



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa
Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORA:

Adilia Pinchi Del Águila

ASESORA:

CPCC. Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui

Tarapoto – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa
Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018**

AUTORA:

Adilia Pinchi Del Águila

Sustentada y aprobada el 04 de setiembre del 2020, por los siguientes jurados:

.....
Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes

Presidente

.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Secretario

.....
Ing. Agroind. Pierre Vidaurre Rojas

Vocal

.....
CPCC. Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui

Asesora

Declaratoria de autenticidad

Adilia Pinchi Del Águila, con DNI N° 72577369, bachiller de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 04 de setiembre del 2020.



.....
Bach. Adilia Pinchi Del Águila

DNI N° 72577369

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Pinchi del Aguila Adelia		
Código de alumno :	72577369	Teléfono:	950494625
Correo electrónico :	adela@pinchi@gmail.com	DNI:	72577369

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(x)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Responsabilidad Social Empresarial y Calidad de Vida Laboral en la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA, 2018*
Año de publicación:	2021

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(x)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


.....
Firma del Autor



8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

15 / 12 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.


Ing. M.Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

El autor.

Agradecimiento

Mi agradecimiento va dirigido a nuestro Dios por ser nuestro guía en todo este proceso personal y profesional, por estar dándonos victorias en cada una de nuestras batallas, por levantarnos en los momentos más difíciles, por ser el autor fundamental de nuestra vida y por su gracia y amor inmerecido.

A mi familia, quienes han sido nuestro aliento y fortaleza para seguir creciendo en mi vida profesional, por sus múltiples consejos que me han guiado para seguir creyendo en mis sueños y anhelos.

Y a todos los que aportaron en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice tablas.....	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
CAPITULO I REVISIÓN BIBIOGRÁFICA.....	6
1.1. Antecedentes de la investigación	6
1.2. Base teórica.....	11
1.3. Definición de Términos Básicos	22
CAPÍTULO II MATERIAL Y METODOS.....	24
2.1. Sistema de Hipótesis	24
2.2. Sistema de Variables.....	24
2.3. Tipo y nivel de investigación.....	26
2.4. Diseño de la investigación	26
2.5. Población y Muestra.....	27
2.6. Técnicas de recolección de datos	27
2.7. Método de análisis de datos	27
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
3.1. Resultados referentes al objetivo general.....	29
3.2. De la Variable: Responsabilidad social empresarial.....	30
3.3. De la Variable: Calidad de vida laboral	34
3.4. Discusión de resultados.....	38
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS.....	46

Índice tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	25
Tabla 2. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	29
Tabla 3. Correlación (Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral)	30
Tabla 4. Frecuencia de resultados de la dimensión imagen empresarial	30
Tabla 5. Frecuencia de resultados de la dimensión ética empresarial	31
Tabla 6. Frecuencia de resultados de la dimensión valores empresariales.....	32
Tabla 7. Frecuencia de resultados de la variable responsabilidad social empresarial	33
Tabla 8. Frecuencia de resultados de la dimensión salud ocupacional.....	34
Tabla 9. Frecuencia de resultados de la dimensión seguridad laboral.....	35
Tabla 10. Frecuencia de resultados de la dimensión calidad del ambiente laboral	36
Tabla 11. Frecuencia de resultados de la variable calidad de vida laboral	37

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de resultados de la dimensión imagen empresarial.....	31
Figura 2. Frecuencia de resultados de la dimensión ética empresarial.....	32
Figura 3. Frecuencia de resultados de la dimensión valores empresariales	33
Figura 4. Frecuencia de resultados de la variable responsabilidad social empresarial....	34
Figura 5. Frecuencia de resultados de la dimensión salud ocupacional	35
Figura 6. Frecuencia de resultados de la dimensión seguridad laboral	36
Figura 7. Frecuencia de resultados de la dimensión calidad del ambiente laboral.....	37
Figura 8. Frecuencia de resultados de la variable calidad de vida laboral	38

Resumen

La investigación titulada “Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa ahorro y crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018.” tuvo como objetivo general establecer la relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de vida labora en Cooperativa ahorro y crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018. El tipo de estudio aplicada; el diseño de la investigación es no experimental: asimismo la investigación conto con una muestra de estudio de 65 colaboradores de la empresa, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Pudiendo llegar así la siguiente conclusión, se evidencio la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0,815, indica una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna. Al mismo tiempo se llega a la conclusión en cuanto a la variable responsabilidad social empresarial en un 60%, siendo este el más prevalente, mientras que en un 38% los colaboradores calificaron como un nivel malo y regular que se encuentra la variable calidad de vida laboral.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, calidad de vida laboral, reputación empresarial, integración social.

Abstract

The research entitled "Corporate social responsibility and quality of working life at the Credit union San Martín de Porres, Ltda., 2018." had as general objective to establish the relationship between corporate social responsibility and quality of working life at the Credit union San Martín de Porres, Ltda., 2018. It is an applied study; the research design is non-experimental: likewise, the research had a study sample of 65 employees of the company, which were used as data collection surveys for both variables, which were applied to what the sample stipulates. Thus, the following conclusion can be reached: the relationship between both variables was evidenced, since the "p" value (Significance value = 0.00) obtained is less than 0.05. Likewise, since the "r" value is 0.815, it indicates a significant correlation, so the alternative hypothesis is accepted. At the same time, 60% of the employees rated the corporate social responsibility variable as the most prevalent, while 38% rated the quality of work life variable as bad and regular.

Key words: Corporate social responsibility, quality of work life, corporate reputation, social integration.



Introducción

Hoy en día las empresas tienen como principal objetivo ser económicamente rentables y lograr mantenerse en el tiempo, sin embargo, el cambio continuo que enfrenta la sociedad, obliga a las organizaciones no solo ser solventes, sino que además deben cumplir con una serie de temas fundamentales, relacionadas al medio ambiente, políticas sociales internas claras y una buena relación con la comunidad, aspectos que una empresa no puede dejar pasar.

Las asociaciones se han convertido en individuos dinámicos de la sociedad, por lo que deben ser conscientes y estar abiertos a satisfacer las necesidades de la red y su parte interior abierta, que no solo incorporan temas de calidad de los elementos o ángulos sociales, sino que incorporan aspectos que van mucho más allá. Si bien la preocupación social de las organizaciones no es algo muy nuevo, es una perspectiva que una red similar ha estado solicitando, ya que las asociaciones han obtenido un trabajo esencial dentro de la sociedad. (Rios, 2014, párr. 3)

El impacto de las organizaciones en diferentes zonas del día a día implica la selección de un trabajo que se extiende más allá del campo directo de la actividad convencional del equivalente tiene una impedancia directa en la tierra, la sociedad, la naturaleza, entre diferentes temas. El deber social de la empresa se convierte en esperar y hacer hincapié en los impactos de los efectos de sus tareas en la sociedad. La conducta empresarial moral no está restringida únicamente para ajustarse a contemplaciones morales o legítimas, pero considera diferentes aristas que se convierten en impactos directos para la comunidad.

En el Perú, las empresas tienen el propósito de crecer económicamente, dejando de lado su labor social con la población, pues se preocupan por los efectos que ocasiona su gestión en cada zona imaginable, pensando sus alcances desde los clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general. No obstante, no es suficiente tener una gran administración autorizada en una organización, pero es importante enfatizar sobre aquellos componentes que pueden no estar legítimamente identificados con la administración de una asociación, sin embargo, que al final tienen un impacto directo en su desarrollo y producción.

Existen numerosos casos de organizaciones que han logrado una ejecución monetaria fenomenal, pero han dejado de lado cuestiones de efectos ecológicos, enfoques sociales internas y externas, relación con la comunidad, entre otros, y por lo cual, a la larga han dejado de existir. (Pérez, Espinoza, y Peralta, 2016, p. 173)

Finalmente, una empresa socialmente responsable, es aquella que además de poseer una administración eficiente y una sustentabilidad económica adecuada, está preocupada por esas perspectivas paralelas que son tan importantes como las que se nombraron recientemente, y que, por una razón similar, garantiza el bienestar del cierre. -por red inaccesible, aplicando enfoques que legítimamente benefician a las personas.

En la ciudad de Tarapoto, existen muchas empresas que se preocupan más por acrecentar su rentabilidad y mantener una estabilidad económica; sin embargo, dejan de lado aspectos claves como es buscar el bienestar social, el cuidado ambiental, etc. Como es el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres, Ltda., donde se percibe ciertos problemas sociales, por tanto, se cuestionan a los administradores, en especial a los de más alto nivel, ya que la Responsabilidad Social Empresarial significa en asumir y preocuparse por las repercusiones de los impactos de las actividades en medio de la sociedad. Es decir, ser socialmente responsable no sólo es ventajoso hoy, sino que el interés público en la reputación de la organización y su responsabilidad social están aumentando y será aún más significativo en el futuro.

Por todo lo descrito, la investigación busca establecer la relación de la responsabilidad social empresarial y la calidad de vida laboral. El problema principal es: ¿Qué relación existe entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto?

, siendo los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto?, ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto? para abordar dichos problemas se tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San

Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto, y como objetivos específicos: Identificar el nivel de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto, analizar el nivel de calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto. Teniéndose como hipótesis general la siguiente: H_i : Existe relación significativa entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto y H_o : No existe relación significativa entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto, y las hipótesis específicas: El nivel de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto es alto, es alta, el nivel de calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto es alto. Las variables de estudio son: responsabilidad social empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., el diseño de la investigación no experimental, se tuvo una muestra conformada por 65 colaboradores, se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta, como instrumentos el cuestionario, llegando a concluir de acuerdo a nuestros objetivos planteados de la siguiente manera: Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la calidad de vida laboral, ya que la relación entre ambas variable es de 0.815, y el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05.

Importancia del estudio

En la actualidad ya no es suficiente y mucho menos bien visto que los propósitos, valores y objetivos estén enfocados en beneficiar la empresa a cualquier costo y sin considerar el impacto que las estrategias implementadas y las acciones llevadas a cabo puedan causar. Este pensamiento es un poco cerrado, pues de que vale lograr las metas propuestas si se está perjudicando el entorno en el que vivimos y a largo plazo el daño provocado será irreparable. La nueva tendencia es implementar estrategias enfocadas en la sostenibilidad del entorno mediante la Responsabilidad Social y sé que con el paso del tiempo muchas más empresas adoptarán esta mentalidad.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la acción voluntaria que ejecuta una entidad para hacer parte de sus actividades diarias el cuidado del medioambiente, el desarrollo social y desarrollo sostenible. Asimismo, es un conjunto de políticas para dirigir las relaciones de la empresa con sus socios, empleados y demás grupo de interés, de forma tal que los mismos se integren y formen parte de los principios de operación y estrategias de la organización.

El objetivo de la misma consiste en retribuir y beneficiar a todos los entes de la sociedad que son impactados de una forma u otra por las actividades que la empresa realiza. Busca la manera de contribuir con la sociedad para que la misma mejore cada día más.

La importancia de la responsabilidad social para las organizaciones radica en la construcción del desarrollo sostenible. Se trata de un sistema de gestión que beneficia a empresas, colaboradores, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés.

La calidad de vida en el trabajo se refiere de manera general a la satisfacción que tienen los trabajadores en relación a la vida laboral; es una forma diferente de ver y valorar la vida dentro de la organización, pues se busca el desarrollo y bienestar del colaborador sin dejar de lado, claro está, la eficiencia empresarial.

Más aún, existe evidencia que demuestra cómo el ofrecer un ambiente adecuado en donde exista calidad de vida repercute de manera positiva en el compromiso y motivación del trabajador, logrando un desempeño por encima de lo esperado.

Para establecer un proyecto de calidad de vida organizacional se deben de tomar en cuenta no sólo los elementos objetivos en el entorno de trabajo, tales como ofrecer ingresos adecuados y suficientes y el ambiente físico y condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo, sino que también se consideran aspectos subjetivos como el adecuado balance entre el trabajo y la vida personal, las oportunidades de desarrollo y crecimiento y las relaciones entre pares y con los líderes.

Son cada vez más las organizaciones que se enfocan en promover un adecuado balance entre el trabajo y la vida personal, brindando beneficios orientados a promover estilos de vida más saludables, integrar a las familias de los colaboradores y ofrecer alternativas más

flexibles en cuanto a horarios (horario flexibles, jornadas de trabajo reducidas, teletrabajo, entre otros).

La presente investigación se dividió en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se considera los trabajos previos, las teorías relacionadas y la definición de términos.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y la estadística utilizada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información, acompañado de la discusión de los resultados, conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Para abordar las investigaciones anteriores con respecto a las variables en estudio es necesario abarcar antecedentes en tres niveles como son:

A nivel internacional

Navas (2016), en su trabajo de investigación denominada: *La responsabilidad social empresarial y la imagen corporativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.* (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. Ecuador. Tuvo como objetivo examinar la variable mencionada anteriormente, siendo el tipo de estudio descriptiva acompañado de un diseño no experimental, se tomó como muestra a 45 personas, se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: La responsabilidad social empresarial empleada por la cooperativa se centra en la condición externa de lo aceptable, principalmente para sus individuos y la red, pero sus inversores no son adecuados para realizar y tienen la opción de cumplir la importancia del deber social corporativo. lo que es más en la condición interna de la ayuda, todos los especialistas están creando mal sus asignaciones asignadas, ya que no están recibiendo gran consideración y entusiasmo por la ejecución de su trabajo de parte de sus pioneros, por lo que para mejorar estas dificultades, la organización utilizó métodos para mejorar y ampliar el Cumplimiento de obreros y clientes.

Delgado (2016), en su tesis denominada: *Análisis de responsabilidad social de la cooperativa de ahorro y crédito CASAG, en la ciudad de Quito, año 2015.* (Tesis de pregrado) Universidad Técnica Particular de Loja, Quito-Ecuador. Plasmó como objeto detallar ambas variables ya mencionadas anteriormente, la metodología fue descriptiva con un nivel de enfoque cuantitativo, se tomó como muestra a 351 personas, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: Está en una dimensión baja, ya que los trabajadores no están adquiriendo una gran coherencia con los enfoques y principios del equivalente, lo que es más, la dimensión de cumplimiento con respecto a los administradores y pioneros se adquirió una dimensión del 81,4%, mientras

que El 58.6% de los representantes se muestran poco satisfechos e inspirados con respecto a sus pioneros, y de nuevo, el 41.6% de los clientes demostró que estaban contentos con las administraciones y los ejercicios realizados por lo agradable, en el que pocas personas en la ciudad también demostraron que estaban felices con el deber social de lo agradable, ya que en ciertos puntos de vista no ayuda a la prosperidad de la población.

Buenaño (2017), en su tesis denominada: *El balance social como instrumento de evaluación de la responsabilidad social empresarial en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1-zona 3*. (Tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. La presente investigación se plasmó como objeto examinar las variables antes mencionadas, el tipo de estudio fue explicativa acompañado con un diseño transversal, se tomó como muestra a 7 personas, se emplearon como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: El 39% de la población general estudiada demostró que lo aceptable cumple con la responsabilidad social empresarial, de todos modos, el 61% demostró que el avance y el cumplimiento de sus ejercicios que está haciendo el servicio es una manera decente, asimismo el 61% dijo que aplíquelo de una manera asombrosa, luego de diseccionar estas tasas, se adquirió que el 76% demostró que en el caso de que sea productivo utilizar el instrumento de la ecualización social ya que tendrá numerosas ventajas para lo agradable, de igual manera es de vital importancia que la organización tome una mejora decente de cada uno de sus ejercicios en general, con la razón principal para obtener beneficios tanto para sí misma en relación con la población.

A nivel nacional

Alva y Guerrero (2016), en su tesis denominada: *Análisis de las actividades de responsabilidad social empresarial de la empresa exportadora Marañón Cacao S.R.L. en San Ignacio - Cajamarca, en el año 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú. Tuvo como principal propósito describir cada una de las variables, siendo la metodología explicativa con un nivel de enfoque cuantitativo, se tomó como muestra a 39 personas, se utilizó la encuestas como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: La empresa Marañón Cacao S.R.L. no tiene una definición satisfactoria sobre la responsabilidad social empresarial, ya que no está completando una administración decente de sus ejercicios de manera confiable, de igual manera el administrador de la organización no tiene las capacidades adecuadas para crear de una

manera superior su capacidades, por lo que está perjudicando el desarrollo de la organización, así como en diferentes puntos de vista, esta organización tiene la remota posibilidad de que haga hincapié en la prosperidad de su localidad, ya que se trata de aplicar ejercicios comerciales que apoyan y continúan una conexión decente con la población en general y gran parte de su ubicación donde esta organización busca el avance y desarrollo útil de su población.

Venero (2017), en su trabajo de investigación denominada: *Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la Ciudad del Cusco, 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Andina del Cusco-Perú. Tuvo finalidad detallar cada una de las variables, el tipo de estudio fue descriptiva, se tomó como muestra a 150 personas, se aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyo que: La responsabilidad social empresarial en la cooperativa está en una dimensión baja, ya que no tiene una organización y un control decentes de las obligaciones del equivalente, de igual manera estos deberes son de importancia esencial dentro de una Cooperativa, ya que permite un trabajo decente. avance de los ejercicios de la organización, en lo que está de acuerdo con mejorar y transmitir una imagen decente, ejecutar procedimientos para la ejecución de un gran trabajo y una coherencia adecuada con los enfoques para construir una dimensión suficiente de inspiración y cumplimiento de especialistas y clientes, lo que permitir que el agradable Santo Domingo de Guzmán tenga una administración decente de sus diligencias y trabajos para que tenga un desarrollo y beneficio satisfactorios.

Hernández y Manrique (2017), en su tesis denominada: *La Responsabilidad Social Empresarial y su Influencia en el éxito Competitivo de las Empresas Agroexportadoras de Uva Fresca*. (Tesis de Posgrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú. Tuvo como objetivo analizar la relación que tienen las variables antes mencionadas, el tipo de estudio fue cuantitativo y cualitativo, se tomó como muestra a 20 empresas de Ica, se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: Existe una conexión positiva entre los factores mencionados anteriormente, ya que es de importancia imperativa que cada organización necesita satisfacer sus obligaciones sociales corporativas para lograr una presencia decente y agresiva en el mercado, por lo que los clientes elegirán a esa organización para la gran ejecución y la administración que otorga, además, las

organizaciones de Agroexportadoras están tomando una dimensión decente de sus deberes sociales comerciales, ya que necesitan tener una mayor productividad y desarrollo del equivalente, con el único objetivo de lograr una situación decente en el mercado y de esta manera, ayude a mejorar y desarrollar su localidad con el objetivo de tener una conexión decente entre todos.

Flores y Silva (2018), en su investigación denominada: *La responsabilidad social empresarial para incrementar la competitividad en la empresa Helatonys-Chiclayo 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Tuvo como finalidad plantear estrategias para la variable antes mencionada, el tipo de estudio descriptiva, se tomó como muestra a 103 personas, se utilizó como técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: En cuanto a los sistemas de RSE en Helatonys, el 55% de los especialistas demostró que, por casualidad, es importante aplicar esta metodología para obtener más información y aptitudes para realizar un programa satisfactorio de ventaja social y su desarrollo, en cualquier caso, el 40%. mostró que es asombroso que este procedimiento se utilice para que así pueda tener una imagen decente como organización. Después de ver estos anuncios, se puede decir muy bien que la organización necesita prácticas ampliadas y coherencia con los principios, estrategias y leyes de la organización. deber social corporativo en su organización, ya que a través de una gran administración por parte de la organización obtendrá una consistencia del 100% de los ejercicios de la organización para que los destinos y objetivos se logren en un momento dado.

López (2018), en su tesis denominada: *Calidad de vida y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Tuvo como objeto examinar la correlación entre las variables antes mencionadas, el tipo de estudio fue básico, se tomó como muestra a 50 personas, se empleó como técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: Existe una conexión inmediata y constructiva entre los factores mencionados anteriormente, ya que es de importancia imperativa que los asistentes tengan una satisfacción personal adecuada para desarrollar una ejecución de trabajo suficiente en la clínica médica, así como una conexión constructiva e impotente entre las inspiraciones básicas. con respecto a sus pioneros y la ejecución del trabajo en los asistentes médicos de la clínica de emergencias, además,

algunos cuidadores médicos en el cuidadoso enfoque necesitan información sobre una parte de los ejercicios que deben completarse, de modo que a fin de mejorar este tipo de desastres, la región de la organización realizará ejercicios de autoconciencia para mejorar la inspiración y la ejecución de los especialistas para que puedan satisfacer la mayoría de los objetivos establecidos.

Peña, Viamonte y Zegarra (2017), en su tesis denominado: *Calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia en un hospital nacional de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de maestría) en la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Tuvo como objeto determinar la calidad de vida en el trabajo del profesional de enfermería; el tipo de investigación fue descriptivo, no experimental de corte trasversal; la muestra estuvo compuesta por 65 profesionales, a quienes se aplicó como técnica la encuesta con un cuestionario como instrumento. Llegando a concluir que: La mayor parte de los profesionales de enfermería encuestados muestran un nivel medio en la calidad de vida en el trabajo, ya que no están recibiendo las motivaciones adecuadas de sus gerentes y líderes, asimismo dicho hospital no tiene capacitaciones adecuadas y continuas dirigidos a su personal de trabajo, de tal manera que están perjudicando a la ejecución de sus actividades y a la imagen del hospital, además la insatisfacción de los profesionales de enfermería se debe a que en algunos aspectos no son entendidos y comprendidos por sus gerentes, de tal modo que el hospital implementara nuevas técnicas para llevar una buena calidad de vida en el trabajo y mejorar la imagen del hospital.

A nivel local

Chuquizuta y Cruz (2018), en su trabajo de investigación denominada: *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 pregrado) Universidad Peruana Unión, Tarapoto-Perú. Tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre las variables antes mencionadas, el tipo de estudio fue -correlacional con un diseño no experimental, se tomó como muestra a 208 personas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluyó que: Existe una relación positiva entre las variables ya mencionadas, ya que es fundamental que la empresa lleve un buen funcionamiento de sus responsabilidades sociales empresariales para que de esa manera tener una buena imagen corporativa en su personal de trabajo y como también para

la empresa, además la empresa Don Pollo San Martín S.A.C, en algunos aspectos le falta cumplir con sus responsabilidades sociales ya que no tiene un buen cuidado del ambiente y no brinda mucho apoyo a su comunidad, en lo que tomara medidas necesarias para resolver estos percances, a fin de lograr los objetivos y metas trazadas en un determinado tiempo.

1.2. Base teórica

1.2.1. Responsabilidad social empresarial

Según Chiavenato (2009) sostiene que la responsabilidad social corporativa o empresarial es un modelo de negocio autorregulado que ayuda a una empresa a ser socialmente responsable, a sí misma, a sus partes interesadas y al público. Al practicar la responsabilidad social corporativa, también llamada ciudadanía corporativa, las empresas pueden ser conscientes del tipo de impacto que están teniendo en todos los aspectos de la sociedad, incluidos los económicos, sociales y ambientales.

Para Escobar (2015) considera que la responsabilidad social empresarial “es el compromiso de una compañía para gestionar los efectos sociales, ambientales y económicos de sus operaciones de manera responsable y en línea con las expectativas del público” (p.02).

Es necesario emplear la responsabilidad social como una estrategia de las gestiones, ya que este permitirá capturar la atención y preferencia del cliente a través del bienestar y los beneficios que este proporcione con su servicio o producto.

La responsabilidad social es aquel compromiso entre los miembros de la sociedad, entre sí o con la sociedad toda. Puede aparecer bajo la forma de una responsabilidad, de una carga o incluso de un castigo. Si bien en primera medida aparece como una cuestión ética, rara vez no se encuentra enmarcada en un contexto legal. (Gonzales, 2011, p. 1)

Es importante que las organizaciones tengan en cuenta el beneficio o impacto que ocasionara las decisiones que tomen con respecto a la obtención de ganancias, pues emplear la política social, permitirá el ingreso a nuevos mercados, un crecimiento sostenible, sobre todo conseguirá la confianza de los clientes, colaboradores y de la sociedad.

Por su parte, Reyno (2008) menciona que “la responsabilidad social puede estar comprendida por acciones negativas y positivas, es decir, las primeras hacen referencia a abstenerse de actuar y, las segundas en actuar” (p. 45). En otras palabras, la responsabilidad social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos o miembros de una sociedad o empresa, voluntariamente, de contribuir para una sociedad más justa y por proteger el ambiente.

La responsabilidad social corporativa o empresarial es un concepto de gestión mediante el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales e interacciones con sus partes interesadas.

Uno de los puntos más importantes sobre la responsabilidad social empresarial hoy en día consiste en el compromiso por el cuidado del medio ambiente. Lo mismo sucede con el ámbito laboral, garantizando condiciones dignas para todos sus empleados, en este caso, la responsabilidad social no corresponde a un mero juicio de la moral, sino que se haya estrictamente legislado y establecido. (Eyzaguirre, 2016, p. 2)

Con base en ello se entiende que las empresas que impulsan y desarrollan proyectos de responsabilidad social empresarial obtienen una mayor ventaja competitiva sobre aquellas que, estando en su mismo rubro, no lo realizan.

Importancia de la responsabilidad social

Sin embargo, Carrol (2010) sostiene que la responsabilidad social empresarial es importante para el desarrollo sostenible de un país. Pues contribuye a mejorar la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general.

La importancia de la responsabilidad social para las organizaciones radica en la construcción del desarrollo sostenible. Se trata de un sistema de gestión que beneficia a empresas, colaboradores, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de interés. Las empresas que se comprometen con la RSE saben que dicho compromiso carece de carácter obligatorio, por lo que significa que sus prácticas estratégicas en favor del entorno, deberán trascender la normatividad vigente, de manera que marquen un nuevo

estándar para su industria y para el sector corporativo en general. Es algo extra que ofrecer a las comunidades locales y globales. (p. 41)

Características de la responsabilidad social empresarial

Por otro lado, De la Cruz (2013) menciona que la responsabilidad social empresarial tiene las siguientes características:

- Se trata de una visión integral de negocios, donde la compañía crea valor económico (beneficio económico), ambiental (planeta) y social (personas).
- La RSE está integrada en todos los procesos del negocio.
- La RSE es personalizada.
- La RSE es una estrategia de negocios que genera ganancias económicas a mediano y largo plazo
- La RSE se puede implementar en PYMES y en grandes multinacionales. (p. 43)

Elementos de la responsabilidad social empresarial

Tal como lo menciona De la Cruz (2013), la responsabilidad social cuenta con elementos que contribuyen a mejorar la gestión de las organizaciones en los de la sociedad, a continuación, se presentan las siguientes:

- **Compromiso de la empresa:** se refiere a la responsabilidad de las empresas de operar de tal forma que agreguen valor a la sociedad.
- **Decisión voluntaria:** el enfoque es de carácter exclusivamente voluntario y no regulado por la ley.
- **Beneficio para la sociedad y público de interés:** es decir, clientes, consumidores, proveedores, empleados y la comunidad deben beneficiarse de las operaciones de la empresa.
- **Conducta ética:** esta trasciende las expectativas tradicionales de negocios e incluye las expectativas de la sociedad.
- **Desempeño ambiental:** el cuidado del medio ambiente comúnmente es resaltado.
- **Adaptabilidad:** al contexto y a la rentabilidad de la sociedad en la que opera la empresa.

Beneficios de la responsabilidad social empresarial

Los beneficios potenciales de la RSE para las empresas según lo indicado por Equipo Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - CERES (2016):

- Mejor reconocimiento de marca
- Reputación empresarial positiva
- Incremento de ventas y fidelización de clientes.
- Mejor desempeño financiero
- Mayor capacidad para atraer talento y retener personal.
- Crecimiento organizacional
- Acceso más fácil al capital
- Conciencia ambiental. (p. 52)

Evaluación de la responsabilidad social empresarial

Para la presente valuación de la responsabilidad social empresarial se ha tomado como autor a Martínez (2005), la cual evalúa la RSE mediante tres elementos: imagen empresarial, ética empresarial y valores empresariales; siendo estas compuestas con sus respectivos indicadores. A continuación, se mencionan y detallan cada una.

Imagen Empresarial: para Martínez (2005) menciona que la imagen empresarial es tener una buena reputación hacia todos los diferentes actores de una empresa (Estados, canales de distribución, ciudadanos, colaboradores, colaboradores potenciales, etc.), siendo de suma importancia para el funcionamiento de una empresa.

- Buena imagen, hace referencia a como los consumidores tienen conceptos positivos hacia la empresa.
- Presencia empresarial, consiste en la participación en actividades sociales por parte de la empresa. (p. 72)

Ética Empresarial: asimismo, Martínez (2005) lo considera como un tipo de ética profesional que analiza los principios éticos y morales que surgen en los negocios, cuyo propósito es alcanzar una mayor armonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación de los trabajadores en el entorno laboral.

- Disciplina, consisten en que cómo las personas aplican este principio durante su trabajo.
- Moral, hace referencia al conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas de un determinado lugar.
- Voluntad, consiste en la búsqueda de las necesidades insatisfechas en las personas, y poder lograr ser identificadas a tiempo.

- Bienestar social o ambiental, considera en la participación de personas y organizaciones en cuanto a actividades que se ejecuten en una comunidad y contribuyendo a minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones productivas y conservar el medioambiente. (p. 72)

Valores Empresariales: por su parte Martínez (2005) presenta los valores más importantes que influyen directamente para el desarrollo de una correcta responsabilidad social empresarial que son:

- Respeto, es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.
- Justicia, dar a cada uno lo suyo.
- Solidaridad, hace referencia a la forma de actuar ante una situación que está pasando una persona o empresa, a la cual podemos entregar nuestra ayuda.
- Responsabilidad, es un valor, porque gracias a ella podemos convivir en sociedad de una manera pacífica y equitativa.
- Honestidad, es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y lo que se hace, conducta que se observa hacia los demás y se exige a cada quien lo que es debido. (p. 72)

1.2.2. Calidad de vida laboral

Según Fierro (2018) considera que la calidad de vida laboral se entiende como:

Todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que da como resultado un desarrollo humano integral en todas las áreas en las que se desenvuelven las personas. (p. 27)

Según Mercado (2012) define la calidad de vida laboral “como las condiciones y entornos favorables de un lugar de trabajo que apoyan y sostienen la satisfacción de los empleados al proporcionarles seguridad y recompensas en el trabajo” (p. 142). Es decir que la calidad de vida laboral abarca varias facetas, como las condiciones de trabajo, el tiempo de trabajo, el modo de pago de los salarios, los riesgos para la salud y el comportamiento de la administración durante todo el proceso de respuesta a las necesidades de los empleados.

Para Flores (2008) define que la calidad de vida laboral “es una manera en que se describe las experiencias personales y grupales que viven los individuos en relación al trabajo” (p. 36); por lo tanto han existido varios elementos que componen esta definición: tareas de trabajo, motivación, poder de decisión, satisfacción laboral, balance entre la vida en el trabajo y personal, el nivel de estrés.

Por su parte, Chiavenato (2009) menciona que la calidad de vida laboral “se refiere a la situación favorable o desfavorable de un entorno laboral para las personas que trabajan en una organización” (p. 263). En otras palabras, es el grado en que los miembros de una organización de trabajo pueden satisfacer importantes necesidades personales a través de sus experiencias en la empresa.

Según Duro (2014) menciona que la calidad de vidas en el trabajo es una definición muy difícil esto se debe por la alta confusión y variedad de indicadores envueltos: nivel de motivación, satisfacción laboral, el bienestar del personal, calidad del ambiente laboral, salud ocupacional, nivel de ingreso, lealtad laboral. “El principio en el que se basa la calidad de vida en el entorno laboral es que el trabajo debe tener una concepción positiva por parte de todas las partes implicadas: dueños de las empresas, directivos, cargos intermedios y empleados” (p. 21).

Importancia de la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral humaniza el ambiente laboral, ya que cubre las necesidades básicas de los trabajadores y las de otro nivel. Busca emplear las habilidades más avanzadas de éstos, y a la vez, ofrecer un ambiente en que puedan mejorarlas y desarrollarlas en procura de su buen funcionamiento.

La importancia de la calidad de la vida laboral es extender los trabajos y las condiciones de trabajo que son sobresalientes para los empleados, así como la fortaleza económica de la organización. Se refiere al nivel de motivación, satisfacción, compromiso, participación de los empleados y evaluación del mejor desempeño de los empleados según los objetivos de la Organización y una experiencia individual con respecto a su trabajo. La calidad de vida laboral ayuda naturalmente a mejorar el mundo de los empleados y también mejora el rendimiento de la industria o las empresas. (Duro, 2014, p. 98)

Factores que influyen en la calidad de vida laboral

Según lo señalado por Chandramohan (2008) Los factores que influyen y deciden en la calidad de vida laboral son:

- **Actitud.** la persona a la que se le confía un trabajo en particular debe tener conocimientos suficientes, habilidades y experiencia requeridas, entusiasmo, nivel de energía, voluntad de aprender cosas nuevas, etc.
- **Ambiente.** El trabajo puede implicar tratar con clientes que tienen diferentes niveles de tolerancia, preferencias, patrones de comportamiento, nivel de comprensión.
- **Las oportunidades.** Algunos trabajos ofrecen oportunidades para el aprendizaje, la investigación, el descubrimiento, el autodesarrollo, el mejoramiento de habilidades, el espacio para la innovación.
- **Naturaleza del trabajo.** Algunos trabajos necesitan habilidades sociales, cualidades de liderazgo, inteligencia, habilidades para tomar decisiones, habilidades para transitar y extraer trabajo de otros.
- **Personas:** Casi todos tienen que tratar con tres grupos de personas en el lugar de trabajo, estos son: jefe, compañeros de trabajo y subordinados.
- **Nivel de estrés.** El nivel de estrés no necesita ser directamente proporcional a la compensación. El estrés es de diferentes tipos: estrés mental / estrés físico y estrés psicológico o emocional.
- **Perspectivas de carrera.** Cada trabajo debe ofrecer desarrollo de carrera.
- **Desafíos.** El trabajo debe ofrecer algunos desafíos al menos para hacerlo interesante; eso le permite a un empleado mejorar sus conocimientos, habilidades y capacidades.
- **Crecimiento y desarrollo.** sí una organización no ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, es muy difícil retener al personal talentoso y también encontrar talento nuevo con experiencia y habilidad.
- **Riesgo involucrado y recompensa.** Generalmente, la recompensa o compensación es directamente proporcional a la cantidad de trabajo, horas de trabajo, naturaleza y grado de responsabilidad. Aunque el riesgo está involucrado en cada trabajo, su naturaleza y su grado varía en ellos.

Alcances importantes de la calidad de vida laboral

Algunos de los ámbitos importantes de la calidad de la vida laboral, según Walton citado por Segurado y Agulló (2002) son:

1. **Compensación adecuada y justa:** esta debe garantizar salarios razonables a los empleados para que puedan mantener un nivel de vida deseable.
2. **Condiciones de trabajo seguras y saludables:** consiste en la empresa pueda brindar todas las seguridades para el empleado y un clima laboral deseable.
3. **Oportunidad de usar y desarrollar capacidades humanas:** la calidad de vida será mejor si los puestos de trabajo permiten una buena técnica y control suficientes para sus empleados.
4. **Oportunidad de crecimiento y seguridad:** consiste en las empresas deben brindar programas de superación para los trabajadores logrando así un mejor rendimiento de los mismos.
5. **Integración social en la organización del trabajo:** consiste en la integración de los colaboradores sin discriminación en la que se encuentran bajo un solo nivel en la empresa.
6. **Constitución en la organización del trabajo:** consiste en que cada empleado debe tener derecho como la privacidad personal, el derecho a la expresión, el derecho a un trato equitativo, etc.
7. **Trabajo y vida total:** consiste en que la empresa debe estimular prácticas laborales solidarias y flexibles, que faciliten a los padres de familia el logro de un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
8. **Relevancia social de la vida laboral:** incluye el reconocimiento de la responsabilidad social de la empresa en cómo son comercializados los productos, disposición de desechos, y tratos por parte de los empleados.

Factores que afectan negativamente en la calidad de vida laboral

Por su parte, Polo (2014) menciona que existen cuatro tipos de factores que afectan a los colaboradores en su trabajo, a continuación, se explica cada una:

1. **Factores individuales:** Son aquellos factores que, si bien la empresa no puede controlar directamente, pero sí pueden contribuir a mejorar la calidad de vida laboral en los empleados. (p. 23)
 - La salud.

- Vida personal.
2. **Factores organizacionales:** estos factores si están en tu estricto control, y por tanto puedes hacer muchas cosas para mejorarlos.
 - Mejorar el ambiente laboral.
 - Crea una mejor cultura organizacional.
 - Organización Vertical vs. Horizontal.
 - Buena organización en el trabajo. (p. 23)
 3. **Condiciones en el trabajo:** consiste en brindar un buen clima organizacional a los empleados.
 - Espacios o instalaciones cómodos.
 - Tener la última tecnología. (p. 23)
 4. **Socioeconómicos:** tener una oferta económica atractiva y con beneficios laborales que mantengan a los empleados fieles a la empresa.
 - Salario acorde a la responsabilidad.
 - Plan de crecimiento dentro de la empresa. (p. 23)

Beneficios de la calidad de vida en el trabajo.

Entre sus benéficos de la calidad de vida en el trabajo, Hernández (2011) determinas los siguientes:

- Una elevada motivación
- Niveles más bajos de ausencia, enfermedad y estrés.
- Aumenta la competitividad y la productividad.
- Aumenta la moral del personal
- Mejora el servicio al cliente.
- Conduce a una actitud más comprometida y positiva en tu personal.
- Reduce la rotación de personal y minimizar los costos de reclutamiento.
- Ser reconocido como un negocio en el que las personas desean trabajar.
- Personal más comprometido
- Mayor fidelidad, compromiso y motivación de los empleados. (p. 42)

Evaluación de la calidad de vida en el trabajo

Según Chiavenato (2011) la calidad de vida laboral es un conglomerado de normativas y procesos direccionados a la protección de la integridad física y mental del empleado, resguardar de los peligros de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico

donde se desarrolla, este se evalúa a través de tres dimensiones salud ocupacional, seguridad y el ambiente laboral, cada uno con sus respectivos indicadores que a continuación se mencionan:

Dimensión 1: Salud ocupacional. Es el grupo de acciones que ejecuta la organización, cuya finalidad es la desarrollo y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los empleados de todas las profesiones sembrando e incentivando la adaptación del trabajo al individuo y del individuo a su trabajo. (Chiavenato, 2011)

- Ambiente físico de trabajo: se toma en cuenta el discernimiento que posee el trabajador sobre los escenarios de iluminación, ventilación, temperatura y nivel de ruido.
- Ambiente psicológico de trabajo: este punto hace referencia a la percepción que poseen los colaboradores sobre el estilo gerencial, el nivel de estrés que poseen los colaboradores, etc.
- Aplicación de principios de ergonomía: comprende el cambio y modificación continúa del ambiente de trabajo, con la finalidad de que este se adecue a las necesidades y características del personal.

Dimensión 2: Seguridad laboral. La seguridad en el ambiente laboral hace referencia al grupo determinante de acciones que permiten ubicar y analizar los peligros e implantar las medidas para advertir los accidentes en el centro de trabajo. Ya sea por situaciones de inseguridad (riesgo que pueden tener el establecimiento, la maquinaria, los equipos, las herramientas y los puntos de operación) o sucesos inseguros (causa humana que determina la realidad de peligro para que cause el incidente). (Chiavenato, 2011)

- Prevención de accidentes: Una minimización de los accidentes significa una disminución de las bajas por enfermedad, por lo tanto, menos costes y menos obstáculos del proceso de fabricación. Impide además a los administradores los gastos de contratar y formar a nuevo personal, y permite minimizar los costes de las jubilaciones adelantadas y los desembolsos de los seguros. (Chiavenato, 2011)
- Prevención de robos (Vigilancia): Hoy en día, las empresas deben invertir en organizar sistemas de monitoreo y vigilancia tanto de su entorno externo como interno, que le permitan tener las medidas preventivas. (Chiavenato, 2011)

- Prevención de incendios: Un plan de prevención de incendios debe formar parte esencial de cualquier programa de seguridad en el trabajo, de hecho, existen normas como la C.F.R. (código de normas federales) dictada por la OSHA (administración de seguridad y salud ocupacional) que lo exigen en el sector empresarial. (Chiavenato, 2011)

Dimensión 3: Calidad del ambiente laboral. La calidad del ambiente laboral es una filosofía, una serie de afirmaciones que abarcan todos los esfuerzos por acrecentar la productividad y optimizar la moral (motivación) de los individuos, destacando la colaboración de la gente, la conservación de su dignidad, y por descartar los elementos disfuncionales de la jerarquía organizacional. (Chiavenato, 2011)

- Suficiencia en las retribuciones. Esto puede ser conseguido por capacidad en los ingresos para conservar un patrón social admisible para vivir.
- Bienestar en el trabajo. Establece circunstancias de trabajo que disminuyan el peligro de enfermedades y daños; una edad término en el trabajo que es latentemente nocivo para aquellos de menor o mayor edad de lo determinado.
- Oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas. Se incluye en esta clase la libertad, el uso de compuestas destrezas más que la concentración constante de una sola, retroalimentación acerca de los resultados de una diligencia como una base de automatización.
- Oportunidades de crecimiento continuo. Este procedimiento engloba asignaciones de trabajo y propósitos educacionales para incrementar las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso, y seguridad en el trabajo.
- Integración social en el trabajo. Quiere decir liberarse de prejuicios; igualdad; movilidad; iniciación interpersonal; apoyo continuo a los equipos de trabajo.
- Balancear entre trabajo y vida. Quiere decir que los requerimientos de trabajo, envolviendo programas-presupuesto, cuestiones urgentes, y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo periódico, y que las oportunidades de ascenso no demanden continuamente de variaciones geográficas. (Chiavenato, 2011)

1.3. Definición de Términos Básicos

Adaptabilidad. Es la capacidad y habilidad que tiene una persona para acomodarse y adecuarse a cualquier actividad o función que realice una empresa u organización, con la intención de cumplir con las labores encomendadas para luego lograr los objetivos y metas deseadas por la empresa, ya que al ajustarse a una actividad permitirá conocer y desempeñar nuevas habilidades y capacidades para un buen desarrollo laboral. (Carrol, 2010, p. 63)

Calidad de vida laboral. Son principalmente todos los sentimientos de un trabajador sobre cada dimensión y elemento de su trabajo, comprendiendo también a lo económico y las relaciones interpersonales entre personal de trabajo y la empresa, etc. (Duro, 2014, p. 58)

Conducta ética. Se refiere a los buenos y adecuados comportamientos que los trabajadores muestran en una determinada empresa, ya que se basa principalmente a los buenos valores y a las apropiadas responsabilidades que presentan para realizar bien las tareas encomendadas, siempre y cuando llevando el respeto hacia las demás personas. (Duro, 2014, p. 58)

Desempeño financiero. Es la ejecución de todas las actividades y operaciones financieras que ejercen los trabajadores encargados de dichas funciones de una empresa, además es el buen desarrollo financiero que realizan las empresas con la intención de llevar una adecuada administración y control de sus actividades para obtener los objetivos deseados por la misma. (Chiavenato, 2009, p. 75)

Experiencia personal. Son las destrezas, capacidades y habilidades que obtuvo una persona luego de un tiempo establecido de aprendizaje, asimismo es el resultado que logra obtener una persona después haber vivido o sufrido una y varias veces situaciones diferentes en el transcurso de su vida. (Chiavenato, 2009, p. 117)

Integración social. Es el proceso en el cual una empresa busca que sus trabajadores por más que estén divididos en diferentes funciones de la empresa, tengan una integración social adecuada entre todos, de tal modo que también motivar a que los clientes y la

población participen en campañas y actividades realizadas por la empresa con la única intención de llevar una buena imagen como empresa. (Gonzales, 2011, p. 47)

Reputación empresarial. Son las opiniones e ideas que tiene un trabajador a cerca de la empresa, de tal forma que permitirá saber cuáles son las responsabilidades y valores que mantiene dicha empresa. (Gonzales, 2011, p. 47)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y METODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto.

Ho: No existe relación significativa entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto.

Hipótesis específicas

H1: El nivel de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto es alto.

H2: El nivel de calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto es alto.

2.2. Sistema de Variables

Variable independiente : Responsabilidad social empresarial

Variable dependiente : Calidad de vida laboral

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Responsabilidad Social Empresarial	Es el compromiso de una compañía para gestionar los efectos sociales, ambientales y económicos de sus operaciones de manera responsable y en línea con las expectativas del público. (Martínez, 2005)	La Responsabilidad social empresarial en el trabajo será evaluada teniendo en cuenta a la imagen empresarial, ética empresarial y valores empresariales.	Imagen Empresarial	Buena imagen	Ordinal
				Presencia empresarial	
			Ética Empresarial	Disciplina	
				Moral	
				Voluntad	
				Bienestar social o ambiental	
			Valores Empresariales	Respeto	
				Justicia	
				Solidaridad	
				Responsabilidad	
				Honestidad	
			Calidad de vida laboral	Todas aquellas actividades que se generan en un contexto laboral y que busquen mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar. (Chiavenato, 2011)	
Ambiente psicológico de trabajo					
Aplicación de principios de ergonomía					
Seguridad laboral	Prevención de accidentes				
	Prevención de robos (Vigilancia)				
	Prevención de incendios				
Calidad del ambiente laboral	Suficiencia en las retribuciones				
	Bienestar en el trabajo				
	Oportunidades inmediatas para desarrollar las capacidades humanas				
	Oportunidades de crecimiento continuo				
	Integración social en el trabajo				
	Balancear entre trabajo y vida				

Fuente: Elaboración propia

2.3. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación

Según Hernández (2014), la presente investigación a desarrollar, según la finalidad que persigue, es aplicada, ya que se busca obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

El nivel de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo puesto que se analizarán las variables a través de componentes numéricos, por lo que se utilizara la estadística para su desarrollo. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

La investigación tendrá un nivel de investigación descriptiva correlacional.

Descriptivo: La presente tiene la propiedad de describir los hechos y/o acontecimientos que vienen pasando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín LTDA., 2018; buscando de esta forma los aspectos importantes de la responsabilidad social empresarial y la calidad de vida laboral.

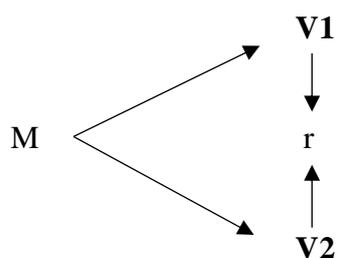
Correlacional: La presente será correlacional; ya que la presente busca establecer el grado y/o nivel de relación entre las variables de investigación. Asimismo, estará direccionado en base a la responsabilidad social empresarial y su relación con la calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA., 2018, de la ciudad de Tarapoto.

2.4. Diseño de la investigación

La investigación presentó un diseño no experimental, la misma que tiene la propiedad de no manipular las variables de manera independiente. Asimismo, con todo ello; el análisis ha sido realizado a través de la observación directa según como se presenten en su contexto natural. El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo puesto que se analizarán las variables a través de componentes numéricos, por lo que se utilizara la estadística para su desarrollo. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

El esquema empleado es el siguiente:

Dónde:



Dónde:

M: Muestra de estudio

V1: Responsabilidad social

V2: Calidad de vida

r: Relación entre las variables

2.5. Población y Muestra

Población.

La población del presente estudio estuvo compuesta por 65 colaboradores, quienes darán a conocer su percepción sobre la problemática.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por los 65 colaboradores, ya que es un número fácil de poder encuestar.

2.6. Técnicas de recolección de datos

Técnicas: En el presente estudio se utilizó la encuesta, la cual estuvo direccionada a los trabajadores de la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres, con la finalidad de evaluar cada una de las variables.

Instrumentos: Se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual se crea en base a los indicadores y dimensiones de cada una de las variables en estudio.

2.7. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos han sido procesados según la aplicación del instrumento en forma manual utilizando el programa de Excel, utilizando una tabla de matriz de las

dos variables. Para el análisis se empleó el software estadístico SPSS V.21 y según las escalas de medición de ambas variables. Los estadísticos fueron: Tabla de frecuencia para datos agrupados, prueba de Pearson. Sin embargo, en la parte del desarrollo se buscó dar respuesta de forma secuencial tal y como se presentaron los objetivos del estudio, a través de del método hipotético deductivo ya que se trata del método que parte de una hipótesis o explicación inicial, para luego obtener conclusiones particulares de ella, que luego serán a su vez comprobadas experimentalmente. Es decir, comprende un paso inicial de inferencias empíricas (observación, por ejemplo) que permiten deducir una hipótesis inicial que sea luego sometida a experimentación

Para medir las dos variables se utilizó una escala Likert, donde para el procesamiento de los datos se procedió a realizar una escala de la valoración mediante intervalos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados referentes al objetivo general

La hipótesis general de la investigación busca determinar si existe relación significativa entre la relación significativa entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda. , 2018, de la ciudad de Tarapoto, por tanto, a continuación, se presenta el análisis de estadístico que se realizó para comprobar la hipótesis.

Para dar solución a este objetivo, se procedió a aplicar la prueba de normalidad a los resultados de las variables, posterior a ello se utilizó el estadístico de correlación de Pearson, finalmente se contrasta la hipótesis planteada en la presente investigación.

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Responsabilidad Social Empresarial	Calidad de vida laboral
N		65	65
Parámetros normales^{a,b}	Media	52.58	40.27
	Desviación típica	11.651	10.435
Diferencias más extremas	Absoluta	.121	.090
	Positiva	.061	.090
	Negativa	-.121	-.088
Z de Kolmogorov-Smirnov		.693	.519
Sig. asintót. (bilateral)		.563	.732

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 3 se evidencia que la Sig. Asintót. (Bilateral) es $>$ a 0,05 de ambas variables (Responsabilidad social empresarial 0,563 y calidad de vida laboral 0,732), por lo tanto, se considera que las variables presentan una distribución normal, motivo por el cual se aplicó la correlación de Pearson.

Tabla 3*Correlación (Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral)*

		Responsabilidad social empresarial	Calidad de vida laboral
Responsabilidad social empresarial	Correlación de Pearson	1	,815**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Calidad de vida laboral	Correlación de Pearson	,815**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 3, muestra la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. Bilateral) es $<$ a 0,05 es decir “0,000”; así mismo se observa que el coeficiente de correlación muestra un valor positivo de 0,815 lo cual evidencia que la correlación es alta, es por ello que se acepta la H_1 , la cual señala que “Existe relación significativa entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto”

3.2. De la Variable: Responsabilidad social empresarial

Para evaluar la variable responsabilidad social empresarial en la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 4*Frecuencia de resultados de la dimensión imagen empresarial*

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	27	42%	Muy inadecuado
Casi Nunca	27	42%	Inadecuado
A veces	11	16%	Regular
Casi siempre	0	0%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy Adecuado
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia

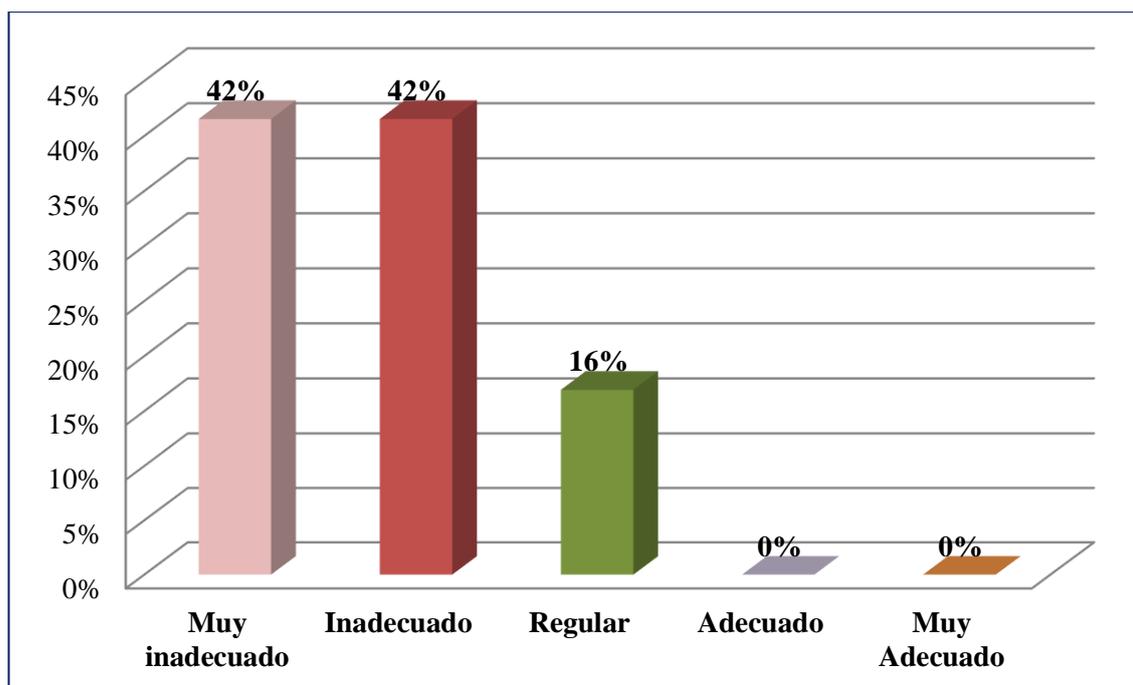


Figura 1. Frecuencia de resultados de la dimensión imagen empresarial. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 4 y figura 1, el 42% de los colaboradores señalaron que la responsabilidad social empresarial en cuanto a su dimensión de imagen empresarial es muy inadecuada y a la vez inadecuado, un 16% manifestaron que se encuentra en un nivel regular.

Tabla 5

Frecuencia de resultados de la dimensión ética empresarial

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	13	20%	Muy inadecuado
Casi Nunca	44	68%	Inadecuado
A veces	6	9%	Regular
Casi siempre	2	3%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy Adecuado
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia

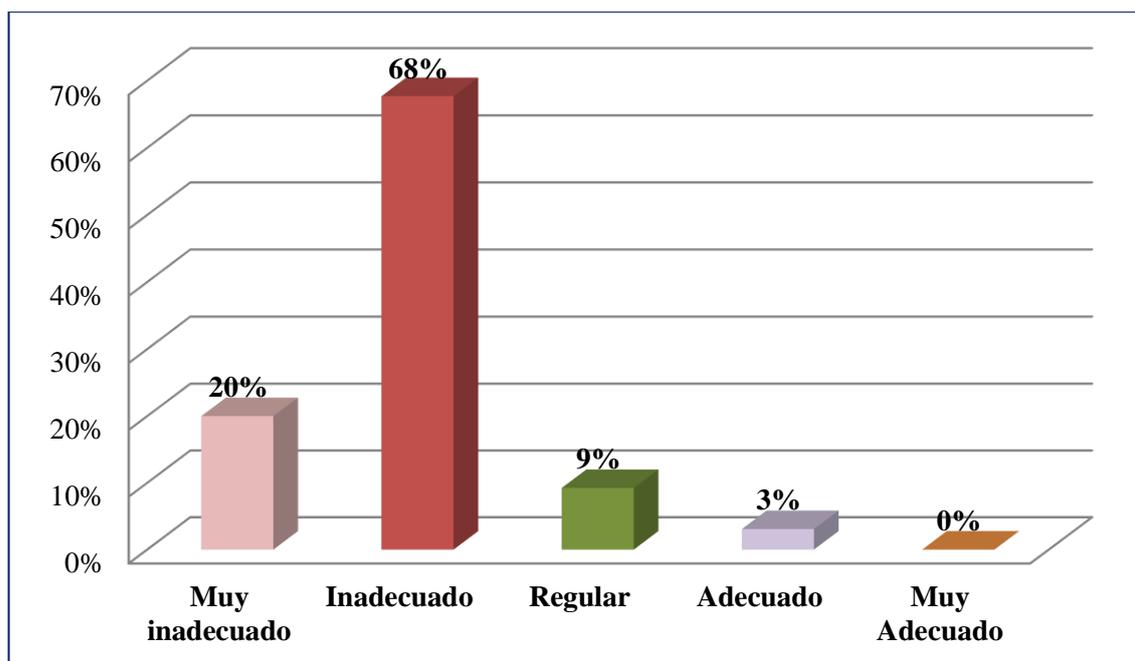


Figura 2. Frecuencia de resultados de la dimensión ética empresarial. . (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 5 y figura 2, el 68% de los colaboradores señalaron que la responsabilidad social empresarial en cuanto a su dimensión de ética empresarial es inadecuado, un 20% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 9% se encuentra en un nivel regular, un 3% se encuentra en un nivel adecuado.

Tabla 6

Frecuencia de resultados de la dimensión valores empresariales

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	8	12%	Muy inadecuado
Casi Nunca	34	52%	Inadecuado
A veces	18	28%	Regular
Casi siempre	5	8%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy Adecuado
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia

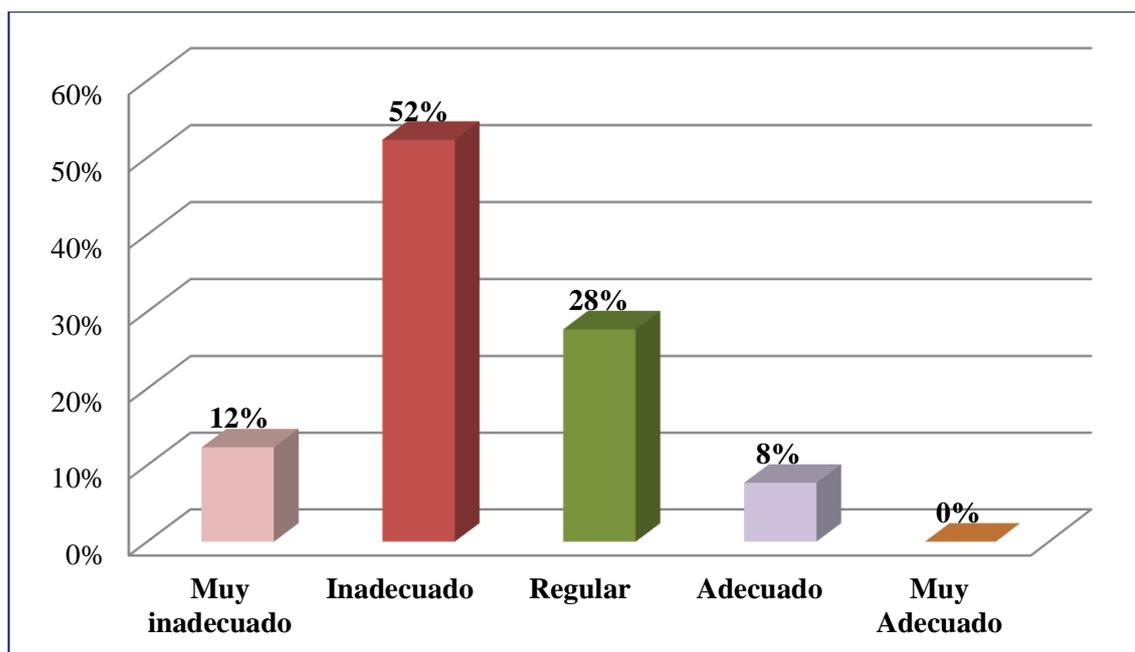


Figura 3. Frecuencia de resultados de la dimensión valores empresariales. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 6 y figura 3, el 52% de los colaboradores señalaron que la responsabilidad social empresarial en cuanto a su dimensión de valores empresariales es inadecuada, un 28% manifestaron que se encuentra en un nivel regular, un 12% se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 8% se encuentra en un nivel adecuado.

Tabla 7

Frecuencia de resultados de la variable responsabilidad social empresarial

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	6	9%	Muy inadecuada
Casi Nunca	39	60%	Inadecuado
A veces	16	25%	Regular
Casi siempre	4	6%	Adecuado
Siempre	0	0%	Muy Adecuado
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia

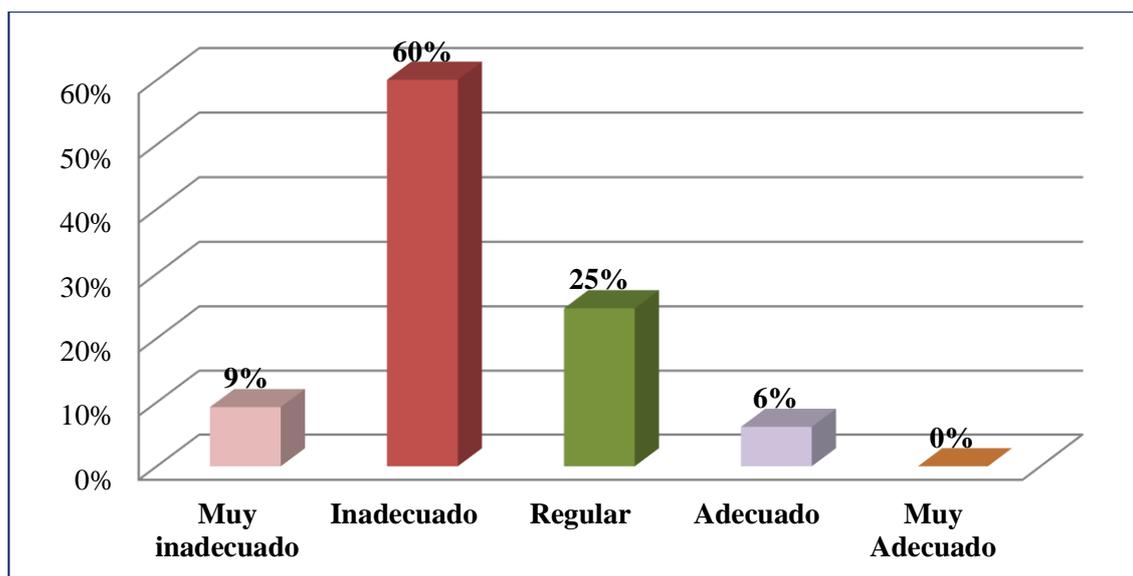


Figura 4. Frecuencia de resultados de la variable responsabilidad social empresarial. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 7 y figura 4, el 60% de los colaboradores señalaron que la responsabilidad social empresarial es inadecuada, un 25% manifestaron que se encuentra en un nivel regular, un 9% se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 6% se encuentra en un nivel adecuado.

3.3. De la Variable: Calidad de vida laboral

Para evaluar la variable calidad de vida laboral de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 8

Frecuencia de resultados de la dimensión salud ocupacional

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	18	29%	Muy malo
Casi Nunca	19	30%	Mala
A veces	17	27%	Regular
Casi siempre	9	14%	Bueno
Siempre	0	0%	Muy bueno
TOTAL	63	100%	

Fuente: Elaboración propia

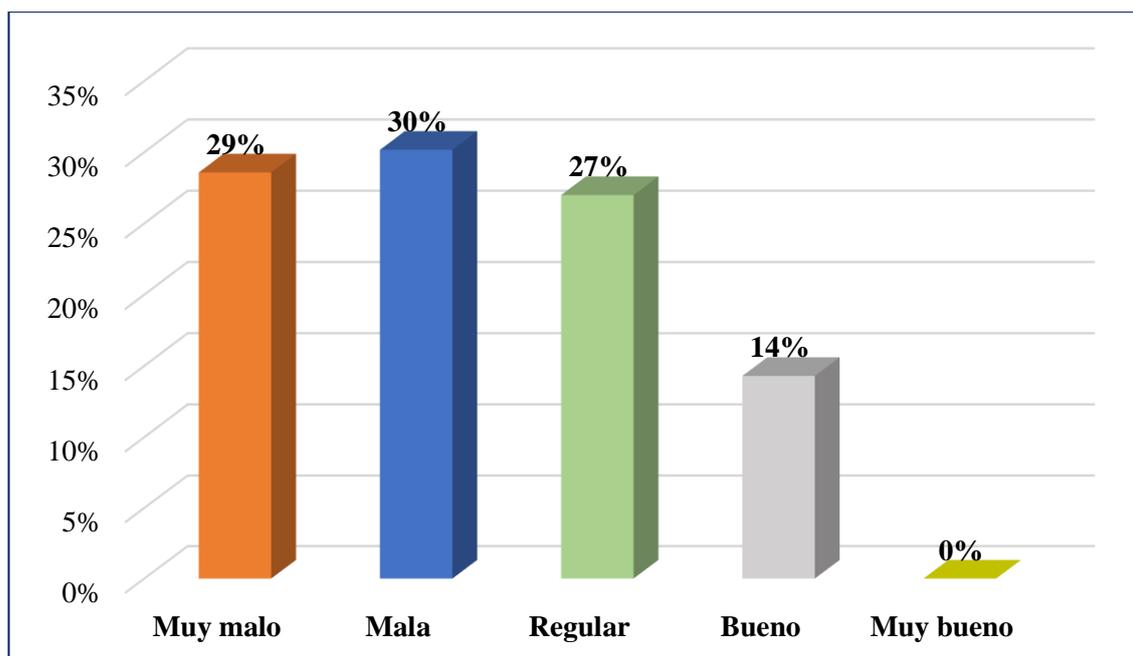


Figura 5. Frecuencia de resultados de la dimensión salud ocupacional. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 8 y figura 5, el 30% de los colaboradores señalaron que la calidad de vida laboral en cuanto a su dimensión de salud ocupacional es malo, un 29% manifestaron que se encuentra en un nivel muy malo, un 27% se encuentra en un nivel regular, un 14% se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 9

Frecuencia de resultados de la dimensión seguridad laboral

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	4	6%	Muy malo
Casi Nunca	23	37%	Malo
A veces	26	41%	Regular
Casi siempre	10	16%	Bueno
Siempre	0	0%	Muy bueno
TOTAL	63	100%	

Fuente: Elaboración propia

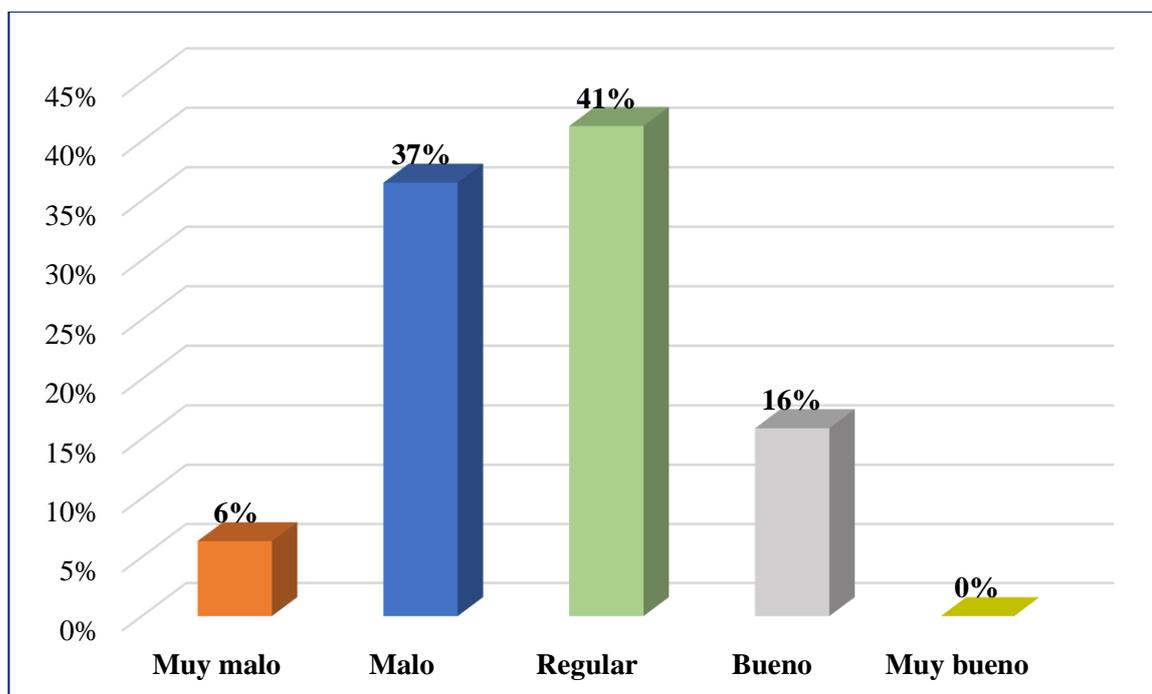


Figura 6. Frecuencia de resultados de la dimensión seguridad laboral. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 9 y figura 6, el 41% de los colaboradores señalaron que la calidad de vida laboral en cuanto a su dimensión de salud laboral es regular, un 37% manifestaron que se encuentra en un nivel muy malo, un 16% se encuentra en un nivel bueno, un 6% se encuentra en un nivel muy malo.

Tabla 10

Frecuencia de resultados de la dimensión calidad del ambiente laboral

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	3	5%	Muy malo
Casi Nunca	21	32%	Malo
A veces	31	48%	Regular
Casi siempre	10	15%	Bueno
Siempre	0	0%	Muy bueno
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia

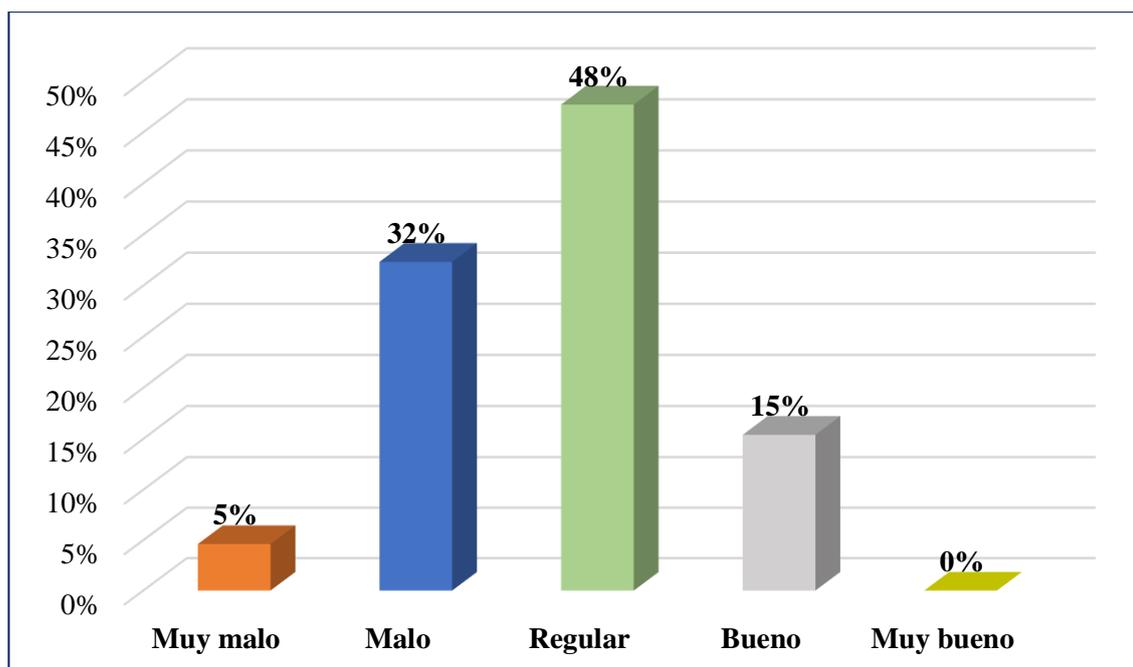


Figura 7. Frecuencia de resultados de la dimensión calidad del ambiente laboral. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 10 y figura 7, el 48% de los colaboradores señalaron que la calidad de vida laboral en cuanto a su dimensión de calidad del ambiente laboral es regular, un 32% manifestaron que se encuentra en un nivel malo, un 15% se encuentra en un nivel bueno, un 5% se encuentra en un nivel muy malo.

Tabla 11

Frecuencia de resultados de la variable calidad de vida laboral

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	3	5%	Muy malo
Casi Nunca	25	38%	Malo
A veces	25	38%	Regular
Casi siempre	11	17%	Bueno
Siempre	1	2%	Muy bueno
TOTAL	65	100%	

Fuente: Elaboración propia

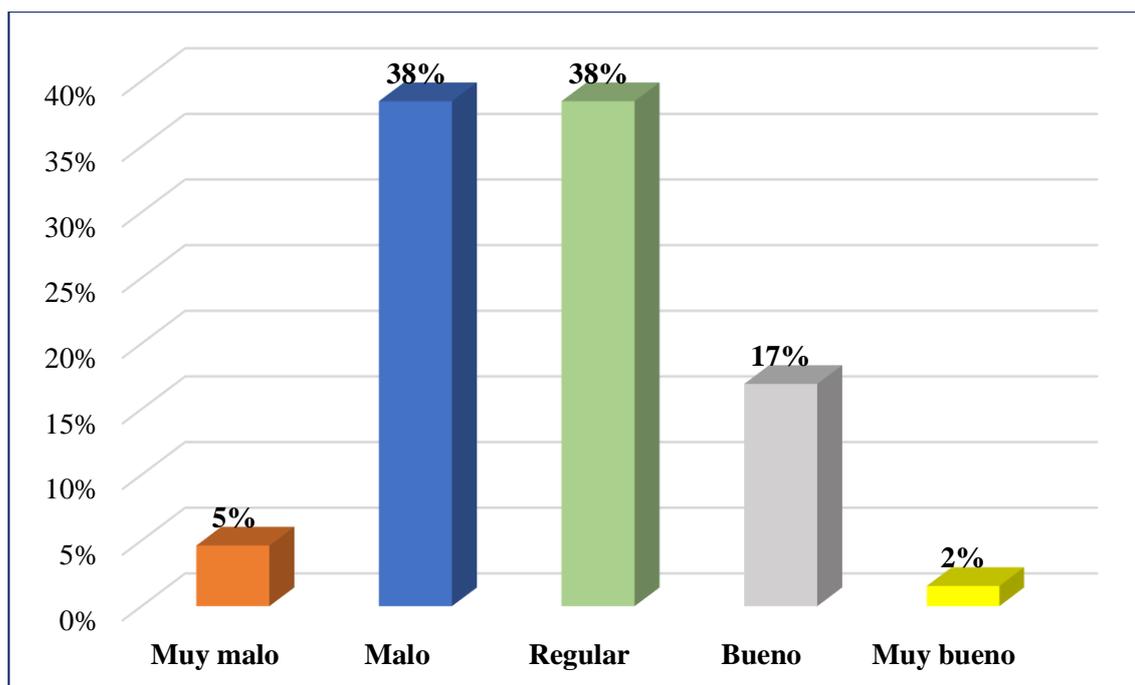


Figura 8. Frecuencia de resultados de la variable calidad de vida laboral. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 11 y figura 8, el 38% de los colaboradores señalaron que la calidad de vida laboral se encuentra en nivel regular y a la vez malo, un 17% manifestaron que se encuentra en un nivel bueno, un 5% se encuentra en un nivel muy malo.

3.4. Discusión de resultados

En la elaboración del presente trabajo se ha tenido en consideración investigaciones previas que han servido para ampliar el conocimiento referente a las teorías abordadas y comprender el comportamiento de las variables y sus componentes lo cuales serán útiles en este apartado para contrastar los resultados de la presente investigación y determinar la concordancia:

- Los resultados de la investigación mostraron la existencia de correlación significativa y positiva entre las variables responsabilidad social empresarial y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., este resultado concuerda con el estudio de Navas (2016), en el cual se muestra como resultado que la responsabilidad

social empresarial empleada por la cooperativa se centra en la condición externa de lo aceptable, principalmente para sus individuos y la red, pero sus inversores no son adecuados para realizar y tienen la opción de cumplir la importancia del deber social corporativo. lo que es más en la condición interna de la ayuda, todos los especialistas están creando mal sus asignaciones asignadas, ya que no están recibiendo gran consideración y entusiasmo por la ejecución de su trabajo de parte de sus pioneros, por lo que para mejorar estas dificultades, la organización utilizó métodos para mejorar y ampliar el Cumplimiento de obreros y clientes, otro estudio que rescata la relación significativa entre ambas variables es el de Delgado (2016), quien destaca que Está en una dimensión baja, ya que los trabajadores no están adquiriendo una gran coherencia con los enfoques y principios del equivalente, lo que es más, la dimensión de cumplimiento con respecto a los administradores y pioneros se adquirió una dimensión del 81,4%, mientras que El 58.6% de los representantes se muestran poco satisfechos e inspirados con respecto a sus pioneros, y de nuevo, el 41.6% de los clientes demostró que estaban contentos con las administraciones y los ejercicios realizados por lo agradable, en el que pocas personas en la ciudad también demostraron que estaban felices con el deber social de lo agradable, ya que en ciertos puntos de vista no ayuda a la prosperidad de la población.

- Otros resultados de la investigación encontraron que la variable responsabilidad social empresarial se encuentra en un nivel inadecuado con un 60%, este resultado al ser comprados con Alva y Guerrero (2016), menciona que no tiene una definición satisfactoria sobre la responsabilidad social empresarial, ya que no está completando una administración decente de sus ejercicios de manera confiable, de igual manera el administrador de la organización no tiene las capacidades adecuadas para crear de una manera superior su capacidades, por lo que está perjudicando el desarrollo de la organización, así como en diferentes puntos de vista, esta organización tiene la remota posibilidad de que haga hincapié en la prosperidad de su localidad, ya que se trata de aplicar ejercicios comerciales que apoyan y continúan una conexión decente con la población en general. y gran parte de su ubicación

donde esta organización busca el avance y desarrollo útil de su población. A su vez estos resultados al ser comparados con Venero (2017), nos menciona que la responsabilidad social empresarial en la cooperativa está en una dimensión baja, ya que no tiene una organización y un control decentes de las obligaciones del equivalente, de igual manera estos deberes son de importancia esencial dentro de una Cooperativa, ya que permite un trabajo decente. avance de los ejercicios de la organización, en lo que está de acuerdo con mejorar y transmitir una imagen decente, ejecutar procedimientos para la ejecución de un gran trabajo y una coherencia adecuada con los enfoques para construir una dimensión suficiente de inspiración y cumplimiento de especialistas y clientes, lo que permitir que el agradable Santo Domingo de Guzmán tenga una administración decente de sus diligencias y trabajos para que tenga un desarrollo y beneficio satisfactorios.

- En cuanto a los resultados de la variable calidad de vida laboral los colaboradores manifestaron que el 38% se encuentra en un nivel regular y malo, este resultado muestra cierta similitud con la investigación de López (2018), quienes en su estudio mencionan Existe una conexión inmediata y constructiva entre los factores mencionados anteriormente, ya que es de importancia imperativa que los asistentes tengan una satisfacción personal adecuada para desarrollar una ejecución de trabajo suficiente en la clínica médica, así como una conexión constructiva e impotente entre las inspiraciones básicas. con respecto a sus pioneros y la ejecución del trabajo en los asistentes médicos de la clínica de emergencias, además, algunos cuidadores médicos en el cuidadoso enfoque necesitan información sobre una parte de los ejercicios que deben completarse, de modo que a fin de mejorar este tipo de desastres , la región de la organización realizará ejercicios de autoconciencia para mejorar la inspiración y la ejecución de los especialistas para que puedan satisfacer la mayoría de los objetivos establecidos. Por su parte Peña, Viamonte y Zegarra (2017), mencionan que La mayor parte de los profesionales de enfermería encuestados muestran un nivel medio en la calidad de vida en el trabajo, ya que no están recibiendo las motivaciones adecuadas de sus gerentes y líderes, asimismo dicho hospital no tiene capacitaciones adecuadas y continuas dirigidos a su personal de trabajo, de

tal manera que están perjudicando a la ejecución de sus actividades y a la imagen del hospital, además la insatisfacción de los profesionales de enfermería se debe a que en algunos aspectos no son entendidos y comprendidos por sus gerentes, de tal modo que el hospital implementara nuevas técnicas para llevar una buena calidad de vida en el trabajo y mejorar la imagen del hospital.

CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, se llegó a determinar tras la aplicación de la prueba de Pearson, se evidencio la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0.815, indica una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis alterna “Existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018 de la ciudad de Tarapoto”
- En cuanto a los resultados de la variable responsabilidad social empresarial se encuentra que el 60 % de los colaboradores señalaron que se encuentra en un nivel inadecuado, el 25% manifestaron que se encuentra en un nivel regular, y un 9% se encuentra en un nivel muy inadecuado, lo que significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., no se preocupa por ser socialmente responsable con sus colaboradores.
- Con respecto a los resultados de la variable calidad de vida laboral, los colaboradores manifestaron que el 38% se encuentra en un nivel malo y regular a la vez, mientras que el 17% se encuentra en un nivel bueno, lo que significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., no se preocupa por la calidad de vida de sus colaboradores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia de la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., potenciar la dinamización, mediante la facilitación de políticas que favorezcan la responsabilidad social empresarial, el desarrollo de estándares y prácticas de información que promuevan la Responsabilidad social empresarial y la creación de espacios de diálogo y cooperación.
- Se recomienda a la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., dar solidez, efectividad y la seriedad necesaria, pues la RSE, implica una gestión estratégica que se planifica, ejecuta y mide y se explicita en un documento como toda gestión.
- Se recomienda mejorar la comunicación con respecto a las oportunidades de crecimiento en la empresa, para que los colaboradores conozcan los nuevos puestos de trabajo que se está ofertando.

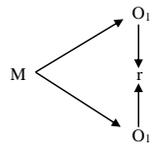
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrol, T. (2010). *The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice*. USA: TOC.
- Chandramohan, A. (2008). *Human Resource Management*. Delhi, India: APH Publishing Corporation.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). México: Editora McGraw-Hill.
- De la Cruz, P. V. (2013). Responsabilidad social empresarial. *Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales*, 24 - 65.
- Duro, A. (2014). *Psicología de la calidad de vida laboral*. Madrid: Pirámide.
- Equipo CERES. (2016). *Manual para elaborar códigos de ética empresarial*. Ecuador: Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social .
- Escobar, E. (2015). *La responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad*. (Tesis de posgrado), Universidad Católica del Perú, Lima - Perú.
Obtenido de file:///C:/Users/ARRIAGA/Downloads/ESCOBAR_HUARHUA_ELIANA_LA_RESPONSABILIDAD_SOCIAL.pdf
- Eyzaguirre, W. (2016). La responsabilidad social corporativa y sus aportes. *El peruano*.
Obtenido de <http://www.elperuano.pe/noticia-la-responsabilidad-social-corporativa-y-sus-aportes-45175.aspx>
- Fierro, C. (2018). *Calidad de vida laboral y su relación con aspectos socio-laborales en una empresa de servicios mecanizados del sector industrial*. Chile: Universidad de Concepción.
- Flores, N. (2008). *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. España: Consejo Económico y Social.
- Gonzales, G. (04 de Agosto de 2011). La responsabilidad social: defniciones y alcances. *Accion social BOD*.

- Martínez, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Mercado, L. (2012). *Calidad de Vida Laboral: Clima laboral, filosofía institucional y líder: Importancia de medir la interacción social en la organización*. Madrid, España: Académica Española.
- Pérez, M. J., Espinoza, C., & Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista universidad y sociedad*, 8(3), 173-186. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad.
- Polo, D. (2014). *Calidad de vida laboral en los empleados: Mejórala*. (U. d. Portsmouth, Editor) Recuperado el 12 de junio de 2019, de Gestionar facil: <https://www.gestionar-facil.com/calidad-de-vida-laboral/>
- Reyno, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva*. Chile: EUMED.
- Rios, C. (2014). *La importancia de la relación empresa – comunidad*. Obtenido de Fundacion Prohumana: <https://prohumana.cl/las-empresas-y-el-buen-servicio-al-cliente-2/>
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828-836.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto? - ¿Cuál es el nivel de calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto. - Analizar el nivel de calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto. 	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto. H₀: No existe relación entre la Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto es alto. H2: El nivel de calidad de vida laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda., 2018, de la ciudad de Tarapoto es alto.</p>	<p>Técnica: en el presente estudio se utilizó la encuesta, la cual estará direccionada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres, con la finalidad de evaluar cada una de las variables.</p> <p>Instrumentos: se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual se crea en base a los indicadores y dimensiones de cada una de las variables en estudio.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo: Descriptiva correlacional Nivel: Enfoque cuantitativo Diseño: No experimental</p>  <p>Dónde: M: Muestra del estudio O₁: Responsabilidad social O₂: Calidad de vida r: Relación entre las variables</p>	<p>Población: estuvo compuesta por 65 colaboradores, quienes darán a conocer su percepción sobre la problemática.</p> <p>Muestra: estuvo compuesta por los 65 colaboradores, ya que es un número fácil de poder encuestar.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Responsabilidad Social Empresarial</td> <td>Imagen Empresarial</td> </tr> <tr> <td>Ética Empresarial</td> </tr> <tr> <td>Valores Empresariales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad de vida laboral</td> <td>Salud ocupacional</td> </tr> <tr> <td>Seguridad laboral</td> </tr> <tr> <td>Calidad del ambiente laboral</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Responsabilidad Social Empresarial	Imagen Empresarial	Ética Empresarial	Valores Empresariales	Calidad de vida laboral	Salud ocupacional	Seguridad laboral	Calidad del ambiente laboral
Variables	Dimensiones												
Responsabilidad Social Empresarial	Imagen Empresarial												
	Ética Empresarial												
	Valores Empresariales												
Calidad de vida laboral	Salud ocupacional												
	Seguridad laboral												
	Calidad del ambiente laboral												

Fuente: Elaboración propia



Anexo 2:

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Evaluación de la Responsabilidad Social Empresarial

Imagen Empresarial		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<i>Buena imagen</i>					
1	¿Considera que la empresa muestra una imagen confiable ante su gestión, siendo estos reconocidos por los trabajadores?					
	<i>Presencia empresarial</i>					
2	¿Considera que los representantes de la cooperativa son participes en todas las actividades sociales que organiza?					
Ética Empresarial		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<i>Disciplina</i>					
3	¿Los ejecutivos empresariales demuestran disciplina en su gestión y en las relaciones con el personal?					
	<i>Moral</i>					
4	¿Los representantes de la cooperativa demuestran tener una moral intachable, por lo que es aceptada por el personal?					
	<i>Voluntad</i>					
5	¿Los representantes de la cooperativa demuestran tener la voluntad para satisfacer las necesidades del personal?					
	<i>Bienestar social o ambiental</i>					
6	¿Considera que la cooperativa desarrolla programas de bienestar social y ambiental en la ciudad de Tarapoto?					
Valores Empresariales		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<i>Respeto</i>					
7	¿Los representantes de la cooperativa demuestran respeto ante los valores y cultura del personal?					
	<i>Justicia</i>					
8	¿Los representantes de la cooperativa son justos y parciales para en la solución de problemas labores, que beneficie a los trabajadores?					
	<i>Solidaridad</i>					
9	¿Considera que la solidaridad es un valor primordial demostrado por los representantes de la cooperativa?					

	<i>Responsabilidad</i>					
10	¿La responsabilidad prima en las acciones y actividades ejecutadas por los representantes de la cooperativa?					
	<i>Honestidad</i>					
11	¿Se refleja la honestidad y transparencia en las actividades sociales ejecutadas por la cooperativa?					

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría de Lovelock (2009).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Evaluación de la calidad de vida laboral

<i>Salud ocupacional</i>		ESCALA DE MEDICIÓN				
1	¿Considera que la empresa presenta índices de iluminación y ventilación adecuada, además de prevenir ruidos estruendos, para el buen desarrollo de las actividades?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que las relaciones entre compañeros de trabajo y jefes son las mejores, creando un ambiente armonioso?	1	2	3	4	5
3	¿Cree Ud., que la empresa realiza cambios constantes en el ambiente laboral y que esta se adapte a las necesidades y condiciones del personal?	1	2	3	4	5
<i>Seguridad laboral</i>		ESCALA DE MEDICIÓN				
4	¿Considera que la empresa cuenta con sistema de prevención de accidentes, tomando en cuenta el tipo de trabajo que realiza el personal?	1	2	3	4	5
5	¿La empre posee sistemas de monitoreo y vigilancia (cámaras) tanto de su entorno externo como interno, que le permitan tener las medidas preventivas?	1	2	3	4	5
6	¿La empresa cumple con los estándares de seguridad para prevenir incendios o algún tipo de incidente?	1	2	3	4	5
<i>Calidad del ambiente laboral</i>		ESCALA DE MEDICIÓN				
7	¿La empresa ofrece un salario pertinente para mantener un estándar social aceptable para vivir?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa establece condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y daños?	1	2	3	4	5

9	¿Considera que la empresa ofrece oportunidades para el desarrollo de las capacidades humanas?	1	2	3	4	5
10	¿La empresa ofrece oportunidad para el crecimiento laboral continuo, así como estabilidad en el trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Se recibe el apoyo constante por parte de los directivos para mejorar las relaciones y el trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
12	¿La empresa toma en cuenta en la creación de puestos de trabajo, la disponibilidad del empleado, relacionando el trabajo con la vida?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría de Molla. (2014).