

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DEL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO
GUILLERMO URRELO, CAJAMARCA 2019**

Nancy González Linares

Yuli Arlet Mariano Pizarro

Asesor: Mg. Karen Tatiana Dávila García

Cajamarca – Perú

2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad De Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DEL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO
GUILLERMO URRELO, CAJAMARCA 2019**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Bach. Nancy González Linares

Bach. Yuli Arlet Mariano Pizarro

Asesor: Mg. Karen Tatiana Dávila García

Cajamarca – Perú

2020

COPYRIGHT © 2020 by
Nancy González Linares
Yuli Arlet Mariano Pizarro
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO FACULTAD
DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DEL PERSONAL DOCENTE Y
ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO
GUILLERMO URRELO, CAJAMARCA 2019

Presidente: Mg. Victor Valdiviezo Sir

Secretario: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Vocal: Dr. Víctor Montenegro Díaz

A:

A Dios y a mis padres con mucho cariño por todo su amor y esfuerzo que hicieron para poder lograr una meta más en mi vida.

A mi esposo por estar siempre conmigo, apoyándome en los buenos y malos momentos y en especial a mi hijo que a pesar que no está a mi lado el siempre será la razón principal para seguir adelante y luchar por todos mis sueños.

Nancy González Linares

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siempre me ha apoyado. A mis hermanos por su apoyo constante, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.

Yuli Arlet Mariano Pizarro

AGRADECIMIENTOS:

A Dios por brindarnos fortaleza, por ser mi guía y por estar siempre conmigo brindándome paciencia y sabiduría para poder culminar con éxito mis metas.

A mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, y por todo su apoyo moral y económico desde el primer día en que inicie mi carrera profesional y un sincero agradecimiento a la Mg. Karen Tatiana Dávila García por todo su apoyo y sus conocimientos.

Nancy González Linares

Quiero expresar un sincero agradecimiento en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad; también hago extenso este reconocimiento a la Mg. Karen Tatiana Dávila García, nuestra asesora por su apoyo y los conocimientos compartidos.

Yuli Arlet Mariano Pizarro

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE	vii
Lista de figuras	x
Lista de tablas.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema de investigación.....	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Justificación de la investigación	4
1.4. Objetivos de la investigación	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Hipótesis de la investigación.....	7
1.6. Operacionalización de variables	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes	10
2.1.1.A nivel internacional.....	10
2.1.2.A nivel nacional	15
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	20
2.2.2. Concepto de Responsabilidad Social Interna.....	21
2.2.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social Interna	23
2.2.4. Beneficios de la Responsabilidad Social Interna	27
2.3. Definición de términos básicos	28
CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. Población, muestra y unidad de análisis	32

3.1.1. Población.....	32
3.1.2. Muestra	32
3.1.3. Unidad de análisis	33
3.2. Tipo de investigación.....	33
3.3. Diseño de investigación	33
3.4. Nivel de investigación.....	33
3.5. Técnicas de investigación	34
3.6. Instrumentos de recolección de datos	34
3.7. Análisis de datos	35
3.8. Aspectos éticos de la investigación.....	35
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. Datos generales de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.....	38
4.2. Nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo	38
4.2.1. Salud y seguridad.....	40
4.2.2. Formación, Educación y Desarrollo.....	43
4.2.3. Equilibrio Trabajo – Vida	46
4.2.4. Compensación y Beneficios.....	49
4.3. Discusión de resultados.....	52
CAPITULO V:CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones.....	55
LISTA DE REFERENCIAS	58
ANEXOS	65
ANEXO 1.....	65
ANEXO 2.....	66
ANEXO 3.....	67
ANEXO 4.....	68
ANEXO 5.....	69
ANEXO 6.....	70

ANEXO 7..... 71
ANEXO 8..... 72
ANEXO 9..... 73
ANEXO 10..... 74
ANEXO 11..... 75
ANEXO 12..... 76
ANEXO 13..... 77
ANEXO 14..... 78
ANEXO 15..... 79
ANEXO 16..... 80
ANEXO 17..... 81
ANEXO 18..... 82
ANEXO 19..... 83
ANEXO 20..... 84
ANEXO 21..... 85

Lista de Figuras

Nº	Título de la figura	Pág.
	Figura 1: La Universidad me proporciona asistencia médica de primeros auxilios	42
	Figura 2: La Universidad implementa planes para desarrollarnos y capacitarnos	45
	Figura 3: El tiempo de trabajo es consistente con los requerimientos del trabajo	48
	Figura 4: Mi jefe inmediato aprecia mi esfuerzo y entusiasmo para desarrollar mis labores.....	51

Lista de tablas

Nº	Título de la tabla	Pág.
	Tabla 1. Valoración del instrumento.....	34
	Tabla 2. Rangos y niveles de Responsabilidad Social Interna.....	35
	Tabla 3. Resumen resultados Nivel de Responsabilidad Social Interna.....	39
	Tabla 4: Resumen de resultados Salud y Seguridad de los empleados.....	41
	Tabla 5: Resumen de resultados Formación, Educación y Desarrollo de los empleados	44
	Tabla 6: Resumen de resultados Equilibrio Trabajo – Vida de los empleados.....	47
	Tabla 7: Resumen de resultados de Compensación y Beneficios de los empleados.....	50

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019, para lo cual se estudiaron cuatro dimensiones: salud y seguridad; formación, educación y desarrollo; equilibrio trabajo – vida, y compensación y beneficios.

Para determinar el nivel de Responsabilidad Social Interna se utilizó un cuestionario de encuesta, compuesto por 20 preguntas, tomando como muestra a 181 trabajadores entre personal administrativo y docentes que se encontraban en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Se llegó a la conclusión de que el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019 es 51.13% esto corresponde a un nivel regular ya que en la dimensión Salud y Seguridad se evidencia un nivel bueno, en las dimensiones Formación, Educación y Desarrollo y Equilibrio Trabajo – Vida de los trabajadores un nivel regular, mientras que en la dimensión y Compensación y Beneficios muestra un nivel deficiente.

Palabras clave: Responsabilidad Social Interna; trabajadores; Salud y seguridad; formación, educación y desarrollo; equilibrio trabajo – vida; compensación y beneficios.

ABSTRACT

This research was developed in order to determine the level of Internal Social Responsibility of the teaching and administrative staff at the Antonio Guillermo Urrelo Private University, Cajamarca 2019, for which four dimensions were studied: health and safety; training, education and development; work-life balance, and compensation and benefits.

To determine the level of Internal Social Responsibility, a survey questionnaire was used, consisting of 20 questions, taking as a sample 181 workers among administrative personnel and teachers who were at the Antonio Guillermo Urrelo Private University.

It was concluded that the level of Internal Social Responsibility of the teaching and administrative staff at the Antonio Guillermo Urrelo Private University, Cajamarca 2019 is 51.13%, this corresponds to a regular level since in the Health and Safety dimension a good level is evidenced , in the dimensions Training, Education and Development and Work-Life Balance of workers a regular level, while in the dimension and Compensation and Benefits it shows a deficient level.

Keywords: Internal Social Responsibility; workers; Health and security; training, education and development; work-life balance; Compensation & Benefits.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento del problema de investigación

La Escuela de Organización Industrial (2014) indica que la Responsabilidad Social es el compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico al mismo tiempo que mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de la comunidad local y la sociedad en general.

La Responsabilidad Social Empresarial tiene dos dimensiones, una interna que afecta a los trabajadores y sus condiciones de trabajo y la externa que hace frente a la sociedad en su conjunto como proveedores, consumidores, clientes, contratistas con los que la empresa se relaciona y a los que debe generar algún valor si se autodefine socialmente responsable (Fernandez,2010).

La Responsabilidad Social Empresarial Interna es “una novedosa orientación sobre las implicaciones sociales y económicas que las empresas tienen ya, ahora mismo, con su capital humano y que no cubren únicamente las clásicas políticas de personal y de recursos humanos” (Carneiro, 2012, p.7). A partir de esta forma de actuar se cumplen los objetivos de mejora en las condiciones de trabajo de los profesionales de las organizaciones y además, dadas sus implicaciones sociales, aporta al bienestar colectivo.

La Responsabilidad Social Interna en el mundo según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) citado por El Comercio (2018), Argentina es el país latinoamericano que lidera el tipo de iniciativas de

Responsabilidad Social Empresarial con la empresa Arcor, la cual encabezó el ránking de las 100 empresas con mejor reputación en Responsabilidad Social que involucra a sus trabajadores, quienes en una encuesta realizada el 2016 presentaron una satisfacción del 80% y un 88% de compromiso.

Respecto a la Responsabilidad Social Interna en el Perú, Barbachan (2016) menciona que entre los antecedentes de la Responsabilidad Social Interna se tiene a la empresa Pfizer, perteneciente al rubro farmacéutico que ocupó el segundo lugar en la categoría “Promoción del balance trabajo – familia” en el año 2016, otorgado por el Ministerio de Trabajo. Asimismo, la empresa Securitas dedicado a proteger de manera eficiente personas, bienes, hogares y lugares de trabajo, implementó su Programa Vida - Saludable para prevenir enfermedades relacionadas al estado nutricional de los trabajadores.

En el departamento de Cajamarca, se abordó el tema Responsabilidad Social Interna en el año 2017 en un estudio enfocado al sector hotelero, el cual determinó que, al elevar el nivel de Responsabilidad Social Interna, también se eleva la ventaja competitiva del capital humano Vasquez & Maldonado (2017).

Otro sector de importancia en Cajamarca es el de Educación Superior Universitaria, el cual al año 2019 estuvo conformada por una universidad pública y 4 universidades privadas, entre estas últimas se encuentra la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

La Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo es una universidad netamente cajamarquina, que inició sus actividades en el año 1999, al año 2019 contaba con 12 carreras profesionales y 341 trabajadores entre personal administrativo y docentes.

En el mundo la mayoría de las empresas le dan importancia a la Responsabilidad Social Interna, porque mejora su reputación ante la sociedad y sus trabajadores, lo cual no es ajeno a la realidad de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por el contrario en Cajamarca no se podría decir lo mismo de las pequeñas empresas ya que es un tema que desconocen o no le dan importancia.

En este estudio se pretende responder la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de la ciudad de Cajamarca, año 2019?

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019?

1.3. Justificación de la investigación

La educación es una actividad primordial en nuestras vidas, para desarrollarse como profesionales y personas de bien, es por ello que el objetivo principal del estudio es determinar el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal

docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019, de esta manera conocer las opiniones y pensamientos de sus trabajadores con respecto a su bienestar en el lugar de trabajo pues tener empleados motivados proporcionarían excelentes resultados, a la vez que los niveles de satisfacción y vinculación de los clientes son la consecuencia directa de una gestión interna que valora y apuesta por su capital humano.

Para la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo el conocer el Nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo le ayudará a tomar acciones de mejora frente a los trabajadores.

Por otro lado, el que una empresa aplique Responsabilidad Social Interna mejorará las condiciones laborales obteniendo como resultado, trabajadores motivados con ganas de trabajar.

La investigación no sólo será de interés para la Universidad sino también para aquellas empresas que estén interesadas en medir el nivel de Responsabilidad Social Interna, para poder mejorar la relación con los trabajadores, su calidad de vida y condiciones de trabajo de los mismos.

La razón principal para realizar la tesis sobre el tema “Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019” parte del interés por aportar en el conocimiento de un tema poco estudiado en nuestro país y en especial en la ciudad de Cajamarca el cual será de mucha ayuda para futuras investigaciones.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Responsabilidad Social Interna en cuanto a la dimensión Salud y Seguridad del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.
- Identificar el nivel de Responsabilidad Social Interna en cuanto a la dimensión Formación, Educación y Desarrollo del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.
- Identificar el nivel de Responsabilidad Social Interna en cuanto a la dimensión Equilibrio Trabajo – Vida del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.
- Identificar el nivel de Responsabilidad Social Interna en cuanto a la dimensión Compensación y Beneficios del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.

1.5. Hipótesis de la investigación

Galán (2009) afirma que no todas las investigaciones llevan hipótesis, indicando específicamente que las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren, pues se formulan hipótesis en las investigaciones que buscan probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, son estudios que muestran la relación causa efecto.

Para la presente investigación no se ha formulado hipótesis por ser de tipo descriptivo con una sola variable de estudio y tener las características que indica el autor citado.

1.6.Operacionalización de la variable

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento
Responsabilidad Social Interna	La Responsabilidad Social Interna, es el conjunto de acciones responsables, voluntarias internas que corresponden al ámbito de las relaciones laborales con los empleados, en cuyo proceso este tipo de responsabilidad apunta a favorecer el desarrollo tanto profesional como personal de sus trabajadores afectando su salud y seguridad. Jiménez & González (2016)	Salud y seguridad Jayabalan, Apannan, Low & Ming (2016) Santoso (2014) Carneiro (2012)	Ambiente cómodo	1	Cuestionario de encuesta
			Instrucciones sobre salud y seguridad	2	
			Control del estrés laboral	3	
			Primeros auxilios	4	
			Vigilancia	5	
		Formación, educación y desarrollo Tunde (2016) Caple (2014) Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016)	Planes de capacitación	6	
			Guía de procedimientos	7	
			Ascensos	8	
			Capacitaciones	9	
			Igualdad de oportunidades	10	
		Equilibrio trabajo-vida Obeidat, Altheeb & Masa (2018) Mohammed (2018) Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016)	Tiempo para actividades personales	11	
			Días preferidos de descanso	12	
			Tiempo de trabajo	13	
			Programas para hijos	14	
			Horarios flexibles	15	
		Compensación y beneficios Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) Daza, Martín, Sosa, & Vargas (2013) Chiavenato (2009)	Salario apropiado	16	
			Salario suficiente	17	
			Recompensas	18	
			Eficiencia y desempeño	19	
			Reconocimiento	20	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Urdaneta, Cova, Chirinos & Gonzáles (2016), realizaron la investigación: *Responsabilidad Social en las Universidades del Municipio Maracaibo del Estado Zulia* en la Universidad del Zulia Venezuela, la cual tuvo como objetivo analizar la Responsabilidad Social en las Universidades del Municipio Maracaibo, Estado Zulia (Venezuela).

Respecto a la metodología es una investigación analítica con diseño no experimental de fuente mixta, la población estuvo conformada por 7 universidades públicas y privadas.

Los resultados indican que las Universidades del Municipio Maracaibo a pesar de tener definidas algunas políticas de Responsabilidad Social, no son orientadas hacia todas las áreas de gestión. Ejecutan sus acciones sociales de forma parcial a través de la extensión y no de manera integral en todos sus procesos medulares. Lo que implica que la comunidad universitaria no expresa un comportamiento socialmente responsable en el quehacer institucional, especialmente en las unidades de gestión interna.

Obeidat, Altheeb & Masa (2018), desarrollaron la investigación: *El impacto de la Responsabilidad Social Corporativa Interna y la Satisfacción laboral en las empresas farmacéuticas de Jordania*, en la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de Jordania. El objetivo

general de esta investigación fue identificar el impacto de la Responsabilidad Social Corporativa Interna en la satisfacción laboral de las empresas farmacéuticas en Jordania.

En esta investigación se planteó la hipótesis: No existe un impacto estadísticamente significativo de la Responsabilidad Social Corporativa Interna en la satisfacción laboral, de las empresas farmacéuticas de Jordania.

Con respecto a la metodología es una investigación de análisis descriptivo, la muestra se obtuvo gracias a la colaboración de los 5414 entre empleados, supervisores y directivos que trabajan en las 14 compañías farmacéuticas de Jordania, para la obtención de información se utilizó un cuestionario de encuesta con 18 preguntas.

Los resultados mostraron que la Responsabilidad Social Corporativa Interna está significativamente relacionada con la satisfacción laboral y tres de sus dimensiones, a saber, las condiciones de trabajo, el equilibrio vida laboral y el empoderamiento contribuyó significativamente a la satisfacción laboral, mientras que la estabilidad laboral y las habilidades, el desarrollo no tuvo contribución. Finalmente, el estudio concluyó que existe un fuerte efecto positivo de las condiciones de trabajo, la capacitación y el desarrollo, equilibrio entre la vida laboral, la estabilidad laboral y el empoderamiento en la satisfacción laboral.

Obeid & Al-Awawdeh (2011) desarrollaron la investigación: *La Responsabilidad Social Interna y su impacto en el compromiso laboral: estudio empírico sobre la fabricación de cemento*, en la Facultad de Finanzas y Administración de Empresas de la universidad Albayt de Jordania, el objetivo general fue identificar la relación que existe entre la Responsabilidad Social Interna y su impacto en el compromiso laboral.

Con respecto a la metodología, los investigadores utilizaron un enfoque analítico descriptivo con diseño transversal, la población estuvo conformada por 1191 empleados de la empresa de cemento en Jordania, los cuales solo participaron 170 trabajadores que fueron seleccionados al azar, esta información se recolecto con la ayuda del cuestionario, donde el 80 % representa al sexo masculino y solo el 20 % sexo femenino.

Los elementos del instrumento cubrieron tres partes; la primera parte recopiló información demográfica sobre los participantes, la segunda parte participaron dieciséis elementos que miden la Responsabilidad Social Interna (variable independiente) y componentes, por último, se midió (la estructura organizativa, políticas de gestión, he innovación y cambio) del trabajo en la empresa, con respecto a la hipótesis muestra que, existe una relación estadísticamente significativa entre la práctica de la Responsabilidad Social Interna y el compromiso laboral.

Los resultados indicaron una fuerte relación con una estadística significativa entre las dimensiones de la Responsabilidad Social Interna (la estructura organizativa, las políticas administrativas, cambio e innovación) combinados, así como el compromiso laboral.

Llegando a la conclusión que, probando las hipótesis del estudio para determinar el efecto de cada dimensión de la Responsabilidad Social Interna en el trabajo, el compromiso demostrar que la estructura organizativa de la empresa tiene un papel activo en influir en el comportamiento y compromiso de los empleados, que consiste en centrarse en el estilo de trabajo en equipo en la empresa, y proporcionar canales abiertos de comunicación entre la gerencia y los empleados, donde la descripción del trabajo, y la coordinación en la realización, así como la participación de los empleados en el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones alienta y apoya las relaciones positivas entre empleados y directivos.

Mohammed (2018) desarrolló la investigación: *El impacto de la Responsabilidad Social Corporativa Interna en la participación de los empleados (Estudio sobre enfermeras en los principales hospitales del gobierno en la Franja de Gaza)*, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administración, de la Universidad Islámica de Gaza, el objetivo general a desarrollar fue examinar el impacto de las actividades sociales corporativas internas en las instituciones de salud en relación con el compromiso de los empleados.

Con respecto a la metodología el estudio es de enfoque analítico descriptivo con diseño transversal, para la obtención de información se utilizó un cuestionario de encuesta, donde se incluyó tres secciones, el primero está dedicado a la información personal de los trabajadores, la segunda sección dedicada a medir los aspectos sociales corporativos internos (dimensiones de responsabilidad que representa la variable independiente) y la tercera sección dedicada a medir la variable dependiente que es de los empleados y su compromiso, aplicada a 305 enfermeras del hospital.

La hipótesis planteada es: Existe una correlación estadísticamente significativa entre la Responsabilidad Social Corporativa Interna y el compromiso de los empleados.

Los resultados muestran que para, lograr un mejor desempeño y fortalecer la posición de las empresas en el mercado “La salud y seguridad de los empleados” tiene un valor moderado, en desacuerdo es la respuesta de las enfermeras en los principales hospitales del gobierno indicando la poca atención de los hospitales con respecto a la salud y seguridad de sus enfermeras, “Educación, formación y desarrollo de empleados” tiene una respuesta moderadamente en desacuerdo de las enfermeras, indicando la poca atención de los hospitales a la educación, formación y desarrollo de sus enfermeras.

Se llega a la conclusión que los encuestados tienen un bajo acuerdo en los campos de los derechos financieros y los derechos profesionales, mientras que muestran un alto acuerdo con el campo Compromiso organizacional, también existe una relación estadísticamente significativa entre los derechos de los empleados y el compromiso de la organización y hay diferencias estadísticamente significativas entre el efecto de los derechos de los empleados en el Compromiso organizacional atribuido a la edad y años de servicio.

2.1.2. A nivel nacional

Castañeda (2017) realizó la investigación: *La Responsabilidad Social Interna y su relación con la Gestión Administrativa del Programa de microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2017*, en la Universidad de Huánuco, la investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera la Responsabilidad Social Interna se relaciona con la gestión Administrativa del Programa de Microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2017.

Entre los objetivos específicos se encontró: Determinar de qué manera la dimensión de las personas de la Responsabilidad Social Interna se relaciona con la Gestión Administrativa; determinar de qué manera la Dimensión de las relaciones de la Responsabilidad Social Interna se relaciona con la Gestión Administrativa; determinar de qué manera la Dimensión ambiental de la

Responsabilidad Social Interna se relaciona con la Gestión Administrativa del Programa de Microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana de Huánuco 2017.

La investigación fue de tipo aplicada, se utilizó como instrumento un cuestionario de 12 preguntas de la variable Responsabilidad Social Interna relacionadas a Aspectos Generales, Dimensión organizativa, Dimensión de las personas, Dimensión de relaciones y la Dimensión Ambiental para determinar las características de los programas de Responsabilidad Social en la ONG Caritas Diocesana, guía de entrevista para conocer las características de la Gestión Administrativa de la ONG los cuales se aplicó a 4 trabajadores en planilla y 2 locadores.

Las principales conclusiones fueron:

1. Existe una relación directa entre la dimensión organizativa de la Responsabilidad Social Interna y la gestión Administrativa del Programa de microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana Huánuco 2017.
2. Existe una relación directa entre la dimensión personas de la Responsabilidad Social Interna y la gestión administrativa del Programa de Microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana Huánuco 2017.
3. Existe una relación directa entre la dimensión de las relaciones de la Responsabilidad Social Interna y la gestión administrativa del Programa de Microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana Huánuco 2017.

4. Existe una relación directa entre la dimensión ambiental de la Responsabilidad Social Interna y la gestión administrativa del Programa de Microfinanzas de la ONG Caritas Diocesana Huánuco 2017.

Torres (2016) en su Tesis Titulada: *Aplicación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Interna en la Empresa Contratista Minera S.A.*, en la Pontificia Universidad Católica del Perú en Lima, la investigación tiene como objetivo general conocer las brechas existentes respecto a la aplicación de las buenas prácticas laborales de la norma ISO 26000, mediante un estudio de caso realizado durante el periodo 2013-2014, en la empresa Contratista minera para formular una propuesta de política de Responsabilidad Social Interna.

La investigación es de tipo descriptiva, entre los instrumentos utilizados se encuentran un cuestionario sobre Responsabilidad Social Interna conformado por 6 preguntas que se aplicó a 270 trabajadores del área operativa y una Guía de entrevista para gerentes el cual está conformado por 8 preguntas y se aplicó a 8 gerentes o jefes corporativos de lo cual se obtuvieron como principales conclusiones:

1. El concepto de Responsabilidad Social Interna (RSI) es identificado de manera rápida por el personal operativo, como el cumplimiento de las buenas prácticas laborales. En el caso de los gerentes y jefes, se percibe

una valoración de los temas señalados, como temas aislados, es decir no lo conceptualizan como una definición integradora.

2. A través de los indicadores se identifica un nivel mediano de normas laborales, en las cuales se evidencia el cumplimiento a tiempo de las algunas obligaciones legales y beneficios adicionales como seguro particular y bonos.
3. En capacitación y desarrollo, se identifica a la empresa en un nivel bajo en relación al indicador definido. Se evidencia la ejecución del plan de capacitación y la evaluación de desempeño anual.

Cajacuri & Malpartida (2013), realizaron la investigación: *Responsabilidad Social Empresarial Interna y la utilidad neta, caso: Profinanzas-Pichanaki, periodo 2011*, en la Universidad Del Centro del Perú en Tarma. La cual tuvo como objetivo general determinar cuál es el nivel de Responsabilidad Social Empresarial Interna y cuál es la utilidad neta generada en Profinanzas – Agencia Pichanaki, en el periodo 2011.

La investigación es de tipo explicativa y se utilizó como instrumentos la Guía de observación, escala de Responsabilidad Social Empresarial Interna y cuestionario de 17 preguntas para Responsabilidad Social Empresarial Interna que está conformado por 5 preguntas para la Dimensión programas de jubilación; 4 preguntas para la Dimensión equilibrio entre trabajo y vida personal; 4 para la Dimensión Integración y participación laboral y 4 para la

Dimensión recreación que se aplicaron a 25 colaboradores de la agencia de Profinanzas del distrito de Pichanaki, de las cuales se obtuvo como principales conclusiones.

1. El 68% de los encuestados afirman que a veces se realiza prácticas de Responsabilidad Social Empresarial Interna.

Vásquez & Maldonado (2017) realizaron la investigación: *Responsabilidad Social Interna y ventaja competitiva del capital humano en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca*, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en Cajamarca; la cuál como objetivo general determinar la relación que existe entre la Responsabilidad Social Interna con la ventaja competitiva del capital humano en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca y el principal objetivo específico relacionado a la investigación se planteó: Diagnosticar las dimensiones organizativa y de relación y personas que presenta la Responsabilidad Social Interna del sector hotelero de la ciudad de Cajamarca.

La metodología fue de tipo aplicada y diseño no experimental; el instrumento utilizado fue un cuestionario para 21 gerentes, administradores o propietarios el cual está constituido por 16 preguntas pertenecientes al factor organizativo y un cuestionario para 202 colaboradores de otro nivel que también está constituido por 16 preguntas pertenecientes al factor relación y personas.

Entre las principales conclusiones se encontró:

1. La Responsabilidad Social Interna se relaciona directamente con la ventaja competitiva del capital humano, es decir que al elevar el nivel de Responsabilidad Social Interna se eleva la ventaja competitiva del capital humano del sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca.
2. La percepción de Responsabilidad Social Interna en la dimensión de organización se cualifica en el nivel mediano, en cambio en la dimensión relación y personas se cualifica en el nivel alto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial

Según Castillo, citado por Carneiro (2004). La Responsabilidad Social Empresarial, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales totales de sus acciones sobre el entorno social, internalizando unas pautas de comportamiento que representen una actividad más positiva en la consideración de los valores e intereses sociales.

La Organización Internacional del Trabajo (2010) define que: La Responsabilidad Social Empresarial es la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás autores. La Responsabilidad Social Empresarial, es una iniciativa de carácter

voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el cumplimiento de la ley.

Por otro lado Fernández (2010) citado por Castañeda (2017), indica que la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso voluntario, que va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales a las que esté sujeta la empresa, de contribuir a un desarrollo económico armónico y sostenible, tanto local como globalmente, y que consiste en integrar las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales en sus operaciones empresariales y en su cadena de valor teniendo siempre en cuenta a todos los colectivos implicados o agentes de interés.

En resumen, la Responsabilidad Social Empresarial debe ser voluntaria y no algo exigido, a tomar en cuenta por todas las empresas, depende de la importancia que cada empresa le da a su negocio, con respecto a los beneficios y consecuencias que contribuyan a la sociedad, así como también para la misma empresa, ya sea para un mejor desarrollo económico, sostenible, ambiental, de mayor compromiso y respeto para ambas partes.

2.2.2. Concepto de Responsabilidad Social Interna

Según, Jiménez & Gonzalez (2016) la Responsabilidad Social Interna, es el conjunto de acciones responsables, voluntarias internas que corresponden al ámbito de las relaciones laborales con los empleados, en cuyo proceso este tipo de responsabilidad apunta a favorecer el desarrollo tanto profesional

como personal de sus trabajadores afectando su salud y seguridad, así como la gestión del cambio en lugares de trabajo seguro y saludable.

Para Santillan (2013) la Responsabilidad Social Interna afecta en primer lugar a los trabajadores y se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en recursos humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio y sus implicaciones, en segundo lugar se interesa por las consecuencias medio ambientales de las decisiones empresariales, las prácticas y la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción especialmente si afecta a los trabajadores.

Por otra parte Mariano, Gallardo & Sánchez (2015), definen la Responsabilidad Social Interna, como una nueva filosofía de gestión, plasmada en un conjunto de actuaciones de naturaleza voluntario, ya sean de naturaleza económica, social o medioambiental, que tienen el foco de atención en el ámbito interno de la organización, pero cuyo efecto es determinante en la satisfacción de los agentes externos y, por ende en la responsabilidad externa de la entidad.

En conclusión cuándo se habla de Responsabilidad Social Interna, se hace referencia principalmente a los cuidados y beneficios que se les tienen que brindar a los trabajadores que laboran en una empresa, con respecto a la salud y seguridad, su educación y desarrollo tanto empresarial como personal, un

buen equilibrio trabajo y vida, así como también respetar sus compensaciones y beneficios.

2.2.3. Dimensiones de la Responsabilidad Social Interna

Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) respaldados por otros autores entre ellos Santoso (2014); Mohammed (2018); Carneiro (2012) y Obeidat, Altheeb & Masa (2018) definen como dimensiones de la Responsabilidad Social Interna a: Salud y Seguridad de los empleados; Formación, Educación y Desarrollo de los empleados; Equilibrio trabajo – vida y Compensación y beneficios.

A continuación, se describen cada una de las dimensiones mencionadas:

a. Salud y Seguridad

Para Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) la Salud y Seguridad es un autoinforme del cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad, así como la participación en actividades relacionadas con la seguridad dentro de una organización y demostró que el compromiso de la gerencia con la seguridad dará como resultado un compromiso personal.

Según Santoso (2014) “La salud y seguridad en el trabajo es una de las responsabilidades de la empresa para prevenir muertes y lesiones que podrían suceder a los trabajadores” (p. 81).

Por otro lado Carneiro (2012) indica que la Salud y Seguridad se refiere al cuidado en la salud y la prevención de riesgos laborales los cuales han de completar la normativa concreta y habitual que exista al respecto, de tal manera que no se convierta en una obligación de cumplir las normas legales, sino que vaya mucho más allá.

Por lo tanto, la salud y seguridad de los empleados se refiere al cuidado y protección de cada empleado en el lugar de trabajo y esto se logra contando con todo los implementos de seguridad, con los controles de salud el cual permite prevenir dichas enfermedades y retrasos en los trabajos encomendados.

b. Formación, Educación y Desarrollo

Tunde (2016) con respecto a la Formación, Educación y Desarrollo afirma que los investigadores lo consideran como un enfoque sistemático para el aprendizaje y desarrollo de recursos humanos, debido a la globalización la capacitación se utiliza como una forma de ganar competitividad o ventaja en el entorno empresarial asegurando el compromiso laboral.

Para Caple (2014) la Formación, Educación y Desarrollo es un esfuerzo planificado y sistemático para modificar y desarrollar conocimiento, habilidad y actitud a través del aprendizaje o experiencia para lograr un desempeño afectivo.

Finalmente Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) con respecto a la formación, educación y desarrollo indican que “Muchas de las organizaciones están utilizando programas de capacitación y desarrollo o incluso proporcionar asistencia financiera para que los empleados realicen sus estudios” (p. 170).

En resumen, el tema de formación, educación y desarrollo se refiere a la retroalimentación que las empresas brindan a sus colaboradores a través de capacitaciones, charlas, cursos especiales de acuerdo a sus tareas o trabajos encomendados, el cual genera un progreso académico ya sea en su vida personal como laboral.

c. Equilibrio Trabajo – vida

Mory (2015) citados por Obeidat, Altheeb & Masa (2018) indica que el Equilibrio, Trabajo – Vida se logra cuando los empleados sienten que su vida personal y laboral se están utilizando al máximo nivel y con un mínimo de conflicto entre ellos, además el equilibrio se puede garantizar creando una cultura interna que minimice las normas negativas y diseñar políticas que apoyen este tema, como horarios de trabajo flexibles, licencia de maternidad con sueldo, licencia y tiempo libre y vacaciones.

Según Mohammed (2018) define al equilibrio Trabajo – Vida como uno de los principales recursos para los colaboradores, incrementando prácticas laborales flexibles, como trabajar desde casa, que a menudo se

ven como un medio importante para conciliar con la familia, el trabajo y la vida privada.

Por otro lado Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) definen al equilibrio, Trabajo – vida, como el conflicto entre el trabajo y la vida familiar. Encontrando que algunas organizaciones que promueven iniciativas de equilibrio entre la vida familiar y el lugar de trabajo, genera a sus empleados horarios de trabajo flexible u ofreciendo la oportunidad de unirse al club deportivo de la compañía para mostrar su cuidado a sus empleados.

Finalmente, se concluye que el equilibrio-trabajo-vida, hace referencia a la comodidad y tranquilidad de cada empleado en cuanto al desarrollo de sus tareas laborales sin afectar en su vida personal y familiar.

d. Compensación y Beneficios

Según Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) la compensación se define como el rendimiento financiero que una organización le da a sus empleados. Desde el punto de vista de los empleados, este tipo de rendimiento tendrá un efecto directo en su impulso económico y puede ser de un tipo de motivación para que trabajen con las organizaciones debido a que satisfacen sus necesidades básicas.

Para Daza, Martín, Sosa & Vargas (2013) la compensación y beneficio es un término utilizado para definir el pago, sueldo, salario, remuneración

o retribución que recibe una persona o trabajador, como intercambio por su trabajo o el cumplimiento de sus actividades.

Por otro lado Chiavenato (2009) considera a la compensación y beneficio como una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa es el elemento fundamental en la gestión de personas en términos de retribución, retroalimentación o reconocimiento de su desempeño en la organización, el cual abarcan temas como: la remuneración, los programas de incentivos, y los beneficios y servicios.

En conclusión, la dimensión de compensación y beneficios está relacionado con el incentivo económico que perciben los trabajadores por sus labores encomendadas.

2.2.4. Beneficios de la Responsabilidad Social Interna

Ospina & Sotelo (2013) señalan los siguientes beneficios para los trabajadores:

- Reciben condiciones de trabajo dignas.
- Desarrollo de sus capacidades y habilidades laborales.
- Motivación continua para el desempeño de sus labores.
- Reciben con seguridad y como un derecho fundamental los medios para subsidiar la alimentación, la salud, la educación y el vestido.

- Aprendizaje y crecimiento del personal en diversas áreas: humana, intelectual, deportiva y cultural.
- Oportunidades y posibilidades de crecimiento laboral y humano de forma equitativa.
- Equilibrio entre el desarrollo del trabajo y la vida familiar de cada empleado.
- Incentivos económicos que optimicen la calidad de vida del trabajador y de su núcleo familiar.

Por otro lado también indican beneficios para la empresa:

- Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados.
- Mejora de su imagen en el mercado.
- Reducción de costos en reclutamiento y capacitación.

La Responsabilidad Social Interna tiene beneficios tanto para los empleados como para la empresa que la aplica, es por ello que se debe fomentar el desarrollo de la misma.

2.3. Definición de términos básicos

- a. Desarrollo:** Proceso de cambio social, deliberado cuyo objetivo es la igualación de oportunidades sociales, políticas y económicas, tanto en el plano nacional como en las relaciones con otras sociedades más avanzadas, que coloca el acento en la acción en los instrumentos del poder político y

en las propias estructuras de poder para la orientación, eficacia, intensidad y naturaleza de cambio (Mujica & Rincón, 2010).

- b. Educación:** Consiste en formación y preparación para adquirir y buscar con sabiduría e inteligencia, aumentar el saber, dar sagacidad al pensamiento, aprender de la experiencia, aprender de otros. Es el intento humano más importante entre los hombres para transformarse y mantenerse unidos siendo parte uno del otro en la estructura de la cultura diferenciándose e identificándose a través de intercambios simbólicos y materiales (León, 2007).
- c. Formación:** Conjunto de proceso sistemático que buscan cambios comportamentales de conocimiento y motivacionales de los empleados, con fin de ajustarse mejor a las características del trabajo desarrollado y la compañía en la que se encuentran (Universidad Católica del Norte, 2016).
- d. Equilibrio, Trabajo – Vida:** Es un conjunto de términos o condiciones, formales o informales, que están destinados a permitir que el empleado pueda combinar sus responsabilidades familiares con el trabajo (Rodríguez, 2016).
- e. Compensación y beneficios:** Es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite a la empresa, atraer y retener los recursos humanos que necesita y al empleado satisfacer sus necesidades materiales (Escuela de Organización Industrial, 2015).

- f. Responsabilidad social empresarial:** Una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras (Cajiga, 2016).
- g. Responsabilidad Social Interna:** Es una novedosa orientación sobre las implicaciones sociales y económicas que la empresa tiene ya, ahora mismo, con su capital humano y que cubren únicamente las clásicas políticas de personal y de recursos humanos (Cifuentes, Pinillos, & Quiñones, 2011).
- h. Salud y seguridad:** Es una actividad orientada a crear condiciones, capacidades, cultura para que el trabajador y su organización puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente, evitando sucesos que puedan originar daños derivados del trabajo (Benlloch & Ureña, 2019).
- i. Trabajador:** La persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado (Rodríguez, 2011).
- j. Universidad:** Establecimiento educacional dedicado a la enseñanza superior y a la investigación de un tema particular, el cual está facultado para entregar grados académicos y títulos profesionales (Ucha, 2008).

CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Población, muestra y unidad de análisis

3.1.1. Población

La población para el trabajo de investigación estuvo conformada por los 341 trabajadores que a julio del 2019 se encontraban laborando en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, ya sea en el área administrativa o profesores durante el año 2019.

3.1.2. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total (341)

Z = Nivel de confianza (1.95)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

E = Error de Precisión (0.05)

$$n = \frac{341 \cdot 1.95^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(341 - 1) + 1.95^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 181$$

De acuerdo con el resultado, el tamaño de la muestra para el presente trabajo de investigación es de 181 colaboradores.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por el personal docente y administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, que se detalla en la muestra.

3.2. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque de investigación de tipo aplicada. Hernández (2008) indica que este tipo de investigación es una solución eficiente y con fundamentos a un problema que se ha identificado, en este estudio se identificó los puntos de cada dimensión que presentan deficiencias y se plantearon soluciones acerca del nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.

3.3. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, y con respecto a la temporalidad es de tipo transversal, esta investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o más variables en un momento dado y no se manipula la variable (Gómez, 2006).

3.4. Nivel de investigación

Según Bernal, Dalen, & Meyer (2006) el nivel de investigación es el grado de profundidad en la que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social. De acuerdo a la naturaleza de investigación se identifica que el presente estudio es descriptivo, porque permitirá medir de manera independiente la variable de Responsabilidad Social Interna, permitiendo conocer las actividades, situaciones, actitudes desarrolladas en la universidad, aún cuando no se formule hipótesis.

3.5. Técnicas de investigación

Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, Galán (2016) con respecto a esta técnica indica que permite obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos.

3.6. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como instrumento un cuestionario adaptado del instrumento desarrollado por Mohammed (2018), el cual está conformado por 20 preguntas que permitirá medir cada una de las dimensiones de la Responsabilidad Social Interna (Ver anexo 17).

Tabla 1

Valoración del instrumento

Nombre del experto	Valoración %
Isaías Armando Montenegro Cabrera	68.00%
Miguel Angel Macetas Hernández	71.20%
Promedio de la valoración	69.60%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Rangos y niveles de Responsabilidad Social Interna

Rango %	Niveles
$20 \geq \% \leq 40$	Deficiente
$40 > \% \leq 60$	Regular
$60 > \% \leq 80$	Buena
$80 > \% \leq 100$	Excelente

Fuente: Urdaneta, Coba, Chirinos & González (2016).

3.7. Análisis de datos

Para el procesamiento de los datos que se recolectaron a partir del cuestionario, se utilizó el programa Excel versión 15.0.4420.1017, el cual permitió la elaboración de tablas, figuras circulares y cálculo de promedios.

3.8. Aspectos éticos de la investigación

La ética de la investigación en este estudio estuvo fundamentada en los principios del Código de Ética de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (2017) entre los cuales resaltan:

- Respeto a la dignidad de las personas, así como también su información otorgada para la investigación.
- Respetar las Normas de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, así como las normas APA que rigen esta investigación.
- El Gerente General y Gerente de Recursos Humanos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo fueron informados del objetivo de la

investigación, brindándonos la autorización para desarrollar la investigación
(Ver anexo N° 18).

- Garantizar la veracidad de los resultados que se publicarán.
- La Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo podrá hacer uso de los resultados de la investigación.
- Respetar la opinión de los trabajadores que fueron encuestados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Datos generales de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

La Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, es una institución privada que ofrece servicios educativos en las carreras profesionales de Ingeniería Informática y de Sistemas; Ingeniería Ambiental y Prevención de Riesgos; Ingeniería Industrial; Administración de Empresas; Contabilidad y Finanzas; Administración y Negocios Internacionales; Administración Turística, Hotelería y Gastronomía; Farmacia y Bioquímica; Enfermería; Estomatología; Derecho y Ciencias Políticas y Psicología. Está ubicada en Jr. José Sabogal N° 913 – Cajamarca y el representante legal es el señor Manuel Antenor Becerra Vílchez. (Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, 2019)

4.2. Nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

Para la obtención de los resultados se procesó la información en el programa Excel. La información fue obtenida mediante la aplicación de un cuestionario con el objetivo de medir el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. A continuación se muestran los resultados sistematizados en tablas y con su respectivo análisis de cada uno.

Tabla 3

Resumen resultados Nivel de Responsabilidad Social Interna

NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA							
Ítem	Dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
1	Salud y Seguridad	4.64%	14.70%	17.35%	42.87%	20.44%	100.00%
2	Formación, Educación y Desarrollo	6.30%	14.14%	20.44%	39.56%	19.56%	100.00%
3	Equilibrio Trabajo – Vida	6.96%	21.55%	23.09%	35.47%	12.93%	100.00%
4	Compensación y beneficios	11.38%	31.40%	23.52%	22.43%	11.27%	100.00%
	PROMEDIO	7.32%	20.45%	21.10%	35.08%	16.05%	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: De la investigación realizada se obtuvo como resultado un Nivel regular de Responsabilidad Social Interna con un puntaje de 51.13% de aprobación.

4.2.1. Salud y Seguridad

Para medir la dimensión Salud y Seguridad se formularon 5 preguntas relacionadas a aspectos como un ambiente cómodo y sano, contar con un manual de instrucciones, asistencia médica de primeros auxilios, actividades para el control del estrés laboral y una continua vigilancia a los trabajadores.

A continuación se presenta la tabla resumen de los datos obtenidos para esta dimensión.

Tabla 4

Resumen de resultados Salud y Seguridad

Ítem	Pregunta	Salud y Seguridad					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	La Universidad me proporciona un ambiente cómodo y sano.	5.52%	4.42%	8.84%	54.70%	26.52%	100.00%
2	La Universidad me proporciona un manual con instrucciones sobre Seguridad y Salud ocupacional.	8.84%	34.25%	27.62%	20.99%	8.29%	100.00%
3	La Universidad me proporciona gestión anti estrés.	4.42%	20.44%	20.44%	42.54%	12.15%	100.00%
4	La Universidad me proporciona asistencia médica de primeros auxilios.	0.55%	4.42%	7.18%	57.46%	30.39%	100.00%
5	Existe una continua vigilancia para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores.	3.87%	9.94%	22.65%	38.67%	24.86%	100.00%
	Promedio	4.64%	14.70%	17.35%	42.87%	20.44%	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: El 63.31% de los encuestados están a gusto con el ambiente, atención de primeros auxilios y actividades para el control de estrés laboral que les ofrece la Universidad por lo que se considera un nivel bueno.

Figura 1. La Universidad me proporciona asistencia médica de primeros auxilios



Fuente: Elaboración propia.

La pregunta más resaltante de esta dimensión es la referente a “La Universidad me proporciona asistencia médica de primeros auxilios” el 57.46% está de acuerdo, mostrando así que la Universidad si se preocupa en brindar una atención básica ante posibles accidentes o dificultades que se pueda presentar y solo el 0.55% está totalmente en desacuerdo.

4.2.2. Formación, Educación y Desarrollo

Para medir la dimensión Educación, Formación y Desarrollo del personal docente y administrativo, se formularon 5 preguntas relacionadas a aspectos como planes para capacitaciones, guía de procedimientos del trabajo, ascensos y igualdad de oportunidades para cursos de formación.

A continuación se presenta la tabla resumen de los datos obtenidos para esta dimensión.

Tabla 5

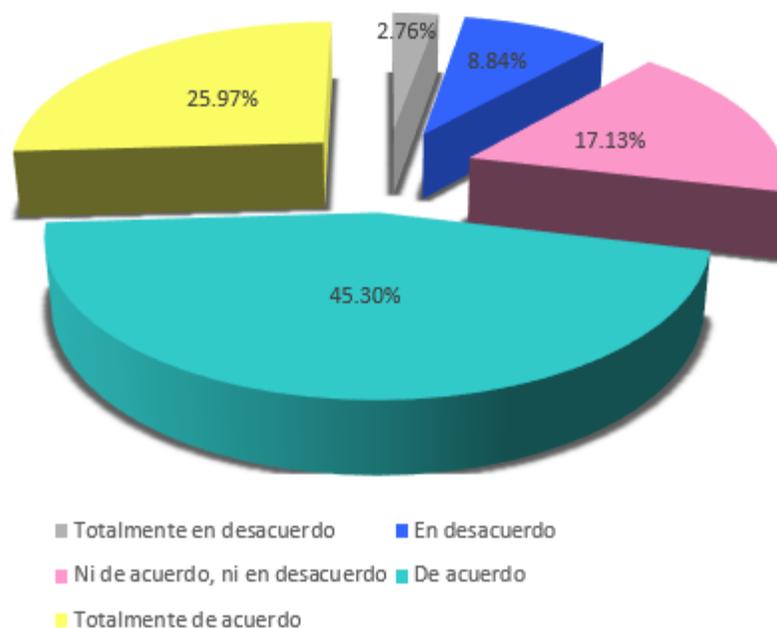
Resumen de resultados Formación, Educación, y Desarrollo

Ítem	Pregunta	Formación, Educación y Desarrollo				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo		
6	La Universidad implementa planes para desarrollarnos y capacitarnos.	2.76%	8.84%	17.13%	45.30%	25.97%	100.00%
7	La Universidad me proporcionó una guía de los procedimientos del proceso de trabajo según mi cargo al momento de iniciar mis labores.	8.29%	20.44%	17.13%	35.36%	18.78%	100.00%
8	La Universidad me otorga ascensos de acuerdo a mi desempeño para aumentar mi experiencia.	11.05%	23.20%	21.55%	32.60%	11.60%	100.00%
9	La Universidad me capacita para contribuir en mis funciones laborales.	4.42%	6.08%	24.31%	44.20%	20.99%	100.00%
10	En la Universidad existe igualdad de oportunidades para tomar cursos de formación.	4.97%	12.15%	22.10%	40.33%	20.44%	100.00%
	Promedio	6.30%	14.14%	20.44%	39.56%	19.56%	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: El 59.12% de el total de trabajadores encuestados respondieron de manera positiva a las preguntas de la dimensión Formación, Educación y Desarrollo correspondiente a un nivel regular.

Figura 2. La Universidad implementa planes para desarrollarnos y capacitarnos



Fuente: Elaboración propia.

El ítem que más destaca en esta dimensión es la Universidad implementa planes para desarrollarnos y capacitarnos. Un 45.30% de los encuestados están de acuerdo con los planes de capacitación que se les brinda, mientras que el 2.76 % manifestaron que no se les brinda planes de capacitación.

4.2.3. Equilibrio Trabajo – Vida

Para medir la dimensión Equilibrio Trabajo - Vida se formularon 5 preguntas relacionadas al tiempo para llevar a cabo actividades de importancia personal, programar días preferidos de descanso, programas recreativos para los hijos de los trabajadores.

Por consiguiente se muestra la tabla resumen de los resultados.

Tabla 6

Resumen de resultados Equilibrio Trabajo – Vida

Ítem	Pregunta	Equilibrio Trabajo – Vida					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
11	Tengo tiempo suficiente después del trabajo para llevar a cabo actividades de importancia personal.	7.18%	18.23%	20.44%	38.12%	16.02%	100.00%
12	Puedo programar mis días preferidos de descanso apoyado por mis compañeros de trabajo.	4.42%	24.31%	18.23%	35.36%	17.68%	100.00%
13	El tiempo de trabajo es consistente con los requerimientos del trabajo.	2.21%	14.36%	11.60%	58.01%	13.81%	100.00%
14	La Universidad ofrece a todos los padres programas recreativos para nuestros hijos.	16.02%	27.07%	41.44%	13.81%	1.66%	100.00%
15	La Universidad otorga horarios flexibles que pueden modificarse si es necesario.	4.97%	23.76%	23.76%	32.04%	15.47%	100.00%
	Promedio	6.96%	21.55%	23.09%	35.47%	12.93%	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Respecto al Nivel de Responsabilidad Social Interna en cuánto a la dimensión Equilibrio Trabajo – Vida se obtuvo un puntaje de 48.4% equivalente a un nivel regular, debido a que manifestaron que muchas veces el tiempo de trabajo establecido no es suficiente para desarrollar sus actividades.

Figura 3. El tiempo de trabajo es consistente con los requerimientos del trabajo



Fuente: Elaboración propia.

La pregunta más sobresaliente en esta dimensión muestra que el 58.02% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo con que el tiempo de trabajo es consistente con los requerimientos del trabajo pues la jornada de trabajo es suficiente para realizar sus funciones diarias pero también se muestra que un 14% está en desacuerdo ya que las funciones que deben realizar no logran hacerlas en el tiempo que tienen establecido por la Universidad y tienen que desarrollarlas fuera del horario de trabajo.

4.2.4. Compensación y Beneficios

Para medir la dimensión Compensación y Beneficios de los empleados se formularon 5 preguntas relacionadas a aspectos como un salario apropiado, sistema de recompensas y apreciación del esfuerzo por parte del jefe inmediato.

A continuación se presenta la tabla resumen de los datos obtenidos para esta dimensión.

Tabla 7

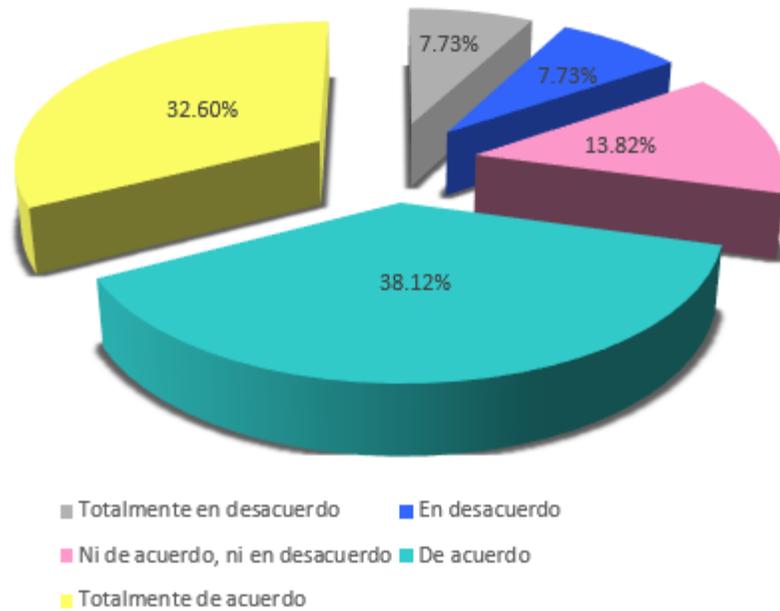
Resumen de resultados de Compensación y Beneficios

Ítem	Pregunta	Compensación y beneficios					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
16	El salario es apropiado para la naturaleza de tareas y deberes del trabajo.	9.94%	40.31%	18.81%	25.41%	5.52%	100.00%
17	El salario que percibo de la Universidad es suficiente para satisfacer mis necesidades.	11.60%	43.18%	24.23%	14.36%	6.63%	100.00%
18	Existe un sistema de recompensas apropiado en la Universidad.	13.26%	33.15%	32.60%	15.47%	5.52%	100.00%
19	Las recompensas están vinculadas a mi eficiencia y desempeño.	14.36%	32.62%	28.15%	18.78%	6.08%	100.00%
20	Mi jefe inmediato aprecia mi esfuerzo y entusiasmo para desarrollar mis labores.	7.73%	7.73%	13.81%	38.12%	32.60%	100.00%
	Promedio	11.38%	31.40%	23.52%	22.43%	11.27%	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: En cuánto a la dimensión Compensación y beneficios se obtuvo un puntaje de 33.7% correspondiendo a un nivel deficiente.

Figura 4. Mi jefe inmediato aprecia mi esfuerzo y entusiasmo para desarrollar mis labores



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados que se muestran en la figura son lo que mostraron un resultado positivo sobre el reconocimiento de esfuerzo por el jefe inmediato el 38.12% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo y el 32.60% están totalmente de acuerdo, pues su jefe inmediato reconoce su esfuerzo y se sienten valorados, mientras que sólo el 7.73% sienten que no aprecian su esfuerzo y entusiasmo para desarrollar sus labores.

4.3. Discusión de resultados

Uno de los objetivos de la investigación fue determinar el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en cuanto a la dimensión Compensación y Beneficios del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.

Es así que, a través de los resultados obtenidos en la presente investigación se muestra que existe un nivel deficiente de Responsabilidad Social Interna en cuanto a la dimensión Compensación y Beneficios con 33.7%; estos resultados a diferencia del estudio de Torres (2016) en Lima en el cual se determinó que existía un nivel mediano de normas laborales, en las que se evidencia el cumplimiento de algunas obligaciones legales y beneficios adicionales como bonos y seguros.

En cuanto a la dimensión Formación, educación y desarrollo muestra un nivel regular con 59.12% discrepando con la investigación de Torres (2016) en Lima que identificó a la empresa en un nivel bajo.

Por otro lado, los demás estudios tanto a nivel internacional como nacional no estudian niveles de Responsabilidad Social Interna.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019 es 51.13% esto corresponde a un nivel regular ya que en las dimensiones Salud y Seguridad tiene un nivel bueno mientras que Formación, Educación y Desarrollo y Equilibrio Trabajo – Vida tienen un nivel regular y la dimensión Compensación y Beneficios muestra un nivel deficiente.

El nivel de la Responsabilidad Social Interna en cuanto a la dimensión Salud y Seguridad del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019 es 63.31% por lo que se considera un nivel bueno, se concluyó que los trabajadores están a gusto con el ambiente, atención de primeros auxilios y actividades para el control de estrés laboral que les ofrece la Universidad.

El nivel de la dimensión Formación, Educación y Desarrollo del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019 es 59.12%, se considera un nivel regular, pues los trabajadores manifestaron que la Universidad sí les brinda planes de capacitación para su desarrollo como profesionales.

El nivel de la dimensión Equilibrio Trabajo - Vida del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019 es 48.40% por lo cual se considera un nivel regular, ya que no la mayoría de

trabajadores está de acuerdo con la flexibilidad de horarios y programas recreativos para sus hijos.

Respecto al nivel de la dimensión Compensación y Beneficios del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019 es el 33.70% que equivale a un nivel deficiente.

5.2. Recomendaciones

A continuación se sugiere el plan de acción con las recomendaciones de manera general que en lo sucesivo pueda ser implementada para mejorar la Responsabilidad Social Interna de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Tarea 1: El personal que ingrese debe recibir capacitaciones y entrega de guías de procedimiento de trabajo y sus responsabilidades.

Tiempo: Momento en que ingresa el personal

Responsable: Área de Recursos Humanos

Salud y Seguridad

Tarea 2: Otorgar un manual con instrucciones claras en forma de carteles disponibles para todo el personal en los diferentes locales con los que cuenta.

Tiempo: Semestral

Responsable: Área de Recursos Humanos

Formación, educación y desarrollo

Tarea 3: Entregar una guía del procedimiento del proceso del trabajo.

Tiempo: Cuándo el personal ingresa a laborar.

Responsable: Área de Recursos Humanos

Tarea 4: Promover ascensos de acuerdo al desempeño.

Tiempo: Anual

Responsable: Área de Recursos Humanos

Tarea 5: Realizar capacitaciones de acuerdo al área dónde laboran.

Periodicidad: Trimestral

Responsable: Área de Recursos Humanos

Equilibrio trabajo - vida

Tarea 6: Crear el programa "Ven a jugar" de juegos recreativos para los hijos de los trabajadores.

Tiempo: Enero del 2020

Responsable: Área de Recursos Humanos

Compensación y beneficios

Tarea 7: Proporcionar un salario que satisfaga las necesidades del personal docente y administrativo.

Tiempo: Mensual

Responsable: Área de Recursos Humanos

Tarea 8: Ofrecer diferentes incentivos a los trabajadores de la Universidad Privada

Antonio Guillermo Urrelo.

Periodicidad: Anual

Responsable: Área de Recursos Humanos

Como última recomendación se sugiere aplicar empowerment el cuál permitirá a los trabajadores desarrollar sus destrezas en el área que laboran, y ser responsables de su propio trabajo.

LISTA DE REFERENCIAS

- Barbachan , M. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y oportunidades.
- Benlloch, M., & Ureña, Y. (19, 21 de Junio de 2019). Salud y Seguridad en el Trabajo. *XII. Jornada Nacional Bibliotecaria*. Lima: IDICT. Obtenido de Salud y Seguridad en el Trabajo:
https://www.ecured.cu/Seguridad_y_salud_del_trabajo#Definici.C3.B3n
- Bernal, D., Dalen, V., & Meyer, W. (12 de Setiembre de 2006). *La Investigación Descriptiva* . Obtenido de La Investigación Descriptiva :
<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Cajacuri, C., & Malpartida, L. (2013). *"Responsabilidad Social Empresarial Interna Y La Utilidad Neta, Caso: Profinanzas-Pichanaki, Periodo 2011"*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1976/Cajacuri%20Caparachin%20-%20Malpartida%20Chuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cajiga, J. (2016). *EL concepto de Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Caple, B. (2014). The Impact of Internal CSR towards Employee engagement. *iBUSS Management*, 81.
- Carneiro, M. (2004). *La Responsabilidad Social Corporativa Iinterna*. Madrid: ESIC.
- Carneiro, M. (2012). *Guia de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos*. Consejo Editorial. Obtenido de

http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/02/guia_rse_interna_y_recursos_humanos.pdf

Castañeda, I. (2017). *La Responsabilidad Social Interna y su relación con la Gestión Administrativa del Programa de Microfinanzas de la ONG Caritas diocesana de Huànuco 2017*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1159/T047_44938636T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (3era Edición ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://libros-gratis.com/ebooks/gestion-del-talento-humano-3ra-edicion/>

Cifuentes, D., Pinillos, M., & Quiñones, L. (2011). Responsabilidad Social Empresarial Interna y sus implicaciones en el contrato psicológico de los empleados de una empresa prestadora de servicios., (pág. 65). Santiago de Cali. Obtenido de

<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8737/1/CB-0433294.pdf>

Daza, D., Martín, R., Sosa, J., & Vargas, Y. (2013). *Análisis del Impacto de la Compensación y Beneficios en Procesos Liderados por el Área de Gestión Humana*. Obtenido de

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/981/Analisis%20del%20impacto%20de%20la%20compensacion%20y%20beneficios%20en%20procesos.%20gestion%20humana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- El Comercio. (16 de Abril de 2018). Conoce los países que destacan en RSE .
Recuperado el 20 de Julio de 2019, de
<https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/rse-responsabilidad-social/conoce-cuales-son-paises-que-destacan-rse-1003366>
- Escuela de Organización Industrial . (30 de Marzo de 2015). *Recursos Humanos / Compensacion y Beneficios*. Obtenido de
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- Escuela de Organización Industrial. (18 de Julio de 2014). *Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 18 de julio de 2019, de
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/07/18/responsabilidad-social-empresarial-28/>
- Fernandez, R. (06 de julio de 2010). <https://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas>. Obtenido de
<https://diarioresponsable.com/opinion/11467-dimensiones-de-la-responsabilidad-social-empresarial-sus-actores-papel-de-las-politicas-publicas>
- Galán, M. (24 de Agosto de 2009). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 21 de junio de 2019, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Galán, M. (20 de Marzo de 2016). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 28 de Agosto de 28, de <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1a ed. ed.). Córdoba- Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el 4 de Agosto de 2019

Hernandez (2008). *Investigación Aplicada: características, definición, ejemplos*.

Obtenido el 05 de noviembre del 2020, de

<https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>

Jayabalan, J., Apannan, J. S., Low, M. P., & Ming, K. S. (2016). Perception of

Employee on the Relationship between Internal Corporate Social

Responsibility (CSR) and Organizational Affective Commitment. Recuperado

el 25 de julio de 2019, de

<http://scitecresearch.com/journals/index.php/jprss/article/view/595/400>

Jiménez, R., & Gonzalez, F. (Noviembre de 2016). *Responsabilidad Social Interna*

en las Empresas Internacionales de Servicios de Encomiendas. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/327581882_Responsabilidad_Social

[_Interna_en_las_Empresas_Internacionales_de_servicios_de_encomiendas](https://www.researchgate.net/publication/327581882_Responsabilidad_Social)

León, A. (Octubre - Diciembre de 2007). Qué es la Educación. *Red de Revista de*

América Latina, el Caribe, España y Portugal. Sistema de Información

Científica, Vol.11(39), 595 - 604. Recuperado el 30 de julio de 2019, de

<https://www.redalyc.org/pdf/356/35603903.pdf>

Mariano, J., Gallardo, D., & Sánchez, I. (Octubre de 2015). *Comisión de*

Responsabilidad Social Corporativa. Obtenido de

<https://www.aeca.es/old/comisiones/gtrsinterna/docrsinterna15oct15.pdf>

- Mohammed, E. (octubre de 2018). *The Impact of Internal Corporate Social Responsibility on Employees' Engagement*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <https://library.iugaza.edu.ps/thesis/125307.pdf>
- Mujica, N., & Rincón, S. (Abril - Junio de 2010). El Concepto de Desarrollo: Posiciones Teóricas más relevantes. *Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 15(50)*, 294 - 320. Recuperado el 30 de julio de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29015906007.pdf>
- Obeid, S., & Al-Awawdeh, W. (Noviembre de 2011). *Internal Social Responsibility and Its Impact on Job Commitment: Empirical Study on Jordanian Cement Manufacturing Co*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v6n12p94>
- Obeidat, B., Altheeb, S., & Masa, R. (29 de Octubre de 2018). *The Impact of Internal Corporate Social Responsibility on Job Satisfaction in Jordanian Pharmaceutical Companies*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de <https://doi.org/10.5539/mas.v12n11p105>
- Organización Internacional del Trabajo. (09 de Julio de 2010). *La OIT y la Responsabilidad Social de la Empresa (RSE)*. Obtenido de La OIT y la Responsabilidad Social de la Empresa RSE: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- Ospina, E., & Sotelo, M. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Beneficios económicos, sociales y ambientales para los Stakeholders. 18. Recuperado el 29 de julio de 2019

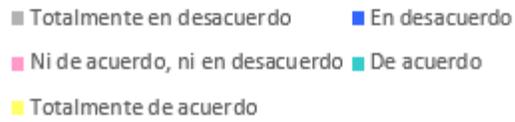
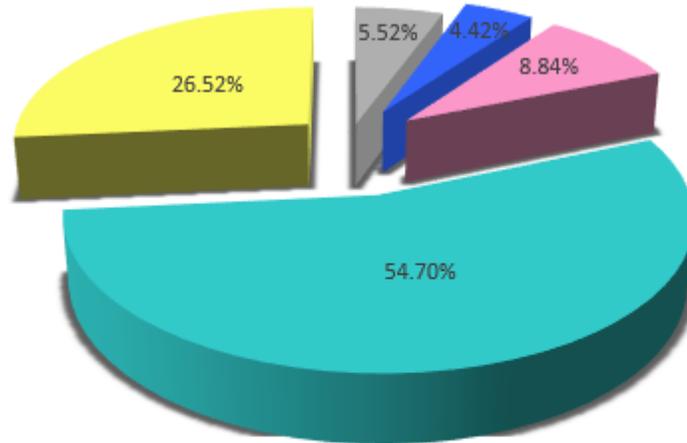
- Rodríguez, H. (Diciembre de 2011). *Trabajador y Patrón - UAEH*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/trabajador_y_patron.pdf
- Rodríguez, M. (Diciembre de 2016). *El Equilibrio Vida - Trabajo ¿Que es y como Alcansarlo?* Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/download/2543/2638/>
- Santillan, T. (2013). *Influencia de las acciones de Responsabilidad Social Interna de la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C. en el bienestar de los trabajadores en el periodo setiembre 2012*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4278/SANTILL%C3%81N%20BUELOTH%20TATIANA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santoso, I. (2014). The Impact of Internal CSR towards Employee Engagement and Affective Commitment in XYZ Hotel Surabaya. 81. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de <https://media.neliti.com/media/publications/184478-EN-the-impact-of-internal-csr-towards-emplo.pdf>
- Torres, Á. (2016). *Aplicación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Interna en la Empresa Contratista Minera S.A.* Recuperado el 20 de julio de 2019, de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8959>
- Tunde, A. (2016). Percepción del empleado sobre la relación entre la Responsabilidad Social Corporativa. *Revista de investigacion progresiva en ciencias sociales*, 162-175.

- Ucha , F. (Octubre de 2008). *Definición de universidad*. Recuperado el 10 de Agosto de 2019, de <https://www.definicionabc.com/general/universidad.php>
- Universidad Católica del Norte. (2016). *¿Qué es educación o formación para el trabajo y el desarrollo Humano?* Obtenido de <https://www.ucn.edu.co/gtdh/Paginas/que-es.aspx>
- Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. (2017). Código de ética para la investigación. Recuperado el 28 de Agosto de 2019, de <http://upagu.edu.pe/es/wp-content/uploads/2017/08/10.-C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA.pdf>
- Urdaneta, Cova, Chirinos & Gonzáles (2016). Responsabilidad Social en las Universidades del municipio Maracaibo del estado Zulia. Recuperado el 01 de setiembre del 2020, de https://www.researchgate.net/publication/303732358_Responsabilidad_social_en_las_universidades_del_municipio_Maracaibo_del_estado_Zulia/link/57e862d408aedcd5d1ac619a/download
- Vásquez, A., & Maldonado, P. (Noviembre de 2017). *Responsabilidad Social Interna y Ventaja Competitiva del capital humano en el sector Hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca*. Recuperado el 20 de Julio de 2019, de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/399/19.%20Tesis%20Vasquez%20_%20Maldonado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

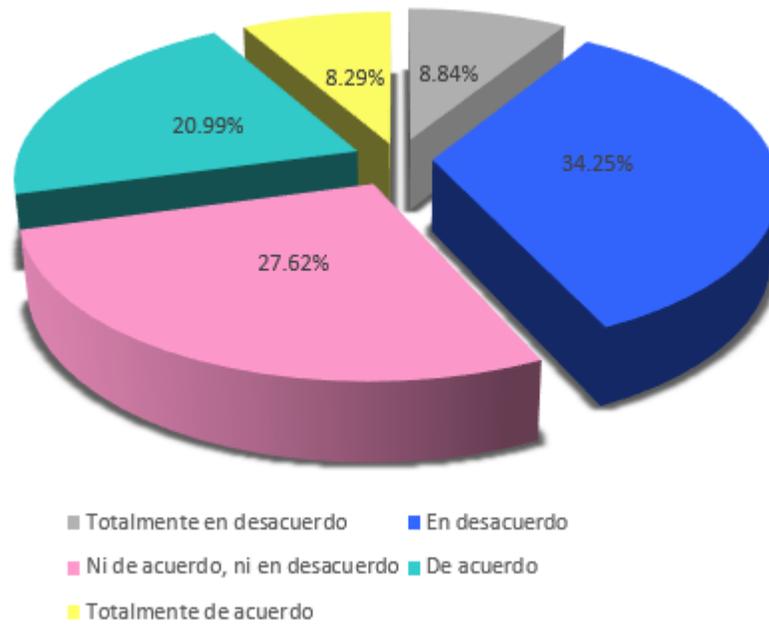
ANEXO 1

LA UNIVERSIDAD ME PROPORCIONA UN AMBIENTE CÓMODO Y SANO

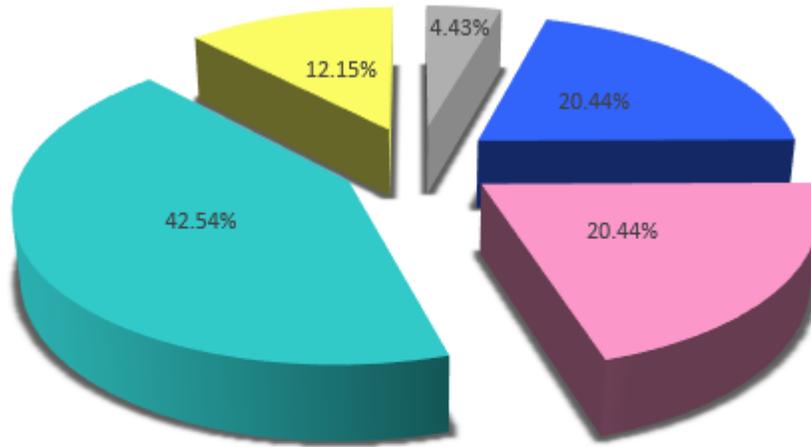


ANEXO 2

LA UNIVERSIDAD ME PROPORCIONA UN MANUAL CON INSTRUCCIONES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL



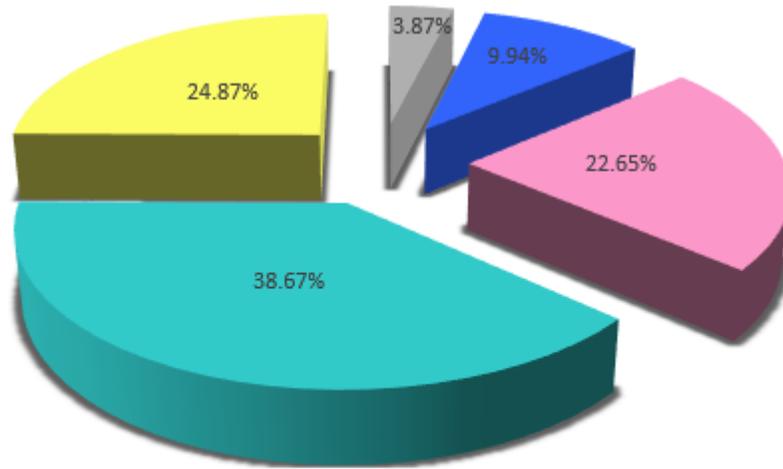
ANEXO 3
LA UNIVERSIDAD REALIZA ACTIVIDADES PARA EL CONTROL
DEL ESTRÉS LABORAL



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

ANEXO 4

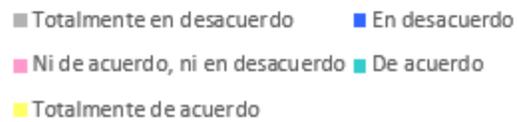
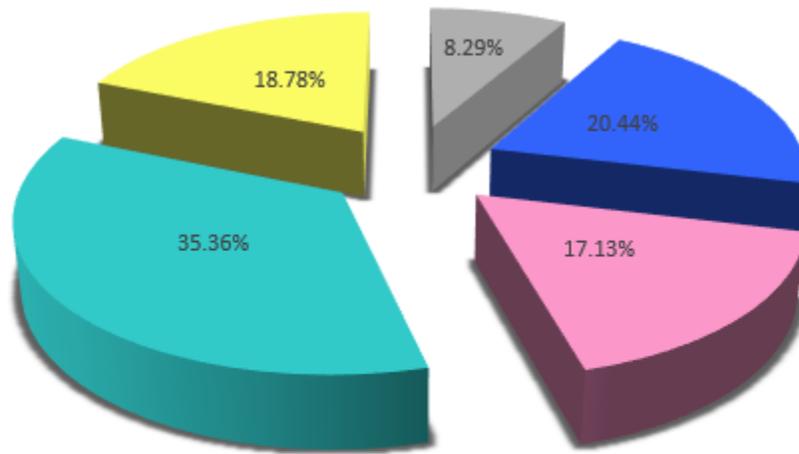
EXISTE UNA CONTINUA VIGILANCIA PARA GARANTIZAR LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

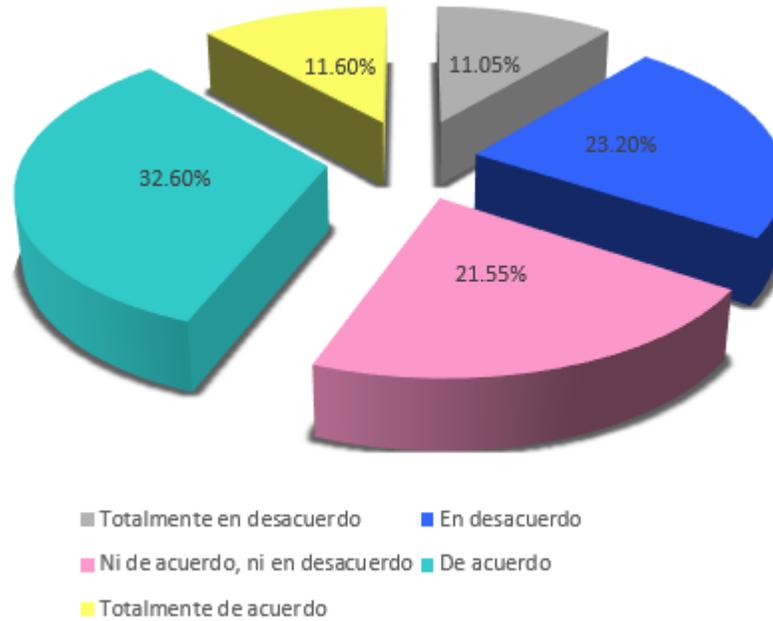
ANEXO 5

LA UNIVERSIDAD ME PROPORCIONÓ UNA GUÍA DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE TRABAJO SEGÚN MI CARGO AL MOMENTO DE INICIAR MIS LABORES



ANEXO 6

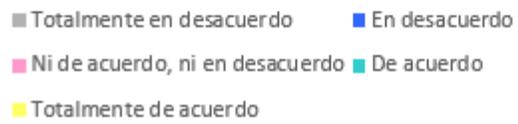
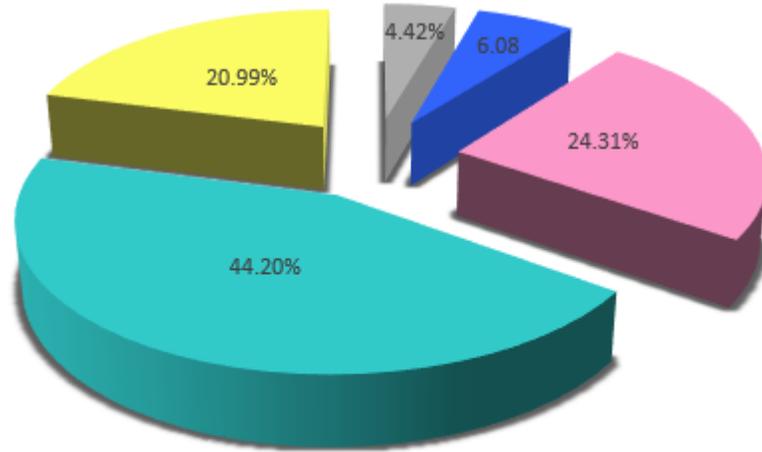
LA UNIVERSIDAD ME OTORGA ASCENSOS DE ACUERDO A MI DESEMPEÑO PARA AUMENTAR MI EXPERIENCIA



ANEXO 7

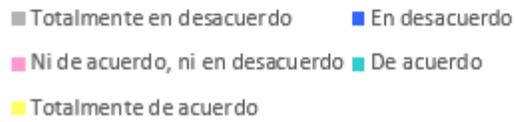
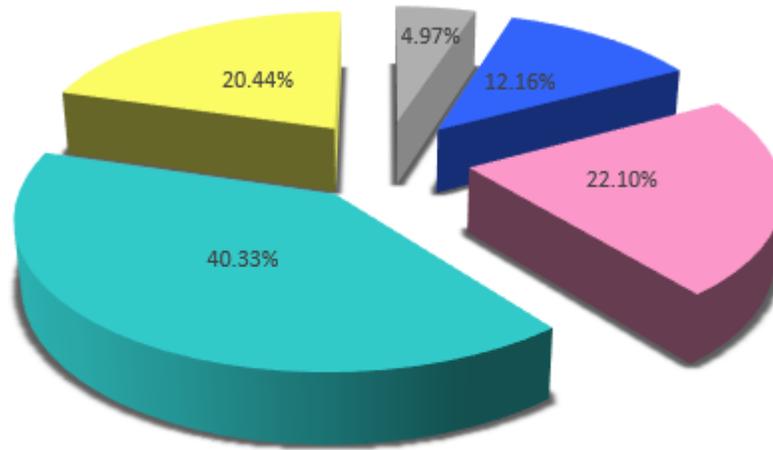
LA UNIVERSIDAD ME CAPACITA PARA CONTRIBUIR EN MIS

FUNCIONES LABORALES



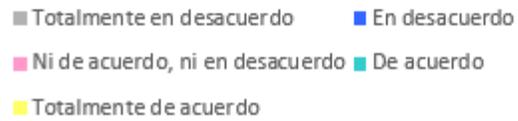
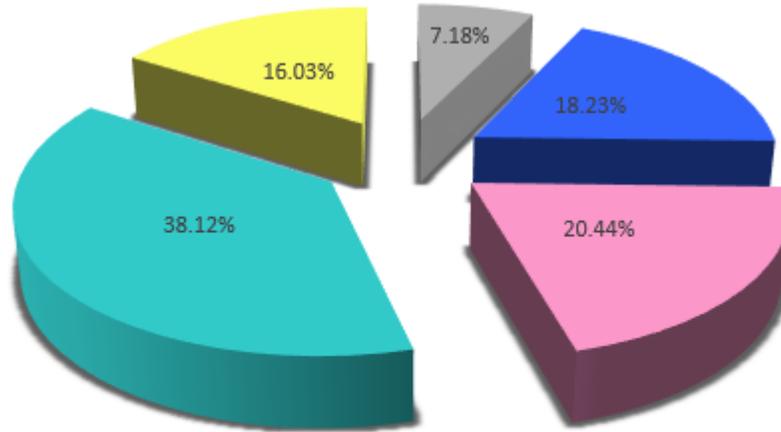
ANEXO 8

EN LA UNIVERSIDAD EXISTE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TOMAR CURSOS DE FORMACIÓN



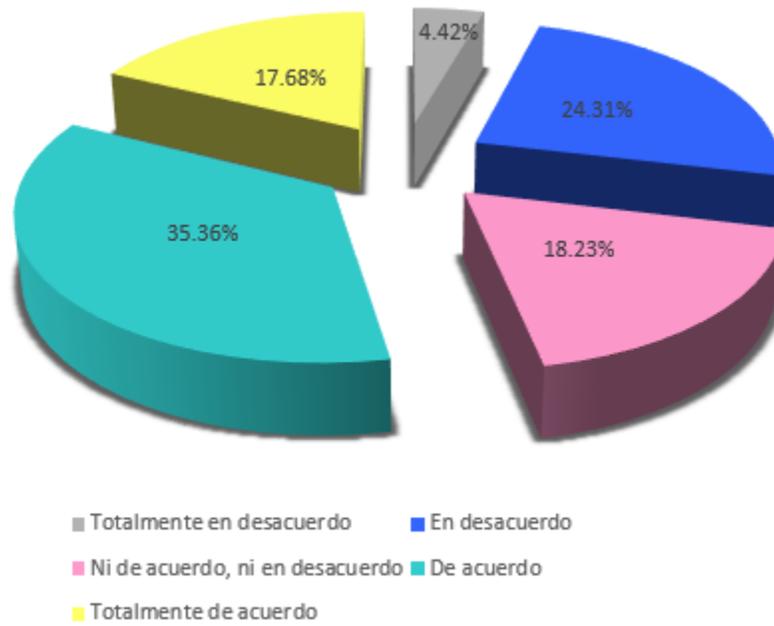
ANEXO 9

TENGO TIEMPO SUFICIENTE DESPUÉS DEL TRABAJO PARA LLEVAR A CABO ACTIVIDADES DE IMPORTANCIA PERSONAL



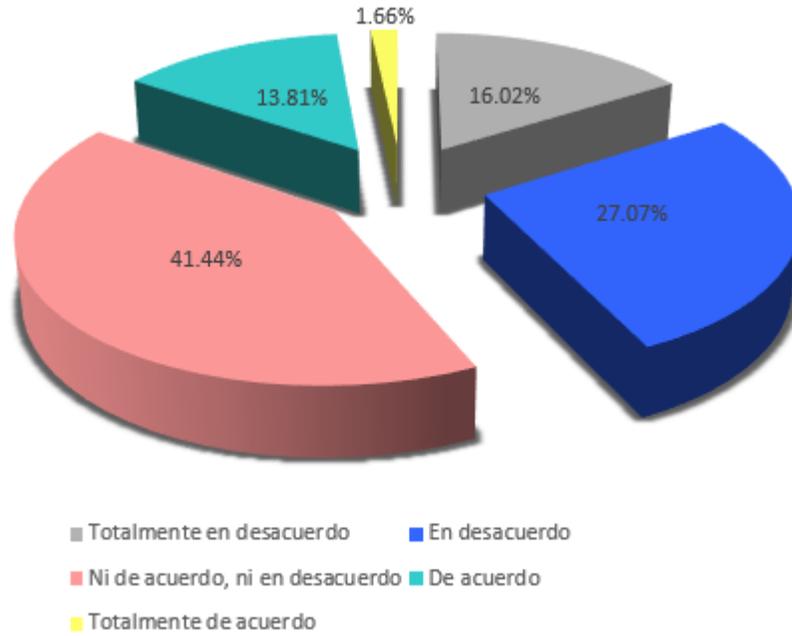
ANEXO 10

PUEDO PROGRAMAR MIS DÍAS PREFERIDOS DE DESCANSO APOYADO POR MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO



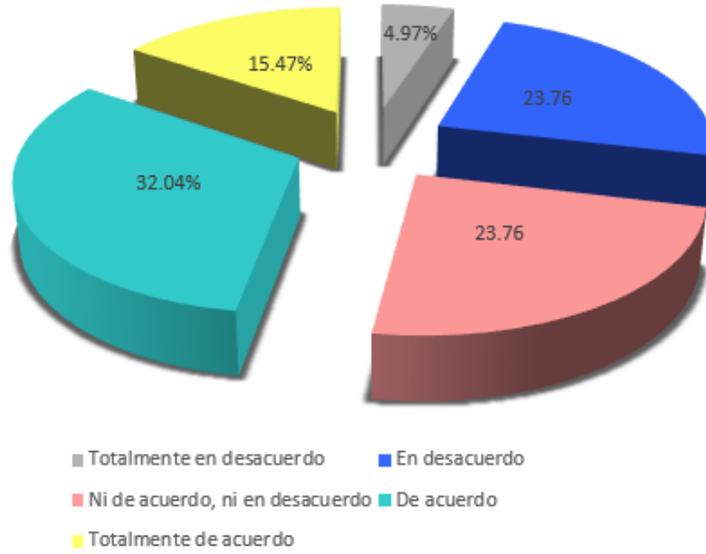
ANEXO 11

LA UNIVERSIDAD OFRECE A TODOS LOS PADRES PROGRAMAS RECREATIVOS PARA NUESTROS HIJOS



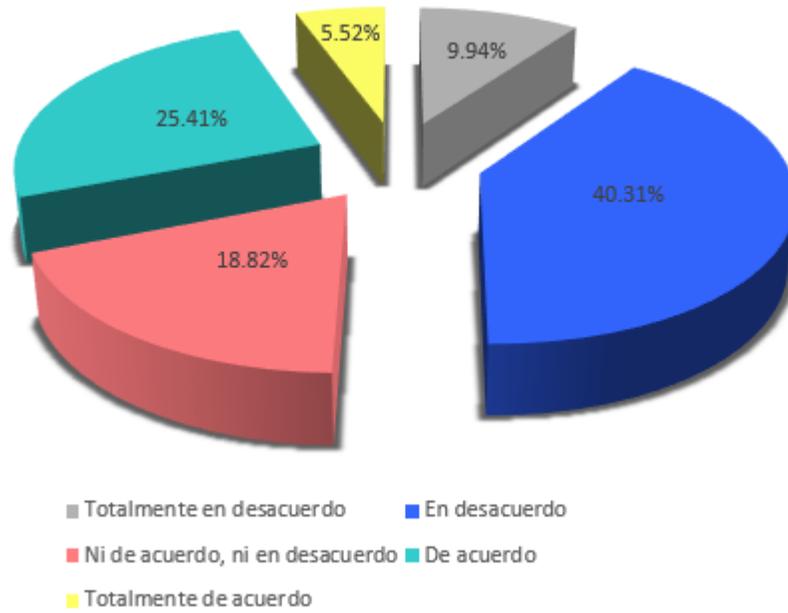
ANEXO 12

LA UNIVERSIDAD OTORGA HORARIOS FLEXIBLES QUE PUEDEN MODIFICARSE SI ES NECESARIO



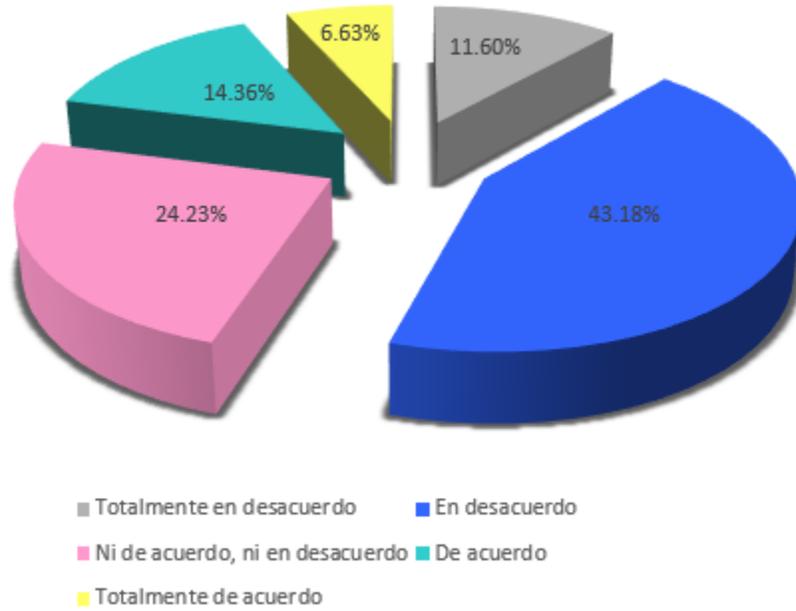
ANEXO 13

EL SALARIO ES APROPIADO PARA LA NATURALEZA DE TAREAS Y DEBERES DEL TRABAJO



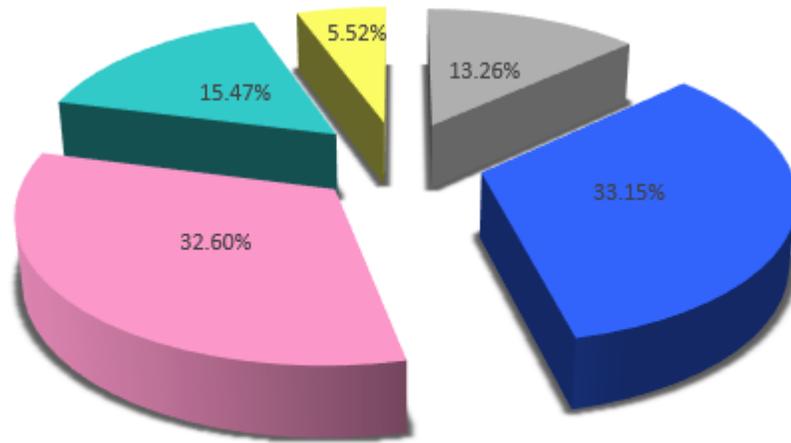
ANEXO 14

EL SALARIO QUE PERCIBO DE LA UNIVERSIDAD ES SUFICIENTE PARA SATISFACER MIS NECESIDADES



ANEXO 15

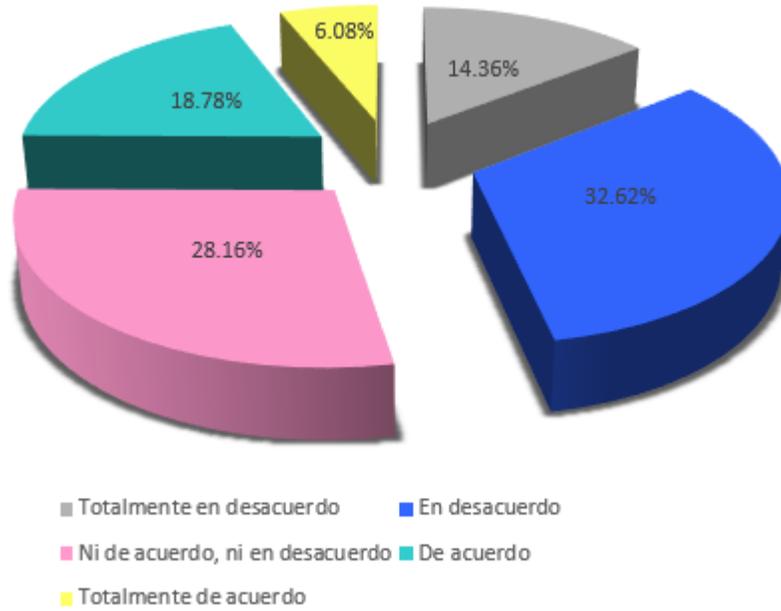
EXISTE UN SISTEMA DE RECOMPENSAS APROPIADO EN LA
UNIVERSIDAD



- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

ANEXO 16

LAS RECOMPENSAS ESTÁN VINCULADAS A MI EFICIENCIA Y DESEMPEÑO



ANEXO 17

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO



Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración de Empresas

Cuestionario para medir el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo

OBJETIVO: Determinar el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.

INSTRUCCIONES: Por favor lea detenidamente las siguientes preguntas, responda con claridad y con la mayor sinceridad posible. Responda marcando con una (X) en los recuadros según crea conveniente.

I. Datos Generales

Edad: _____ **Estado Civil:** Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()

Género: Femenino () Masculino ()

Preguntas Generales: Responsabilidad Social Interna (RSI)

	Salud y Seguridad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La Universidad me proporciona un ambiente cómodo y sano.					
2	La Universidad me proporciona un manual con instrucciones sobre seguridad y Salud ocupacional.					
3	La Universidad realiza actividades para el control del estrés laboral.					
4	La Universidad me proporciona asistencia médica de primeros auxilios.					
5	Existe una continua vigilancia para garantizar la salud y seguridad de los trabajadores.					
Formación, Educación y Desarrollo						
6	La Universidad implementa planes para desarrollarnos y capacitarnos.					
7	La Universidad me proporcionó una guía de los procedimientos del proceso de trabajo según mi cargo al momento de iniciar mis labores.					
8	La Universidad me otorga ascensos de acuerdo a mi desempeño para aumentar mi experiencia.					
9	La Universidad me capacita para contribuir en mis funciones laborales.					
10	En la Universidad existe igualdad de oportunidades para tomar cursos de formación.					
Equilibrio Trabajo – Vida						
11	Tengo tiempo suficiente después del trabajo para llevar a cabo actividades de importancia personal.					
12	Puedo programar mis días preferidos de descanso apoyado por mis compañeros de trabajo.					
13	El tiempo de trabajo es consistente con los requerimientos del trabajo.					
14	La Universidad ofrece a todos los padres programas recreativos para nuestros hijos.					
15	La Universidad otorga horarios flexibles que pueden modificarse si es necesario.					
Compensación y beneficios						
16	El salario es apropiado para la naturaleza de tareas y deberes del trabajo.					
17	El salario que percibo de la Universidad es suficiente para satisfacer mis necesidades.					
18	Existe un sistema de recompensas apropiado en la Universidad.					
19	Las recompensas están vinculadas a mi eficiencia y desempeño.					
20	Mi jefe inmediato aprecia mi esfuerzo y entusiasmo para desarrollar mis labores.					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 18

PERMISO PARA APLICAR ENCUESTAS AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO



Jr. José Sabogal N° 913
Cajamarca – Perú

Tel.: (076) 365819
www.upagu.edu.pe

Camino al Licenciamiento

CARTA N° 019-2019-GP-UPAGU

Señorita:
Mariano Pizarro Yuli Arlet
González Linares Nancy

Presente.-

Asunto: APLICAR ENCUESTAS A LOS
TRABAJADORES UPAGU.

De mi mayor consideración:

Para saludarlas muy cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia informarles que su solicitud ha sido aceptada, por tanto tienen la autorización para realizar sus encuestas al personal administrativo y/o docentes para el desarrollo de la tesis RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA EN LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO, la información consignada en la investigación será estrictamente con fines académicos.

Para tal efecto, los colaboradores de la UPAGU brindarán las facilidades del caso.

Atentamente,

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Dr. Victor H. Montenegro Díaz
GERENTE PERSONAL

ANEXO 19

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019	¿Cuál es el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019?	Determinar el nivel de Responsabilidad Social Interna del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.	Identificar el nivel de la Responsabilidad Social Interna en cuánto a la dimensión Salud y Seguridad del personal docente y administrativo en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019.	Responsabilidad Social Interna	Salud y seguridad Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) Santoso (2014) Carneiro (2012)	1	Cuestionario de Encuesta
						2	
						3	
						4	
						5	
					Formación, educación y desarrollo Tunde (2016) Caple (2014) Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016)	6	
						7	
						8	
						9	
						10	
					Equilibrio trabajo-vida Obeidat, Altheeb & Masa (2018) Mohammed Elnajjar (2018) Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016)	11	
						12	
						13	
						14	
						15	
					Compensación y beneficios Jayabalan, Apannan, Low, & Ming (2016) Daza, Martín, Sosa, & Vargas(2013) Chiavenato (2009)	16	
						17	
						18	
						19	
						20	

ANEXO 20

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMOURRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

DATOS GENERALES:

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Montenegro Cabrera Isaías Armando
 1.2. CARGO: Docente
 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
 1.4. GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración
 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario
 1.6. AUTORES DEL INSTRUMENTO: Yuli Arlet Manágo Pizarro/Marcy Gonzalez Linares
 1.7. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Responsabilidad Social Interna en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
 1.8. FECHA: 16-09-2019

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	Niveles	Baja 0-25%				Regular 26-50%				Bueno 51-75%				Muy bueno 76-100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	88	94
		Indicadores	6	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje adecuado																
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: A) Baja b) Regular **c) Bueno** d) Muy Bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 68

