan a las medianas y pequeñas empresas. Según el primer Portal de Responsabilidad Social del Perú, presentado en el mes de noviembre del 2015, se cuenta con 184 proyectos de RSE de 49 empresas. Asimismo, en el Perú existen más de 60 empresas que elaboran sus reportes de sostenibilidad y comunican su desempeño, realizando alianzas estratégicas para lograr un mayor impacto. Un ejemplo de ello es el programa “Perú Responsable”, el cual es promovido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo como parte de sus iniciativas para la promoción de la cultura de Responsabilidad Social Empresarial en los sectores públicos y privados. Este programa presentó el año pasado “Los 33 casos de éxito de RSE aliado con el Estado”, observándose que la responsabilidad social involucra a diversos sectores públicos y privados, y se debe de buscar mayores sinergias para lograr resultados significativos, sin embargo, todavía existe un 34% de empresas que le dedica menos

del 1% de su presupuesto, asimismo, el 62% de ejecutivos considera como regular el trabajo de RSE y solo el 31% califica los programas de RSE como “buenos”, buscándose incrementar el nivel de calidad de los programas de RSE (Barbachan, 2016).

Las principales normas relacionadas a responsabilidad empresarial son SA8000 que establecen directrices y exigencias en la gestión de las relaciones laborales con los empleados y los contratistas o proveedores, G3 (*Global Reporting Initiative*), que aporta requerimientos sobre los contenidos de las memorias de responsabilidad empresarial, AA1000 que establece un proceso sistemático de participación de los grupos de interés generando indicadores, metas y mecanismos para asegurar su eficacia, el Modelo EFQM de RC que recoge recomendaciones sobre cómo identificar, mejorar e integrar los impactos económicos, sociales y ambientales de las operaciones dentro de la política, estrategia y gestión del día a día de la organización, EFR1000, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad en cuanto a la conciliación de la vida familiar y laboral, el apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos, ISO 26000 que pretende que las organizaciones asuman la responsabilidad por el impacto de sus actividades en la sociedad y el medio ambiente y el Global Compact que es un instrumento de libre adscripción por parte de las empresas. Todas estas normas se clasifican en tres categorías como normativas generales que cubren varios campos de la gestión de la responsabilidad corporativa, normativas que aportan recomendaciones para la gestión ética de las empresas y estándares que aportan directrices para el diseño y contenido de las memorias de responsabilidad corporativa (Canessa & García, 2005).

Así mismo, la importancia de la responsabilidad social en el contexto de los negocios se ha incrementado notablemente en los últimos años, tanto en el ámbito académico como investigador. La implicación de los Grupos de Interés (GI) en los procesos de responsabilidad social es considerada un factor crítico para reducir su presión hacia la empresa y mejorar la perspectiva estratégica de las prácticas socialmente responsables. La satisfacción de los GI supone el principal indicador de su integración en la gestión empresarial, situándose como un referente válido del rendimiento social, identificándose como un elemento legitimador de sus actividades. Además, la literatura sobre GI exige de forma implícita y explícita, la satisfacción de los GI para la supervivencia de la empresa. Sin embargo, la satisfacción de los GI es, difícil de conseguir por la dificultad de satisfacer a múltiples GI y diferentes demandas, esto ha supuesto que el estudio de la satisfacción de los GI se haya orientado a analizar los elementos motivadores de esta satisfacción, basándose como enfoque central en la percepción de satisfacción recibida por estos grupos, y dejando de lado la percepción y comportamiento de los directivos para conseguir esta satisfacción (Plaza-Úbeda y cols., 2012).

Así mismo, existen trabajos a nivel internacional que tienen escritos sobre este tipo de investigación, como:

Blanco (2015), en su tesis desarrollada en la Universidad Pontificia Comillas. Madrid, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Cuyo objetivo general fue analizar la relación entre la Responsabilidad Social Corporativa y la imagen de marca y los resultados en el caso de Coca Cola, y, específicamente, los indicadores fijados para medir dicha relación, concluyó que las

actividades de Responsabilidad Social Corporativa ejercen un efecto positivo sobre la imagen de marca y los resultados de Coca Cola.

Cobba y Cols (2010), en su artículo, desarrollada en la Universidad de Carabobo. Cuyo objetivo principal fue evaluar como la divulgación de prácticas socialmente responsables por parte de las grandes y medianas empresas en Ecuador mantienen incidencia sobre la imagen corporativa de la empresa y el rendimiento financiero de la misma; realizándose un análisis cualitativo de las memorias de sostenibilidad de 52 empresas analizando la aplicación de prácticas de RSE contenidas en cinco de sus dimensiones principales (social, ética, medioambiental colaborativa y redes), luego se realizó un análisis relacional entre cada una de las dimensiones de la RSE con respecto a la imagen corporativa y el rendimiento financiero. Entre los principales resultados se tiene que las empresas asesoradas por CERES en su conjunto mantienen mayor difusión de prácticas éticas (85%), ya que tienen bien definidos los compromisos y sus valores corporativo, en el nivel de difusión sobre prácticas sociales alcanzan el 91%, el 87% en prácticas ambientales y apenas un 57% en redes; mientras que, las empresas analizadas como más prestigiosas de EKOS difunden de forma mínima prácticas socialmente responsables, pues las dimensiones con mayor difusión son las éticas y sociales representando un 45%, y en el cuidado ambiental que mantiene la organización y la colaboración en condiciones de salud y seguridad ocupacional son difundidas en un 40% por las empresas. Concluyéndose que, la aplicación de estas ha contribuido significativamente al rendimiento sobre los ingresos y a la liquidez de las organizaciones, mientras que las actividades ambientales influyen positivamente en la imagen corporativa.

También, tenemos literatura nacional que hablan sobre este tema, estos autores son: Chuquizuta & Cruz (2018), en su tesis desarrollada en la Universidad Peruana Unión, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Gestión Empresarial. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa en los trabajadores de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C., cuyo enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional, y una muestra de 208 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Responsabilidad Social y Escala de la Imagen Corporativa, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos, comprobando su fiabilidad con el Alpha de Cronbach en la variable responsabilidad social empresarial (0.907) y en la variable imagen corporativa (0.960), lo cual indica una fiabilidad alta para ambas. Los resultados indican que se obtuvo el coeficiente (0.718) (correlación positiva considerable) y un p- valor igual a 0.000 (p-valor < 0.05), es decir, las dos variables si se relacionan significativamente. Se concluye que, a mayor responsabilidad social de los trabajadores, mayor será el nivel de imagen corporativa por parte de los colaboradores.

Flores & Silva (2018), en su tesis desarrollada en la Universidad Señor de Sipán, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Cuyo objetivo principal fue diseñar estrategias de responsabilidad social empresarial para incrementar la competitividad en la empresa Helatonys, Chiclayo 2016. Se empleó el método deductivo e inductivo, el tipo de investigación fue descriptiva, no experimental y propositiva. Para la recolección de datos se elaboró una encuesta basado en un cuestionario empleando la escala de Likert, obteniendo como resultado que para el 71.8% de encuestados es importante adaptar estrategias de responsabilidad social dentro de la empresa y para el 64.1% existe un alto grado de competitividad respecto a las dimensiones presentes en esta investigación; concluyéndose que si se aplica la

estrategia de Responsabilidad Social Empresarial se incrementará la Competitividad en la empresa Helatonys; entonces la propuesta de crear un programa de capacitación a los proveedores de leche de la empresa Helatonys ubicados en Cañarís y Incahuasi, lograría reducir el nivel de pobreza y darle un valor agregado al producto.

Según Chapoñan & Díaz (2015), en su tesis desarrollada en la Universidad Señor de Sipán, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y el comportamiento de compra de los clientes del Supermercado Tottus – Chiclayo, realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental, considerando como población a los pobladores de la ciudad de Chiclayo de 18 a 65 años, que según INEI del 2013 suman 170,658 pobladores, empleándose una muestra de 245 personas a quienes se aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario tipo escala de Likert. Los resultados han determinado que los factores de Responsabilidad Social Empresarial en el Supermercado Tottus – Chiclayo, son falta de apoyo en actividades deportivas y culturales, falta de apoyo a los profesionales, necesidad de que la empresa realice campañas médicas como parte de su apoyo social.; también, se ha determinado que los factores del comportamiento de compras de los clientes, son la aceptación de bolsas biodegradables que utiliza la empresa, y que los clientes estarían dispuestos a pagar más si la empresa realiza acciones para el cuidado del medio ambiente. Se concluyó que, la propuesta de Responsabilidad Social Empresarial para Supermercado Tottus – Chiclayo es necesaria ya que las acciones motivarían a los clientes a adquirir productos en el

supermercado, influyendo así en el comportamiento de compra de los clientes chiclayanos.

Por último, a nivel local también se hallan investigaciones referentes al contenido a investigar, estos autores:

Prudencio (2018), en su tesis desarrollada en la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la imagen de marca de la empresa Soto Sport, Los Olivos 2018. El diseño de investigación es no experimental, de tipo aplicada y su nivel es descriptivo correlacional, se determinó la relación de las variables mediante el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 65 clientes, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, conformado por 18 preguntas en la escala de Likert, a la cual se le midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, obteniéndose un resultado aceptable, concluyéndose que existe una relación de 0.752 entre la responsabilidad social empresarial y la imagen de marca de la empresa Soto Sport, los Olivos 2018.

Asimismo, Curilla, (2016), en su tesis titulada “Diagnóstico de la responsabilidad social empresarial en el proyecto “Línea 1” de la empresa GYM Ferrovías S.A – Lima 2016”, desarrollada en la Universidad César Vallejo, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Cuyo objetivo principal fue describir las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en el proyecto Línea 1 de la empresa GYM Ferrovías, empleó una investigación de nivel descriptivo, utilizándose las teorías de Stakeholders propuesto por Freeman, quien agrupó 7

dimensiones considerando a los accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, medio ambiente, comunidad, y gobierno como grupos de interés más ha llegado a las empresas socialmente responsable, sirviendo como base para la elaboración de un cuestionario de 50 preguntas aplicado a 67 colaboradores de la empresa durante el periodo 2016-II. La técnica de recopilación de información fue la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario, midiéndose su consistencia interna por el juicio de expertos arrojando un 73%, evidenciando la seriedad del instrumento utilizado. Como resultado se encontró que 58.2% (bueno) cumplió con la RSE, lo cual se visualizó en el trabajo de los accionistas, gobierno y sus clientes; sin embargo, se amerita emprender acciones correctivas en el largo plazo acerca de la situación regular (41.8%) tanto en los lazos con sus proveedores y con los colaboradores requiriéndose una mayor inversión y capacitación continua.

Por ello, las empresas dedicadas a la actividad del calzado están buscando mejorar el contexto social, no sólo minimizando los impactos ambientales y asegurando las condiciones de sus trabajadores, siendo su principal objetivo comprometerse a tener una política de Responsabilidad Social permanente, buscando adoptar un modelo de gestión bajo el enfoque Stakeholders, ya que es la responsabilidad social que una organización debe tener ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, además de cumplir con la legislación vigente y normativa internacional, que necesitan las empresas para actuar éticamente en las gestiones que involucra a la empresa, trabajadores y sociedad (Striedinger,

2014), mediante el cual se ha tomado en cuenta cuatro dimensiones destacadas, que son Responsabilidades Económicas, Responsabilidades Legales, Responsabilidades Éticas y Responsabilidades Filantrópicas.

La R. Económicas, constituyen la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean, la R. Legales, tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios, la R. Éticas, se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa; mientras que, la R. Filantrópicas, comprenden las acciones corporativas referente a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa, incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población (Flores y Silva, 2018).

Por otro lado, el modelo Stakeholders o conocido con el término de “grupos de interés” se centra en diversos puntos de vista que evalúan en primer lugar el comportamiento de los grupos o individuos que se sienten afectados por las acciones de la empresa o que ven afectados sus intereses, mientras que un segundo grupo considera la probabilidad de ver afectados sus intereses por un impacto aún no generado por la empresa, en ambos casos los impactos son considerados negativos o positivos: dichos grupos son la organización, trabajadores, accionistas, grupos financieros, clientes, proveedores, gobierno y comunidad (Escobar, 2015), mediante el cual se ha tomado en cuenta cuatro dimensiones destacadas, que son Empleado, proveedores, clientes, y competencia.

El grupo de los empleados, está compuesto por los colaboradores administrativos, operativos y servicios generales de la empresa de calzado, por lo que se debe considerar las expectativas de los trabajadores, considerando aspectos como el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, igualdad de retribución y de perspectivas profesionales, la seguridad en el trabajo y políticas no discriminatorias en la contratación (Cadena, 2014).

Los proveedores son aquellos que pueden elegir a través de concursos, y que mantienen buenas relaciones con las organizaciones, firmando alianzas estratégicas y compartiendo el riesgo, además de los franquiciados, siendo esencial para las empresas, para que juntos se enfoquen en la misma causa generando beneficios mutuos y promoviendo el desarrollo y crecimiento de las personas que componen la organización (Striedinger, 2014)

Los clientes, abarcan un grupo muy amplio, para niños, adolescentes, adultos, adultos mayores, aunque algunas orientadas hacia estrategias de marketing lo reduzcan hacia un grupo segmentado y diferenciado, sin embargo, se debe dar énfasis en el “trato justo”, transparente y equitativo, respetando los intereses de cada uno de ellos (Prudencio, 2018)

Por último, la competencia se basa en la competencia entre las empresas, donde logran diferenciarse unas de otras y compiten como parte de su responsabilidad empresarial en el ámbito comercial (Cadena, 2014).

En La Ciudad de Trujillo, se encuentra La Empresa DC Inversiones y Servicios SAC, una organización creada a inicios del 2018 con capital peruano, la entidad es partícipe del crecimiento del país junto con aquellas empresas nacionales y extranjeras

que se vienen desarrollando generando trabajo; señalando que sus productos proceden de proveedores que proporcionan ambientes laborales justos, seguros y libres de discriminación en la que no se perjudica a los trabajadores, a las comunidades ni al entorno.

La empresa DC Inversiones y Servicios SAC, es especialista en la confección de calzado, razón por la cual cada calzado asegura comodidad, protección sin igual y durabilidad, sin dejar de lado el estilo, teniendo calzados con diseños actuales y modernos. La empresa Almera, situada en Trujillo, con sus prácticas de responsabilidad social empresarial trae beneficios para los agentes internos y externos a la empresa, por ello, es necesario que la responsabilidad social empiece a tomar importancia y ser parte de las metas y estrategias de la misma, a pesar de que la empresa actualmente ya realiza algunas actividades de responsabilidad social, estas aún no están planteadas debidamente como en otras empresas que cuentan con una gestión estratégica exitosa, haciendo que estas se conviertan en sostenibles en el tiempo, generen una ventaja competitiva con respecto a otras empresas y un sinnúmero de beneficios tanto para la empresa como para su entorno.

Este estudio tiene justificación práctica, debido a que permitió determinar el nivel de la RSE en el manejo de los stakeholders, de una empresa de calzado, no se eliminó el problema relacionado con la buena gestión de la responsabilidad social empresarial pero tiene como propósito convertirse en un referente sobre la forma como se gestiona y se debe gestionar la responsabilidad social en el manejo de los stakeholders en una empresa de calzado en Trujillo.

Teóricamente, se justifica porque consistió en profundizar la forma de conocer sobre responsabilidad social empresarial, que se fundamenta en la teoría de los stakeholders (grupos de interés) internos y externos (Daza, et. al, 2018), en la teoría de la legitimidad ética propuesta por Gonzáles, et. al (2019), en el enfoque gerencial referido por Ojeda (2013) y el enfoque transformacional. (Ojeda, 2013) y (Chomsky, 2002)

Tiene justificación metodológica por cuanto este estudio presentó dos instrumentos confiables y validados para medir la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los trabajadores de una empresa de calzado, el cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial que cuenta con 13 ítems y 4 dimensiones: 3 ítems para la dimensión Económicas, 3 para la dimensión legales, 3 para la dimensión éticas y 4 para la dimensión filantrópicas; y, el cuestionario sobre manejo de los Stakeholders, conformado por 4 dimensiones y 24 ítems: 7 corresponden a la dimensión clientes, 8 a la dimensión empleados, 6 a la dimensión proveedores y 3 a la dimensión competencia, que pueden servir de punto de partida a diversas investigaciones que utilicen estas variables.

También tiene relevancia social porque se realizó por primera vez el presente estudio en la empresa de calzado Inversiones y Servicios SAC de Trujillo. Perú, y a partir de la información teórica, los resultados, conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron, el gerente de la empres, va a poder realizar acciones de mejora sobre la RSE en el manejo de los stakeholders.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de la RSE en el manejo de los stakeholders, desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de la variable Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.?

¿Cuál es el nivel de la variable manejo de los Stakeholders desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

¿Cuál es el nivel de la dimensión Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción de los trabajadores.

¿Cuál es el nivel de la dimensión Responsabilidad legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción de los trabajadores.

¿Cuál es el nivel de la dimensión Responsabilidad ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción de los trabajadores.

¿Cuál es el nivel de la dimensión Responsabilidad filantropía que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción de los trabajadores.

¿Cuál es nivel de la dimensión Empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

¿Cuál es el nivel de la dimensión Proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

¿Cuál es el nivel de la dimensión Clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

¿Cuál es el nivel de la dimensión Competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de la RSE en el manejo de los stakeholders, desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de la variable Responsabilidad Social Empresarial desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Identificar el nivel de la variable manejo de los Stakeholders desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad filantropía que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

Determinar el nivel de la dimensión Empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

Determinar el nivel de la dimensión Proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

Determinar el nivel de la dimensión Clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

Determinar el nivel de la dimensión Competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la perepción de los trabajadores.

1.4. Hipótesis

H1: El nivel de la RSE desde la percepción de los trabajadores de la empresa DC Inversiones y Servicios SAC es adecuada, respecto al manejo de los Stakeholder de Trujillo, Trujillo 2022.

Ho: El nivel de la RSE desde la percepción de los trabajadores de la empresa DC Inversiones y Servicios SAC no es adecuada, respecto al manejo de los Stakeholder de Trujillo, Trujillo 2022.

Hipótesis específica

H2: La variable RSE desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.

Ho: La variable RSE desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.

H3: La variable manejo de los Stakeholders desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

Ho: La variable manejo de los Stakeholders desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

H4: La dimensión Responsabilidad Económica desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.

Ho: La dimensión Responsabilidad Económica desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.

H5: La dimensión Responsabilidad Legal desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.

Ho: La dimensión Responsabilidad Legal desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.

H6: La dimensión Responsabilidad Ética desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.

Ho: La dimensión Responsabilidad Ética desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.

H7: La dimensión Responsabilidad Filantrópica desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.

Ho: La dimensión Responsabilidad Filantrópica desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.

H8: La dimensión Clientes desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

Ho: La dimensión Clientes desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

H9: La dimensión Empleados desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

Ho: La dimensión Empleados desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

H10: La dimensión Proveedores desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

Ho: La dimensión Proveedores desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

H11: La dimensión Competencia desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

Ho: La dimensión Competencia desde la perepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La Población estuvo compuesta por 12 personas que trabajan en la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo; en la que se tomarán en cuenta a dos grupos de interés, el primer grupo de seis personas (06) serán los trabajadores los cuáles serán el gerente, un perfilador, un armador, un ayudante, un encargado de producción y un vendedor; y el otro grupo de seis personas (06) serán los proveedores

Muestreo no probabilístico igual a la población (12 personas) de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de la ciudad de Trujillo.

Los criterio de inclusión son: rabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo; Trabajador o usuario voluntario en responder el instrumento aplicado; y, Participantes mayores de 18 años. Los criterio de exclusión son: articipantes que no respondieron completamente los instrumentos aplicados; Participantes que marcaron más de dos alternativas en la pregunta. El tipo y duiseño de investigación, según Hernández y Cols (2012), se detalla a continuación:

Tabla 1

Tipo de investigación.

Según la finalidad	Según su carácter	Según su naturaleza	Según su alcance temporal	Según su orientación que asume
Aplicada por que busca saber la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el manejo de los Stakeholders	Descriptiva Correlacional porque compara la relación que existe entre Responsabilidad Social Empresarial y el manejo de los Stakeholders.	Cuantitativa	Transversal porque se mide en un momento concreto.	Investigación orientada a la aplicación

Nota: Especifica los tipos de investigación según su crácter, nsturaleza, alcance y orientacoión

Tabla 1.
Diseño de investigación

Según el propósito de estudio	Según la cronología de las observaciones	Según el número de mediciones
➤ Observacional	➤ Prospectivo	➤ De Razón porque posee propiedades cuantitativas

Nota: *diseño de investigación, según el propósito, cronología de las observaciones y número de mediciones*

La técnica utilizada fue la encuesta que nos permitió obtener los datos del estudio acerca de la responsabilidad social empresarial realizado por la empresa desde la percepción de los stakeholders, ya que es una técnica capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, después de la recogida de la información sistemática; además, fue realizando a 12 trabajadores de la empresa, los que contestaron la encuesta en sus horas libres y con la verdad, previa coordinación con el dueño de la empresa Calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C.

El instrumento utilizado para la variable Responsabilidad Social Empresarial se utilizó un cuestionario de 12 preguntas; las cuales fueron divididas en sus cuatro dimensiones, estableciéndose 3 preguntas para R. económicas, R. legales, R. éticas, R. filantrópicas; respectivamente, y para la variable manejo de los Stakeholder se utilizó un cuestionario de 24 preguntas, las cuales fueron divididas en sus cuatro dimensiones, estableciéndose 7 preguntas para Clientes, 8 preguntas para Empleados, 6 preguntas para Proveedores y 3 preguntas para competencia; las cuales fueron cuestionarios cerrados, con solo 3 determinadas alternativas de respuesta, contestadas en una duración de 10 minutos obteniéndose la información necesaria para la realización de nuestra tesis; lográndose

estandarizar la información, porque a las personas que se les aplicó el cuestionario respondieron a las mismas preguntas.

El procedimiento de recolección de datos fue el siguiente:

Acciones de RSE que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022: El instrumento que se utilizó fue mediante una encuesta debidamente validada, basada en un cuestionario de 12 preguntas realizadas a 12 empleados de la empresa, clasificadas en la dimensión de Responsabilidad Social Empresarial: Responsabilidades económicas, Responsabilidades legales, Responsabilidades éticas y Responsabilidades filantrópicas.

Tabla 2.

Estructura dimensional de la variable Responsabilidad Social Empresarial

Variable	Dimensión	Ítem
Responsabilidad Social Empresarial	Responsabilidad Económica	1-3
	Responsabilidades legales	4-6
	Responsabilidades éticas	7-9
	Responsabilidades filantrópicas	10-12

Nota: Se presenta la variable con sus dimensiones y respectivos ítems

Para clasificar las respuestas del cuestionario se utilizó la escala Likert, donde se emplearán valores del 1 al 3 con escalas donde 1 equivale a en desacuerdo, 2 a indiferente y 3 a de acuerdo; la cual estuvo diseñada para realizar mediciones y conocer el grado de conformidad del encuestado hacia determinada pregunta afirmativa o negativa, en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. (Anexo N° 1).

Tabla 3.

Categorías de la escala de Likert de la Variable Responsabilidad Social Empresarial

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Desacuerdo	D
2	Indiferente	I
3	Acuerdo	A

Nota: Se muestran las categorías de la escala de Likert de la variable Responsabilidad Social Empresarial

Manejo de los Stakeholders que determinan el comportamiento de los clientes, empleados, proveedores y competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022: El instrumento que se utilizó es un cuestionario en el que se ha tomado en cuenta los *stakeholders* más importantes, los cuales son los clientes, empleados, proveedores y competencia, que consta de 24 ítems, que son los relativos al grado de compromiso de las empresas con los distintos *stakeholders*, clasificadas en la dimensión Clientes, Empleados, Proveedores y Competencia.

Tabla 4.

Estructura dimensional de la variable Manejo de los Stakeholder

Variable	Dimensión	Ítem
Stakeholder	Clientes	1-7
	Empleados	8-15
	Proveedores	16-21
	Competencia	22-24

Nota: Se muestran las categorías de la escala de Likert de la variable Responsabilidad Social Empresarial

Para la medición de los constructos se utilizó la escala tipo Likert, que oscila entre 1 (mínimo grado de compromiso con la práctica indicada). 2 (mediano grado de compromiso con la práctica indicada) y 3 (máximo grado de compromiso), lo cual nos permitió saber si la empresa prioriza todas las dimensiones por igual. (Anexo N° 2).

Tabla 5.

Categorías de la escala de Likert de la Variable Stakeholder

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Mínimo grado de compromiso	MIN
2	Mediano grado de compromiso	MED
3	Máximo grado de compromiso	MAX

Nota: Se muestran las categorías de la escala de Likert de la variable Stakeholder

Los instrumentos se sometieron a validez de juicio de tres expertos, el cual estuvo validado por expertos de la Universidad Privada del Norte con Grado Académico de Maestría, valorando el instrumento por medio de la matriz de validación que evalúa la coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems. La confiabilidad de dichos instrumentos se realizó mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose para la variable Responsabilidad Social Empresarial un alfa de Cronbach de 0.853 y para la variable Stakeholder un alfa Cronbach de 0.801.

Tabla 6.

Criterio de Interpretación para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach

Rangos	Confiabilidad
0.81-1.00	Muy Alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.01-0.20	Muy Baja

Nota: Se especifica los rangos de interpretación para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach

Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

En el análisis descriptivo, se incluyó la obtención, organización, presentación y descripción de información numérica del análisis de los resultados; además, los datos que se obtuvieron fueron tabulados en tablas de frecuencia y figuras de barra, haciendo uso de Microsoft Excel.

En el análisis ligados a las hipótesis, para determinar la correlación entre las variables se utilizó el programa estadístico SPSS ver 24, haciendo uso de la prueba estadística de Correlación de Spearman a un nivel de significancia del 95%.

En los aspectos éticos, se consideran los marcos legales y valores éticos de la elaboración de la investigación, los cuales fueron los siguientes: Para reportar la veracidad de la información requerida, los instrumentos se sometieron a validez y confiabilidad. para mantener la originalidad del trabajo, cuando se utilice bibliografía de otros autores, se citaron adecuadamente, respetando la propiedad intelectual de los mismos y cuando se recogió la información se mantuvo la confidencialidad de las respuestas de los participantes, por lo que los datos obtenidos son fidedignos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de la variable Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Tabla 7.

Acciones de Responsabilidad Social Empresarial que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022

Niveles	Responsabilidad Social Empresarial	
	fi	%
Desacuerdo	1	8%
Indiferente	5	42%
Acuerdo	6	50%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo Específico 2: Identificar el nivel de la variable manejo de los Stakeholders desde la percepción del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Tabla 8.

Manejo de los Stakeholders que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Niveles	Manejo de Stakeholders	
	Fi	%
Mínimo grado de compromiso	9	75%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia en el manejo de stakeholders

Objetivo Específico 3: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción del trabajador.

Tabla 9.

¿El producto y/o servicio brindado por la empresa cubre las expectativas?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	1	8%
Indiferente	3	25%
Acuerdo	8	67%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia si la empresa cubre las expectativas en el producto y/o servicio brindado

Tabla 10.

¿El producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	1	8%
Indiferente	4	33%
Acuerdo	7	58%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si el producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor

Tabla 11.

¿Está de acuerdo que con los productos que brinda la empresa consecutivamente?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	1	8%
Indiferente	5	42%
Acuerdo	6	50%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si compra usted los productos de la empresa consecutivamente

Tabla 12.

RSE con respecto a la Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Desacuerdo	0	0%
Indiferente	2	17%
De Acuerdo	10	83%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre la RSE respecto a la Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo Específico 4: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción del trabajador.

Tabla 13.

¿Es importante saber los beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la Responsabilidad Social Empresarial?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	6	50%
Indiferente	5	42%
Acuerdo	1	8%
TOTAL		100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre la importante de saber los beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 14.

¿La empresa cumple con los componentes estratégicos que establece la ley de Responsabilidad Social Empresarial?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	4	33%
Indiferente	6	50%
Acuerdo	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si la empresa cumple con los componentes estratégicos que establece la ley de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 15.

¿La empresa cuenta con un área de Responsabilidad Social Empresarial?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	4	33%
Indiferente	6	50%
Acuerdo	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si la empresa cuenta con un área de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 16.

RSE con respecto a la Responsabilidad Legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Desacuerdo	2	17%
Indiferente	10	83%
Acuerdo	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si está de acuerdo con la RSE con respecto a la Responsabilidad Legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo Específico 5: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción del trabajador..

Tabla 17.

¿La empresa practica los valores empresariales?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	3	25%
Indiferente	4	33%
Acuerdo	5	42%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si la empresa practica los valores empresariales

Tabla 18.

¿La empresa promueva un plan de concientización de los derechos humanos?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	3	25%
Indiferente	4	33%
Acuerdo	5	42%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si considera importante que la empresa promueva un plan de concientización de los derechos humanos

Tabla 19.

¿La empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	3	25%
Indiferente	3	25%

Acuerdo	6	50%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si la empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno

Tabla 20.

RSE con respecto a la Responsabilidad Ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Desacuerdo	2	17%
Indiferente	4	33%
Acuerdo	6	50%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si está de acuerdo con la *RSE con respecto a la Responsabilidad Ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo*

Objetivo Específico 6: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad filantropía que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022 desde la percepción del trabajador..

Tabla 21.

¿La calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia para la empresa?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	3	25%
Indiferente	4	33%
Acuerdo	5	42%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si la calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia para la empresa

Tabla 22.

¿La empresa ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	4	33%
Indiferente	2	17%
Acuerdo	6	50%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si la empresa ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente

Tabla 23.

¿La empresa apoya a las ONG para el bienestar social?

Niveles	fi	%
Desacuerdo	3	25%
Indiferente	2	17%
Acuerdo	7	58%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si está de acuerdo que la empresa apoye a las ONG para el bienestar social

Tabla 24.

RSE con respecto a la Responsabilidad Filantrópica que realiza la empresa de calzado DC

Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Desacuerdo	2	17%
Indiferente	4	33%
Acuerdo	6	50%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si está de acuerdo de la RSE con respecto a la Responsabilidad Filantrópica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo Específico 7: Determinar el nivel de la dimensión Clientes desde la perspectiva del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Tabla 25.

¿Dispone de procedimientos para valorar la calidad y la seguridad del producto?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	5	42%
Mediano grado de compromiso	7	58%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se dispone *de procedimientos para valorar la calidad y la seguridad del producto*

Tabla 26.

¿Existen procedimientos para garantizar la confidencialidad sobre los datos personales?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	5	42%
Mediano grado de compromiso	7	58%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si existen *procedimientos para garantizar la confidencialidad sobre los datos personales*

Tabla 27.

¿Disponen de procedimientos para recoger información de quejas de clientes?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	6	50%
Mediano grado de compromiso	6	50%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si existen *procedimientos para recoger información de quejas de clientes*

Tabla 28.

¿Realizan estudios sobre la satisfacción del consumidor?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	5	42%
Mediano grado de compromiso	7	58%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si existen *procedimientos para recoger información de quejas de clientes*

Tabla 29.

¿Proporcionan innovación a los clientes?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	4	33%
Mediano grado de compromiso	8	67%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se proporcionan innovación a los clientes

Tabla 30.

¿Aplican protocolos que garantizan la veracidad y la ética de la publicidad?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	6	50%
Mediano grado de compromiso	6	50%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se aplican protocolos que garantizan la veracidad y la ética de la publicidad

Tabla 31.

¿Facilitan información a los clientes para fomentar el “consumo responsable”?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	5	42%
Mediano grado de compromiso	7	58%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se facilitan información a los clientes para fomentar el “consumo responsable”

Tabla 32.

Manejo del stakeholders con respecto a los clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	4	33%
Mediano grado de compromiso	8	67%
Máximo grado de compromiso	0	0%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si existe compromiso en el manejo de stakeholders con respecto a los clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo Específico 8: Determinar el nivel de la dimensión Empleados desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Tabla 33.

¿Fomentan medidas de discriminación positiva a mujeres?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	8	67%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se fomentan *medidas de discriminación positiva a mujeres*

Tabla 34.

¿Fomentan medidas de discriminación positiva a minorías extranjeras?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	9	75%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se fomentan *medidas de discriminación positiva a minorías extranjera*

Tabla 35.

¿Fomentan medidas de discriminación positiva a discapacitados?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	8	67%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se fomentan medidas de discriminación positiva a discapacitados

Tabla 36.

¿Ponen en marcha programas sobre salud de los trabajadores?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	9	75%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se ponen en marcha programas sobre salud de los trabajadores

Tabla 37.

¿Desarrollan programas para prevenir accidentes en el trabajo?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	9	75%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se desarrollan programas para prevenir accidentes en el trabajo

Tabla 38.

¿Implementan programas de formación y desarrollo personal de los trabajadores?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	8	67%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se desarrollan programas *de formación y desarrollo personal de los trabajadores*

Tabla 39.

¿Ponen en marcha medidas para fomentar la participación de los empleados?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	8	67%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se ponen *en marcha medidas para fomentar la participación de los empleados*

Tabla 40.

¿Realizan evaluaciones sobre la satisfacción de los empleados?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	8	67%
Mediano grado de compromiso	2	17%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se realizan evaluaciones sobre la satisfacción de los empleados

Tabla 41.

Manejo del stakeholders con respecto a los empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	10	83%
Mediano grado de compromiso	1	8%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si existe compromiso en el manejo del stakeholders con respecto a los empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo Específico 9: Determinar el nivel de la dimensión Proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022 desde la percepción del trabajador.

Tabla 42.

¿Poseen procedimientos para valorar la calidad del producto adquirido?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	11	92%
Mediano grado de compromiso	0	0%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se poseen procedimientos para valorar la calidad del producto adquirido

Tabla 43.

¿Tienen procedimientos para valorar la seguridad ambiental del producto Suministrado?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	11	92%
Mediano grado de compromiso	0	0%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se tienen procedimientos para valorar la seguridad ambiental del producto Suministra

Tabla 44.

¿Cuentan con procedimientos para controlar las condiciones laborales y la política de contratación de sus proveedores?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	11	92%
Mediano grado de compromiso	0	0%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se cuentan con procedimientos para controlar las condiciones laborales y la política de contratación de sus proveedores

Tabla 45.

¿Utilizan procedimientos en la empresa para recoger quejas de proveedores?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	10	83%
Mediano grado de compromiso	0	0%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se utilizan procedimientos en la empresa para recoger quejas de proveedores

Tabla 46.

¿Cooperan con sus proveedores para mejorar sus productos y servicios?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	10	83%
Mediano grado de compromiso	0	0%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se cooperan *con sus proveedores para mejorar sus productos y servicios*

Tabla 47.

¿Consideran indispensable que los proveedores estén certificados mediante la ISO 9001?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	10	83%
Mediano grado de compromiso	0	0%
Máximo grado de compromiso	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre si se consideran indispensable que los proveedores estén certificados mediante la ISO 9001

Tabla 48.

Manejo del stakeholders con respecto a los proveedores de la empresa de calzado DC

Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	10	83%
Mediano grado de compromiso	1	8%
Máximo grado de compromiso	1	8%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre el compromiso sobre el manejo del stakeholders con respecto a los proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo Específico 10: Determinar el nivel de la dimensión Competencia desde la perspectiva del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Tabla 49.

¿Respeto al capital intelectual de la competencia?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	2	17%
Mediano grado de compromiso	1	8%
Máximo grado de compromiso	9	75%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre el respeto *al capital intelectual de la competencia*

Tabla 50.

¿Libre competencia?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	2	17%
Mediano grado de compromiso	1	8%
Máximo grado de compromiso	9	75%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre la libre competencia

Tabla 51.

¿Cooperación con la competencia?

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	2	17%
Mediano grado de compromiso	1	8%
Máximo grado de compromiso	9	75%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre la cooperación en la competencia

Tabla 52.

Manejo del stakeholders con respecto a la competencia de la empresa de calzado DC

Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Nivel	fi	%
Mínimo grado de compromiso	2	17%
Mediano grado de compromiso	0	0%
Máximo grado de compromiso	10	83%
TOTAL	12	100%

Nota: En la tabla muestra la frecuencia sobre el manejo del stakeholders con respecto a la competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

Objetivo General: Determinar la RSE en el manejo de los stakeholders, de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Tabla 53.

Correlación entre la RSE y Stakeholder en la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

	Variables	RSE
Clientes	Correlación de Sperman (r)	0.731*
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	6
Empleados	Correlación de Sperman (r)	0.640*
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	6
Proveedores	Correlación de Sperman (r)	0.921*
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	6
Competencia	Correlación de Sperman (r)	0.736*
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	6
STAKEHOLDER	Correlación de Sperman (r)	0.165*
	Sig. (bilateral)	0.719
	N	6

*La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

Nota: Esta tabla muestra la correlación entre la RSE y Stakeholders en la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN:

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la variable Responsabilidad Social Empresarial desde la percepción del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Se encontró que el 50% de trabajadores estaban de acuerdo en que la empresa Calzado DC Inversiones y Servicios SAC realizaban acciones de RSE, el 42% dijeron que era indiferente y el 8% estaban en desacuerdo.

La mayoría de trabajadores estuvieron de acuerdo en que la empresa realiza Responsabilidad Social Empresarial; por lo tanto, las prácticas de responsabilidad social empresarial a nivel interno de la empresa ocasionan una baja rotación de personal, se minimizan los costos, tanto en contratación de personal, formación, entre otros costos asociados. De esta manera generara colaboradores comprometidos y empáticos, la cual va generar un potencial diferenciador para sus estrategias de negocios. Los resultados coinciden con Curilla (2016) que al realizar el diagnóstico de la responsabilidad social en el proyecto “Línea 1” de la empresa GYM Ferrovía S.A. – Lima, encontró que el cumplimiento de la RSE era de 58.2% presentando un nivel bueno; sin embargo, afirma que se amerita emprender acciones correctivas en el largo plazo acerca de la situación regular (41.8%) obtenida, requiriéndose de una mayor inversión y capacitación continua.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de la variable manejo de los Stakeholders desde la percepción del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

Se encontró que el 75% dijeron que la empresa Calzado DC Inversiones y Servicios SAC tenían un mínimo grado de compromiso con el manejo de los Stakeholders, el 17% dijeron que tenían un mediano grado de compromiso y el 8% un máximo grado de compromiso

La mayoría de trabajadores manifestaron que la empresa tiene un mínimo compromiso con los Stakeholders, siendo necesario que, la empresa antes de pensar en mejorar sus relaciones comprenda cuáles son sus asociados y en qué condiciones se encuentra frente a ellos, para después conducir la relación al escenario deseado, siendo un tema de proyección de la empresa, en busca de establecer relaciones de mediano y largo plazo, que garantice la sostenibilidad del negocio junto a la sostenibilidad de sus principales asociados. Por lo que Madariaga (2018), dice que hablar de stakeholders no puede pasar por las organizaciones como un simple tema de moda exigido para obtener certificaciones a nivel internacional, sino que debe proporcionar las herramientas viables y efectivas que garanticen a la organización una sostenibilidad, que en pro de la relación genere la consecución de los objetivos planteados, debido a que los stakeholders vincula la oferta y la demanda, es decir, la empresa y el cliente, donde en este proceso de unión interactúa toda la cadena de suministro, por lo cual se debe hablar de beneficios para colaboradores, comunidad local, organismos gubernamentales, vendedores, proveedores y socios, los grupos de interés público y los accionistas, por lo que, es importante ver al bien común como algo generado por todas las partes que componen a la sociedad, mostrándose desde esta perspectiva cómo las organizaciones y la sociedad se necesitan mutuamente.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción del trabajador.

El 67% de trabajadores están de acuerdo que el producto y/o servicio brindado por la empresa cubre las expectativas, el 25% dijo que era indiferente y el 8% estuvo en desacuerdo.

El 58% de trabajadores están de acuerdo que el producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor, el 33% dijo que era indiferente y el 8% estuvo en desacuerdo.

El 50% de trabajadores están de acuerdo de que compran los productos de la empresa consecutivamente, el 42% dijo que era indiferente y el 8% estuvo en desacuerdo.

Se observó que el 83% si estaban de acuerdo en que se realizan acciones de RSE en la dimensión Responsabilidad Económica, el 17% manifiestan que se comporta indiferente y ningún trabajador estuvo en desacuerdo.

La mayoría de trabajadores estuvieron de acuerdo en que la empresa realiza Responsabilidad Económica, por lo que el carácter social de la R. económica ha exigido que la empresa esté obligada con el bien común de la comunidad en que desenvuelve sus actividades. Según Herrera (2011), esta obligación no está limitada en cumplir con las leyes del estado, si no que las empresas buscan más que todo un posicionamiento favorable en su entorno para obtener una ventaja competitiva con relación a su competencia. En el trabajo realizado por Chimborazo y cols. (2017), sobre La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua, recabaron información donde el gerente mencionó que la empresa realiza

ayudas sociales a fundaciones anualmente, y aportes económicos para equipos de fútbol con el fin de vender una imagen favorable de la empresa a la sociedad.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción del trabajador.

El 50% de trabajadores están en desacuerdo en que es importante saber los beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la RSE, el 42% dijo que era indiferente y el 8% estuvo de acuerdo.

El 50% de trabajadores dicen que la empresa es indiferente en cumplir con los componentes estratégicos que establece la ley de RSE, el 33% estaba en desacuerdo y el 17% estuvo de acuerdo.

Se observó que el 83% manifestaban que la empresa era indiferente en realizar acciones de RSE en la dimensión Responsabilidad Legal, el 17% estaba en desacuerdo y ningún trabajador estuvo en de acuerdo.

La mayoría de trabajadores manifiestan que hay una indiferencia con la empresa con sus Responsabilidades Legales; sin embargo, Eguez y Vega (2017) indican que la responsabilidad legal es la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, evitando el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa e implica respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera. Resultados que difieren con Prudencio (2018), que obtuvieron que del total de trabajadores el 65% manifiestan que la empresa Soto Sport, Los Olivos 2018 tienen una adecuada R. legal y el 35% es indiferente; considerando que es

obligatorio hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa.

Objetivo específico 5: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción del trabajador.

El 42% de trabajadores dicen que la empresa estaba de acuerdo en practicar los valores empresariales, el 33% dice que era indiferente y el 25% estuvo en desacuerdo

El 42% de trabajadores dicen que la empresa estaba de acuerdo en promover un plan de concientización de los derechos humanos, el 33% dice que era indiferente y el 25% estuvo en desacuerdo.

El 50% de trabajadores dicen que la empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno y el 25% dice que era indiferente y en desacuerdo, respectivamente.

Se observó que el 50% si estaban de acuerdo en que se realizan acciones de RSE en la dimensión Responsabilidad Ética, el 33% manifestó que era indiferente y el 17% estaba en desacuerdo.

La mayoría de trabajadores estuvieron de acuerdo en que la empresa realiza Responsabilidad ética; coincidiendo con los resultados reportados por Flores & Silva (2018), que obtuvieron que del total de trabajadores el 60% indica que es muy bueno y que la empresa Helatonys-Chiclayo 2016 si practica los valores empresariales, consideran también que es importante que realicen plan de concientización de los derechos humanos además de desarrollar un plan que mejore su entorno; por otro lado, el 40% indica que es bueno.

Objetivo específico 6: Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad filantropía que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, desde la percepción del trabajador.

El 42% de trabajadores dicen que la empresa está de acuerdo en que la calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia, 33% era indiferente y el 25% estaba en desacuerdo.

El 50% de trabajadores dicen que la empresa está de acuerdo en que se ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente, 33% estaba en desacuerdo y el 17% era indiferente.

El 58% de trabajadores están de acuerdo en que la empresa apoye a las ONG para el bienestar social, 33% dice que estaba en desacuerdo y el 17% era indiferente.

Se observó que el 50% si estaban de acuerdo en que se realizan acciones de RSE en la dimensión Responsabilidad Filantrópica, el 33% manifestó que era indiferente y el 17% estaba en desacuerdo.

La mayoría de trabajadores estuvieron de acuerdo en que la empresa realiza Responsabilidades filantrópicas, por lo que las acciones de la empresa comprende el involucramiento activo en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoran la calidad de vida de la población, coincidiendo con lo mencionado por John Bissell Carroll (citado por Eguez y Vega, 2017) que dice que la responsabilidad filantrópica es aquella acción corporativa que responde a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa.

Objetivo específico 7: Determinar el nivel de la dimensión Empleados desde la perspectiva del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

El 58% manifestó que la empresa tiene mediano grado de compromiso en la disposición de procedimientos para valorar la calidad y la seguridad del producto, el 42% dice que es mínimo el grado de compromiso y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso.

El 58% manifestó que la empresa tiene mediano grado de compromiso en la existencia de procedimientos para garantizar la confiabilidad sobre los datos personales, el 42% dice que es mínimo el grado de compromiso y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso.

El 50% manifestó que la empresa tiene mínimo y mediano grado de compromiso en la disposición de procedimientos para recoger información de quejas de clientes; respectivamente, y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso.

El 58% manifestó que la empresa tiene mediano grado de compromiso en realizar estudios sobre la satisfacción del consumidor, el 42% dice que es mínimo el grado de compromiso y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso.

El 67% manifestó que la empresa tiene mediano grado de compromiso en proporcionar innovación a los clientes, el 33% dice que es mínimo el grado de compromiso y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso.

El 50% manifestó que la empresa tiene mediano y mínimo grado de compromiso al aplicar protocolos que garantizan la variedad y la ética de la publicidad, respectivamente y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso.

El 58% manifestó que la empresa tiene mediano grado de compromiso en facilitar información a los clientes para fomentar el “consumo responsable”, el 42% dice que es mínimo el grado de compromiso y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso. El 67% manifestó que la empresa tiene mediano grado de compromiso en el manejo del stakeholders en la dimensión clientes, el 33% dijo que tenía mínimo grado de compromiso y ninguno dijo que tenía un máximo grado de compromiso.

El nivel de la dimensión Empleados obtuvo un mínimo grado de compromiso, lo cual quiere decir que, la empresa no busca establecer acciones como base en los elementos de selección, contratación, salario y bienestar como pilares de una práctica laboral responsable; ya que el objetivo de este grupo de stakeholders es que la empresa provea a los empleados de las herramientas que hagan posible su desarrollo profesional y personal, garantizándoles así una mejor calidad de vida, la cual se ve reflejada en las compensaciones, recompensas, programas de salud y asistencia, licencias, despidos, apelaciones, renunciaciones, paros, discriminación, acomodo de familia, seguridad, planeación de carrera, entre otros (Bateman & Snell, 2005).

Objetivo específico 8: Determinar el nivel de la dimensión Proveedores desde la percepción de los trabajadores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

El 67% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en fomentar medidas de discriminación positiva a mujeres, el 17% dice que es mediano y máximo el grado de compromiso, respectivamente.

El 78% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en fomentar medidas de discriminación positiva a minorías extranjeras, el 17% dice que es mediano el grado de compromiso y el 8 % dice que el máximo el grado de compromiso.

El 67% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en fomentar medidas de discriminación positivas a discapacitados, el 17% dice que es mediano y máximo el grado de compromiso, respectivamente.

El 78% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en poner en marcha programas sobre salud de los trabajadores, el 17% dice que es mediano el grado de compromiso y el 8 % dice que el máximo el grado de compromiso.

El 78% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en poner en desarrollar programas para prevenir accidentes en el trabajo, el 17% dice que es mediano el grado de compromiso y el 8 % dice que el máximo el grado de compromiso.

El 67% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en implementar programas de formación y desarrollo personal de los trabajadores, el 17% dice que es mediano y máximo el grado de compromiso, respectivamente.

El 67% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en poner en marcha medidas para fomentar la participación de los empleados, el 17% dice que es mediano y máximo el grado de compromiso, respectivamente.

El 67% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en realizar evaluaciones sobre la satisfacción de los empleados, el 17% dice que es mediano y máximo el grado de compromiso, respectivamente.

El 83% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en el manejo del stakeholders en la dimensión empleados, el 8% que tenía mediano grado de compromiso y máximo grado de compromiso, respectivamente.

El nivel de la dimensión Proveedores obtuvo un mínimo grado de compromiso, esto quiere decir que, existen pocas condiciones que garantizan estabilidad en la relación de la empresa con sus proveedores; por lo que la empresa debe tomar en cuenta a Georing (2012), que manifiesta que si las condiciones de selección, evaluación y pago, son justas y competitivas, evitando tomar ventaja de una posición de poder, si existe un proceso logístico que facilita la disminución de costos e impactos, se va a ver favorecido el desarrollo competitivo de la relación entre la organización y sus proveedores.

Objetivo específico 9: Determinar el nivel de la dimensión Clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022 desde la percepción del trabajador.

El 92% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en poseer procedimientos para valorar la calidad del producto adquirido, el 8% dice que es máximo el grado de compromiso y ninguno que es mediano el grado de compromiso.

El 92% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en tener procedimientos para valorar la seguridad ambiental del producto, el 8% dice que es máximo el grado de compromiso y ninguno que es mediano el grado de compromiso.

El 92% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en tener procedimientos para controlar las condiciones laborales y la política de contratación de sus

proveedores, el 8% dice que es máximo el grado de compromiso y ninguno que es mediano el grado de compromiso.

El 83% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en utilizar procedimientos en la empresa para recoger quejas de proveedores s, el 17% dice que es máximo el grado de compromiso y ninguno que es mediano el grado de compromiso.

El 83% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en cooperar con sus proveedores para mejorar sus productos y servicios, el 17% dice que es máximo el grado de compromiso y ninguno que es mediano el grado de compromiso.

El 83% manifestó que la empresa tiene mínimo grado de compromiso en considerar indispensable que los proveedores estén certificados mediante la ISO 9001, el 17% dice que es máximo el grado de compromiso y ninguno que es mediano el grado de compromiso.

El 83% manifestó que la empresa tiene un mínimo grado de compromiso en el manejo del stakeholders en la dimensión proveedores y el 1% dijo que tenía un máximo y mediano grado de compromiso, respectivamente.

El nivel de la dimensión Clientes obtuvo un mediano grado de compromiso, por lo que las acciones de la empresa en pro de la comunidad no son muchas, por lo que no va a ser muy conocida; además la responsabilidad Social hacia los clientes busca satisfacer sus necesidades entregándoles productos o servicios de alta calidad, ya que a los clientes les afectan las decisiones sobre la seguridad, calidad y disponibilidad de los bienes y servicios (Daft, 2000, p.148).

Objetivo específico 10: Determinar el nivel de la dimensión Competencia desde la perspectiva del trabajador de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

El 75% manifestó que la empresa tiene máximo grado de compromiso en respetar el capital intelectual de la competencia¹, el 17% dice que es mínimo el grado de compromiso y el 8% que es mediano el grado de compromiso.

El 75% manifestó que la empresa tiene máximo grado de compromiso en realizar libre competencia, el 17% dice que es mínimo el grado de compromiso y el 8% que es mediano el grado de compromiso

El 75% manifestó que la empresa tiene máximo grado de compromiso en cooperar con la competencia, el 17% dice que es mínimo el grado de compromiso y el 8% que es mediano el grado de compromiso.

El 83% manifestó que la empresa tiene máximo grado de compromiso en el manejo del stakeholders en la dimensión competencia, el 17% que tenía mínimo grado de compromiso y ninguno dijo que tenía mediano grado de compromiso.

El nivel de la dimensión Competencia obtuvo un máximo grado de compromiso, logrando que la empresa sea más eficiente en todos sus sistemas y controlando todos los factores adversos que le puedan ocasionar amenazas en el futuro, entendiéndose que todas las áreas de la empresa deben estar comunicadas y conectadas como un solo sistema para así cumplir un solo objetivo, que sería mejorar e incrementar la competitividad empresarial; reafirmando con lo expuesto por Castellanos y cols. (2013) al decir que “La competitividad empresarial se establece a partir de factores relacionados con los campos de acción de las organizaciones,

la toma de decisiones y ejecución de estas, como la gestión, la innovación, la producción y el recurso humano” (pág. 29).

Objetivo General: Determinar la influencia de la RSE en el manejo de los stakeholders, de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

En la dimensión Cliente se cumple que $r > 0$ y teniendo en cuenta que $p < 0.05$, en consecuencia, existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula, sosteniéndose que la dimensión cliente tiene relación directa con la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C.

En la dimensión Empleados se cumple que $r > 0$ y teniendo en cuenta que $p < 0.05$, en consecuencia, existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula, sosteniéndose que la dimensión empleados tiene relación directa con la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C.

En la dimensión Proveedores se cumple que $r > 0$ y teniendo en cuenta que $p < 0.05$, en consecuencia, existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula, sosteniéndose que la dimensión proveedores tiene relación directa con la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C.

En la dimensión Competencia se cumple que $r > 0$ y teniendo en cuenta que $p < 0.05$, en consecuencia, existen evidencias suficientes para rechazar la Hipótesis nula, sosteniéndose que la dimensión competencia tiene relación directa con la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C.

Además, la variable Responsabilidad Social empresarial y manejo de Stakeholders se observó que cumple que $r > 0$ y como $p < 0.05$, existiendo evidencias suficientes para rechazar

la Hipótesis nula, sosteniendo que las variables tienen relación directa entre ella, afirmando que existe influencia de la RSE en el manejo de los stakeholders, de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

La RSE influye en el manejo de los Stakeholder, sin embargo; estas acciones aún son comprendidas dentro del sector como un elemento que no alcanza un grado estratégico de inversión, sino como un gasto adicional al proceso de direccionamiento organizacional, razón por lo cual las acciones que se puedan realizar en este campo serán medidas a partir de una función de costo principalmente (Sepúlveda y cols, 2013). Resultados que concuerdan con Dopico y cols (2012), que sustentan que el desarrollo de políticas de “responsabilidad social empresarial” (RSE) mejora las relaciones con los stakeholders o grupos de interés.

Entre las limitaciones que se han presentado, fue el tamaño de la muestra porque fue muy pequeña considerando el tamaño de la empresa, además se tuvo que buscar el momento apropiado para obtener la información de los trabajadores y de los proveedores, los cuales fueron al terminar sus labores haciéndoles quedarse unos minutos adicionales a sus horas de trabajo; sin embargo, en todo momento se evitó caer en sesgos al momento de recabar la información; pero las limitaciones mencionadas no fueron causas determinantes para el desarrollo de la presente investigación, cumpliéndose los objetivos planteados, y siendo un estudio viable, porque existen fuentes primarias y secundarias que respaldan esta investigación y existe una muestra definida que permitió mediante técnicas de recolección de información, extraer importantes datos para la realización del estudio. Además, este trabajo es aplicable a pequeñas o grandes empresas, así como a otras áreas de trabajo que podrían medir el nivel de responsabilidad social empresarial y utilizar este trabajo como

referencia para que las preguntas que se hagan las empresas con respecto a este tema mejoren su forma de lidiar con sus empleados y proveedores, logrando así una mayor responsabilidad social de las empresas.

Finalmente, una de las limitaciones fue que al realizar los cuestionarios se tenía que ver que los trabajadores estén disponibles para desarrollarlos, además, se tuvo que explicar varias veces a cada trabajador que sus respuestas no iban a afectar su trabajo y que sólo iban a ser parte de una investigación para poder mejorar algunos aspectos de la empresa de Calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C., y que probablemente también los iban a beneficiar a ellos como trabajadores.

Entre las implicancias es que se ha venido conociendo que la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) hasta ahora sigue basada en la idea de la máxima ganancia, sin embargo, ese beneficio que se obtiene debe ser más colectivo, distribuyéndolo justamente a más agentes, además, de tomar en cuenta aspectos adicionales y no solamente los beneficios económicos; teniendo implicancias teóricas como lo indica la Stakeholders Theory que ha adquirido singular relevancia, como lo indica Freeman (1984) que, con la publicación de su estudio “Strategic management: A stakeholder approach”, señala que los “partícipes son cualquier grupo o individuo que influye o es afectado por la actividad o los objetivos de la compañía, los que pueden tener un sin fin de formas y clasificaciones y que además, estarán determinados en buena parte por las propias características y dimensiones de la empresa”, porque los partícipes (empleados, proveedores, consumidores, comunidades, sociedad, bancos, gobiernos locales, abastecedores, corporaciones industriales o comerciales, etc.) son los que participan del desarrollo de los fines y del éxito de la estrategia de negocio que la empresa junto con ellos establece.

Dentro de las implicancias prácticas de responsabilidad social empresarial tenemos a la participación y apoyo de programas de desarrollo de las comunidades en que las empresas operan, donaciones y proyectos de naturaleza filantrópica, el establecimiento de relaciones justas con proveedores y clientes, el establecimiento de políticas de gestión de personal que fomenten el desarrollo de los trabajadores y su conciliación con su vida personal, el fomento de programas de colaboración con otras entidades externas y dentro de las implicancias metodológicas tenemos a la forma en como la empresa va a llegar a sus trabajadores y proveedores, siendo importante hacerlo de una forma entendible, rápida y contundente fomentando el compromiso de los sectores involucrados.

CONCLUSIONES

Existe relación directa y significativa entre las variables Responsabilidad Social Empresarial y el manejo de los Stakeholders de la empresa de Calzado DC Inversiones y Servicios S.A.C. de Trujillo, Trujillo 2022, con $r = 0,165 > 0$ y $p < 0,05$, es decir a mayor responsabilidad Social Empresarial, mayor manejo de los Stakeholders

Existe relación directa y significativa entre la dimensión Clientes, con la variable Responsabilidad Social Empresarial, obteniéndose con $r = 0.731$ y $p = 0 < 0.05$.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión Empleados con la variable Responsabilidad Social Empresarial, obteniéndose $r = 0.640 > 0$ y $p = 0 < 0.05$.

Existe relación directa y significativa entre la dimensión Proveedores con la variable Responsabilidad Social Empresarial, obteniéndose $r = 0.921 > 0$ y $p = 0 < 0.05$

Existe relación directa y significativa entre las dimensión Competencia con la variable Responsabilidad Social Empresarial, obteniéndose $r = 0.736 > 0$ y $p = 0 < 0.05$

Se recomienda mejorar el nivel de la RSE laborando y aplicando un programa de manejo de los Stakeholders en la Empresa de Calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo

REFERENCIAS

- Andía, W. (2015). “*La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000*”. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial, 18 (2), 55-60. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12097/10823>
- Bateman, T. & Snell, S. (2005). “*Administración: Un nuevo panorama competitivo*”. 6ta ed., pp.147, 150-151. México: McGraw-Hill/Interamericana
- Barbachan, M. (2016). “*La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*”. INNOVAG, 1, 56-62. Disponible en: <file:///C:/Users/UCV/Downloads/18749-Texto%20del%20art%C3%ADculo-74314-1-10-20170628.pdf>
- Blanco, G. (2015). “*La relación entre las políticas de RSE, la imagen corporativa /imagen de marca y la respuesta de los consumidores: El caso de Coca Cola*. (Tesis de Titulación). Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/7202/retrieve>
- Canessa, G. & García, E. (2005). “*ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*”. (1ra Edición). Perú: Edit. Perú 2022. Disponible en: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/abc%20de%20la%20rse%20en%20el%20peru%20y%20el%20mundo.pdf>

Castellanos, O., Ramírez, D., Fuquene, A., Quintero, R., & Fonseca, S. (2013).

“Competitividad apropiación y mecanismos para su fortalecimiento”. Bogotá:

ISBN. Disponible en:

<http://www.bdigital.unal.edu.co/9092/1/COMPETITIVIDAD.pdf>

Chapoñan, D. & Díaz, W. (2015). *“La influencia de la rentabilidad social empresarial en el*

comportamiento de compra de los clientes del Supermercado Tottus-Chiclayo”

(Tesis de Titulación). Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias

Empresariales. Chiclayo, Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4840/Chapo%
c3%b1an%20S](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4840/Chapo%c3%b1an%20S)

[ilva%20%26%20Diaz%20Barbosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4840/Chapo%
c3%b1an%20S%20Diaz%20Barbosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chimborazo, L., Vaca, H., Pazmiño, M., Cepeda, R. (2017). *“La responsabilidad social*

empresarial y el desarrollo sostenible: un estudio exploratorio en consumidores

y empresas de calzado de la provincia de Tungurahua”. Revista Publicando, 4

(12), 905-920. Disponible en: <file:///C:/Users/UCV/Downloads/972-3846-1->

[PB.pdf](file:///C:/Users/UCV/Downloads/972-3846-1-PB.pdf)

Chomsky, N. (2002). *Los límites de la globalización*. Barcelona, España: Ariel.

Chuquizuta, V. & Cruz, K. (2018). *“Responsabilidad social empresarial y su relación con*

la imagen corporativa de los trabajadores de la empresa Don Pollo San Martín

S.A.C., Tarapoto, 2018” (Tesis de Titulación). Universidad Peruana Unión.

Facultad de Ciencias Empresariales. Tarapoto, Perú. Disponible en:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1455/Vicky_tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Coba, E., Díaz, J., Zurita, E., Proaño, P. “*La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador: Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero*”. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, 5(18), 23-44. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215052403003>

Curilla, K. (2016). “*Diagnóstico de la responsabilidad social empresarial en el proyecto “Línea 1 de la empresa GYM Ferrovías S.A - Lima 2016”*” (Tesis de Titulación) Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales, Trujillo, Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3648/Curilla_LKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Daft, R. (2000). “*Teoría y diseño organizacional*”. 6ª ed., pp. 147-148). México: International Thomson.

Daza, A., Vilorio, V., y Miranda, L. (2018). De la responsabilidad social empresarial (RSE) a la creación de valor compartido (CVC): Una reflexión crítica sobre los dos conceptos. *Revista Aglala ISSN 2215-7360*, 9(1), 263-285.

Dopico, A., Rodríguez, R., González, E. “*La responsabilidad social empresarial y los stakeholders: un análisis Clúster*”. *Revista galega de economía*, 21, 1, 2012, 1-17. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/391/39123194005.pdf>

- Eguez, D., Vega, M. (2017). “*La Responsabilidad Social Empresarial en la imagen de marca e intención de compra de envases para alimentos y bebidas*”. Revista INNOVA. Disponible en: <file:///C:/Users/UCV/Downloads/Dialnet-LaResponsabilidadSocialEmpresarialEnLaImagenDeMarc-6231298.pdf>
- Escobar, E. (2015). “*Responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad*” (Tesis de Titulación). Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Postgrado. Lima, Perú. Disponible en: file:///C:/Users/UCV/Downloads/ESCOBAR_HUARHUA_ELIANA_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL.pdf
- Flores, J. & Silva, M. (2018) “*La responsabilidad social empresarial para incrementar la competitividad en le empresa Helatonys-Chiclayo 2016*” (Tesis de Titulación). Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo, Perú. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4365/Flores%20Coronado%20-20Silva%20Tarrillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A. (2010). “*Responsabilidad Social Corporativa: el caso de algunas empresas de la industria del calzado en Guanajuato, México*”. ResearchGate. 1:1-23. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/287206243_Responsabilidad_Social_Corporativa_el_caso_de_algunas_empresas_de_la_industria_del_calzado_en_Guanajuato_Mexico
- Goering, G. (2012). “*Corporate social responsibility and marketing channel coordination*”. Research in Economics, 66, 2, 142-148. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1090944311000482>

González, Y., Manzano, M., y Torres, M. (2019). Categorías de análisis para un Plan de Responsabilidad Social Universitaria. Universidad Nacional Abierta a Distancia. México

Madariaga, I. & Chona, A. (2018). “*Plan de responsabilidad social empresarial calzado Gonzo*” (Tesis de titulación). Colombia: Universidad Nacional Abierta y A distancia – UNAD. Disponible en: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/18546/1/52818857.pdf>

Martinez, H. (2011). “*Responsabilidad Social y Ética Empresarial*”. Bogotá: ECOE EDICIONES. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=AZ3FAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial&hl=es-419&sa=X&sq>

Metzner, R., Fischer, M. (2010). “*Fatigue and workability in Brazilian textile companies in different corporate social responsibility score groups*”. International Journal of Industrial Ergonomics, 40, 3, 289-294. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0169814110000090>

Ojeda, J. (2013). responsabilidad social. Construcción de un concepto desde la percepción del docente universitario. *TEACS*, 512, 11-24.

Plaza-Úbeda, J. y cols, (2012). “*La percepción directiva de la satisfacción de los grupos de interés*”. Revista de Responsabilidad Social de la Empresa. 4 (2): 15-44. Disponible en: https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/11_1.pdf

Prudencio, E., (2018). “*Responsabilidad social empresarial y la imagen de marca de la empresa Soto Sport, Los Olivos 2018*” (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Trujillo, Perú. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12359/RESPONSA%20SOCIAL%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf;jsessionid=394564254EEF718854E960C00260780F?sequence=2>

Sepúlveda, J., Lizcano, T, Quintero, I., Díaz, E. (2013). “*Perfil de responsabilidad social empresarial del sector de calzado de la ciudad de Bucaramanga*”. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 39, 212-226. Disponible en: <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/437>

Striedinger, J. (2014). “*Responsabilidad social para las PYMES –sector calzado bajo la norma ISO 26000*” (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Estudios a Distancia Especialización en Alta Gerencia. Bogotá, Colombia. Disponible en:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12359/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de la RSE en el manejo de los stakeholders, de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar en nivel de la RSE en el manejo de los stakeholders, de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</p> <p>Objetivo específico</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad ética que 	<p>Hipótesis General H1: El nivel de la RSE de la empresa DC Inversiones y Servicios SAC es adecuada, respecto al manejo de los Stakeholder de Trujillo, Trujillo 2022. Ho: El nivel de la RSE de la empresa DC Inversiones y Servicios SAC no es adecuada, respecto al manejo de los Stakeholder de Trujillo, Trujillo 2022.</p> <p>Hipótesis Específica H2: La variable RSE de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado. Ho: La variable RSE de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.</p> <p>H3: La variable manejo de los Stakeholders de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso. Ho: La variable manejo de los Stakeholders de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no</p>	<p>Variable 1 <u>Responsabilidad Social Empresarial</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - R. económicas - R. legales - R. éticas - R. Filantrópicas <p>Variable 2 <u>Stakeholder</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Empleados - Proveedores - Clientes - Competencia 	<p>Según la finalidad: Aplicada</p> <p>Según su carácter Descriptiva correlacional</p> <p>Según su naturaleza: Cuantitativa</p> <p>Según su alcance: Transversal</p>	<p>12 personas que trabajan en la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo</p>

	<p>realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la dimensión Responsabilidad filantropía que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. • Determinar el nivel de la dimensión Clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. • Determinar el nivel de la dimensión Empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. • Determinar el nivel de la dimensión Proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. 	<p>presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>H4: La dimensión Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.</p> <p>Ho: La dimensión Responsabilidad Económica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.</p> <p>H5: La dimensión Responsabilidad Legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.</p> <p>Ho: La dimensión Responsabilidad Legal que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.</p> <p>H6: La dimensión Responsabilidad Ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.</p> <p>Ho: La dimensión Responsabilidad Ética que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.</p> <p>H7: La dimensión Responsabilidad Filantrópica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de</p>			
--	--	---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la dimensión Competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022. 	<p>Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel adecuado.</p> <p>Ho: La dimensión Responsabilidad Filantrópica que realiza la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel adecuado.</p> <p>H8: La dimensión Clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>Ho: La dimensión Clientes de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>H9: La dimensión Empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>Ho: La dimensión Empleados de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>H10: La dimensión Proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>Ho: La dimensión Proveedores de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC</p>			
--	---	--	--	--	--

		<p>de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>H11: La dimensión Competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, presenta un nivel de máximo grado de compromiso.</p> <p>Ho: La dimensión Competencia de la empresa de calzado DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022, no presenta un nivel de máximo grado de compromiso..</p>			
--	--	---	--	--	--

Anexo N° 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLES E INDICADORES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Responsabilidad Social Empresarial	Es la responsabilidad que una organización debe tener ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, además de cumplir con la legislación vigente y normativa internacional (Striedinger, 2014).	Escala de medición de RSE Desacuerdo: 1 Indiferente: 2 De acuerdo: 3	R. Económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativas del producto. • Satisfacción del consumidor. • Compra de productos. 	1, 2, 3
			R. Legales	<ul style="list-style-type: none"> • Práctica de beneficios sociales. • Componentes estratégicos. • Área de Responsabilidad Social empresarial. 	4, 5, 6
			R. Éticas	<ul style="list-style-type: none"> • Valores. • Plan de concientización. • Plan de acción. 	7, 8, 9
			R. Filantrópicas	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida. • Programas de capacitación. • Apoyo a ONG. 	10, 11, 12
Manejo de los Stakeholders	Es la evaluación del comportamiento de los grupos o individuos que se sienten afectados por las acciones de la empresa o que ven afectados sus intereses (Escobar. 2015).	Escala de medición del manejo de los Stakeholders Mínimo grado de compromiso: 1	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad con el cliente para valorar la calidad la seguridad del producto. • Servicio al cliente. • Comunicación responsable. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
			Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Empleabilidad responsable. • Salud y seguridad e el trabajo 	8, 9, 10, 11, 12,

		Mediano grado de compromiso: 2		• Desarrollo y participación del empleado.	13, 14, 15
		Máximo grado de compromiso:	Proveedores	• Evaluación de proveedores responsables. • Desarrollo de relaciones con proveedores.	16, 17, 18, 19, 20, 21
			Competencia	• Responsabilidad con la competencia	22, 23, 24

ANEXO N° 3. Ficha de Entrevista de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa
 DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Dedique por lo menos 10 minutos al desarrollo de la ficha y agradeceré lo conteste con la mayor sinceridad posible.

Cargo:

Fecha:

RSE	N° ítems	Factor	Escala de Likert		
			1	2	3
Económicas	1.	¿El producto y/o servicio brindado por la empresa cubre las expectativas?			
	2.	¿El producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor?			
	3.	¿Compra usted los productos de la empresa consecutivamente?			
Legales	4.	¿Es importante saber los beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la Responsabilidad Social Empresarial?			
	5.	¿La empresa cumple con los componentes estratégicos que establece la ley de Responsabilidad Social Empresarial?			
	6.	¿La empresa cuenta con un área de Responsabilidad Social Empresarial?			
Éticas	7.	¿La empresa practica los valores empresariales?			
	8.	¿La empresa promueva un plan de concientización de los derechos humanos?			
	9.	¿La empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno?			
Filantrópicas	10.	¿La calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia para la empresa?			
	11.	¿La empresa ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente?			
	12.	¿La empresa apoye a las ONG para el bienestar social?			

ANEXO N° 4. Cuestionario sobre manejo de los Stakeholders de la empresa DC Inversiones y Servicios SAC de Trujillo, Trujillo 2022.

La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Dedique por lo menos 10 minutos al desarrollo de la ficha y agradeceré lo conteste con la mayor sinceridad posible.

Cargo:

Fecha:

Manejo de los Stakeholders	N° ítems	Factor	Escala de Likert		
			1	2	3
Clientes	RESPONSABILIDADES CON EL CLIENTE DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO				
	1.	¿Dispone de procedimientos para valorar la calidad y la seguridad del producto?			
	2.	¿Existen procedimientos para garantizar la confidencialidad sobre los datos personales?			
	SERVICIO AL CLIENTE				
	3	¿Disponen de procedimientos para recoger información de quejas de clientes?			
	4	¿Realizan estudios sobre la satisfacción del consumidor?			
	5	¿Proporcionan innovación a los clientes?			
	COMUNICACIÓN RESPONSABLE				
6	¿Aplican protocolos que garantizan la veracidad y la ética de la publicidad?				
7	¿Facilitan información a los clientes para fomentar el “consumo responsable”?				
Empleados	EMPLEABILIDAD RESPONSABLE				
	8	¿Fomentan medidas de discriminación positiva a mujeres?			
	9	¿Fomentan medidas de discriminación positiva a minorías extranjeras?			
	10	¿Fomentan medidas de discriminación positiva a discapacitados?			
	LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
	11	¿Ponen en marcha programas sobre salud de los trabajadores?			
12	¿Desarrollan programas para prevenir accidentes en el trabajo?				

	DESARROLLO Y PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO				
	13	¿Implementan programas de formación y desarrollo personal de los trabajadores?			
	14	¿Ponen en marcha medidas para fomentar la participación de los empleados?			
	15	¿Realizan evaluaciones sobre la satisfacción de los empleados?			
	EVALUACIÓN DE PROVEEDOR RESPONSABLE				
	16	¿Poseen procedimientos para valorar la calidad del producto adquirido?			
	17	¿Tienen procedimientos para valorar la seguridad ambiental del producto Suministrado?			
	18	¿Cuentan con procedimientos para controlar las condiciones laborales y la política de contratación de sus proveedores?			
Proveedores	DESARROLLO DE RELACIONES RESPONSABLES CON PROVEEDORES				
	19	¿Utilizan procedimientos en la empresa para recoger quejas de proveedores?			
	20	¿Cooperan con sus proveedores para mejorar sus productos y servicios?			
	21	¿Consideran indispensable que los proveedores estén certificados mediante la ISO 9001?			
	RESPONSABILIDAD CON LA COMPETENCIA				
Competencia	22	¿Respeto al capital intelectual de la competencia?			
	23	¿Libre competencia?			
	24	¿Cooperación con la competencia?			

ANEXO N° 5. Ficha de validación

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del especialista o experto	Grado académico, cargo o institución donde labora	Autor (s) de la investigación
Barrera Correa Angie Carol	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA	Diego Alonso Mera León Elmer Ricardo Castillon Soria
Título de investigación: “NIVEL DE LA RSE EN EL MANEJO DE LOS STAKEHOLDERS, DE LA EMPRESA DE CALZADO DC INVERSIONES Y SERVICIOS SAC DE TRUJILLO, TRUJILLO 2022”		

II. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

a. Coherencia, que es el grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para analizar el diagnóstico

b. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3).

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Solicito pueda evaluar los dos instrumentos que voy a utilizar, haciendo uso de los criterios de coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en los instrumentos.

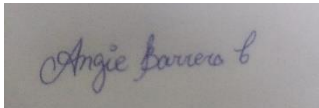
RSE								
ÍTEMS	COHERENCIA				CLARIDAD			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Económicas								
1. ¿El producto y/o servicio brindado por la empresa cubre las expectativas?				X				X
2. ¿El producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor?				X				X
3. ¿Compra usted los productos de la empresa consecutivamente?				X				X
Legales								
4. ¿Sabe beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
5. ¿La empresa cumple con los componentes estratégicos que establece la ley de Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
6. ¿La empresa cuenta con un área de Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
Éticas								
7. ¿La empresa practica los valores empresariales?				X				X
8. ¿La empresa promueva un plan de concientización de los derechos humanos?				X				X
9. ¿La empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno?				X				X
Filantrópicas								
10. ¿La calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia para la empresa?				X				X
11. ¿La empresa ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente?				X				X
12. ¿La empresa apoya a las ONG para el bienestar social?				X				X
13. ¿la empresa apoya a las ONG para el bienestar social?				X				X

IV. Opinión de la Aplicación

Es un instrumento que tiene coherencia y claridad en todos sus ítems, es el recomendado para aplicar

V. Puntaje de validación

72 en coherencia y 72 en claridad

04 de enero 2022	18157883		948297608
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Ficha de validación

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del especialista o experto	Grado académico, cargo o institución donde labora	Autor (s) de la investigación
SANCHEZ QUIROZ JULIO OCTAVIO	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Título de investigación: "NIVEL DE LA RSE EN EL MANEJO DE LOS STAKEHOLDERS, DE LA EMPRESA DE CALZADO DC INVERSIONES Y SERVICIOS SAC DE TRUJILLO, TRUJILLO 2022"		

II. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

b. Coherencia, que es el grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para analizar el diagnóstico"

b. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3).

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Solicito pueda evaluar los dos instrumentos que voy a utilizar, haciendo uso de los criterios de coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en los instrumentos.


RSE								
ÍTEMS	COHERENCIA				CLARIDAD			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Económicas								
1. ¿El producto y/o servicio brindado por la empresa cubre las expectativas?				X				X
2. ¿El producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor?				X				X
3. ¿Compra usted los productos de la empresa consecutivamente?				X				X
Legales								
4. ¿Sabhe los beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
5. ¿La empresa cumple con los componentes estratégicos que establece la ley de Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
6. ¿La empresa cuenta con un área de Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
Éticas								
7. ¿La empresa practica los valores empresariales?				X				X
8. ¿La empresa promueva un plan de concientización de los derechos humanos?				X				X
9. ¿La empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno?				X				X
Filantrópicas								
10. ¿La calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia para la empresa?				X				X
11. ¿La empresa ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente?				X				X
12. ¿La empresa apoye a las ONG para el bienestar social?				X				X
13. ¿La empresa apoye a las ONG para el bienestar social?				X				X

IV. Opinión de la Aplicación

Es un instrumento que tiene coherencia y claridad en todos sus ítems, recomiendo que se puede aplicar.

V. Puntaje de validación

72 en coherencia y 72 en claridad

TRUJILLO			
30/01/22	40003184		985609278
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Ficha de validación

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombre del especialista o experto	Grado académico, cargo o institución donde labora	Autor (s) de la investigación
CLAROS CAMPOS LUCY VALERY	Universidad privada del Norte	Diego Alonso Mera León Elmer Ricardo Castillon Soria
Título de investigación: “NIVEL DE LA RSE EN EL MANEJO DE LOS STAKEHOLDERS, DE LA EMPRESA DE CALZADO DC INVERSIONES Y SERVICIOS SAC DE TRUJILLO, TRUJILLO 2022”		

II. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

c. Coherencia, que es el grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente para analizar el diagnóstico

b. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3).

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Solicito pueda evaluar los dos instrumentos que voy a utilizar, haciendo uso de los criterios de coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en los instrumentos.


RSE								
ÍTEMS	COHERENCIA				CLARIDAD			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Económicas								
1. ¿El producto y/o servicio brindado por la empresa cubre las expectativas?				X				X
2. ¿El producto que ofrece la empresa satisface las necesidades del consumidor?				X				X
3. ¿Compra usted los productos de la empresa consecutivamente?				X				X
Legales								
4. ¿Sabe los beneficios sociales que la empresa DC Inversiones y Servicios SAC practicaría a través de la Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
5. ¿La empresa cumple con los componentes estratégicos que establece la ley de Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
6. ¿La empresa cuenta con un área de Responsabilidad Social Empresarial?				X				X
Éticas								
7. ¿La empresa practica los valores empresariales?				X				X
8. ¿Considera importante que la empresa promueva un plan de concientización de los derechos humanos?				X				X
9. ¿La empresa desarrolla planes de acción que mejore su entorno?				X				X
Filantrópicas								
10. ¿La calidad de vida de la población debe ser un tema de vital importancia para la empresa?				X				X
11. ¿La empresa ejecuta programas de capacitación para respetar el medio ambiente?				X				X
12. ¿La empresa apoya a las ONG para el bienestar social?				X				X
13. ¿La empresa apoya a las ONG para el bienestar social?				X				X

IV. Opinión de la Aplicación

Es un instrumento que tiene coherencia y claridad en todos sus ítems, recomiendo que se puede aplicar.

V. Puntaje de validación

72 en coherencia y 72 en claridad

Trujillo, 20.01.2022	41019479		949 370 000
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

**CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL**

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	4	3	3
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2
3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2
4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4
5	3	2	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2
6	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
7	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	2
8	3	1	2	2	3	2	1	3	3	4	3	3
9	3	1	1	2	1	1	2	3	4	3	3	2
10	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
11	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	2
12	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4
13	3	2	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2
14	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
15	3	2	3	4	4	3	2	4	1	1	1	2
16	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
17	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	2
18	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
19	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	2
20	3	1	2	2	3	2	1	3	3	4	3	3

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.853	12

CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE STAKEHOLDER

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	0	0	2	3	0	1	4	3	4	3	4	5	2	3	3	4	5	3	0	1	4	3	4	5
2	1	5	1	4	0	1	3	4	3	0	1	2	3	0	0	0	0	4	0	1	3	0	1	2
3	1	6	1	3	0	0	4	5	2	5	4	3	3	3	4	1	4	3	0	0	4	5	4	3
4	1	3	0	4	4	3	5	6	0	4	3	4	2	3	0	1	3	4	4	3	5	4	3	4
5	1	2	3	5	3	4	2	0	4	2	4	2	1	4	5	0	4	5	3	4	2	2	4	2
6	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	5	3	1	3	4	3	5	2	5	5	2	2	5	3
7	2	1	5	2	6	6	3	2	3	1	2	4	0	4	3	4	2	2	6	6	3	1	2	4
8	5	5	6	3	5	3	6	3	4	6	5	5	3	5	4	5	5	3	5	3	6	6	5	5
9	3	1	4	4	4	1	5	4	0	2	3	5	4	2	4	3	0	4	4	1	5	2	3	5
10	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
11	1	3	0	4	4	3	5	6	0	4	3	4	2	3	0	1	3	4	4	3	5	4	3	4
12	1	2	3	5	3	4	2	0	4	2	4	2	1	4	5	0	4	5	3	4	2	2	4	2
13	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	5	3	1	3	4	3	5	2	5	5	2	2	5	3
14	2	4	4	2	5	5	2	3	2	2	5	3	1	3	4	3	5	2	5	5	2	2	5	3
15	2	1	5	2	6	6	3	2	3	1	2	4	0	4	3	4	2	2	6	6	3	1	2	4
16	5	5	6	3	5	3	6	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	6	5	5	5
17	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	0	4	4	4	3	3	4	4
18	1	6	1	3	0	0	4	5	2	5	4	3	3	3	4	1	4	3	0	0	4	5	4	3
19	1	3	0	4	4	3	5	6	0	4	3	4	2	3	0	1	3	4	4	3	5	4	3	4
20	1	3	0	4	4	3	5	6	0	4	3	4	2	3	0	1	3	4	4	3	5	4	3	4

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	24