



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DE
EMERGENCIA DE ESSALUD, IQUITOS 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**VERONICA PILAR LUNA GARCIA
MARCELO AARON RAMIREZ GRANDEZ**

ASESOR:

Lic. Adm. ROGER AGUSTÍN MAFALDO HERRERA, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°217-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los 07 días del mes de diciembre del año 2023, a horas: 10:00 a.m. se dio inicio en el Auditorio de ésta Facultad la sustentación pública de la Tesis titulada: "RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA DE ESSALUD, IQUITOS 2023", autorizado mediante Resolución Decanal N°2370-2023-FACEN-UNAP presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas VERONICA PILAR LUNA GARCIA y MARCELO AARON RAMIREZ GRANDEZ, para optar el Título Profesional de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. ALICIA PINEDO VDA DE ECHEVARRÍA, Dra. (Presidente)
Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr. (Miembro)
Lic. Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDÁ TORRES, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: *satisfactoriamente*

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

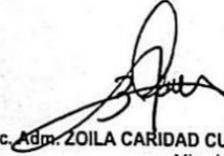
La Sustentación Pública y la Tesis han sido: *Aprobada* con la calificación *Buena (1.6)*.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las *11:30 am* del 07 de diciembre del 2023, se dio por concluido el acto académico.


Lic. Adm. ALICIA PINEDO VDA DE ECHEVARRÍA, Dra.
Presidente


Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Miembro


Lic. Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDÁ TORRES, Mag.
Miembro


Lic. Adm. ROGER AGUSTÍN MAFALDO HERRERA, Mag.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-358- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR



Lic. Adm. ALICIA PINEDO VDA DE ECHEVARRÍA, Dra.
Presidente
CLAD- 07376



Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Miembro
CLAD - 01929



Lic. Adm. ZOILA CARIDAD CUMANDÁ TORRES, Mag.
Miembro
CLAD - 011168



Lic. Adm. ROGER AGUSTÍN MAFALDO HERRERA, Mag.
Asesor
CLAD- 006609

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN_TESIS_LUNA GARCIA_RAMIREZ
GRANDEZ (2da rev).pdf**

AUTOR

LUNA GARCIA / RAMIREZ GRANDEZ

RECuento DE PALABRAS

4272 Words

RECuento DE CARACTERES

22826 Characters

RECuento DE PÁGINAS

34 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

421.8KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 10, 2023 10:24 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 10, 2023 10:24 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DEDICATORIA

A mis padres, por darme la vida, por darme una infancia llena de felicidad, por la formación y educación que con mucho esfuerzo e ímpetu lograron enseñarme. Todos mis logros son por y para ustedes. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, siempre me motivaron para cumplir todos mis objetivos.

VERONICA PILAR LUNA GARCÍA

A Javier y Purita, mis padres, que con su amor y ejemplo de vida están conmigo de forma incondicional en cada paso que doy.

MARCELO AARON RAMIREZ GRANDEZ

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a Dios por permitirme vivir y disfrutar cada día; gracias a mi alma mater, la universidad, por haberme permitido formarme en ella; a mis padres, que son el principal motivo de superación que tengo; a mi hermano Eduardo por motivarme a seguir adelante y Gaby por estar conmigo desde siempre. Y gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta.

VERONICA PILAR LUNA GARCÍA

Gracias a Dios por haber permitido que este trabajo de investigación sea posible, a nuestro asesor de tesis por su tiempo y disponibilidad, a mi familia por haber despertado en mi la vocación a las ciencias administrativas, por último, gracias a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana por haberme permitido a través de mis maestros adquirir los conocimientos de esta apasionante y apasionada carrera de la Administración.

MARCELO AARON RAMIREZ GRANDEZ

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Bases teóricas	4
1.3 Definición de términos básicos	8
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	11
2.1 Formulación de la Hipótesis	11
2.2 Variables y su operacionalización	11
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	13
3.1 Diseño Metodológico	13
3.2 Diseño muestral	13
3.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.4 Procesamiento y análisis de la información	14

3.5 Aspectos éticos	14
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	15
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	24
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	25
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	26
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	27
ANEXOS	
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Resumen de procesamientos de casos de la Variable 1: Responsabilidad social	15
Cuadro N° 2 Estadísticas de fiabilidad de la Variable 1: Responsabilidad social	15
Cuadro N° 3 Resumen de procesamientos de casos de la Variable 2: Satisfacción laboral	15
Cuadro N° 4 Estadísticas de fiabilidad de la Variable 2: Satisfacción laboral	16
Cuadro N° 5 Correlación de las variables	16
Cuadro N° 6 Correlación de la dimensión 1 de la variable 1 y la Variable 2	16
Cuadro N° 7 Correlación de la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2	17
Cuadro N° 8 Correlación de la dimensión 3 de la variable 1 y la Variable 2	17
Cuadro N° 9 Correlación de la dimensión 4 de la variable 1 y la Variable 2	17
Cuadro N° 10 Categoría de la Variable 1	18
Cuadro N° 11 Categoría de la Dimensión 1	18
Cuadro N° 12 Categoría de la Dimensión 2	19
Cuadro N° 13 Categoría de la Dimensión 3	20
Cuadro N° 14 Categoría de la Dimensión 4	21
Cuadro N° 15 Categoría de la Variable 2	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Categoría de la Variable 1	18
Gráfico N° 2 Categoría de la Dimensión 1	19
Gráfico N° 3 Categoría de la Dimensión 2	20
Gráfico N° 4 Categoría de la Dimensión 3	21
Gráfico N° 5 Categoría de la Dimensión 4	22
Gráfico N° 6 Frecuencia de la Variable 2	23

RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo determinar la conexión entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023. El estudio es descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo donde se pretende exponer el desarrollo de los hechos ocurridos a partir de procedimientos rigurosos. Con los resultados obtenidos de la existencia de una relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.

Palabras clave: Responsabilidad social y Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the relationship between social responsibility and job satisfaction of the users-collaborators of the Essalud emergency hospital, Iquitos 2023. The research is of a descriptive correlational type, with a quantitative approach where it is intended to expose the development of the facts occurred from rigorous procedures. With the results obtained from the existence of a relationship between social responsibility and job satisfaction of the users-collaborators of the Essalud emergency hospital, Iquitos 2023.

Keywords: Social responsibility and job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Nuestra tesis, titulada de la siguiente manera “Responsabilidad social y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.” Cuyo objetivo es determinar el vínculo entre las variables estudiadas. Este estudio se considera viable debido a que investigaciones que la preceden, a través de métodos precisos y estadísticos lograron obtener los resultados esperados, dando soluciones en el corto y mediano plazo a las instituciones del sector, para corregir indicadores determinantes en el entorno laboral. La población y muestra del presente estudio estará conformada por los colaboradores del área de emergencia del hospital Essalud, Iquitos 2023, los cuales son alrededor de 30 colaboradores.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

El objetivo del estudio “Responsabilidad Social Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral del Cliente Interno de las Mypes de Tingo María, 2019”, fue conectar las variables estudiadas. El estudio se caracterizó por su nivel básico correlacional, diseño transversal no experimental y metodología inductiva. Se utilizó un cuestionario de 30 ítems y una escala tipo Likert, en la encuesta.

La responsabilidad social se puede dividir en factores intrínsecos y extrínsecos. Los hallazgos de nuestro estudio, que incluye datos de una muestra de 162 personas, demuestran una correlación significativa entre las dimensiones y las variables con un grado de relación de 0,368. Los resultados promedio de los indicadores de responsabilidad social se graficaron con base en los datos y los resultados fueron los siguientes: $X= 3.3$ para derechos humanos, $X=4.5$ para ecoeficiencia, $X= 3.2$ para formalidad, $X= 3.1$ para satisfacción, $X =3.5$ para equidad, $X= 3.4$ para discriminación y $X=4.6$ para explotación. En cuanto a los indicadores internos de satisfacción laboral de los clientes, las políticas y procedimientos recibieron puntajes de $X=3.7$, pago de $X=3.8$, supervisión de $X=4.0$, satisfacción de $X=4.1$, pertinencia de $X=3.9$, reconocimiento de $X=3.2$, responsabilidad de $X=4.0$ y autonomía de $X=3.5$, respectivamente. (Rosales, 2019).

El propósito de la tesis, “Responsabilidad Social Empresarial y Calidad de Servicio de la Empresa Movistar en Puente Piedra, 2022”, fue establecer un vínculo entre las variables estudiadas. Tuvo diseño transversal, nivel no

experimental, correlacional, a partir de tipo básico. Se utilizaron como instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable, cada uno con 34 ítems y una escala de Likert, con una muestra de 113 usuarios seleccionados de una población probabilística finita.

Con un valor de Rho de Spearman de 0 y un valor de p de 0 punto 001, se concluye que existe una relación moderadamente significativa. También se encuentra que hay un vínculo moderadamente entre la responsabilidad económica y la calidad del servicio. Además, existe un vínculo moderado entre la responsabilidad legal y la calidad del servicio en la empresa Movistar de Puente Piedra, 2022, con $Rho=0,424$ y $p=0,001$; en responsabilidad ética y calidad de servicio con $Rho=0.477$ y $p=0.001$; y por último, existe un vínculo significativo entre las variables estudiadas con $Rho=0,298$ y $p=0,001$. (Núñez & Reyna, 2022)

Se elaboró una tesis con el título “Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral de los Empleados del Grupo Sandder, Arequipa, septiembre de 2019” con el objetivo de conocer cómo se relacionan las variables. Utilizando técnicas y herramientas de recopilación de datos de encuestas y entrevistas, la investigación correlacional transversal es no experimental, inductiva y deductiva. La conclusión sugiere que tener y poner en práctica una política activa de responsabilidad social empresarial tiene importantes beneficios para las personas, los empleados y la sociedad. (Olivares, 2019).

La tesis, “Responsabilidad Social Universitaria y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de una Universidad Pública de Huancayo, Perú-2018”, buscó comprender la conexión entre las variables estudiadas.

Utilizando un diseño correlacional ya nivel descriptivo, se utilizó metodología cuantitativa básica. La población de estudio fueron los colaboradores administrativos de la sede de la UNCP en Huancayo, Perú, instituciones académicas y el Gobierno Central. La encuesta utilizó 18 ítems para RSU y 21 ítems para SL como instrumentos de investigación. Estos instrumentos fueron validados por expertos y tuvieron índices de confiabilidad de 0 punto 870 y 0 punto 845, respectivamente. En 2018, los investigadores descubrieron una correlación significativa entre la responsabilidad laboral del personal administrativo de la UNCP y la responsabilidad social de la universidad, su significación fue 0 puntos y su Rho de Spearman de 0 puntos 372. (Miranda et al., 2020)

1.2 Bases teóricas

Responsabilidad Social Empresarial: según Archie B. Carroll:

Esta frase describe decisiones y acciones comerciales que se toman solo parcialmente y que van más allá de lo que es mejor para la empresa desde el punto de vista económico o técnico. En este caso, se afirma que la responsabilidad social también cubre los problemas que surgen cuando una empresa no respeta las normas morales y las cuestiones sociales. El concepto de filantropía corporativa, el balance competitivo de las herramientas corporativas y la idea de la administración pública están divididos de manera aguda y contundente por esta teoría. Para ilustrar este aspecto que ha evolucionado a lo largo de los siglos, utiliza los círculos básico, medio y exterior. Según esta teoría, la responsabilidad social debe integrar fundamentalmente lo legal, lo económico y lo ético. Lo hace sumando la

responsabilidad filantrópica a las tres dimensiones mencionadas anteriormente y construyendo una pirámide de responsabilidad social corporativa. (Núñez & Reyna, 2022).



Figura 1. Carrol. Bussiness Horizons, 1991.

Modelo de Gestión en Seguridad y Salud Laboral en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa:

(Gómez, 2016) afirma que “se refiere al desarrollo y mantenimiento de los niveles más considerables de confort en fisionomía, psíquico y socialmente de los empleados; prevenir las ausencias por condiciones de trabajo; al amparo de los trabajadores de los diversos riesgos que puedan presentarse; y a la creación de un espacio ocupacional adecuado a las capacidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores”.

Fajardo (2012), citado por (Alegre, 2019) afirma que “las buenas prácticas de responsabilidad social deben minimizar costes, incrementar la moral y sobre todo intensificar la productividad”. El alto costo de las enfermedades

relacionadas con el trabajo, que pueden tener un impacto significativo en una variedad de entornos laborales, es el culpable de todo.

Instrumentos internacionales de certificación:

Los organismos internacionales y los organismos certificadores de sede nacional e internacional reunieron numerosos estudios y expertos para crear herramientas e instrumentos, tanto de gestión como normativos, que ayudaron a que el proceso de implementación de la responsabilidad social empresarial fuera muy exitoso. basado en una historia de casos extensa y sustancial, nivel de formalización. Existen siete instrumentos que posibilitan la aplicación de estos procesos cuando se tienen en cuenta los parámetros estandarizados:

- Pacto Unificado.
- Global Reporting Initiative: Cooperación Suiza en Perú.
- las reglas de la OCDE.
- El “Libro Verde”
- Norma SA 8000
- Norma SGE 21: 2005
- Norma ISO 26000

Todas las herramientas mencionadas son referentes ampliamente reconocidos que avalan y fomentan su uso, permitiendo que las instituciones se destaquen con la responsabilidad social y sus múltiples ramas de apoyo. (Lepore, 2014).

Satisfacción Laboral desde las teorías de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg:

La teoría de Maslow sostiene que “el ser humano tiene cinco necesidades, a saber, fisiológicas, sociales, de seguridad, de estima interna y externa, y de autorrealización” (Lagos, 2015) El eminente y conocido autor también afirma la necesidad de conocer la posición de una persona en la jerarquía para medir su motivación, la misma que le permite producir estímulos y avanzar en la jerarquía.

El mismo autor, sin embargo, sostiene en la teoría de los dos factores que “la persona tiene dos necesidades distintas que influyen de distinta manera en el comportamiento del hombre”. El primero está compuesto por dos factores que son centrales en el lugar de trabajo y sirven como fuentes de motivación o satisfacción. Estos son: éxito, reconocimiento, avance, el trabajo real en sí mismo, el potencial de crecimiento y la responsabilidad. El segundo son los factores higiénicos o insatisfactorios, que tienen un alto índice motivacional pero que, cuando se aplican correctamente, conducen fundamentalmente a la insatisfacción del individuo. Estos factores están vinculados al contexto del ambiente de trabajo e incluyen la política interna, los salarios, la habilidad de convivir adecuadamente en el plano laboral, la seguridad empresarial, las condiciones de trabajo y la posición social. (Alegre, 2019).

Reconociendo que los agentes inscritos en la satisfacción laboral son apartados y de ningún modo pueden conducir a la insatisfacción, (Saldarriaga, 2017) apoya aún más la existencia de factores motivadores, centrados en el trabajo, y en las tareas que se realizan de acuerdo con Herzberg, que son: reconocimiento, responsabilidades, crecimiento profesional y logros; sin

embargo, implementarlos parcialmente no garantiza la plena satisfacción, no puedo mantener el reconocimiento alto y descuidar el trabajo.

1.3 Definición de términos básicos

Para una mejor comprensión de las variables y sus dimensiones, como se describe a continuación, es fundamental conceptualizar los términos en el contexto que sustenta el estudio:

a) Responsabilidad social

Refiriéndose a la práctica de conducir negocios moralmente, asegurando que se tomen decisiones y vigilando los comportamientos y actividades que están ocurriendo en la sociedad (Barbachan, 2017).

“La responsabilidad social funciona como una iniciativa que va más allá de lo legalmente exigido para la ejecución y cumplimiento de la misión de la organización. Se define como conductas no planificadas que se enmarcan en un listado de estándares internacionales de conducta, son metas organizacionales una vez que se ponen en práctica, y tienen el potencial de tener un gran impacto Esta definición está en línea con los objetivos de ISO 26000. (Alegre, 2019).

b) Responsabilidad laboral

Refiriéndose a cómo la empresa maneja a su personal, los cuales, tal como lo expresan los llamados códigos de conducta, son fundamentales para salvaguardar al usuario o colaborador interno. (Rosales, 2019).

Después de analizar casos de personas o grupos de personas que se vieron afectados negativamente por decisiones apresuradas o por la falta de un análisis minucioso de las empresas hacia sus empleados, Jaramillo, citado por (Rosales, 2019), en 2015, destaca los efectos negativos de la no aplicación de los códigos que generan protección para los colaboradores. Es por ello que se insta a la empresa a practicar un comportamiento ético a través de la responsabilidad laboral, lo cual es altamente ventajoso para la propia empresa, tal como afirma Arias en 2014 y también citado por (Rosales, 2019).

c) Responsabilidad económica

La responsabilidad económica se remonta desde siglos atrás, ya que las empresas e instituciones son proveedoras de bienes y servicios para los consumidores. La empresa, al ser retribuida de manera monetaria posee y mantiene la obligación de brindar y maximizar beneficios siendo ésta su motivación primaria para su desempeño (Núñez & Reyna, 2022).

d) Responsabilidad ética

Su implementación es altamente esencial para las empresas, puesto que conlleva a preservar las prácticas justas y moralmente correctas entre colaboradores y usuarios de los servicios que se brindan, en donde se debe respetar aquel actuar que la sociedad espera, y evitar las que están prohibidas por ley. Y en este punto es menester mencionar que la responsabilidad ética va de la mano con la consecución de la responsabilidad legal, que también es

una dimensión de la variable principal que es la responsabilidad social de manera integral (Núñez & Reyna, 2022).

e) Responsabilidad legal

“Tiene una relación directa con el cumplimiento de las leyes y reglamentos estatales, de manera principal, las reglas básicas que deben obedecer las empresas. Seguir un código ético intrínseco, es una clave para el correcto funcionamiento de las organizaciones” (Núñez & Reyna, 2022).

f) Satisfacción laboral

Referida al agrado por los factores que engloban el reconocimiento a la labor, relacionados con el salario, la interacción con el entorno laboral, los sistemas de promoción, entre otros (Lepore, 2014).

La satisfacción laboral se refiere a una relación positiva entre los trabajadores y la empresa que promueve un ambiente productivo y busca aumentar la rentabilidad para lograr las metas de la empresa, así como las metas trazadas por los colaboradores. (Olivares, 2019).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.

Hipótesis específicas

1. Hay directo vínculo entre la responsabilidad laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.
2. Hay directo vínculo entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.
3. Hay directo vínculo entre la responsabilidad ética y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.
4. Hay directo vínculo entre la responsabilidad legal y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.

2.2 Variables y su operacionalización

TABLA 1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de la categoría	Medio de verificación
Responsabilidad Social	<p>“Referido a la manera de comportarse, durante la dirección de la empresa, velando por las decisiones tomadas y cuidando el accionar y las actividades entorno a la sociedad en la que se desarrollan”. (Barbachan, 2017)</p> <p>“Referida al agrado por los factores que engloban el reconocimiento a la labor, relacionados con el salario, la interacción con el entorno laboral, los sistemas de promoción entre otros”. (Lepore, 2014)</p>	Cuantitativa	Responsabilidad laboral	Ordinal mediante escala de likert	Totalmente en desacuerdo	(1)	Encuesta
			Responsabilidad económica		De acuerdo	(2)	
			Responsabilidad ética		Indiferente	(3)	
			Responsabilidad legal		De acuerdo	(4)	
Satisfacción Laboral			Reconocimiento		Totalmente de acuerdo	(5)	
			Salario				
			Entorno laboral				
			Sistemas de promoción				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

Descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, y su objetivo es mostrar cómo evolucionaron los eventos como resultado del seguimiento de procedimientos estrictos y el uso de técnicas estadísticas de recolección de datos. El diseño es no experimental porque no se manipula la variable y se observan los fenómenos en su medio natural para su posterior análisis. Finalmente, correlacional se usa cuando hay una conexión entre conceptos, detalles o variables.

3.2 Diseño muestral

Población de estudio

Compuesta por aproximadamente 30 empleados de la sala de emergencias del hospital Essalud en Iquitos, Perú.

Muestreo o selección de la muestra

La muestra es el total de la población.

3.3 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Procedimiento

Para recabar la información se realizaron las siguientes actuaciones:

- Los colaboradores del Hospital EsSalud de Emergencias de Iquitos dieron su consentimiento antes de realizar cualquier acción.
- Luego de la aprobación del permiso, se procedió con la toma de las encuestas a las personas que conforman la muestra de estudio.
- Al culminar el proceso de las encuestas, se realizó la centralización de los datos, tabulación y elaboración de la base que sea el soporte del análisis objetivo de la presente investigación.

Técnica e instrumento

La encuesta y el cuestionario

3.4 Procesamiento y análisis de la información

- Por medio de Microsoft Excel, junto con sus tablas de cálculo y gráficos.
- Después de eso, los datos fueron analizados estadísticamente utilizando el paquete de software SPSS 26.
- Por último, pero no menos importante, se originaron tablas y figuras correspondientes para sustentar los resultados de investigación.

3.5 Aspectos éticos

En el caso de encuestas, los colaboradores fueron conscientes de la confidencialidad de las respuestas. El trabajo se realizó de acuerdo con la normativa universitaria, se rigió por los modelos vigentes y se citó mediante APA. Es importante tener en cuenta que todas las respuestas se dieron de forma anónima.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Se ingresaron los resultados al SPSS V.26, consiguiendo estas datas:

Fiabilidad

**Cuadro N° 1 Resumen de procesamientos de casos de la Variable 1:
Responsabilidad social**

	N	%
Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

**Cuadro N° 2 Estadísticas de fiabilidad de la Variable 1:
Responsabilidad social**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	17

El coeficiente de confiabilidad del cuadro N° 02 para la variable 1: Responsabilidad social es igual a 0.775, lo que significa que existe un grado de confianza alta en los casos procesados

Fiabilidad

**Cuadro N° 3 Resumen de procesamientos de casos de la Variable 2:
Satisfacción laboral**

	N	%
Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

Los 30 validos correspondiente a un 100% sin ni un caso excluido de la Variable 2: Satisfacción laboral.

Cuadro N° 4 Estadísticas de fiabilidad de la Variable 2: Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,615	8

Cuadro N° 5 Correlación de las variables

		V2: Satisfacción laboral
V1: Responsabilidad social	Correlación de Pearson	,923**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

La sigma induce un nivel de significancia considerable. En el cuadro N° 5, el valor de Pearson es 0.923**. Se considera la hipótesis planteada.

Cuadro N° 6 Correlación de la dimensión 1 de la variable 1 y la Variable 2

		V2: Satisfacción laboral
D1: Dimensión de la responsabilidad social	Correlación de Pearson	,931**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

El cuadro 6 brinda el valor de 0,931* *. Induce a considerar la hipótesis planteada.

Cuadro N° 7 Correlación de la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2

		V2: Satisfacción laboral
D2: Dimensión de	Correlación de Pearson	,382*
responsabilidad económica	Sig. (bilateral)	,037
	N	30

El cuadro N° 7, brinda el valor de 0,382**. Induce a considerar la hipótesis planteada.

Cuadro N° 8 Correlación de la dimensión 3 de la variable 1 y la Variable 2

		V2: Satisfacción laboral
D3: Dimensión de	Correlación de Pearson	,857**
responsabilidad ética	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

El cuadro 8 brinda el valor de 0,857***. Induce a considerar la hipótesis planteada.

Cuadro N° 9 Correlación de la dimensión 4 de la variable 1 y la Variable 2

		V2: Satisfacción laboral
D4: Dimensión de	Correlación de Pearson	,831**
responsabilidad legal	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

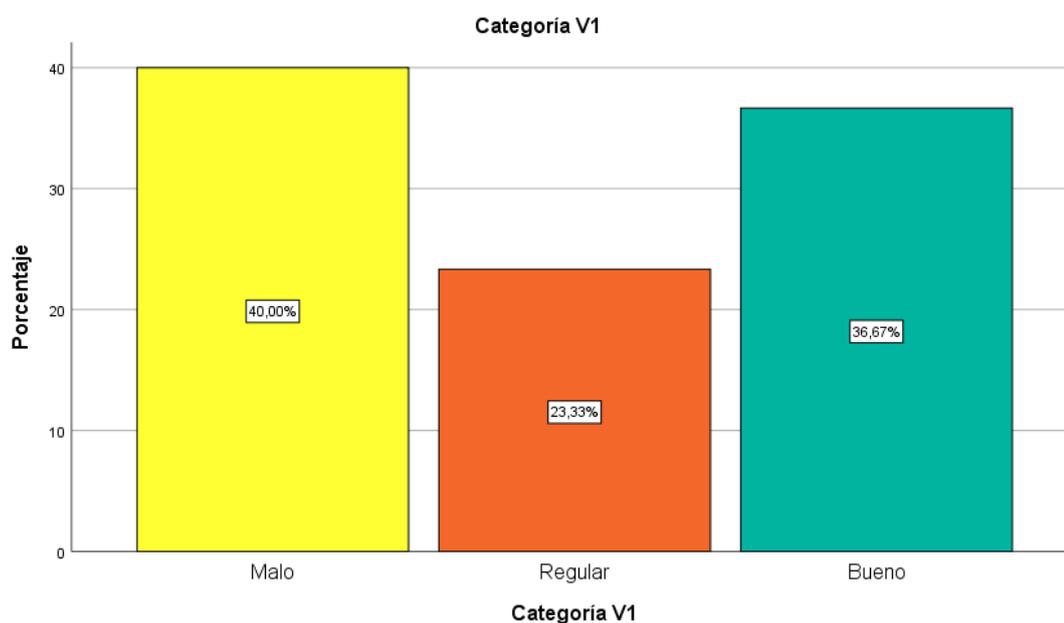
El cuadro N° 9, brinda el valor de 0,831* *. Induce a considerar la hipótesis planteada.

Categorías de la variable 1; variable 2 y dimensiones de la variable 1

Cuadro N° 10 Categoría de la Variable 1

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	40,0	40,0
Regular	7	23,3	63,3
Bueno	11	36,7	100,0
Válido	30	100,0	

Gráfico N° 1 Categoría de la Variable 1

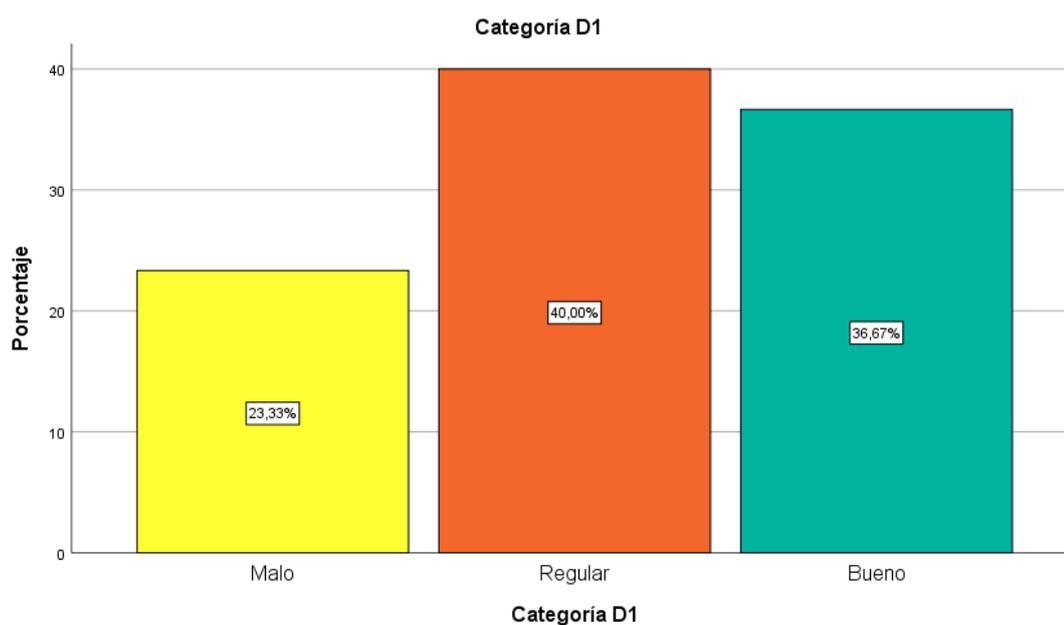


El cuadro No. 10 y el Gráfico No. 1 el 40% (12) establecen que la Responsabilidad social de la organización es “mala”, el 23.3% (7) lo ubica en “regular” y el 36.7% en “bueno”.

Cuadro N° 11 Categoría de la Dimensión 1

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	23,3	23,3
Regular	12	40,0	63,3
Bueno	11	36,7	100,0
Válido	30	100,0	

Gráfico N° 2 Categoría de la Dimensión 1

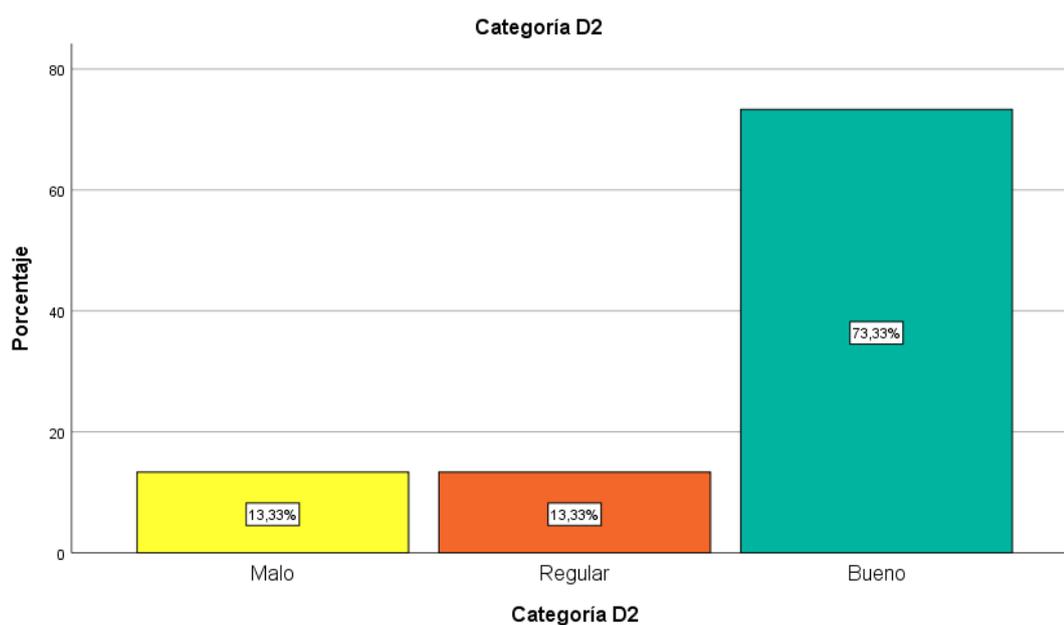


El cuadro N° 11 y el Gráfico N° 2 establecen que, el 23% se posiciona en el criterio de “Malo”, el 40% en el criterio “Regular”, y el 37% en el criterio de “Bueno”

Cuadro N° 12 Categoría de la Dimensión 2

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	13,3	13,3
Regular	4	13,3	26,7
Bueno	22	73,3	100,0
Válido	30	100,0	

Gráfico N° 3 Categoría de la Dimensión 2

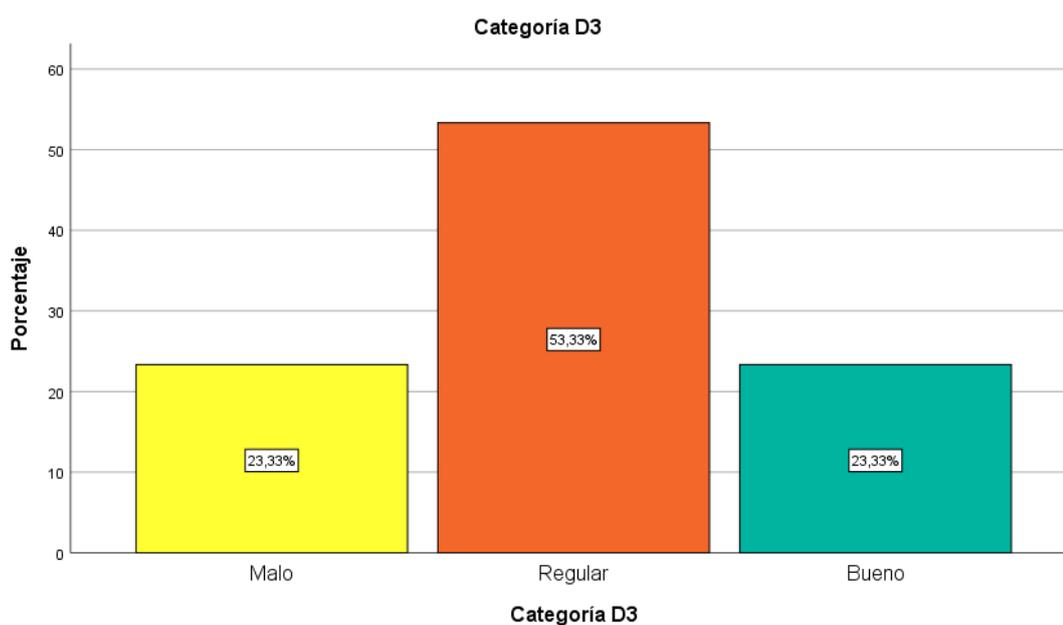


El cuadro N° 12 y el Gráfico N° 3 establecen que, el 13% (4), cree que el rango de Responsabilidad económica de la empresa es “Mala”, el 13% (4) lo decreta en “Regular”, y el 74% (22) lo decreta en “Bueno”

Cuadro N° 13 Categoría de la Dimensión 3

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	7	23,3	23,3
Regular	16	53,3	76,7
Bueno	7	23,3	100,0
Válido	30	100,0	

Gráfico N° 4 Categoría de la Dimensión 3

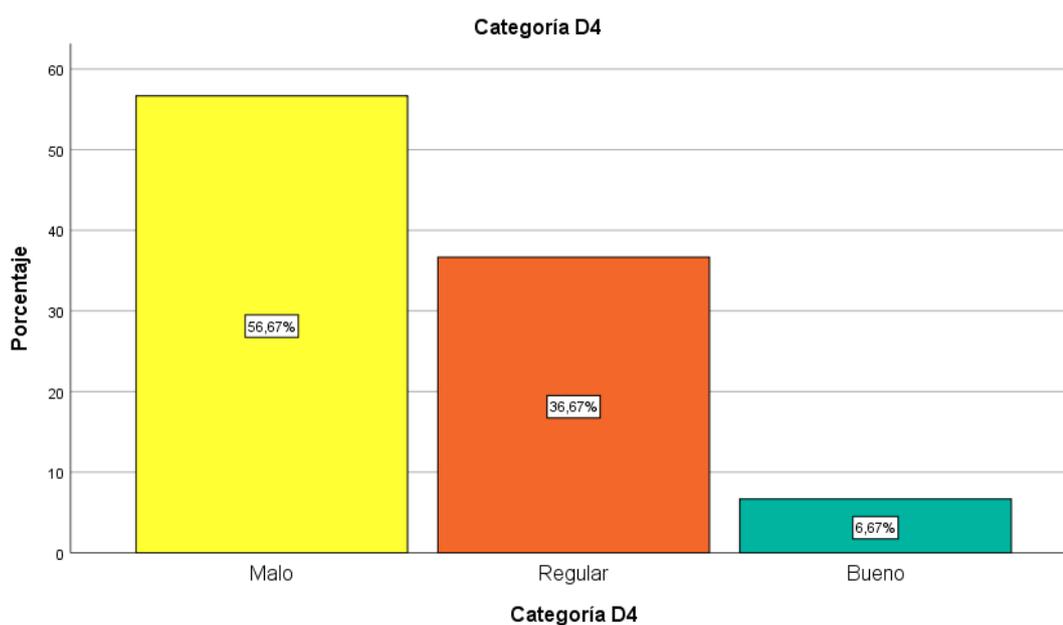


El cuadro N° 13 y el Gráfico N° 4 establecen que el 23% (7) asegura la Responsabilidad ética de la empresa es “Malo”, el 54% (16) lo ubica en “Regular”, y el 23% (7) personas, lo ubica en “Bueno”

Cuadro N° 14 Categoría de la Dimensión 4

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	17	56,7	56,7
Regular	11	36,7	93,3
Bueno	2	6,7	100,0
Válido	30	100,0	

Gráfico N° 5 Categoría de la Dimensión 4

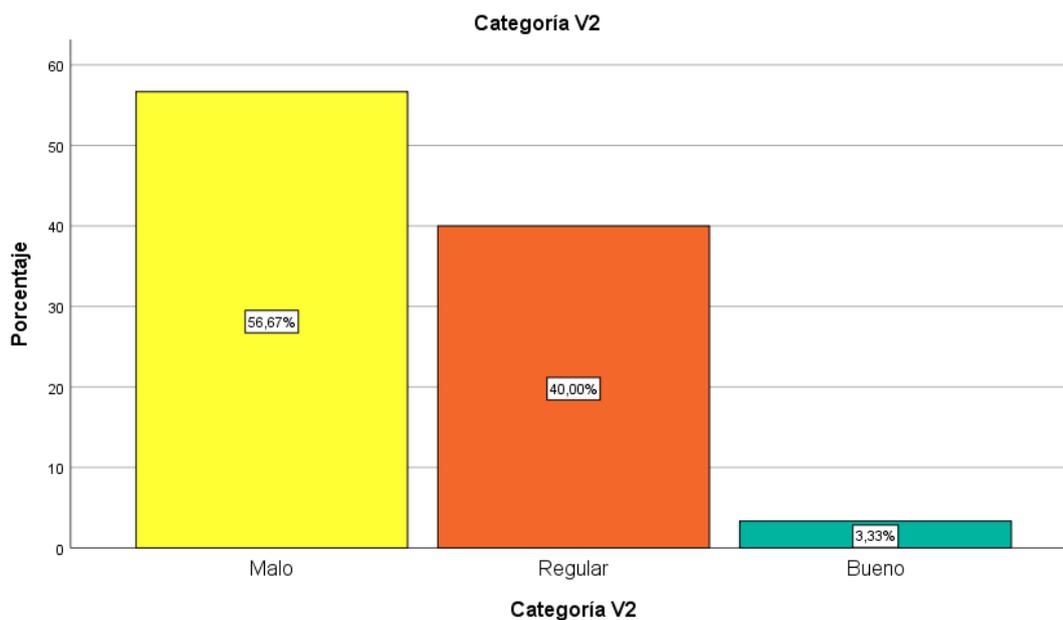


El cuadro N° 12 y el Gráfico N° 5 el 57% (17) decretan que la Responsabilidad legal de la empresa es “Mala”, el 37% (11) en “Regular”, y el 6% (2) en “Buena”

Cuadro N° 15 Categoría de la Variable 2

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	17	56,7	56,7
Regular	12	40,0	96,7
Bueno	1	3,3	100,0
Válido	30	100,0	

Gráfico N° 6 Frecuencia de la Variable 2



El cuadro No. 15 así como la Gráfico No 6 es decretada de “Bueno” por 1 individuo (3%), “Regular” por 12 individuos (40%) y “Mala” 57% (17 individuos)

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el estudio de (Rosales, 2019) se utilizó una muestra de 162 personas, y el resultado decreta que hay un vínculo entre las variables con un grado de relación de 0,368, según el estudio.

Por otro lado, se ha encontrado (Olivares, 2019) que existe una relación significativa entre ambas variables, quedando claro que tener e implementar una política activa de RSE tiene enormes ventajas para las personas, los trabajadores y la sociedad.

Cuando se trata de (Miranda et al., 2020) con coeficientes de confiabilidad de 0 punto 870 y 0 punto 845, respectivamente, son los mismos que fueron validados por expertos. Finalmente, en 2018 se descubrió una correlación notable entre la responsabilidad social universitaria y la responsabilidad laboral del personal administrativo de la UNCP, con un nivel de significancia de 0.01 y un Rho de Spearman de 0.372.

Nuestros hallazgos demuestran que, aunque los tres escenarios que propusimos difieren significativamente porque nuestro valor correlativo de Pearson calculado es 0.923**, inducen una relación notable, los tres escenarios son similares porque existe una relación entre nuestras variables. Los colaboradores del hospital de emergencias de Essalud en Iquitos podrán tener responsabilidad social y satisfacción laboral en 2023.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Basados en el resultado correlativo correlacional de Pearson, igual a 0.923** y con una sigma bilateral de 0.000, Se decreta la existencia del vínculo entre las variables estudiadas.

Nuestras conclusiones son las siguientes a la luz de las hipótesis particulares:

1. Existencia de vínculo directo entre responsabilidad laboral y satisfacción laboral, a causa del valor correlativo de 0,931*** y sigma bilateral de 0,000.
2. Existencia de vínculo directo entre satisfacción laboral y responsabilidad económica, a causa del valor correlativo 0,382***, y sigma de 0,037.
3. Existencia de vínculo directo entre responsabilidad moral y satisfacción del usuario, a causa del valor correlativo de 0,857***, sigma bilateral de 0,000.
4. Existencia de vínculo directo entre responsabilidad jurídica y satisfacción laboral, a causa del valor correlativo de 0,831***, con sigma de 0,000.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Dado a que nuestros resultados obtenidos fueron altos podremos dar la recomendación de proporcionar un buen ambiente laboral ya que esto dará a nuestros empleados reconocer y brindar posibilidades de crecimientos fomentando una buena relación interpersonal entre ellos.

Recomendaciones de las conclusiones específicas:

1. Nuestra recomendación sobre la dimensión 1: Responsabilidad laboral es la siguiente, necesitaremos comunicar metas y expectativas claras a nuestros empleados, compartiendo información y fomentando una excelente comunicación abierta ya que la falta de comunicación podría dañar el compromiso laboral.
2. La recomendación de acuerdo a la segunda dimensión llamada "Responsabilidad económica" será mejorar sueldos y salarios, así como cumplir con las obligaciones económicas pactadas de acuerdo a la especialización y labor de cada uno de ellos.
3. La recomendación para la "Responsabilidad ética" sería la siguiente: Cada empleado daría valor a sus palabras, respetando sus decisiones sin tomarlo como algo personal, aprendiendo a diferenciar lo correcto de lo incorrecto sin escusarse de la omisión.
4. Sobre la dimensión tres denominada "Responsabilidad legal" la recomendación que tendremos sería enfocarnos en el cuidado del personal, cuidando los recursos y asegurando los indicadores y métodos de los procesos con una comunicación sana en la empresa.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alegre, N. (2019). *Políticas de responsabilidad social y satisfacción laboral en el sector salud, caso: Essalud*. Piura: Repositorio Institucional Pirhua. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4217>
- Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. 2. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749>
- Gómez, C. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial en materia de relaciones laborales*. Santiago: Repositorio UCHILE. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108246/gomezj_c.pdf?sequence=3&isAllow
- Lagos, V. (2015). *“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS COPELEC*. Chillán: Repositorio UBIOBIO. Obtenido de <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Lepore, M. (2014). *Responsabilidad Social Empresaria y Satisfacción Laboral. El caso SMS San Martín, Suárez y Asoc*. Buenos Aires: Repositorio UNLAM. Obtenido de <https://repositoriocyf.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/492/1/DCE-GO-L%C3%A9pore.pdf>
- Miranda et al. (julio- diciembre de 2020). Responsabilidad Social Universitaria y Satisfacción Laboral del personal administrativo en una universidad pública de Huancayo, 2018. *Ciencia Latina- Revista Científica*

Multidisciplinar, 4(2). Obtenido de
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/83>

Núñez, S., & Reyna, M. (2022). *Responsabilidad Social Empresarial y la Calidad de Servicio en la empresa Movistar en Puente Piedra, 2022*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/8f3be067-c787-4af4-8eaa-660db7322414>

Olivares, T. (2019). *Relación entre la responsabilidad social corporativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del grupo sandder, Arequipa, hasta septiembre 2019*. Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10183>

Rosales, F. (2019). *La Responsabilidad Social Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral del Cliente Interno de las Mypes de Tingo María*. Tingo María. Obtenido de <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1695>

Saldarriaga, R. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de Aptus*. Piura: Repositorio USIL. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/f1931b9d-0877-4efc-80b3-9ad907a4edbe>

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra.	Instrumento de recolección de datos
<p>Responsabilidad Social y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de Emergencia de Essalud, Iquitos 2023.</p>	<p>General: ¿Existe relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023?</p> <p>Específicos: ¿Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023? ¿Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023? ¿Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad ética y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023? ¿Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad legal y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.</p> <p>Específicos: Describir la relación entre la responsabilidad laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023. Analizar la relación entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023. Interpretar la relación entre la responsabilidad ética y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023. Definir la relación entre la responsabilidad legal y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.</p>	<p>General: Ha: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.</p> <p>Específicas: Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023. Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023. Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad ética y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023. Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad legal y la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital de emergencia de Essalud, Iquitos 2023.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva-Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: La población del presente estudio estará conformada por los colaboradores del área de emergencia del hospital Essalud, Iquitos 2023, los cuales son alrededor de 30 colaboradores.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 30 colaboradores del área de emergencia del hospital Essalud de Iquitos.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DE ESSALUD, 2023.

Observe las preguntas realizadas en el presente cuestionario y responda con total honestidad, con la seguridad que el tratamiento de datos será con discreción y solo con los fines que la investigación demande. Las respuestas deben ser marcando una "X" sobre la opción elegida.

Sexo: M() F()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()

La escala de respuesta es la siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	-------------	------------	-----------------------

Responsabilidad Social

Dimensión de responsabilidad laboral		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿En su centro de trabajo se tiene establecidas claramente las funciones de cada colaborador?					
2	¿En su centro de trabajo se aplican las normas de Seguridad y Salud en el trabajo?					
3	¿En su centro de trabajo se desarrollan actividades que califiquen como de alto riesgo o trabajo pesado?					
4	¿En su centro de trabajo hay lineamientos específicos para el desarrollo de labores no habituales?					
Dimensión de responsabilidad económica		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	En su centro de trabajo, ¿existen diferencias salariales por cuestiones de género?					
6	¿Si un colaborador trabaja horas extras, percibe remuneración por dicho adicional?					

7	¿Usted se encuentra satisfecho con los incentivos que se otorgan en su centro de trabajo?					
Dimensión de responsabilidad ética		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8	¿En su centro de trabajo existe maltrato al personal?					
9	¿En su centro de trabajo existe discriminación?					
10	¿En su centro de trabajo acostumbran a cuidar el agua y los recursos no renovables?					
11	¿En su centro de trabajo contribuyen con el cuidado de la energía?					
12	¿En su centro de trabajo reutilizan los papeles y reciclan?					
Dimensión de responsabilidad legal		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Los colaboradores cuentan con un contrato laboral?					
14	¿Los colaboradores cuentan con algún seguro de salud y accidentes ocasionados en el trabajo?					
15	¿Las oportunidades para ascenso laboral son iguales para todos los colaboradores, sin distinción de género?					
16	¿En su centro de trabajo existe algún tipo de discriminación?					
17	¿En su centro de trabajo los colaboradores son obligados a realizar constantemente trabajo fuera del horario que corresponde?					

Satisfacción laboral

Reconocimiento		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	¿Es común recibir algún reconocimiento cuando se desempeña una excelente labor?					
19	¿En su área existen estímulos que propicien la superación constante?					
Salario		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿Su sueldo está acorde con las funciones que desempeña?					
21	¿De manera regular, el pago que recibo, es depositado en el tiempo acordado?					
Entorno laboral		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22	¿Está satisfecho con las instalaciones o la infraestructura de la Institución y/o área de trabajo?					
23	¿Considera su área de trabajo apropiada para las labores cotidianas?					
Sistemas de promoción		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24	Si realizo un buen trabajo, en un tiempo considerable, ¿me otorgan algún ascenso o bonificación?					
25	¿La institución promueve actividades de crecimiento profesional o en la línea de carrera?					

3. Consentimiento informado

Yo _____,
acepto participar voluntariamente en el estudio “RESPONSABILIDAD SOCIAL
Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIA DE ESSALUD,
IQUITOS 2023”.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones
de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer
preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigadora
Responsable

Firma Investigadora
Responsable

Iquitos, de _____ del 2023.