



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**LA PRACTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
INDUSTRIAS ALIMENTARIAS NEGOLATINA SRL PUNO**

PERIODO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ROXANA CARITA PARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

A Dios, nuestro creador, quien nos ha guiado en el camino, la verdad y la vida, quien siempre está a mi lado, dándome fuerza para superar las adversidades, guiándome en cada instante de mi vida, derribando todos los obstáculos en mi camino. Quien me dio fortaleza y salud para concluir esta investigación, pido su bendición para seguir creciendo profesionalmente.

A mis padres Ascencio Carita y Rufina Pari, quien con su sacrificio apoyo día a día en las malas y en las buenas hacen posible que yo siga adelante. por mis metas y sueños, porque confiaron en mí y me ayudaron a salir adelante a pesar de la insuficiente economía, dándome el digno ejemplo de superación y entrega, enseñándome que no hay barreras, para la aspiración al éxito, a ellos le debo la culminación de mi formación profesional, les agradezco de todo corazón.

A mis hermanas María y Mariela, mi eterno agradecimiento por su comprensión, apoyo y aliento donde pasamos los mejores momentos, gracias de corazón.

Roxana Carita Pari



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a mi alma mater Universidad Nacional del Altiplano y en especial a la Facultad de Trabajo Social que durante cinco años me acogió en sus aulas. A mis docentes, por haberme formado con su experiencia y conocimiento, por contribuir esencialmente en mí proyecto de vida, serán invaluable en el transcurso de la profesión.

A los jurados, en su condición de presidenta Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo, Primer Miembro Dr. Juan Isidoro Gómez Palomino y segundo miembro, Lic. Angelica Esperanza Zenteno Mamani. con gran aprecio y agradecimiento

A mi Asesora y directora de tesis Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, por su orientación y su apoyo invaluable, por sus consejos que me ayudaron en la elaboración de mi investigación. También quisiera expresar mi agradecimiento a todas las personas que, directa o indirectamente, han colaborado en el desarrollo de esta tesis.

Roxana Carita Pari



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1	Problema general	14
1.2.2	Problemas específicos	14
1.3	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1	Hipótesis general	15
1.3.2	Hipótesis específica	15
1.4	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1	Objetivo general	16
1.5.2	Objetivos específicos.....	16

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1	Nivel Internacional	18
2.1.2	Nivel Nacional.....	19



2.1.3	Nivel Local	21
2.2	MARCO TEÓRICO	23
2.2.1	Responsabilidad social	23
2.2.2	Responsabilidad social empresarial.....	23
2.2.3	Importancia de la responsabilidad social	23
2.2.4	Teorías de responsabilidad social.....	25
2.2.5	Practica de valores del personal	29
2.2.6	Capacitación de personal.....	32
2.2.7	Importancia de la capacitación de personal.....	32
2.2.8	Reconocimiento laboral.....	33
2.2.9	Importancia del reconocimiento laboral.....	34
2.2.10	Seguridad y salud laboral	35
2.2.11	Condición laboral	35
2.2.12	Satisfacción laboral	36
2.2.13	Teorías de Satisfacción.....	37
2.2.14	Teoría de satisfacción laboral de Herzberg	37
2.2.15	Significado de tareas.....	38
2.2.16	Ambiente laboral	38
2.2.17	Reconocimiento laboral.....	40
2.3	MARCO CONCEPTUAL	41

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN DE ESTUDIO.....	44
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
3.5	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	45



3.6	POBLACIÓN DE ESTUDIO	46
3.7	VARIABLES	47
3.7.1	Operacionalización de variables.....	47
3.8	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	47
3.9	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	48

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS	50
4.1.1.	Resultado para el objetivo específico 1	50
4.1.2.	Resultados de Objetivo específico 2	56
4.1.3.	Resultados para el objetivo específico 3.	61
4.1.4.	Hipótesis general	68
4.2	DISCUSIÓN	71
	CONCLUSIONES	76
	RECOMENDACIONES.....	78
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
	ANEXOS	86

Área : Desarrollo humano y calidad de vida

Tema : Responsabilidad social y la satisfacción laboral

Fecha de Sustentación: 10 / 08 / 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del área de estudio.....	44
Figura 2. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05	55
Figura 3. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05	61
Figura 4. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05	67
Figura 5. Relación entre la práctica de responsabilidad social y satisfacción laboral ...	68
Figura 6. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05	71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de clasificación de Alfa de Cronbach	48
Tabla 2. Escala valorativa de Ítems de responsabilidad social y satisfacción alta	49
Tabla 3. Relación entre practica de valores y el significado de tareas	50
Tabla 4. Relación entre practica de valores y ambiente laboral	52
Tabla 5. Relación entre practica de valores y reconocimiento	53
Tabla 6. Relación entre capacitación y el significado de tareas	56
Tabla 7. Relación entre capacitación y Ambiente laboral	57
Tabla 8. Relación entre capacitación y reconocimiento	58
Tabla 9. Relación entre condiciones laborales y significado de tareas.....	61
Tabla 10. Relación entre condiciones laborales y ambiente laboral	63
Tabla 11. Relación entre condiciones laborales y reconocimiento.....	64
Tabla 12. Relación entre la práctica de responsabilidad social y satisfacción laboral ..	68



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

SRL	: Sociedad con Responsabilidad Limitada
RSE	: Responsabilidad Social Empresarial
RSC	: Responsabilidad Social Corporativa
MYPES	: Micro y Pequeña Empresa
S.A.	: Sociedad Anónima
Chi ² c	: Chi cuadrado calculado de Pearson
Chi ² t	: Chi cuadrado tabulado de Pearson
Pvalue	: Valor P (Significancia)



RESUMEN

La investigación titulada “la práctica de responsabilidad social y la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno - Periodo 2020”, tuvo como objetivo general de “determinar si la práctica de la responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020” y la hipótesis fue “La práctica responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno - periodo 2020”. El tipo de investigación básica o teórica de alcance correlacional, el método utilizado el hipotético – deductivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra utilizada es la no probabilística, constituida por 63 trabajadores se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert. Para los resultados se aplicó la estadística descriptiva e inferencial y para la contratación de la hipótesis se utilizó el chi cuadrado de Pearson, llegando a la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre la práctica de responsabilidad social y la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno, mediante la prueba del chi cuadrada de Pearson, ($21.950 > 9.4877$) con 4 grados de libertad, y con una significancia $Pvalue = 0.000 < 0,05$, demostrando que la responsabilidad social es regular (65.1%) y una satisfacción laboral también regular al 73%.

Palabras Clave: Capacitación, Empresa, Practica de valores, Responsabilidad, Satisfacción.



ABSTRACT

The research entitled “the practice of social responsibility and job satisfaction of the staff of the company industries alimentaria’s Negolatina SRL Puno - Period 2020”, had as general objective "to determine whether the practice of social responsibility is directly related to job satisfaction of the company industries alimentaria’s Negolatina SRL Puno - period 2020" and the hypothesis was "The practice of social responsibility is directly related to job satisfaction of the company industries alimentaria’s Negolatina SRL Puno - period 2020". The type of basic research, correlational level, the method was hypothetical - deductive, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, the population consisted of sixty-three workers which was determined by probability sampling, the survey technique was used and as an instrument the Likert-type questionnaire. For the results, descriptive and inferential statistics were used, and Pearson's chi-square test was used to evaluate the hypothesis, reaching the following conclusion: There is a significant relationship between the practice of social responsibility and job satisfaction in the company industries alimentaria’s Negolatina SRL Puno, by means of Pearson's chi-square test ($21.950 > 9.4877$) with 4 degrees of freedom, and with a significance $Pvalue = 0.000 < 0.05$, showing that social responsibility is regular (65.1%), and job satisfaction is also regular at 73%.

Key Words: Training, Company, Practice of values, Responsibility, Satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La responsabilidad social cobra importancia mayor en la actualidad debido que es catalogado como una herramienta elemental de gestión, motivo por el cual las empresas ponen prioridad porque permite su crecimiento convirtiéndose así en una de las alternativas con mayor relevancia y rentable en las empresas a nivel mundial, que en los años anteriores eran vistos como un gasto, sin embargo, estas paradigmas cambiaron atribuyendo a “la responsabilidad social como una componente de gestión asociada a la ética que establece la empresa enmarcado en la contribución al desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida” (Aquino & Mauricio, 2018).

Por otro lado, Gómez (2014), menciona que “las organizaciones deben lograr visualizar las prácticas de responsabilidad social más allá de solo cumplir con las leyes y labores benéficas altruista debido a que la práctica de responsabilidad social implica asumir el compromiso con la sociedad con el propósito de aportar a los cambios y mejorarlas”, esto significa que deben preocuparse de la biodiversidad y la comunidad, a su vez deben contribuir al proveer bienestar a las partes intervinientes en la empresa, ya sea a nivel personal, consumidor, clientes, inversionistas y proveedores entre otros, de igual manera Alegre (2019) enfatiza que en la responsabilidad social se debe tener en cuenta la percepción del personal que labora acerca del trabajo que realiza, mediante el cual se puede conocer el compromiso que poseen los trabajadores, debido que las empresas tienen el deber de garantizar que los trabajadores estén motivados y satisfechos respecto al trato que reciben, reconociendo su desempeño de tal manera incentiva que el trabajo que realiza tienen un objetivo, el cual fideliza los valores que plantea la empresa.



Según Quispe (2015), la satisfacción laboral, en el panorama actual es considerado como un componente clave que contribuye al éxito empresarial, asimismo es comprendido como uno de los indicadores de calidad, debido que es definido como el nivel de aceptación y conformidad de un personal dentro del ambiente laboral.

La responsabilidad social es “una necesidad convertida en estrategia que permite desarrollar ventajas competitivas evidentes, por acción y comunicación, para los públicos organizacionales, generando beneficios tangibles y útiles para el desarrollo social, económico y cultural, entre otros de tal manera que la responsabilidad social está tomando mayor importancia en la competitividad de las empresas” (Rosales, 2019).

En el Perú, el panorama actual de la práctica de responsabilidad social por las empresas, las cuales se han preocupado por implementarlas como parte de sus políticas corporativas con el objetivo de mejorar su desarrollo y crecimiento empresarial comprometida con la sociedad, esta se logró después de una labor arduo producto de las actividades de difusión, sensibilización y viralización sobre responsabilidad social, razón por el cual en nuestro país se va canalizado mediante acciones con iniciativas de poner en práctica el valor de responsabilidad social, sin embargo existe un considerable número de empresas que aún no consideran como valor importante, pese a ello existen empresas que apuestan por la responsabilidad social considerando esta como una pieza esencial debido que es elemental para alcanzar una clasificación buena, al respecto Huamán (2019) considera que la responsabilidad social comprende también “el garantizar la salud y seguridad del personal que labora y con la sociedad donde funciona la empresa favoreciendo el crecimiento de la empresa”. Por otro lado, existen muchas empresas en la actualidad solo ven en querer sobresalir sea como sea, sin tomar en cuenta al personal y de los daños que pueden ocasionar a la sociedad afectando a las generaciones futuras, viéndose una necesidad importante de crear y adoptar la responsabilidad social.



La región Puno, no es la excepción existe empresas que adoptan la gestión de responsabilidad social, como es la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL, siendo una de las empresas que se orienta a la comercialización de productos catalogado de primera necesidad y brindar servicios de la mejor calidad, no obstante la empresa cae en el solo cumplir la responsabilidad social planteada en la leyes, establecida en valores por la empresa,

mas no pone en práctica en su totalidad debido que pone interés mayor en los clientes, dejando a un lado al personal de la misma empresa a pesar que se sabe que el personal es un recurso elemental para la funcionamiento y productividad de la empresa, por ende los trabajadores deben tener la calidad de vida, donde se pueda tomar en cuenta la cotidianidad, el entorno laboral y el bienestar.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿En qué medida la práctica de la responsabilidad social se relaciona con la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida la práctica de valores se relacionara con la satisfacción laboral del Personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno?

¿En qué medida la capacitación se relacionara con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno?

¿En qué medida se relacionara las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno?



1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la práctica de responsabilidad social con la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

1.3.2 Hipótesis específica

- La práctica de valores se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.
- La capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.
- Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio toma importancia porque aborda desde una perspectiva social, debido que la responsabilidad social es vista desde la mirada empresarial, por tanto es importante abordarlo desde lo social, tal como Franco (2015) refiere que solo el 50% de las empresas en el Perú se preocupan con poner en práctica la responsabilidad empresarial, que con el transcurrir de los años adquirió características nuevas, teniendo sus inicios de labores filantrópicos hasta catalogarse como políticas, prácticas y programas. Asimismo, se evidencia que aún existen empresas que no adoptan las prácticas de responsabilidad social, pese a ello “existe un número considerable de empresas que están apostando a ser socialmente responsables, más que nada grandes empresas” (Franco, 2015).



Al respecto, según el DS N°007-2007-TR78 se establece que la “RSE se encuentra en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de estos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado” y además tomando en cuenta a Sánchez y García (2017) quienes resaltan que “la satisfacción laboral es fundamental en una empresa por tanto se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional”.

Por lo expuesto en líneas arriba, la presente investigación se justifica porque aporta a conocer la responsabilidad social y la satisfacción laboral desde la mirada social contextualizando en la pandemia de Covid-19, sirviendo de fundamento para que la empresas adopten las prácticas de responsabilidad social orientada al bien común como a la satisfacción y bienestar del personal que labora dentro de esta, teniendo en cuenta que la empresa que alcanza el éxito es también aquella que es socialmente responsable aportando al desarrollo sostenible.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Determinar si la práctica de la responsabilidad social se relaciona con la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno

1.5.2 Objetivos específicos

Identificar si la práctica de valores se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno

Describir si la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno



Establecer la relación entre condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Nivel Internacional

Gómez (2014) realizó una investigación denominada “Responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica. Análisis teórico y contraste empírico en empresas de Castilla y León”, cuyo objetivo principal fue “Analizar la noción actual de RSE y elaborar una propuesta de avance” desarrollado bajo la metodología de tipo mixta, donde concluye: que el 85% de los encuestados sobre calidad, 56% está basado en servicio y el 39% está basado en precio como parte de la responsabilidad social, determinando que la empresa está empezando a adoptar las prácticas de RSE.

Valenzuela, Jara-Bertín y Villegas (2015) en su estudio denominado “prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero” de la Universidad de Chile cuyo objetivo fue “establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas relacionados a la RSE” desarrollado bajo la metodología de tipo analítico descriptivo, concluyendo que:

“La implementación de las cuatro dimensiones en su conjunto, al igual que la dimensión ética y social, influyen positivamente sobre el desempeño financiero. Mientras que un tratamiento responsable a los colaboradores impacta positivamente sobre la reputación corporativa medida como el crecimiento de las ventas. Así, nuestro trabajo provee nueva evidencia para una economía emergente y algunas luces acerca del efecto potencial que tiene la adopción de prácticas de RSE”.



Porras (2015) en su estudio titulado “análisis de la aplicación de esquemas de responsabilidad social corporativa en cinco empresas de la ciudad de Quito - Ecuador como mecanismo de fortalecimiento empresarial”, cuyo objetivo fue “Desarrollar un análisis de la aplicación de esquemas de Responsabilidad Social Corporativa sobre la base de la experiencia y percepción de empleados en cinco empresas” desarrollado bajo la metodología de tipo exploratoria, demostrando en los resultados que el 78,5% de los trabajadores tiene un conocimiento de prácticas y responsabilidad social muy buena de 5 empresas dadas, y lo más preocupante se muestra en 3 empresas donde no llega a los 50% de prácticas en responsabilidad social teniendo un alto porcentaje sobre desconocimiento de prácticas que llega a un 83,33%, llegando a la conclusión siguiente: la RSE en la actualidad otorga una nueva visión en el funcionamiento de las empresa garantizando el crecimiento en entorno laborales positivos, prestando servicios eficientes y sobre todo velar por cuidar el medio ambiente, para ellos es importante que el RSE tenga base sólida compuesta por programas, políticas y prácticas que deben estar cimentadas como parte de la cultura organizacional.

2.1.2 Nivel Nacional

Alegre (2019) en su estudio denominada “Políticas de responsabilidad social y satisfacción laboral en el sector salud, caso: Essalud”, donde tuvo como objetivo “analizar las políticas de responsabilidad social que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud”, desarrollado bajo la metodología de tipo cualitativo naturalistas empíricos, llegando a la conclusión siguiente: de acuerdo a la información recolectada se encontró que el principal determinantes que incide en la satisfacción y motivación del trabajador es la salud ocupacional no optimo, situación que requiere atención e intervención de la empresa, debido que se debe diseñar valores, acciones y normas que contribuyan al mejoramiento de salud y seguridad



ocupacional, asimismo se infiere que si los trabajadores cuentan con ambientes laborales saludables, tienen motivación tendrán desempeño eficiente.

Rosales (2019) en su tesis de grado titulada “La responsabilidad social laboral y su relación con la satisfacción laboral del cliente interno de las Mypes de Tingo María”, cuyo objetivo fue “determinar si la Responsabilidad Social Laboral tiene relación con la Satisfacción Laboral del cliente interno en las Mypes de Tingo María” estudio elaborado desde la metodología de tipo básico con nivel relacional de diseño no experimental transversal, llegando a la conclusión siguiente:

“Existe relación significativa entre responsabilidad social laboral y satisfacción del cliente interno en las Mypes de Tingo María, con un grado de correlación calificado como baja, para la primera hipótesis específica prácticas laborales, trabajo digno y Satisfacción del Cliente Interno en las MYPES de Tingo María, se determinó que existe una correlación significativa moderada, para la segunda hipótesis específica derechos humanos y Satisfacción del Cliente Interno en las MYPES de Tingo María, existe una correlación significativa calificada como muy baja”.

Huamán (2019) en su trabajo de investigación denominado “Prácticas de responsabilidad social en la empresa Ecossem Smelter S.A. - Tinyahuarco - Pasco” tuvo como objetivo “describir las prácticas de responsabilidad social de la empresa ECOSEM SMELTER S.A. – Tinyahuarco – Pasco”, donde se concluye: que los colaboradores tienen conocimiento acerca de las funciones que cumplen, tomando en cuenta la misión y visión que persigue la empresa, sumado a ello tienen motivación y ponen en práctica los valores institucionales y personales, asimismo reciben cada cierto periodo capacitaciones espacio que es aprovechado también para motivar y realizar



reconocimientos por la labora que cumplen cada persona y finalmente el ambiente donde se desempeñan son adecuados, por tanto se determina que la empresa a nivel interno adopta las prácticas de RSE.

Quispe (2015) en su trabajo: “Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral en el hipermercado Tottus S.A. Pacasmayo-2015”, cuyo objetivo fue “explicar la influencia de la responsabilidad social en la satisfacción laboral de los colaboradores de hipermercado TOTTUS S.A”, elaborado desde la metodología aplicada – explicativo, concluyendo lo siguiente: se determina que los trabajadores demuestran satisfacción moderado y demuestran conformidad con las políticas de RSE. Asimismo, se encontró que el 56% señalaron que a nivel interno se aplica la RSE por lo que están satisfechos. Finalmente, la empresa implementa la RSE a través de políticas como la seguridad, condiciones de trabajo, beneficios y remuneraciones aspectos que influyen en el grado de satisfacción adquirido de cada personal.

2.1.3 Nivel Local

Quisocala (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Responsabilidad social en los medios de comunicación: caso diarios correo y sin fronteras” de la Universidad Nacional del Altiplano, tuvo como objetivo “determinar la responsabilidad social en los diarios Correo y Sin Fronteras en sus ediciones regionales – Puno en los años 2015 y 2018”, desarrollado bajo la metodología de tipo descriptiva ex post facto, concluyendo: llegando a la conclusión siguiente: ambos diarios demuestran que no ponen en práctica la responsabilidad social como parte de los lineamientos de la organización, pero sin embargo se encontró que en algunos aspectos se evidencian practicas positivas respecto a RS, asimismo se resalta que los diarios no cuentan con publicidad con “anunciantes con malas practica comprobadas”.



Mendoza (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Responsabilidad social empresarial de las agencias de viajes y su relación en la decisión de compra del turista que visita la ciudad de Puno 2016” cuyo objetivo fue: “evaluar la responsabilidad social empresarial de las agencias de viajes y su relación en la decisión de compra del turista que visita la ciudad de Puno”, llegando a la conclusión siguiente:

“Que las agencias de viaje de la ciudad de Puno que formaron parte del estudio, el 86% realizan acciones de responsabilidad social empresarial, encargándose en su mayoría al gerente general de la empresa, las agencias de viajes reconocen la importancia de la RSE en la gestión de sus empresas y para el desarrollo sostenible de la actividad turística. Y el 70% de las agencias de viaje realizan acciones filantrópicas con propósito en las comunidades que están en su ámbito de acción y no involucran a toda la organización; el 42% señala que es uno de sus factores de éxito más importantes”.

Huanca (2018) en su tesis titulada “Satisfacción laboral de los docentes de la cuna jardín N° 326 Puno-2018”, cuyo objetivo fue “determinar satisfacción laboral de los docentes de la Cuna Jardín N° 326 Puno, 2017” desarrollado bajo la metodología de tipo descriptivo de diseño no experimental, concluyendo lo siguiente:

“Se determinó la satisfacción laboral mediante una encuesta que se les hizo a los docentes de la Cuna Jardín N° 326 el cual ayuda a conocer cuán satisfechos están con el trabajo que desempeñan en el aula. Y Según el análisis que se constató con la encuesta se puede decir que el 64% de docentes participan en el diseño de trabajo, y el 57% tiene un plan de trabajo, y que el 64 % participa en programas de perfeccionamiento y también el 43% de docentes tienen la posibilidad de



actualización docente y el 36% de las docentes tiene el asesoramiento y apoyo de expertos por el ente regional”.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Responsabilidad social

En el sector negocio, hablar y tratar la responsabilidad social es uno de los aspectos relativamente modernos ligado a la cultura organizacional de la empresa. Según Redator (2019) refiere como “el compromiso y las obligaciones que asumen los miembros de una comunidad entre ellos y, también, ante el resto de la comunidad como conjunto”.

2.2.2 Responsabilidad social empresarial

Tomando en cuenta que la RSE tuvo un avance importante hasta la actualidad, que tuvo sus inicios desde labores filantrópicas hasta posicionarse como políticas, prácticas y programas orientados al desarrollo sostenible, donde las empresas no solo deben pensar en lucrar y ganar sin considerar el daño que pueden causar daños por los procesos que conlleva su actividad sino que esta debe adoptar e implementa acciones haciendo responsable socialmente, esto implica aportar “al bienestar de la sociedad y al mejoramiento de la calidad de vida”.

Al respecto, Martens (2005) señala que la RSE se origina como “una forma de expresión de la voluntad de las empresas de actuar responsablemente considerando los intereses sociales y como fiel reflejo de los valores éticos que se ponen de manifiesto en el respeto a las personas, al medio ambiente y a las reglas de juego de la sociedad”.

Asimismo, el Banco Mundial (2006) refiere que RSE es “un conjunto de políticas y prácticas asociados a la relación con los actores sociales clave, con los valores, el cumplimiento de los requerimientos legales, y el respeto a las personas, comunidades y al medio ambiente”.



En tal sentido, consideramos a la RSE como una herramienta importante para que las empresas adopten prácticas que aporten al desarrollo de la sociedad, asimismo permite que la empresa conserve esa conectividad directa con la sociedad y otro aspecto que se resalta el compromiso que asumen frente a conservación del medio ambiente, por tanto, es elemental que las empresas adopten estas prácticas, tal como Castillo y Rivadeneira (2017) resaltan que “todas las empresas deben aplicar la Responsabilidad Social Empresarial, pensando como si fuera una inversión, esto permitirá a las organizaciones obtener beneficios a largo plazo, como lograr un grado de prestigio en el mercado comercial”.

Por otro lado, Barbachan (2017) menciona que “la RSE se preocupa tanto por la dirección de una empresa, respecto a las decisiones tomadas y las actividades hechas entorno a la sociedad donde existe como por el medio ambiente, esto conlleva a tener una buena disposición de la empresa sobre todo para alcanzar acciones sobre las cuáles tiene control, asimismo la RSE es entendido como una forma de comportarse poniendo de base a la ética”.

2.2.3 Importancia de la responsabilidad social

La RS es muy importante puesto que trae una clasificación de beneficios directos para las empresas y una mejora continua en sus entornos y mucha empresa cuenta con programas de responsabilidad social empresarial dimensionando diferentes beneficios.

Uno de los beneficios que trae la responsabilidad es un mejor ambiente laboral basado en una visión del negocio que sea parte de la cultura organizacional. “De esa forma los trabajadores se desarrollan en un ambiente amigable y en el que trascienden los valores, la ética, el respeto y la tolerancia” (Redator, 2019).



Otro de los beneficios que trae a la empresa es el incremento de confianza en los socios y accionista para mejor inversión puesto que minimiza los riesgos de caer un empres con una buena imagen institucional y así optar en un mejor posicionamiento en el mercado.

Por último, también mejora su desarrollo social y económico donde la empresa cuenta con políticas, acciones que favorecen de forma directa a la población en su conjunto, contribuyendo a sectores como educación, medio ambiente y económico.

2.2.4 Teorías de responsabilidad social

La teoría es un conglomerado de principios e ideas determinados con el objetivo de fundamentar de manera específica y dar a conocer la responsabilidad social que pueden ser adoptadas por las empresas.

La responsabilidad social tiene diversas teorías que orientan a mantener relaciones asertivas, adecuadas en el proceso empresarial y la sociedad misma.

Según Tinoco – Cantillo (2013) “plantea las siguientes teorías de la responsabilidad social y son las siguientes”:

Teorías instrumentales. consisten en el estudio de las acciones y acciones que desarrollan para aportar al aumento de productividad de una organización.

Esta teoría es fundamentada por tres enfoques, las cuales son:

- **Enfoque de maximización de valor para el accionista:** se considera que las empresas tienen el objetivo de generar ganancias e incrementar su rentabilidad para sus inversionistas, teniendo en cuenta el reglamento y normatividad económico establecido de la organización o empresa.



- **Enfoque de mercadeo de causa social:** se fundamenta en la veracidad y credibilidad de la organización, en otras palabras, considera si la empresa brinda productos de calidad, generando el aumento de cifras de ventas y con ellos los ingresos, desde esta perspectiva se considera que los clientes deben tener conocimiento amplio de las organizaciones que le permitirá identificar si el servicio o producto fue de calidad (Tinoco-Cantillo y otros, 2012)
- **Enfoque de estrategia de las empresas para lograr ventajas competitivas:** bajo este enfoque se crea tres clasificaciones que son: los inversionistas, el recurso humano y el nicho de mercado. “El primero es las inversionistas sociales, teniendo en cuenta los beneficios a largo plazo y su relación e interés con otros accionistas que conservan la misma responsabilidad social empresarial, el segundo es desarrollar las capacidades y competencias del talento humano, para transformar y mejorar con destrezas a los competidores directos de la empresa y la tercera es contar con un nicho de mercados para la sociedad de bajos recursos económicos, considerando la optimización de los recursos al nivel que demanda el mercado, innovando los bienes y servicios acorde a las necesidades de la población” (Tinoco-Cantillo y otros, 2012).

Teoría de carácter político: se fundamenta en el dominio social empresarial, es decir, considera que es importante contar con mantener relaciones positivas entre la sociedad y la comunidad, reflejando la atribución que tiene la empresa en el aspecto monetario, sintiéndose ineludible por la sociedad en aportar con aquellas obligaciones y deberes. Esta teoría es fundamentada por tres enfoques:

- **Enfoque del constitucionalismo corporativo:** sustenta que las decisiones que tomen las empresas inciden en el contexto en que funcionan porque se



localizan plenamente rodeadas con la sociedad (Castillo & Rivadeneira, 2017).

- **Enfoque del contrato social:** sostiene que la RSE tiene “contratos sociales, firmados por todos los miembros que conforman la sociedad, estos contratos son: macrosocial y macrosocial” (Castillo & Rivadeneira, 2017).
- **Enfoque de la ciudadanía corporativa:** considera que “las responsabilidades que se realizan en la sociedad, la cuales son observables cuando el estado no cumple con éstas sus obligaciones” (Castillo & Rivadeneira, 2017).

Teorías Integradoras: esta teoría como su nombre mismo lo dice es “integradora” debido que agrupa aspectos como la política, economía y social en la cual se organizan planes y propuestas que contribuyen a mantener una comunicación adecuada tanto en las organizaciones como con la población y comunidades que conforman la sociedad.

Esta teoría involucra cuatro enfoques:

- **Enfoque de gestión de asuntos sociales:** consiste en estudiar los procesos que realiza la empresa con el propósito de determinar, analizar y afrontar situaciones producto de la política y sucesos sociales que pueden ser de forma decisiva perjudiciales afectando la imagen institucional de la empresa.
- **Enfoque del desempeño social corporativo:** se fundamenta en la legalidad social, es decir está orientada a dar la solución a los problemas sociales mediante procesos de legalidad.



- **Enfoque de responsabilidad pública:** Se asocia a “las políticas públicas que están diseñadas para la participación de empresas; es decir, las empresas deben estar sujetas a las políticas públicas que se han establecido” (Tinoco-Cantillo y otros, 2012).
- **Enfoque de gestión de los grupos involucrados:** Está orientado a “los grupos de trabajo con la finalidad de motivar en la cooperación con un mismo interés hacia la empresa, porque es fundamental la maximización de los beneficios y la eficiencia para la resolución de conflictos” (Tinoco-Cantillo y otros, 2012).

Teorías Éticas: Se basa en los principios de que hacer o no, a nivel empresarial sostiene que se asocia con acciones que debe realizar y que acciones no; considerando la preservación medioambiental y con ello aportar al construcción de una sociedad sostenible, asimismo esta teoría se fundamenta en el cumplimiento derechos laboral, derechos humanos, aspecto medioambiental y finalmente en el desarrollo de la empresa que debe ser valorado tanto por la población presente como por las generaciones futuras (Tinoco-Cantillo, 2013); esta teoría se contribuye mediante cuatro enfoques:

- **Enfoque de desarrollo sostenible:** “fundamenta que se debe dar a conocer que las descendencias presentes y futuras puedan estudiar su oportuna sostenibilidad de la organización, es decir que sean más productivas destinados a que se involucren en todos los aspectos económicos de las empresas” (Medina y otros, 2017).
- **Enfoque del bien común:** enfoque que sustenta por el cuidado y conservación del bien común, planteado una metodología que considera principalmente el “velar por el bien común”, lo que implica que las



empresas determinan sus políticas y funciones de acuerdo con los derechos de la sociedad.

Se encuentra asociado con el STAKEHOLDERS, que plantea lo siguiente: se debe permitir la unión de las empresas con grupos directos que son participantes activos, debido que se busca generar una actitud basado en la ética.

Al respecto Nieto (2015), sostiene que, “si los grupos involucrados existentes en una organización no tienen apoyo alguno y la compañía deja de existir por ello este enfoque advierte de alguna manera a las empresas que no centren solamente su atención en los accionistas al momento de la toma de decisiones”.

- **Enfoque normativo de grupos involucrados:** Este enfoque consiste en analizar de todas las normas que benefician a cada grupo que son participantes activos y que lograron formar o tener un acuerdo con la empresa.
- **Enfoque de los derechos universales:** “Comprende en adaptar todos los derechos humanos, laborales y del medio ambiente, en conjunto para poder cumplir con las expectativas de cada empresa” (Tinoco-Cantillo y otros, 2012).

2.2.5 Practica de valores del personal

Choqqen mencionado por Quispe-Puelles (2017), expone que los “valores son agregados a las características físicas, tangibles del objeto; es decir, son atribuidos al objeto por un individuo o un grupo social, modificando a partir de esa atribución su comportamiento y actitudes hacia el objeto en cuestión” (p. 34). En tal sentido, los valores



se definen como cualidades que resaltan a una persona teniendo en cuenta que la cualidad no siempre es física sino las actitudes y comportamientos que adopta y pone en práctica en su medio entorno.

La práctica de valores en el personal es un elemento clave que conduce a que el trabajador se incorpore y adapte a la empresa, por tanto a empresa debe considerar la práctica de valores como un hábito debido que esta es un constante que conlleva a que el personal desempeñe sus funciones con motivación, si esta no ocurre existe probabilidad mayor de construir un valor sin comunicarlo, debido que trabajar se piensa en valores no establecidos que inclusive el personal puede interiorizarlo día a día que puede desencadenar situaciones no favorables, por tanto es importante establece valores institucionales que el personal deben poner en práctica (Mendoza E. , 2014).

- **Puntualidad**

“La puntualidad es la disciplina y esfuerzo para estar a tiempo en el lugar adecuado, para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, una reunión de amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar” (Soto & Montaña, 2014).

Por su parte Estébanez (2003) manifiesta que “ser puntual denota poseer un gran sentido de respeto hacia los demás, llegar con puntualidad a una cita demuestra nuestro interés y nuestro deseo de no hacer perder el tiempo” (p. 7). Por tanto, este autor añade que la puntualidad es una característica observada por la sociedad, que desde la mirada empresarial es un aspecto fundamental que puede demostrar una imagen personal y el compromiso asumido.

- **Responsabilidad**



La responsabilidad de manera general es definida como la habilidad y capacidad de asumir situaciones buscando respuestas oportunas, para el cual requiere conocimiento, información necesaria y sobre todo el compromiso que asume acompañado de voluntad. Al respecto, Soto y Montaña (2014) señalan que “la responsabilidad es uno de los valores más destacados que todo empresario y ejecutivo busca en los colaboradores de las empresas; puesto que la falta de este ocasiona situaciones humanas difíciles, los ámbitos de la responsabilidad abarcan desde el nivel corporativo, accionario y directivo, hasta el nivel más bajo en la jerarquía de la empresa” (Soto & Montaña, 2014).

- **Compañerismo**

El compañerismo hace referencia a los lazos y vínculos que se generan en entorno laboral, es decir con los compañeros de trabajo dentro de la empresa, practicar el compañerismo es importante porque trae armonía, comunicación y relaciones asertivas permitiendo crear un clima laboral positivo.

- **Trabajo en Equipo**

Fritz, mencionado por Toro (2015) refiere que los grupos de individuos conforman organizaciones, dichos grupos desempeñan y cumplen funciones contribuyendo al objetivo institucional establecido, por lo tanto, el trabajo en equipo es un aspecto importante, entendiendo esta como un grupo de persona comparten, aportar y cooperar para alcanzar un objetivo en común que beneficia a todos.

En los equipos de trabajo se determinan una serie de normativas y reglas que facilitan a los individuos adoptar comportamientos, actitudes y roles que permiten integrarse e interactuar con los demás respondiendo de manera adecuada conllevando a unir fuerzas para que el grupo se mantenga unido, donde todos colabores y creen un lazo y vínculo entre ellos.



- **Empatía**

“La empatía es la habilidad que permite entender y compartir los sentimientos de los otros, su forma de pensar sin juzgar ni tener que estar de acuerdo con la otra persona”.
(UNICEF, 2019)

Tomando las definiciones, consideramos que la empatía es “el ser mismo con otra persona, pero manteniendo la noción de la propia identidad”, es una cualidad y su vez una habilidad que desarrolla la persona que puede ser promovida o anulada por la influencia del contexto social donde se desarrolla la persona, sin embargo, es importante resaltar que la empatía debe ser practicada para el desarrollo óptimo y positivo de nuestras vidas.

2.2.6 Capacitación de personal

Capacitar de manera general es definido como el proceso que permite compartir y transmitir conocimientos buscando fortalecer las competencias y actitudes de las personas que reciben que generalmente esta se realiza como respuesta a las necesidades educativas que requieren. Al respecto, Chiavenato (2009) define como “un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral”.

Asimismo, Siliceo (2009) lo define como “una actividad planificada y fundamentada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

2.2.7 Importancia de la capacitación de personal



La capacitación es instituida como un factor transcendental en una empresa para que todos los colaboradores y responsables contribuyan a la alza de productividad, tomando a la capacitación como un proceso continuo que tiene por finalidad alcanzar la eficiencia y lograr productividad elevada, es decir que “todo plan de capacitación implica tomar decisiones en áreas críticas e importantes de la empresa, y esas decisiones deben ser fundamentadas y muy objetivas” (Bermúdez, 2015).

Además, la capacitación al personal se encuentra enfocada al fortalecimiento y mejora de las competencias del recurso humano buscando mejorar niveles de desempeño en las áreas y funciones que se les atribuye, asimismo se busca producir resultados eficientes de calidad a los consumidores y clientes. “Por medio de la capacitación se logra que el perfil del recurso humano se adecue a las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes requeridos en un puesto de trabajo” (Bermúdez, 2015).

2.2.8 Reconocimiento laboral

Hace referencia a dar el valor a algún personal que ha elaborado acciones positivas en la organización, evento que generalmente es desarrollado por la empresa, es importante reconocer a un personal que demostró eficiencia y resultados favorables el cual poder ser reconocido en una compartir o celebración esta aumentará la fidelización del personal y tendrá sentido de pertenencia. Tal como, Gonzales (2015) refiere que “el reconocimiento que recibe el personal llega a ser más importante que cualquier ascenso, mejores sueldos, cualquiera que sea la profesión o puesto, el reconocimiento que se les otorga, porque aportaron a producir o crear algo de real importancia y con ello quedan satisfechos y motivados”.

Asimismo, resaltando a Gitman y McDaniel (2008) quienes sostienen que el reconocimiento en el trabajo comprende en brindar la retroalimentación al personal por



su desempeño, sumado a ello un componente que permite motivar e incentivar para que los demás trabajadores pongan su esfuerzo para que la empresa también les reconozca por su buen desempeño.

2.2.9 Importancia del reconocimiento laboral

La importancia radica en que reconocer la labor que cumplen los trabajadores por parte de la organización favorece al mejoramiento del clima organizacional, aumento de motivación y compromiso laboral. Según Cantera (2011), menciona que “como parte de las políticas las empresas utilizan el reconocimiento a sus empleados como retención de talentos”, de igual manera Castañeda (2005) añade que “el reconocimiento es tomado de diferentes puntos de vista, desde la dirección con el afán de recompensar su labor, y desde el personal que muestra su gratitud”.

Pimentel, et al. (2002) plantean que “el reconocimiento del personal es considerado como una herramienta que puede ser empleada como parte de la administración eficaz, por ello un plan de reconocimiento aporta a encaminar la conducta de los empleados con los objetivos de la empresa”. Por lo tanto, el reconocimiento es elemental en las organizaciones, reconocer además de ser beneficioso para el trabajo y la empresa, también permite que los gerentes y supervisores mantengan relaciones adecuadas con los colaboradores, un aspecto que hace que el personal cree un sentido de pertenencia a la empresa.

Según Nelson y Spitzer (2005), menciona que los gerentes o líderes realizan actividades de reconocimiento por las siguientes razones:

- Consideran un espacio para fortalecer competencias y habilidad generando una confianza mayor hacia la empresa.



- Demuestran con el reconocimiento la responsabilidad e interés que tienen hacia los trabajadores, evidenciando que la empresa considera importancia a las conductas y comportamientos de sus colaboradores en el trabajo.
- Consideran que el reconocimiento permite contribuir al logro de objetivos institucionales, debido que existe incremento de productividad producto del desempeño laboral y la práctica de valores.

2.2.10 Seguridad y salud laboral

Es una disciplina que abarca de manera amplia porque es abordado desde diferentes áreas, según OIT (2014), plantea que “la salud laboral busca lograr la prevención de accidentes de trabajo, el fomento y el mantenimiento de integral del trabajador brindar protección de los trabajadores frente a los factores negativos manteniendo un entorno saludable”.

La seguridad laboral o llamado como seguridad ocupacional es entendido como los lineamientos que adoptan las organización o empresa para evitar incidentes y accidentes que generan daños a los colaboradores, producto de la ejecución de tareas en el ambiente laboral interno, ya que están expuestos a riesgos que si no existe la cultura de prevención pueden provocar accidentes o enfermedades ocupacionales (Salazar, 2018)

2.2.11 Condición laboral

Según Ocsa y Huayra (2017), la condición laboral es definida “como cualquier característica del trabajo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (p. 37).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014), refiere que “la condición laboral comprende a los determinantes que construyen el ambiente



físico y social del trabajo y los aspectos del contenido del trabajo, que actúan sobre la salud del trabajador y que tienen una incidencia sobre las facultades intelectuales y las potencialidades creadoras del sujeto”.

2.2.12 Satisfacción laboral

Es un estado de bienestar y armonía dentro de un ambiente laboral incluyendo a las metas personales del trabajador y propios del trabajo, por otro lado, Cofide (2020) menciona que la “satisfacción laboral es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación con el desempeño en el espacio de trabajo y su entorno” por tanto, la satisfacción que demuestran los colaboradores cobra importancia que beneficia tanto a trabajador como a la empresa.

Así mismo de manera genérica es definida como aquellas actitudes que adopta una persona frente a su trabajo, el cual se produce por la asociación de creencias y valores personales y de la institución. Al respecto, Hannoun citado por Lacayo (2017), refiere que es “los aspectos que inciden en la percepción del trabajador son: las necesidades, los valores y los rasgos personales, retribución, condiciones de trabajo, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso”. Además, es importante resaltar que la satisfacción se encuentra vinculada de manera directa con el clima organizacional y desempeño.

Al respecto Robbins y Judge (2015), precisa como “la sensación positiva sobre el trabajo propio, de acuerdo a la evaluación de sus características, es decir un trabajador posee alta satisfacción cuando tiene sentimientos positivos acerca de su empleo, mientras otros poseen insatisfacción cuando tienen sentimientos negativos” (p.19)

En definitiva, la satisfacción laboral es “aquella sensación que un individuo experimenta al obtener un equilibrio ante una o varias necesidades producto de diversas



interacciones, en el trabajo las interacciones con los usuarios, los colaboradores y el medio, es decir, es lo que la persona desea del trabajo desarrollado para una empresa y lo que logra alcanzar del mismo” (Camargo, 2017).

2.2.13 Teorías de Satisfacción

Teoría de la discrepancia intrapersonal: fue propuesta por Dawis y sus colaboradores en el año 1976, quienes plantearon que la satisfacción/insatisfacción en el trabajo ocurre por las disconformidades y discrepancias que tiene el personal entre sus necesidades y el crecimiento profesional dentro de la empresa. Al respecto, Boada (2019) refiere que esta teoría fundamenta que “la satisfacción depende de correspondencias de diferente tipo, como por ejemplo entre las habilidades requeridas para el trabajo y las habilidades del trabajador o entre las recompensas que otorga el trabajo y los valores y necesidades del individuo”.

Teoría de la discrepancia interpersonal: fue propuesta por Lawler, en el año 1973, planteando que “la relación entre satisfacción laboral es influida por las recompensas obtenidas por el trabajador y la equidad percibida entre las recompensas. Esto implica un doble análisis por parte del empleado: primero, entre su propio desempeño y capacidades, y lo que cree merecer en compensación por sus resultados; y segundo, analiza lo que los demás dan y reciben de su trabajo. La discrepancia produce insatisfacción” (Boada, 2019).

2.2.14 Teoría de satisfacción laboral de Herzberg

La teoría de la satisfacción laboral fue planteada por Herzberg en el año 1959, quien postula que en el ámbito laboral existe dos factores formulados que son extrínsecos e intrínsecos. Según esta teoría denominada también bifactorial expone que los factores intrínsecos pueden evitar o disminuir la insatisfacción laboral, mas no pueden establecer



la satisfacción porque esta se encuentra influenciada por determinantes extrínsecos, como son las situaciones o hechos que ocurren en el ámbito laboral. En palabras de Lacayo (2017) “la satisfacción laboral solo puede venir generada por los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos”.

2.2.15 Significado de tareas

El significado de las tareas es prácticamente el nivel de cumplimiento de metas en un tiempo estipulado donde muchas veces se hace las tareas personales en las empresas y estos son monitoreados por los jefes inmediatos con la finalidad de garantizar una buena productividad en la empresa. Al respecto, Solozano (2019) menciona que “una inadecuada distribución o asignación de tareas es perjudicial para el bienestar de los trabajadores de una empresa, ya que esto da pie a una sobrecarga laboral en el talento humano de la misma” (p. 13), esto trae la consecuencia un clima laboral no estable y a la vez muchos trabajadores no muestran un alto grado de compromiso e identidad con la empresa.

La sobrecarga laboral es uno de los determinantes que incide en la salud de los colaboradores de una organización los mismos que muestran varios síntomas del trabajo quemado, los cuales son el agotamiento, cansancio y estrés generado por un clima laboral inadecuado y un exceso asignación de tareas por muy encima del desempeño de los trabajadores (Solozano, 2019).

2.2.16 Ambiente laboral

El ambiente laboral comprende espacios pequeños se brinda al colaborador dentro de la empresa y se caracterizan por aquellos comportamientos que se comparten entre personas que son trabajadores de la misma empresa o institución. Al respecto, Ethics (2019), refiere que “para poder evidenciar algo que parece invisible se utilizan signos o



señales que demuestran su existencia, en este caso esos signos son las relaciones laborales, es decir, el comportamiento entre los colaboradores son lo que conforman el ambiente laboral”.

Por otro lado, cabe destacar a Gutiérrez y Vilora (2019) quienes señalan que “el ambiente laboral es muy importante dentro de una empresa puesto que es uno de los factores que evita el estrés, donde un trabajador que se encuentre estresado suele enfermarse con más frecuencia, tener poca motivación, ser menos productivo y tener menor seguridad laboral, incidiendo en la entidad donde trabaja con una perspectiva de éxito negativa en el mercado donde se desenvuelve”.

El ambiente laboral también es conocido como clima laboral que se muestra dentro de la empresa donde los colaboradores interactúan y cumplen con sus funciones, asimismo se considera la cultura organizacional y estos pueden ser de diferentes tipos.

Existe un ambiente laboral autoritario donde se basa en una relación jerárquica y sin flexibilidad muchos líderes y jefes no tienen confianza con sus trabajadores lo cual trae consecuencias de una carencia de creatividad, flexibilidad y opinión un profesional.

Otro de los ambientes laborales es el paternalista y esto se encuentra en empresas mayormente estructuradas donde el ambiente laboral “se hace mucho más formal entre los altos cargos y los demás colaboradores donde rige la confianza y la comunicación entre ellos con bastante debilidad y falta de comunicación” (Buck, 2021) .

Uno de los ambientes laborales que da mayor productividad es el participativo donde carece de una jerarquía vertical o no tiene mayor presencia de ello y por ende resalta una jerarquía horizontal donde muchos de los trabajadores forman como un equipo de trabajo y se respetan las opiniones entre ellos para poder realizar la toma de decisiones. este tipo de ambiente laboral que todos anhelan en sus empresas se basa en una confianza



mutua donde fluye una comunicación eficaz y una entrega de información rápida, mayormente los colaboradores se sienten comprometidos con la organización y siempre muestra motivación para obtener metas establecidos y también las metas individuales. muchas de las empresas que practica este tipo de ambiente laboral demuestra oportunidades para desarrollarse personalmente a los trabajadores y el reconocimiento de una buena labor de los colaboradores (Buck, 2021) .

2.2.17 Reconocimiento laboral

Le conoce como reconocimiento laboral a la gratitud que expresa una organización o empresa a sus trabajadores por su desempeño laboral, y el objetivo de estos programas de reconocimiento es mejorar comportamientos, actividades y prácticas que traigan consecuencia a un mejor rendimiento demostrando resultados organizacionales positivos (Douglas, 2021)

Por otro lado, Mezzadri (2021) menciona lo siguiente:

“La palabra reconocer está formada por el prefijo re- (repetición) y conocer (del latín cognoscere). En un sentido amplio, el término “reconocimiento” es la acción de reconocer algo, alguien o a sí mismo. Implica haber realiza-do un análisis profundo y detallado del contenido de algo. Cuando se realiza el reconocimiento de una persona se tienen en cuenta la relevancia de sus acciones y su buen desempeño social, laboral, etc., merecedores de un agradecimiento, felicitación o premio, en virtud de sus aportes a una organización o un grupo social” (p. 172)

El reconocimiento laboral es importante, puesto que ayuda a los trabajadores a ver que su empresa u organización los valora a ellos y a las contribuciones que ellos realizan para poderte tener éxito en su equipo o en su empresa. particularmente esto es la clave para que las organizaciones o empresas crezcan o mejoren significativamente en sus



procesos operativos o administrativos. el reconocimiento laboral ayuda también a los colaboradores o trabajadores a desarrollar un sentido de seguridad y mayor nivel de identidad para la empresa trayendo motivación y continuar con el trabajo y tener mayor desempeño laboral

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Capacitación

“La Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen” (Chiavenato, 2009).

Al respecto Gonzales (2015) define como “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Colaborador

Tomando en cuenta las palabras de Chiavenato (2009), quien define como “aquellas personas que ingresan permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”.

Empresa

De manera general es definido como “el proceso productivo o de servicio constituida según aspectos prácticos en la cual se integran recursos, fundamentada en la administración con el propósito de lograr metas u objetivos propios de la empresa, el cual está constituido por aspectos prácticos o legales” (Sánchez V. , 2015).

Industria alimentaria



Hacen referencia al conglomerado de acciones y actividades de rubro industrial enfocados en la transformación, tratamiento, la preparación, conservación y el embasamiento de productos alimentarios.

Practica

La práctica es la acción que realiza un individuo aplicando sus conocimientos en una actividad determinada conforme a las reglas establecidas.

Satisfacción

La satisfacción, no tiene una definición unívoca sin embargo existe una conclusión general que es conceptualizado como “el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Por ello, los niveles de satisfacción del usuario o trabajadores es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y desempeño” (Morillo, 2016).

Sociedad de responsabilidad limitada

Comprende “una sociedad mercantil, de estructura corporativa, en la que el capital social está dividido en participaciones sociales y se integra por las aportaciones de los socios, quienes no responden personalmente de las deudas sociales” (Sánchez & García, 2017).

Trabajador

Es la persona física que desempeña o presta servicios ya sea física o moralmente a cambio de una remuneración o salario, es decir es aquel individuo que realiza una actividad prestando servicios las cuales son retribuidos (Cabanés, 2011).

Valores



Choquen mencionado por Quispe-Puelles (2017), expone que los “valores son agregados a las características físicas, tangibles del objeto; es decir, son atribuidos al objeto por un individuo o un grupo social, modificando a partir de esa atribución su comportamiento y actitudes hacia el objeto en cuestión”.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN DE ESTUDIO

La empresa Negolatina se localiza en la ciudad de Puno, ubicada al frente de Mercado central exactamente en el jirón Tacna N°147 y otra sucursal funciona en Av. Floral.

La ciudad de Puno está ubicada al sur del territorio peruano, entre “los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km², limitando al norte con Madre de Dios, al este con Bolivia y el lago Titicaca, al sur con Tacna, al suroeste con Moquegua y al oeste con Arequipa y Cusco”.



Figura 1. Ubicación del área de estudio



3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue básica o teórica; según Carrasco (2019) este tipo de estudio “es aquella que no tiene propósitos aplicativos inmediatos pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos existentes a cerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analiza para perfeccionar sus teorías” (p. 43).

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de estudio fue no experimental de corte transversal. Según Carrasco (2019) menciona que “los diseños no experimentales son aquellos cuyas variables carecen de manipulación; analizan y estudian los hechos o fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71). En transversal por su temporalidad debido que se recogió datos en un único momento.

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio de la investigación es de nivel correlacional, según Hernandez - Sampieri y Mendoza (2018) menciona que “los estudios correlacionales miden los grados de correlación entre variables sea continua o categóricas” (p. 106).

3.5 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se empleó el método hipotético deductivo, que según Rodríguez y Pérez (2017) este método “parte de una hipótesis inferida de principios o leyes, sugerida por datos empíricos y aplicando reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida” (p. 189)



3.6 POBLACIÓN DE ESTUDIO

La población de estudio está constituida por los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL donde la cantidad asciende a 63 trabajadores que están distribuidos en diferentes campos. Con respecto a la muestra se toma el criterio de Charaja (2019), donde menciona “que es recomendable investigar con toda la población si esta es pequeña para no perder representatividad y evitar errores en el muestreo y selección de la muestra”.

La distribución de los trabajadores es la siguiente

Cantidad de trabajadores administrativos: 12 trabajadores

Cantidad de trabajadores con atención al público: 35 trabajadores

Cantidad de trabajadores de limpieza y operación: 10 trabajadores

Cantidad de trabajadores en seguridad: 6 trabajadores

Total, de trabajadores = 63

La representatividad es la característica fundamental de una muestra estadística y es definido como la capacidad de un subconjunto de presentar características similares a las del conjunto completo, por ende, el muestreo adquiere todo su sentido en cuanto garantice las propiedades de observación o medición (Zapata, 2012)

3.7 VARIABLES

3.7.1 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Practica de responsabilidad social	Practica de valores	Misión y visión organizacional de la empresa Práctica la visión y misión de la empresa Práctica los valores para resolver los conflictos internos
	Capacitación	Capacitaciones al personal Calidad de capacitaciones Frecuencia de capacitaciones
	Condición laboral	Condiciones de trabajo Horarios y turnos de trabajo Herramientas y/o implementos que brinda la empresa
Satisfacción laboral	Significado de las tareas	Carga laboral Funciones y responsabilidades definidas Desarrollo de habilidades
	Ambiente laboral	Trabajo en equipo Relación laboral Expresión de opiniones en el trabajo
	Reconocimiento	Reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo Misión o propósito de la empresa te ha hace sentir que tu trabajo es importante Reconocimiento por mejora en el trabajo

3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Considerando que las técnicas son medios que permiten recoger información necesaria para sistematizar y analizar resultados, en el presente estudio se consideró la técnica de encuesta.

Técnicas: Dentro de las técnicas de recolección de datos se utilizó la encuesta para poder determinar la información de las variables según los objetivos planteados en la presente investigación

Para la aplicación de esta técnica y su estructuración se recurrió a diferentes medios de información que permitieron orientar y analizar los resultados obtenidos.

Instrumentos: Se ha utilizado un cuestionario – Escala Likert que se aplicó a 63 trabajadores entre ellos tenemos administrativa y operativa.

3.9 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez recolectado los datos mediante la encuesta se procedió a digitalizar datos en el programa SPSS Versión 26, luego se midió la confiabilidad de los datos que es consistió en medir el grado de diferencias individuales en las calificaciones de una prueba que son atribuidas al erro aleatorio de medición y en la medida en que son atribuibles a diferencias reales en la característica o variable que se está midiendo.

La confiabilidad tipo consistencia interna comprende medir el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre ellos la variable práctica de responsabilidad social y la satisfacción laboral, donde “el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja, cuyo coeficiente se determinó en un =0.899 considerando una confiabilidad muy buena”.

Tabla 1. Tabla de clasificación de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	18

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo

Los datos de la escala Likert de los 18 ítems del cuestionario se realizó medir con las escalas valorativas dando una valoración según las alternativas que midieron donde: Siempre tiene un valor de 5, Casi siempre tiene un valor de 4, Algunas veces con un valor 3, Muy pocas veces con un valor de 2 y Nunca con un valor de 1, estas respuestas fueron sumadas de acuerdo con las preguntas para cada variable (9 de cada uno) y se seleccionó según la escala valorativa de ítems mostrados en la Tabla 2.

Tabla 2. Escala valorativa de Ítems de responsabilidad social y satisfacción alta

Escala Valorativas		Valores
Responsabilidad social	Satisfacción laboral	9 ítems cada uno
Buena	Satisfacción alta	34 – 45
Regular	Satisfacción media	22 – 33
Mala	Satisfacción baja	9 – 21

Fuente: Escala de Baremos “Elaborado por el equipo de trabajo”

Para el análisis de tablas y la contrastación de las hipótesis se utilizó la estadística descriptiva e inferencial siendo variables no paramétricas utilizando el método del chi cuadrado de Pearson.

$$CHI^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Donde:

CHI^2 : Chi cuadrado de Pearson calculado

Fo : Frecuencia observado

Fe : Frecuencia esperado

Teniendo los parámetros estadísticos de:

Nivel de significancia al 5%

Teniendo las hipótesis de contraste

H_0 = La práctica responsabilidad social no se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020.

Condición de Aceptación = Chi cuadrado calculado sea menor que el Chi tabulado

H_a = La práctica responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020.

Condición de Aceptación = Chi cuadrado calculado sea mayor que el Chi cuadrado tabulado

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

El estudio permitió determinar la relación de dos variables: (X) Practica de la responsabilidad Social (Y) satisfacción laboral en este capítulo se presentan los resultados de investigación los cuales se exponen a través de tablas estadísticas que responden a los objetivos planteados e hipótesis general planteada, las interpretaciones y discusión expresan los datos de mayor y menor porcentaje significativo.

4.1.1. Resultado para el objetivo específico 1

OE1. Identificar si la práctica de valores se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno

Tabla 3. Relación entre practica de valores y el significado de tareas

Practica de valores		Significado de tareas			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	4	8	0	12
	%	6,3%	12,7%	0,0%	19,0%
Regular	F	1	19	10	30
	%	1,6%	30,2%	15,9%	47,6%
Mala	F	0	11	10	21
	%	0,0%	17,5%	15,9%	33,3%
Total	F	5	38	20	63
	%	7,9%	60,3%	31,7%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 3, respecto a la relación entre practica de valores y significado de tareas, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 30,2% tienen practica de valores de manera regular y asumen el significado de tareas de nivel medio, ello evidencia que en la empresa existe medianamente la relación entre la alta jerarquía de la empresa y el empleado basado en la dignidad humana, cumpliendo



con los salarios y trato correcto pero los trabajadores refieren que no siempre reciben tratos correctos y a veces realizan la práctica de valores para resolver conflictos que se presentan en el personal de la empresa, ello incide en la realización de la tareas y responsabilidades asignadas, debido que la empresa no tienen bien repartidos la carga de trabajo limitando el desarrollo adecuado de sus habilidades.

Al respecto, Mendoza (2014) menciona que “la práctica de valores en el personal es un hilo conductor para lograr su incorporación como un hábito a la empresa, la constancia que lleva a trabajar con motivación y desempeño firme, sin la práctica voluntaria y libre de valores, no es posible construir un valor sin comunicarlo, el demostrar día a día que se piensa, se trabaja se crea, de modo que aquello construye un clima colectivo que facilita la comunicación de valores y con ello se evidencia la práctica de valores”.

En tal sentido, deducimos que los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno tienen práctica de valores de manera regular en el desempeño de sus responsabilidades, adoptando de cierta manera los valores de la empresa como es el compromiso, empatía, responsabilidad, trabajo con equipo pese que a ello se encuentra como valores de la empresa esta no siempre es adoptada por los trabajadores por desconocimiento debido que reciben capacitaciones generales y eventuales mas no son continuas dificultando su desempeño.

Por otro lado, en la Tabla 3 se observa con un porcentaje menor de 6,3% refieren tener una buena práctica de valores y por ello tienen nivel alto en significado de tareas.

Tabla 4. Relación entre practica de valores y ambiente laboral

Practica de valores		Ambiente laboral			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	6	6	0	12
	%	9,5%	9,5%	0,0%	19,0%
Regular	F	0	19	11	30
	%	0,0%	30,2%	17,5%	47,6%
Mala	F	0	11	10	21
	%	0,0%	17,5%	15,9%	33,3%
Total	F	6	36	21	63
	%	9,5%	57,1%	33,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 4, respecto a la relación entre practica de valores y ambiente laboral, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 30,2% tienen practica de valores de manera regular y por ello el ambiente laboral es de nivel medio, ello evidencia que los trabajadores se sienten parte del equipo de trabajo, pero no siempre las relaciones entre compañeros son buenas y en ocasiones ello limita la fácil expresión en su lugar de trabajo.

Al respecto, Naranjo (2018) menciona que el ambiente laboral es un desafío en las empresas o instituciones debido que es un factor productivo y profesional, haciendo que los trabajadores desempeñen sus funciones y tareas asignadas cumpliendo y aportando en los objetivos y metas trazados creando un sentido de pertenencia y el desarrollo de valores institucionales tanto personal como profesional, en tal sentido las empresas deben tener claro los valores y principios que orientan su desarrollo si en caso no son claros pueden generar conflictos y problemas interpersonales dentro de su ambiente laboral el cual puede poner en cuestión el ambiente laboral adecuada.

Por otro lado, en la Tabla 4 se observa con un porcentaje menor de 9,5% refieren tener una buena práctica y el ambiente laboral es de nivel alta, siendo una evidencia clara de que la buena práctica de valores se asocia significativamente con el ambiente laboral, teniendo en cuenta que un buen ambiente se orienta hacia los objetivos generales mientras un mal ambiente ya que destruye el ambiente de trabajo generando situaciones de conflicto y de bajo productividad y desempeño laboral.

Tabla 5. Relación entre practica de valores y reconocimiento

Practica de Valores		Reconocimiento			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	4	7	1	12
	%	6,3%	11,1%	1,6%	19,0%
Regular	F	1	19	10	30
	%	0,0%	28,6%	19,0%	47,6%
Mala	F	0	7	14	21
	%	0,0%	11,1%	22,2%	33,3%
Total	F	4	32	27	63
	%	6,3%	50,8%	42,9%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 5, respecto a la relación entre practica de valores y reconocimiento, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 28,6% tienen practica de valores de manera regular y tienen reconocimientos de nivel medio, ello evidencia que existe la relación de alta jerarquía de la empresa y el trabajador basados en la dignidad humana sin embargo reciben elogios o reconocimiento de manera ocasional y a veces reconocen las mejoras que realizo dentro de la empresa.

Al respecto, Castañeda (2005), menciona que “el reconocimiento es tomado de diferentes puntos de vista, desde la dirección con el afán de recompensar su labor, y desde el personal que muestra su gratitud”.



El reconocimiento laboral, es fundamental en la empresa para mejorar el ambiente y del compromiso laboral, tal como Cantera (2011) sostiene que “reconocer la contribución de un empleado es un papel formalmente primordial por el jefe directo y el factor calidad del jefe porque demuestra el compromiso y de la permanencia de los empleados, por tanto como parte de las políticas las empresas utilizan el reconocimiento a sus empleados como retención de talentos”.

Por otro lado, en la Tabla 5 se observa con un porcentaje menor de 1,6% refieren tener una buena práctica de valores sin embargo el nivel de reconocimiento es de nivel bajo, ello demuestra que los trabajadores que refieren tener buena práctica de valores al no ser reconocido su esfuerzo y desempeño caigan en la desmotivación disminuyendo su productividad y desempeño en la empresa.

Contraste de Hipótesis Específico 2

Planteamiento de Hipótesis

Ho : La práctica de valores no se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

Ha : La práctica de valores se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

Regla de decisión

Significancia = 0,05

Se rechaza la Ho: $\chi^2_C > \chi^2_t$; Pvalue < 0.05

Se rechaza la Ha: $\chi^2_C < \chi^2_t$; Pvalue > 0.05

Determinación del Chi Cuadrado calculado mediante SPSS de la práctica de valores

Variable satisfacción	χ^2_C	χ^2_t	Df	Pvalue
-----------------------	------------	------------	----	--------

Significado de tareas	18,065	9,4877	4	,001*
Ambiente laboral	31,277	9,4877	4	,000*
Reconocimiento	25,068	9,4877	4	,000*

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564

Figura 2. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05

Según la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson, para la dimensión de significado de tareas se muestra un valor de 18,065 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.001<0,05$. Seguidamente, para la dimensión de Ambiente laboral se muestra un valor de 31,277 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.001<0,05$. Finalmente, para la dimensión de reconocimiento se muestra un valor de 25,068 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.001<0,05$ Los cuales cumplen las condiciones de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, concluyendo que la práctica de valores tiene una relación significativa con la

satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020.

4.1.2. Resultados de Objetivo específico 2

OE2. Describir si la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno

Tabla 6. Relación entre capacitación y el significado de tareas

Capacitación		Significado de tareas			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	0	1	1	2
	%	0,0%	1,6%	1,6%	3,2%
Regular	F	5	22	2	29
	%	7,9%	34,9%	3,2%	46,0%
Mala	F	0	25	17	32
	%	0,0%	23,8%	27,0%	50,8%
Total	F	5	38	20	63
	%	7,9%	60,3%	31,7%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 6, sobre la relación entre capacitación y significado de tareas, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 34,9% mencionaron que las capacitaciones que recibe es de manera regular y tienen significado de tareas de nivel medio, ello evidencia que los trabajadores refirieron que la empresa brinda capacitaciones de manera eventual, siendo dichas capacitaciones de manera general incidiendo en el cumplimiento de su tareas asignadas, debido que las a veces ocurre las empresas designan responsabilidades las cuales no se realizan adecuadamente por que reciben capacitaciones de manera general más especificando exactamente lo que

deben realizar de acuerdo al área correspondiente, ello limita el desarrollo adecuado de sus habilidades en el puesto que desempeña.

Al respecto, Chiavenato, (2009) señala que “la capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral”.

Además, es importante resaltar la importancia del significado de tareas, ello implica la repartición de cargas de trabajo, definición de responsabilidades y desarrollo de habilidades en el puesto de trabajo, al respecto Hernández (2013), menciona que las empresas dieron importancia a la capacitación del personal, siendo así que las empresas u organizaciones deben adoptar sus propios subsistemas de capacitación, teniendo en cuenta diversos niveles de personal, debido que es importante que todo el personal sea capacitado ello involucra, capacitación de nivel operativo, administrativo y directivo.

Por otro lado, en la Tabla 6 se observa con un porcentaje menor de 1,6% reciben buena capacitación, pero no tienen significado de tareas, siendo esta de nivel baja, es un porcentaje mínimo esto puede ser porque los trabajadores no consideran adecuadas las capacitaciones y que no son de manera frecuente.

Tabla 7. Relación entre capacitación y Ambiente laboral

Capacitación		Ambiente laboral			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	1	0	1	2
	%	1,6%	0,0%	1,6%	3,2%
Regular	F	5	18	6	29
	%	7,9%	28,6%	9,5%	46,0%
Mala	F	0	18	14	32
	%	0,0%	28,6%	22,2%	50,8%

Total	F	6	36	21	63
	%	9,5%	57,1%	33,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 7, sobre la relación entre capacitación y ambiente laboral, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 28,6% mencionaron que las capacitaciones que recibe son de manera regular y tienen reconocimientos de nivel medio, de igual con el mismo porcentaje 28,6% mencionaron que tienen mala capacitación, sin embargo, sostienen que el ambiente laboral es de nivel medio, ello evidencia que los trabajadores.

Al respecto, Bermúdez (2015), menciona que “ por medio de la capacitación se logra un perfil de recurso humano que se adecúe a los conocimientos habilidades y actitudes en un puesto de trabajo” esto conlleva a garantizar un mejor ambiente laboral en lo cual interfiere Buck (2021) dando que un ambiente laboral que tiene mayor productividad es el participativo y muchas veces en las capacitaciones se llega a mejorar a este tipo de ambientes laborales que son los participativos

Por otro lado, en la Tabla 7 se observa con un porcentaje menor de 1,6% reciben buena capacitación y por ende tienen mayor reconocimiento aduciendo que es de nivel alta, no obstante, con el mismo porcentaje de 1,6% refieren tener buena capacitación, pero tienen un ambiente laboral baja.

Tabla 8. Relación entre capacitación y reconocimiento

Capacitación		Reconocimiento			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	1	1	0	2
	%	1,6%	1,6%	0,0%	3,2%
Regular	F	2	24	3	29
	%	3,2%	38,1%	4,8%	46,0%
Mala	F	1	7	24	32
	%	1,6%	28,6%	22,2%	50,8%



Total	F	6	36	21	63
	%	9,5%	57,1%	33,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 8, sobre la relación entre capacitación y reconocimiento, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 38,1% mencionaron que las capacitaciones que recibe es de manera regular y tienen reconocimientos de nivel medio, ello evidencia que la empresa si brinda capacitación al personal eventualmente, sin embargo, dichas capacitación se realizan de manera general sin tener mayor especificidad de las áreas en las que cada personal se desempeña ello se asocia al reconocimiento laboral, es decir si un trabajador no recibe una capacitación adecuada de sus funciones no realizara de manera adecuada las tareas y responsabilidades designadas haciendo que no reciba reconocimiento por su labor.

Teniendo en cuenta que el reconocimiento es otorgar el valor y dar respuesta positiva a los trabajadores de su labor designado que está realizando, teniendo en cuenta que la importancia del reconocimiento laboral para mejorar el ambiente y compromiso laboral.

La capacitación es instituida como un factor transcendental en una empresa para que todos los colaboradores y responsables contribuyan lo mejor para su productividad, tomando a la capacitación como un proceso continua que tiene por finalidad alcanzar la eficiencia y lograr productividad elevada, es decir que “todo plan de capacitación implica tomar decisiones en áreas críticas e importantes de la empresa, y esas decisiones deben ser fundamentadas y muy objetivas” (Bermúdez, 2015).

Por otro lado, en la Tabla 8 se observa con un porcentaje menor de 1,6% reciben buena capacitación y por ende tienen mayor reconocimiento aduciendo que es de nivel

alta, siendo una evidencia clara para que las empresas realicen capacitaciones de manera continua, siempre en cuando realizando un diagnóstico previo.

Planteamiento de Hipótesis

Ho : La capacitación no se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

Ha : La capacitación se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

Regla de decisión

Significancia = 0,05

Se rechaza la Ho: $\chi^2_C > \chi^2_t$; Pvalue < 0.05

Se rechaza la Ha: $\chi^2_C < \chi^2_t$; Pvalue > 0.05

Determinación del Chi Cuadrado calculado mediante SPSS para la capacitación

Variable satisfacción	Chi ² C	Chi ² t	Df	Pvalue
Significado de tareas	18,476	9,4877	4	,001*
Ambiente laboral	12,171	9,4877	4	,016*
Reconocimiento	33,366	9,4877	4	,000*

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564

Figura 3. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05

Según la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson, para relación entre la capacitación y el significado de la tarea se muestra un valor de 18,476 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.001<0,05$. Además, para la relación entre la capacitación y el ambiente laboral se muestra un valor de 12,171 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.016<0,05$. Finalmente, para la relación entre la dimensión de capacitación y reconocimiento se muestra un valor de 33,366 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9,4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.000<0,05$ Los cuales cumplen las condiciones de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, concluyendo que la capacitación tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020.

4.1.3. Resultados para el objetivo específico 3.

OE3. Establecer la relación entre condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno

Tabla 9. Relación entre condiciones laborales y significado de tareas

Condiciones laborales		Significado de tareas			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	3	0	0	3
	%	4,8%	0,0%	0,0%	4,8%
Regular	F	2	32	3	41
	%	3,2%	50,8%	11,1%	65,1%
Mala	F	0	6	24	19
	%	0,0%	9,5%	20,6%	30,2%



Total	F	5	36	21	63
	%	7,9%	60,3%	31,7%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 9, respecto a la relación entre condiciones laborales y significado de tareas, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 50,8% señalaron tener condiciones laborales de manera regular y el significado de tareas es de nivel medio, ello evidencia que los trabajadores tienen adecuadas áreas de trabajo pero mas no son seguras y tienen poca satisfacción en cuanto a los horarios y turnos de trabajo ello se ve reflejado en el significado de tareas donde las empresas tienen repartidas las tareas laborales pero estas en ocasiones no son cumplidas adecuadamente, debido que se asignan a los trabajadores funciones y responsabilidades definidas pero no siempre saben lo que se espera de cada uno y por lo tanto se limitan en desarrollar sus habilidades que permitan a tener mayor productividad.

Al respecto, Abrahán, et al. (2009) define como:

“Las condiciones de trabajo comprende a las características que asocia a la realización e integran los siguientes aspectos: ingreso (adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago), tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos), prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo), bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, custodio de bienes, lugar de descanso, comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales) y carga de trabajo”.

Por otro lado, en la Tabla 9 se observa con un porcentaje menor de 3,2% de los trabajadores tienen condiciones laborales de manera regular sin embargo refieren que el significado de tareas es de nivel alta, esto demuestra que a pesar de tener condiciones laborales que en su totalidad no son adecuadas cumplen con sus tareas asignadas asumiendo responsabilidades y funciones desarrollando sus habilidades de manera.

Según la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson, se muestra un valor de 52.361 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.016 < 0,05$ Lo cual cumple las condiciones de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las condiciones laborales tiene una relación significativa con el significado de tareas que es parte de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020

Tabla 10. Relación entre condiciones laborales y ambiente laboral

Condiciones laborales		Ambiente Laboral			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	2	1	0	3
	%	3,2%	1,6%	0,0%	4,8%
Regular	F	4	24	13	41
	%	6,3%	38,1%	20,6%	65,1%
Mala	F	0	11	24	19
	%	0,0%	17,5%	12,7%	30,2%
Total	F	6	36	21	63
	%	9,5%	57,1%	33,3%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 10, respecto a la relación entre condición laboral y ambiente laboral, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 38,1% señalaron tener condiciones laborales de manera regular y sostienen que el ambiente laboral es de nivel medio, ello demuestra que las condiciones laborales en la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno tienen áreas de trabajo adecuada y

segura, sin embargo los horarios y turnos son poco satisfactorios debido que a veces se cubre horas extras que son mínimamente reconocidos, asimismo las herramientas o implementos que brinda la empresa regularmente son renovados incidiendo en el ambiente laboral.

Al respecto, Naranjo (2018) menciona que el ambiente laboral es un desafío en las empresas o instituciones debido que es un factor productivo y profesional, haciendo que los trabajadores desempeñen sus funciones y tareas asignadas cumpliendo y aportando en los objetivos y metas trazados creando un sentido de pertenencia y el desarrollo de valores institucionales tanto personal como profesional, en tal sentido las empresas deben tener claro los valores y principios que orientan su desarrollo si en caso no son claros pueden generar conflictos y problemas interpersonales dentro de su ambiente laboral el cual puede poner en cuestión el ambiente laboral adecuada.

Por otro lado, en la Tabla 10 se observa con un porcentaje menor de 3,2%, que tienen buenas condiciones laborales tienen un ambiente laboral de nivel alta

En tal sentido, un trabajador desempeña su labor teniendo condiciones laborales de manera adecuada desarrolla un ambiente laboral optimo, el cual se ve reflejado en la productividad, siendo así que las empresas, organización e instituciones tengan estrategias y acciones para tener en cuenta las percepciones que tiene trabajador acerca del ambiente laboral, teniendo en cuenta que ello se asocia a mejorar la productividad y brindar un mejor servicio y ser más competitivos.

Tabla 11. Relación entre condiciones laborales y reconocimiento

Condiciones laborales		Reconocimiento			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	2	1	0	3
	%	3,2%	1,6%	0,0%	4,8%



Regular	F	1	27	13	41
	%	1,6%	42,9%	20,6%	65,1%
Mala	F	1	4	14	19
	%	1,6%	6,3%	22,2%	30,2%
Total	F	4	32	27	63
	%	6,3%	50,8%	42,9%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Tabla 11, sobre la relación entre condiciones laborales y reconocimiento, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, el 42,9% mencionan que las condiciones laborales es regular y el por ende tienen reconocimientos de nivel medio, ello evidencia que la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno existe un porcentaje considerable de trabajadores que no sienten que sus labores sean reconocidos de forma adecuada y si es que lo hay se realiza ocasionalmente y que las condiciones laborales son mínimas por ello califican como nivel medio, teniendo en cuenta que las condiciones laborales de los trabajadores determina la motivación y la satisfacción o insatisfacción laboral.

El reconocimiento en las empresas u organizaciones es reconocer o dar respuesta positiva dada por la empresa a los comportamientos, entrega y lealtad de los trabajadores logrando objetivos y metas (Cepeda y otros, 2015), asimismo Gonzales, (2015) menciona que el reconocimiento es una retroalimentación además de ello es dar respuesta positivo a los trabajadores debido que es importante que conozcan el buen desempeño que están realizando y tener en cuenta que las aportaciones que hacen a la empresa tienen valor.

Autores como Cepeda, et al. (2015) refieren que “una de las preocupaciones más apremiantes en las organizaciones debería ser el bienestar de sus trabajadores, el cual puede enmarcarse de diferentes formas, una de ellas está orientada al reconocimiento como una forma de potencializar el desempeño de los trabajadores. Muchos directivos

ignoran el alcance y el beneficio que el reconocimiento genera para la empresa en diferentes formas, entre ellas, la más determinante, hacer que los trabajadores se sientan motivados e identificados con la organización”.

Por otro lado, en la Tabla 11 se observa con el porcentaje menor es el 3,2%, refirieron tener buenas condiciones laborales y por lo tanto tienen reconocimiento de nivel alta.

Contraste de Hipótesis Específico 3

Planteamiento de Hipótesis

Ho : “Las condiciones laborales no se relacionan directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno”.

Ha : “Las condiciones laborales se relacionan directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno”.

Regla de decisión

Significancia = 0,05

Se rechaza la Ho: $\chi^2_C > \chi^2_t$; Pvalue < 0.05

Se rechaza la Ha: $\chi^2_C < \chi^2_t$; Pvalue > 0.05

Determinación del Chi Cuadrado calculado mediante SPSS para las condiciones laborales

Variable satisfacción	χ^2_C	χ^2_t	Df	Pvalue
Significado de tareas	52,361	9,4877	4	,000*
Ambiente laboral	13,882	9,4877	4	,008*
Reconocimiento	30,221	9,4877	4	,000*

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564

Figura 4. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05

Según la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson, para la relación entre las condiciones laborales y significado de tareas se muestra un valor de 52.361 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.016 < 0,05$. Además, para la relación de condiciones laborales y ambiente laboral se muestra un valor de 13,882 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.008 < 0,05$. Finalmente, para la relación entre las condiciones laborales y reconocimiento se muestra un valor de 30,221 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.000 < 0,05$. Los cuales cumplen las condiciones de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, concluyendo que las

condiciones laborales tienen una relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020

4.1.4. Hipótesis general

Tabla 12. Practica de responsabilidad social y la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno-periodo 2020.

Practica de Responsabilidad social		Satisfacción laboral			Total
		Alta	Media	Baja	
Buena	F	3	6	0	9
	%	4,8%	9,5%	0,0%	14,3%
Regular	F	2	36	6	44
	%	3,2%	57,1%	9,5%	65,1%
Mala	F	1	4	6	10
	%	0,0%	6,3%	9,5%	15,9%
Total	F	5	46	12	63
	%	7,9%	73,0%	19,0%	100,0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”

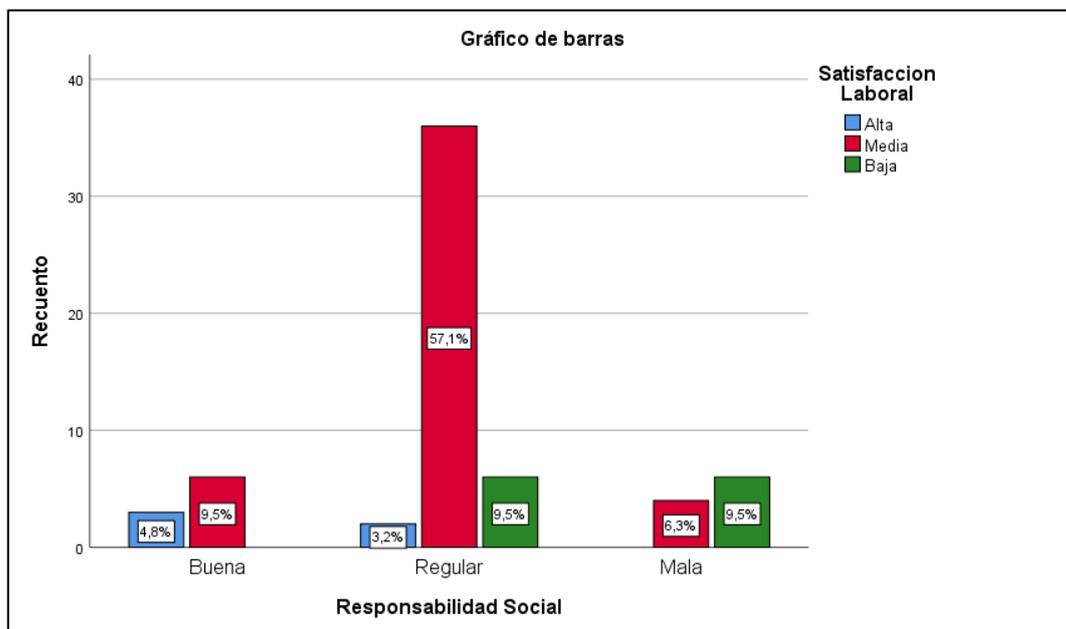


Figura 5. Relación entre la práctica de responsabilidad social y satisfacción laboral

En la Tabla 12, sobre la relación entre la práctica de responsabilidad social y satisfacción laboral, del total de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno,



el 57,1% refirieron tener una práctica de responsabilidad social de manera regular y por ende tienen satisfacción laboral de nivel medio, ello evidencia que los trabajadores reciben capacitaciones de manera regular, y que su desempeño a veces es reconocido generando desmotivación y baja práctica de valores en la realización de tareas teniendo significado de tareas de nivel medio o bajo, incidiendo en la productividad de la empresa y por ende en la sociedad, debido que la práctica de responsabilidad social implica el compromiso de participación activa de la empresa en el desarrollo sostenible en la sociedad.

Al respecto, Quispe (2015), sostiene que “la responsabilidad social en la empresa constituye un modelo de negocios basado en una visión ética y de compromiso de la empresa hacia su comunidad, es decir, una empresa socialmente responsable toma decisiones favoreciendo el equilibrio entre las personas, comunidad, el planeta y lo económico”.

Asimismo, Olivares (2019), menciona que “la satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso”.

En definitiva, existe relación entre la práctica de responsabilidad social y satisfacción laboral, evidenciando que tener una adecuada práctica de responsabilidad social traen consigo beneficios personales, laborales y sociales, asimismo beneficia a la empresa en obtener una ganancia mayor, mediante la eficiencia que los trabajadores se desempeñan en realizar las tareas laborales conllevando a un ambiente laboral óptimo, asimismo es



importante el reconocimiento de la productividad y eficacia que los trabajadores demuestran.

En el presente estudio, se demuestra que los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, regularmente practican la responsabilidad social a su vez tienen satisfacción laboral de nivel medio.

Por otro lado, en la Tabla 12 se observa con el porcentaje menor es el 3,2%, que tienen responsabilidad social de manera regular y tienen satisfacción laboral alta

Con ello concluimos que la satisfacción o la insatisfacción laboral está directamente relacionados con comportamientos y resultados que son de gran relevancia para los propios trabajadores, para la empresa ello implica la responsabilidad social y para la sociedad en su conjunto que vendría ser la productividad y competitividad.

Contraste de Hipótesis General

Planteamiento de Hipótesis

Ho : La Practica responsabilidad social no se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

Ha : La Practica responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

Regla de decisión

Significancia = 0,05

Se rechaza la Ho: $\chi^2_C > \chi^2_t$; Pvalue < 0.05

Se rechaza la Ha: $\chi^2_C < \chi^2_t$; Pvalue > 0.05

Determinación del Chi Cuadrado calculado mediante SPSS

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,950 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	18,429	4	,001
Asociación lineal por lineal	15,907	1	,000
N de casos válidos	63		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,71.

Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564

Figura 6. Determinación del Chi Cuadrado tabulado con 4 grado de libertad y sig. 0,05

Según la prueba de hipótesis del chi cuadrado de Pearson, se muestra un valor de 21,950 cuyo valor es el chi cuadrado calculado siendo mayor al chi cuadrado tabulado (9.4877) con un grado de libertad de 4 y un valor de significación asintótica (bilateral) $p=0.000 < 0,05$ Lo cual cumple las condiciones de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula ($\chi^2_C = 21,950 > \chi^2_t = 9,4877$ y $P\text{value } 0,000 < 0.05$), concluyendo que: La práctica responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno.

4.2 DISCUSIÓN

En la actualidad, se observa que las empresas en su mayoría no toman en cuenta la importante de la responsabilidad social y la satisfacción laboral, como la práctica de valores, capacitación al personal y condiciones laborales, para el beneficio de la empresa,



debido que las empresas aun consideran como un aspecto secundario ya que solo se enfocan en querer sobresalir sea como sea, sin tomar en cuenta al personal y menos los daños que pueden ocasionar a la sociedad, cobrando importancia que las empresas adopten a la Responsabilidad social como una herramienta y tengan esa mirada de asumir responsabilidad socialmente.

En los resultados a las que se arribó en el presente estudio, en cuanto al objetivo general se determinó que la práctica de la responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno- periodo 2020, el 57,1% refirieron tener responsabilidad social de manera regular y por ende tienen satisfacción laboral de nivel medio, sin embargo se encontró resultados contrarios en el estudio de Rosales (2019) titulada “la responsabilidad social laboral y su relación con la satisfacción laboral del cliente interno de las Mypes de Tingo María” cuyo objetivo fue “determinar si la Responsabilidad Social Laboral tiene relación con la Satisfacción Laboral del cliente interno en las Mypes de Tingo María” donde determino las variables se asocian relativamente baja, por otro lado, Huamán, (2019) en su trabajo denominado “prácticas de responsabilidad social en la empresa Ecosem Smelter S.A. - Tinyahuarco - Pasco” cuyo objetivo fue “describir las prácticas de responsabilidad social de la empresa ECOSEM SMELTER S.A. – Tinyahuarco – Pasco”, el autor determino que los colaboradores tienen conocimiento acerca de las funciones que cumplen, tomando en cuenta la misión y visión que persigue la empresa, sumado a ello tienen motivación y ponen en práctica los valores institucionales y personales, asimismo reciben cada cierto periodo capacitaciones espacio que es aprovechado también para motivar y realizar reconocimientos por la labora que cumplen cada persona y finalmente el ambiente donde se desempeñan son adecuados, por tanto se determina que la empresa a nivel interno adopta las prácticas de RSE, siendo diferente a los resultados obtenidos en nuestro



estudio, debido que los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno-periodo 2020 refirieron que la responsabilidad social se practica de manera regular el cual incide en la satisfacción laboral siendo esta de nivel medio, evidenciando que los trabajadores no sienten que sus labores sean reconocidos de forma adecuada y si es que lo hay se realiza ocasionalmente y que las condiciones laborales son mínimas por ello califican como nivel medio, teniendo en cuenta que las condiciones laborales de los trabajadores determina la motivación y la satisfacción o insatisfacción laboral.

En cuando a los resultados obtenidos del primer objetivo específico, se estableció que la práctica de valores se relaciona directamente con la satisfacción laboral del Personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno-periodo 2020, en su dimensión de significado de tareas, el 30,2% tienen practica de valores de manera regular y asumen el significado de tareas de nivel medio, en su dimensión de ambiente laboral, en su dimensión de ambiente laboral, el 30,2% tienen practica de valores de manera regular y por ello el ambiente laboral es de nivel medio y en su dimensión de reconocimiento el 28,6% tienen practica de valores de manera regular y tienen reconocimientos de nivel medio, resultados contrarios se encontró en el estudio de Valenzuela, Jara-Bertín y Villegas, (2015) en su estudio denominado “prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero” cuyo objetivo fue “establecer patrones en donde las empresas divulguen información respecto a las prácticas en temas relacionados a la RSE” llego a la determinar que la cuestión ética y social tienen repercusión considerable en el desempeño.

En cuanto, al segundo objetivo específico se identificó que la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno -periodo 2020, en su dimensión de significado de tareas el 34,9% mencionaron que las capacitaciones que recibe es de manera regular y tienen significado



de tareas de nivel medio, en su dimensión de ambiente laboral el 28,6% mencionaron que las capacitaciones que recibe es de manera regular y tienen ambiente laboral de nivel medio, de igual con el mismo porcentaje 28,6% mencionaron que tienen mala capacitación, sin embargo, sostienen que el ambiente laboral es de nivel medio, en su dimensión de reconocimiento el 38,1% mencionaron que las capacitaciones que recibe es de manera regular y tienen reconocimientos de nivel medio, siendo diferente al estudio de Huamán, (2019) cuyo objetivo fue “describir las prácticas de responsabilidad social de la empresa ECOSEM SMELTER S.A. – Tinyahuarco – Pasco”, donde concluye la organización adopto la RSE a nivel interna, debido que los colaboradores tienen conocimiento amplio sobre las funciones y tareas que realizan orientados por visión y los objetivos institucionales, además identificó que los trabajadores encuentran bien capacitados de manera continua y constantemente motiva y reconoce a su personal, siendo diferente al resultados a las que se arribó en nuestro estudio donde los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno refirieron que la empresa brinda capacitaciones de manera eventual, siendo dichas capacitaciones de manera general incidiendo en el cumplimiento de su tareas asignadas, debido que las a veces ocurre las empresas designan responsabilidades las cuales no se realizan adecuadamente por que reciben capacitaciones de manera general más especificando exactamente lo que deben realizar de acuerdo al área correspondiente, ello limita el desarrollo adecuado de sus habilidades en el puesto que desempeña

Finalmente, en lo referido al último objetivo específico, se encontró como resultado que existe relación entre condición laborales y satisfacción laboral de trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina – Puno, en sus dimensiones de significado de tareas con un 50,8% señalaron tener condiciones laborales de manera regular y el significado de tareas es de nivel medio, en su dimensión de ambiente laboral



el 38,1% mencionaron que el ambiente laboral es de nivel medio y finalmente en su dimensión de reconocimiento el 42,9% tienen reconocimiento de nivel medio, resultados diferentes se demuestra en el estudio de Quispe, (2015) en su trabajo “Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral en el hipermercado Tottus s.a. Pacasmayo-2015”, cuyo objetivo fue “explicar la influencia de la responsabilidad social en la satisfacción laboral de los colaboradores de hipermercado TOTTUS S.A”, llegando a resultados de que “los colaboradores tienen buen satisfacción laboral, debido que empresa asume la responsabilidad social empresarial mediante su política de remuneración, beneficios e incentivos, la seguridad y condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores”.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación significativa ente la práctica de responsabilidad social y la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno, que podemos observar mediante la prueba del chi cuadrada de Pearson, ($21.950 > 9.4877$) con 4 grados de libertad, y con una significancia $Pvalue = 0.000 < 0,05$, demostrando que la responsabilidad social es regular (65.1%) y una satisfacción laboral también regular al 73%; Los trabajadores reciben capacitaciones de manera no adecuada y que su desempeño a veces no es reconocido generando desmotivación y la baja practica de valores.

SEGUNDA: La práctica de valores tiene relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno-; ya que la práctica de valores es un hilo conductor para lograr su incorporación como un hábito, pero cuando la práctica de valores es negativa, la satisfacción laboral se ve afectada, sin la práctica voluntaria y libre no es posible construir un valor sin comunicarlo, el demostrar día a día que se piensa, se trabaja se crea, de modo que aquello que construye un clima colectivo que no facilita la comunicación de valores, donde se observa que el 47,6% de trabajadores tiene una práctica de valores de manera regular y 33,3% de trabajadores no tienen practica de valores adecuadamente

TERCERA: La capacitación tiene relación significativa ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno , donde la capacitación es un factor transcendental en una empresa para que todo los colaboradores contribuyan a la productividad pero cuando no se desarrolla adecuadamente las capacitaciones se ve afectada la satisfacción laboral como el no adecuado cumplimiento con las tareas asignadas y esto también limita el desarrollo



adecuado de sus habilidades en el trabajo, como podemos observar que el 50,8% tiene un nivel de capacitación no adecuado y 46,0% tuvo un nivel de capacitación regular

CUARTA: Las Condiciones de trabajo tiene relación significativa ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno ; donde las condiciones de trabajo son los factores que construyen el ambiente físico y social del trabajo y muchas veces los factores son negativos y por ende la satisfacción laboral se ve afectada la seguridad y salud en trabajo, en lo cual observar que el 65,1% tiene regular condición laboral y 30,2% menciona que tienen una mala condición laboral.



RECOMENDACIONES

A la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL a mejorar el nivel de prácticas de responsabilidad social mediante estrategias como talleres de concientización a los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL.

A la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL a mejorar la práctica de valores como la responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo y para así tener efecto en un ambiente laboral participativo, dinámico en los trabajadores de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL.

Se recomienda a la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL a realizar capacitaciones con más frecuencia como motivación, compañerismo, trabajar talleres de concientización como parte del equipo laboral y así mejorar con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno – periodo 2020.

Se recomienda a la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL a mejorar las condiciones de trabajo como el ambiente físico, sistema de trabajo, supervisiones detalladas bajo fundamentos estratégicos empresariales para así tener un efecto positivo en la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina SRL Puno – periodo 2020.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello, C., Marín, N., & Arango, D. (2013). *Responsabilidad Social Empresarial* . Medellín.
- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una explotación cualitativa . *Enseñanza e investigación en psicología*, 105-118.
- Alegre, G. N. (2019). *Políticas de Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral en el Sector Salud, caso: Essalud (trabajo de suficiencia)* . Universidad de Piura, Piura. https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/4217/TSP_AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aquino, J., & Mauricio, S. (2018). *Responsabilidad social empresarial como estrategia de relaciones públicas en empresas Salvadoreñas: Caso específico fundemas*. San Salvador: Universidad Tecnológica de el Salvador.
- Barbachan, M. (2017). La responsabilidad social empresarial en el Perú. *INNOVAG*, 56 - 62.
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes*, 1-25.
- BM. (2006). *La aplicación de la política de gobernanza corporativa*. Lima: Banco Mundial.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018*. Lima: Tesis de la Universidad San Ignacion de Loyola.
- Buck, L. (2021). *Gestión de Personas: Clima Laboral*. Glog de buck: <https://www.buk.cl/blog/tipos-de-clima-laboral>
- Cabanes, I. (2011). la motivacion . *RiuNet*.
- Camargo, M. (2017). *Motivación y Satisfacción en el trabajo caso de estudio banca comercial*. Arequipa: Tesis de la Universidad Nacional San Agustín.



- Cantera, F. (2011). Caricias laborales y talento. *Directivos*, 15, 116 -117.
- Castañeda, L. (2005). *En busca del ascenso en el trabajo*. Mexico: Poder.
- Castillo, S., & Rivadeneira, A. (2017). *Teorías y enfoques que sustentan la responsabilidad social empresariaal de las empresas*. Ecuador: Teis de la Universidad Estatal de Milagro.
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM limited*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Charaja, F. (2019). *El Mapic en la Investigacion Cientifica* (Cuarta ed.). Puno: Corporacion MERU E.I.R.L. <https://doi.org/ISBN: 978-612-00-4699-9>
- Chauvie, P. (2015). *empatía: efectos de los vínculos primarios*. Uruguay: Universidad de la República.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: D.F.: McGraw Hill.
- Cofide, L. (2020). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Capacitacion empresarial: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Douglas, D. S. (23 de julio de 2021). *Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices*. Blog de Zendedsk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/>
- Estébanez, B. (2003). *protocolo social y empresarial*. Madrid: London Diplomatic Academic SL.
- Ethics, G. (21 de enero de 2019). *¿Qué es el ambiente laboral?* EthicsGlobal: <https://blog.ethicsglobal.com/que-es-el-ambiente-laboral>
- Franco, P. (2015). *Diagnóstico de la responsabilidad social en*. Centro de Investigación: Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/323/DD0715.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gitman, L., & McDaniel, C. (2008). *el futuro de los negocios*. Mexico: Cengage.
- Gómez, A. (2014). *Responsabilidad social empresarial, Innovacion y Crisis economica* .(tesis Doctoral). Universidad de Valladolid, España. Retrieved Mayo de 2020.



- Gonzales, W. (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados*. Tesis de la Universidad de Montemorelos.
- Gonzales, W. (2015). *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados*. Universidad de Montemorelos.
- Gutiérrez, A., & Vilorio, J. C. (2019). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Salud Uninorte*, 30(1). <https://doi.org/ISSN 2011-7531>
- Hernandez - Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodologia de Investigacion, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Mexico: McGRAWHILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C.V. <https://doi.org/ISBN: 978-1-4562-6096-5>
- Hernandez, R., Fernandez, H., & Baptista, L. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Quinta ed.). Mexico: McGRAW - HILL INTERAMERICANA D MEXICO, S.A. de C.V. <https://doi.org/ISBN 968-422-931-3>
- Hernandez, R., Fernandez, H., & Baptista, P. (2014). *Metododologia de la investigacion* (6ta Edicion ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, S. (2013). *La capacitación como un recurso para elevar el desempeño laboral del personal técnico sindicalizado de la Universidad Veracruzana*. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Huaman, J. F. (2019). *Prácticas de responsabilidad social en la Empresa Ecosem Smelter S.A.* UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, Pasco, Peru. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCPC/5353/T010_70038809_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huanca, S. (2018). *Satisfaccion laboral de los docentes de la cuna jardin n°326(Tesis para optar el grado academico : bacheller en ciencias de la educacion)*. Universidad Nacional de Altiplano, puno.
- Jiménez, A., Pimentel, M., & Echevarría, M. (2002). *Mercado laboral, Proyecciones e implicaciones empresariales* . Madrid: Díaz de Santo.



- Lacayo, J. (2017). *Factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala*. Guatemala: Tesis de la Universidad Rafael Landívar.
- Marten, I. (2005). Responsabilidad Social Empresarial: un debate de actualidad . *economistas*, 22-30.
- Medina, L., Ramírez, J., & Hernández, A. (2017). *Teorías sobre la responsabilidad social de la empresa (RSE)*. Guadalajara.
- Mendoza, E. (2014). *importancia de la práctica de valores en los establecimientos educativos para crear una Cultra de Paz*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Mendoza, E. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial de las Agencias de Viajes y su Relacion en la Decsion de Compra del Turista que Visita la Ciudad(Tesis para optar el titulo profesional : licenciado en turismo)*. Universidad Nacional de Altiplano, PUNO.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5287/Mendoza_Villanueva_Elmer_Rodolfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mezzadri, J. J. (2021). La importancia del reconocimiento en las organizaciones. Apuntes para la creación del premio “Maestro de la Neurocirugía”. *Revista argentina de neurología*, 35(2), 172 - 176.
- Montañez, G., & Gutierrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de intereses*. Mexico: Centro de estudios e investigaciones para el desarrollo docente. Cened AC. www.cened.org.mx
- Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 2.
- Naranjo, O. (2018). *El ambiente laboral como potenciador de los resultados operacionales en el ejército Nacional de Colombia*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Nelson, B., & Spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar a los empleados*. Barcelona: Gestión .



- Neyra, L. H. (2018). Taller de metodología de investigación universitaria . *Publicacion del Libro Hernandez et al*, (pág. Diap. 156). Puno: EGE PROFESIONAL.
- Nieto, A. (2015). *Estrategias para la adecuada gestión de la comunicación en un programa de responsabilidad corporativa*. Ecuador: Tesis de la Universidad Católica del Ecuador.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacion, J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://doi.org/ISBN.978-958-762-8760>
- Ocsa, C., & Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017*. Arequipa : Tesis de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- OIT. (2014). *Educación Obrera para el trabajo decente*. Argentina: pub. OIT, Argentina.
- Olivares, T. (2019). *Relación entre la responsabilidad social corporativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del grupo Sandder, Arequipa, hasta septiembre 2019*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Porras, E. (2015). *Análisis de la aplicación de esquemas de responsabilidad social corporativa en cinco empresas de la ciudad de Quito - Ecuador como mecanismo de fortalecimiento empresarial*. Quito: Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Matriz.
- Porro, M. (2008). Responsabilidad Social Empresarial En El Peru. *REVISTA e – Mercatoria Volumen 7, Número 1*, 6.
- Quisocala, M. M. (2018). *Responsabilidad social en los medios de comunicación : casos diarios correos y sin fronteras(Tesis para optar el grado magister scientiae en gestión de programas sociales)*. Universidad Nacional de Altiplano, Puno. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9180/Mario_Milton_Quisocala_Lipa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado Tottus S.A. Pacasmayo: 2015*. Trujillo : Universidad Nacional de Trujillo.



- Quispe, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial y satisfaccion laboral en el hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo-2015(Tesis de pregrado)*. universidad Nacional de trujillo, trujillo, peru. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3117/QUISPE%20BARDALES%20MILAGROS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe-Huelles, A. (2017). *Prácticas de los valores institucionales en los estudiantes de la Institución Educativa Tito Cusi Yupanqui-San Ignacio, 2016*. Piura: tesis de la maestría de la Universidad de Piura.
- Redator, R. (23 de julio de 2019). *¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)?* Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/responsabilidad-social-empresarial/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Organizational Behaviour* (16 ed.). San Diego, United States of America: Pearson Education Inc.
- Rodriguez, J. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en los oficiale del grado de mayor de una organizacion militar en Lima - Perú en el 2015*. Lima: Tesis de la Universidad Ricardo Palma.
- Rosales, F. (2019). *la responsabilidad social laboral y su relación con la satisfacción laboral del cliente interno de las Mypes de Tingo María*. Tingo Maria: tesis de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Salazar, L. (2018). *Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución de proyecto: mejoramiento y sustitucion de la infraestructura de la Institucion Educativa Gómez Arias Dávila*. Tingo Maria: Tesis de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Sánchez, M. G., & García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica Año XXII, Vol. 22, No. 2, 2*.
- Sánchez, V. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad Barataria. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 129 - 145.
- Siliceo, A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Limusa.



- Solozano, D. H. (2019). *La asignación de tareas y responsabilidades a los empleados en la piladora "FABAZA"*. Universidad Técnica de Babahoyo.
- Soto, M., & Montaña, P. (2014). *el metodo cuadro de Valores* . Bloomington: Palibrio LLC. .
- Tinoco-Cantillo, U. (2013). Evolución, aproximación al concepto y teorías de responsabilidad social empresarial. *biblioteca digital unal*.
- Tinoco-Cantillo, U., Arango-Buelvas, L., & Benavides, O. (2012). Evolución, aproximación al concepto y teorías de responsabilidad Social empresarial. *Panorama Económico*, 189-220.
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- UNICEF. (2019). *Seamos amigos* . Ecuador: Santillana S. A.
- Valenzuela, L., Jara-Bertín, M., & Villegas, F. (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 329-344.
- Vives y Pienado. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en latino america*. WASHINGTON. <https://www.pwc.com/cl/es/publicaciones/assets/la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-america-latina.pdf>
- Zapata, R. (2012). Guia practica para la contruccion de muestras. En C. g. republica. Unidad Técnica de Control Externo. http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_chl_const.pdf



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida la práctica mira estode responsabilidad social se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno - periodo 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿De qué manera la práctica de valores se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno-periodo 2020?</p> <p>¿De qué manera la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno - periodo 2020?</p> <p>¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno-periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar si La Práctica de la responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno- periodo 2020</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>Establecer si la práctica de valores se relaciona directamente con la satisfacción laboral del Personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno-periodo 2020</p> <p>Identifica si la capacitación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno -periodo 2020</p> <p>Describir la relación entre condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno-periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La Practica responsabilidad social se relaciona directamente en la satisfacción laboral de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno- periodo 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La práctica de valores se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno-periodo 2020 - La capacitación se relaciona directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno-periodo 2020. - Las Condiciones de trabajo se relacionan directamente con la satisfacción laboral del personal de la empresa industrias alimentarias Negolatina S.R.L Puno-periodo 2020 	<p>Variable 1: practica de responsabilidad social</p> <p>Dimensiones</p> <p>Practica de valores</p> <p>Capacitación</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Significado de tareas</p> <p>Ambiente laboral</p> <p>reconocimiento</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Practica de valores	Misión y visión organizacional de la empresa Práctica la visión y misión de la empresa Práctica los valores para resolver los conflictos internos	¿Conoce la misión y visión organizacional de la empresa? ¿Ponen en práctica la visión y misión de la empresa? ¿Ponen en práctica los valores para resolver los conflictos internos del personal?	- Siempre - Casi siempre - Algunas veces - Muy pocas veces - nunca
	capacitación	Capacitaciones al personal Calidad de capacitaciones Frecuencia de capacitaciones	¿La empresa brinda capacitaciones al personal ¿Las capacitaciones que recibe Ud. son necesarias y adecuadas para el trabajo que desempeña? ¿Las capacitaciones que recibe Ud. se dan de manera frecuente y oportuna	
	Condición laboral	Condiciones de trabajo Horarios y turnos de trabajo Herramientas y/o implementos que brinda la empresa	¿Las condiciones de trabajo en su área son seguras? ¿Los horarios y turnos de trabajo son satisfactorias para Ud.? ¿Las herramientas y/o implementos que brinda la empresa son renovados de manera adecuada?	
SATISFACCIÓN LABORAL	Significado de las tareas	Carga laboral Funciones y responsabilidades definidas Desarrollo de habilidades	¿En la empresa tienen las cargas de trabajo bien repartidas? ¿Tus funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sabes lo que se espera de ti? ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?	
	Ambiente laboral	Trabajo en equipo Relación laboral Expresión de opiniones en el trabajo	¿Te sientes parte de un equipo de trabajo? ¿La relación con tus compañeros de trabajo es buena? ¿Te resulta fácil expresar tus opiniones en su lugar de trabajo?	
	reconocimiento	Reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo Misión o propósito de la empresa te ha hecho sentir que tu trabajo es importante Reconocimiento por mejora en el trabajo	¿recibes reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo? ¿La misión o propósito de la empresa te ha hecho sentir que tu trabajo es importante? ¿Cuándo introduces una mejora en tu trabajo se te reconoce?	



Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente recolección de datos es estrictamente confidencial y con fines académicos

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad:

Sexo:

Ocupación: 1. Personal administrativo () 2. Personal operativo ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala casiller correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ÍTEM	5	4	3	2	1
	VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL					
	PRACTICA DE VALORES					
1	¿Conoce la misión y visión organizacional de la empresa?					
2	¿Ponen en práctica la visión y misión de la empresa?					
3	¿Ponen en práctica los valores para resolver los conflictos internos del personal?					
	CAPACITACIÓN	5	4	3	2	1
4	¿La empresa brinda capacitaciones al personal de la empresa?					
5	¿Las capacitaciones que recibe Ud. son necesarias y adecuadas para el trabajo que desempeña?					
6	¿Las capacitaciones que recibe Ud. se dan de manera frecuente y oportuna?					
	CONDICIONES LABORALES	5	4	3	2	1
7	¿Las condiciones de trabajo en su área son adecuadas y seguras?					
8	¿Los horarios y turnos de trabajo son satisfactorias para Ud.?					
9	¿Las herramientas y/o implementos que brinda la empresa son renovados de manera adecuada?					
	VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL					
	SIGNIFICADO DE TAREAS	5	4	3	2	1
10	¿En la empresa tienen las cargas de trabajo bien repartidas?					



11	¿Tus funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sabes lo que se espera de ti?					
12	¿En tu puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?					
AMBIENTE LABORAL		5	4	3	2	1
13	¿Te sientes parte de un equipo de trabajo?					
14	¿La relación con tus compañeros de trabajo es buena?					
15	¿Te resulta fácil expresar tus opiniones en su lugar de trabajo?					
RECONOCIMIENTO		5	4	3	2	1
16	¿recibes reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?					
17	¿La misión o propósito de la empresa te hace sentir que tu trabajo es importante?					
18	¿Cuándo introduces una mejora en tu trabajo se te reconoce?					

GRACIAS

ANEXO 4. Matriz de Sistematización de datos

edad	sexo	ocupación	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
29	Femenino	personal administrativo	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
25	Masculino	personal administrativo	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
31	Femenino	personal administrativo	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	2
29	Femenino	personal administrativo	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
24	Femenino	personal administrativo	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	4
28	Femenino	personal administrativo	3	4	3	3	2	2	3	1	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2
25	Femenino	personal administrativo	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Femenino	personal administrativo	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
24	Masculino	personal operativo	3	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
23	Femenino	personal operativo	5	5	4	2	2	2	3	5	4	4	2	3	4	2	2	3	2	3
24	Femenino	personal operativo	5	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	1	1
23	Masculino	personal operativo	4	4	4	1	1	1	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
23	Masculino	personal operativo	5	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3
21	Masculino	personal operativo	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2
28	Masculino	personal operativo	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2
19	Femenino	personal administrativo	3	4	3	2	3	2	1	4	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2
28	Masculino	personal operativo	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
27	Masculino	personal operativo	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
19	Femenino	personal operativo	5	5	4	3	3	2	5	5	4	4	3	3	5	5	5	2	2	2
22	Masculino	personal operativo	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	Femenino	personal operativo	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2
19	Femenino	personal operativo	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
23	Femenino	personal operativo	4	2	2	5	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2
27	Masculino	personal operativo	5	1	3	3	4	2	5	1	4	5	2	4	1	3	4	4	1	4
23	Femenino	personal operativo	1	4	3	4	3	1	5	1	3	5	1	4	3	4	1	5	3	1
22	Femenino	personal operativo	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3
21	Femenino	personal operativo	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2

