

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de  
responsabilidad social empresarial y su relación con la cultura  
organizacional del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019**

**Línea de investigación**

Relaciones humanas y laborales

**AUTORES**

Br. BURGOS GÓMEZ, Alberto Martín Leonardo

Br. CASTILLO TORO, Wendy María Yolanda

**ASESOR**

Mg. MENDOZA OTINIANO, Royer

**TRUJILLO, PERÚ**

**2020**

**Fecha de sustentación: \_\_\_\_\_**



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de  
responsabilidad social empresarial y su relación con la cultura  
organizacional del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019**

**Línea de investigación**

Relaciones humanas y laborales

**AUTORES**

Br. BURGOS GÓMEZ, Alberto Martín Leonardo

Br. CASTILLO TORO, Wendy María Yolanda

**ASESOR**

Mg. MENDOZA OTINIANO, Royer

**TRUJILLO, PERÚ**

**2020**

**Fecha de sustentación: \_\_\_\_\_**

## DEDICATORIA

*A mi querido Dios, mis familiares y amigos, quienes con su apoyo y consejos me ayudaron a seguir en el camino de los estudios y la vida.*

**Atte. Burgos Gómez, Alberto  
Martín Leonardo**

*En primer lugar, a Dios por iluminarme en cada paso de mi vida. A mis padres y hermano por su amor, apoyo y comprensión en todo momento. A mi hija que al saber que viene en camino es mi mayor motivación en seguir cumpliendo metas. A mis segundos padres Juan y Haydee, mis tesoros.*

**Atte. Castillo Toro, Wendy María  
Yolanda**

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios porque siempre ilumina y guía mi camino; así como también a mis padres por inculcarme sus principios y valores; por último, a mis profesores por sus consejos y enseñanzas, los cuales me permitieron seguir y desarrollar con responsabilidad la vida universitaria.*

**Atte. Burgos Gómez, Alberto  
Martín Leonardo**

*Agradecer a Dios por permitirme lograr con éxito una meta más en la vida. A mi hija que aun estando en camino, es mi inspiración de superación diaria. A mis padres y hermano por su gran esfuerzo y lucha diaria en guiarme por el camino del bien con amor y comprensión. A mis segundos padres Juan y Haydee, mis eternos tesoros.*

**Atte. Castillo Toro, Wendy María  
Yolanda**

## RESUMEN

La presente tesis de investigación se desarrolló con el fin de determinar la relación entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC, en la ciudad de Trujillo año 2019.

El problema de investigación es ¿Qué relación existe entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC, en la ciudad de Trujillo año 2019?, cuya hipótesis es: “Existe una relación directa y significativa entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC, en la ciudad de Trujillo año 2019.

La población de estudio estuvo representada por los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo año 2019. La muestra se consideró a 158 trabajadores del Grupo TRC.

Los métodos utilizados fueron el: Inductivo, deductivo, analítico y estadístico; y para recolectar la información se utilizó la encuesta, la cual nos permitió determinar de qué manera se relaciona la gestión humana responsable con la cultura organizacional del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo año 2019.

Para la presentación de los resultados se usó gráficos de torta, facilitando así su interpretación: La gestión humana responsable se relaciona de manera significativa con la cultura organizacional del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo año 2019, para probar la hipótesis se usó el estadígrafo “r” de Pearson, donde se obtuvo un nivel de significancia del 0.002, por lo que se concluye que si el Grupo TRC tiene una buena gestión humana responsable esta influirá de manera positiva en la cultura organizacional que perciban los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo.

Palabras clave: Gestión humana responsable, Cultura organizacional.

## **ABSTRACT**

The research problem is: What relationship exists between the factors that contribute to human management based on the theory of corporate social responsibility and the organizational culture of the TRC group, in the city of Trujillo in 2019?, Whose hypothesis is: "There is a direct and significant relationship between the factors that contribute to human management based on the theory of corporate social responsibility and the organizational culture of the TRC group, in the city of Trujillo in 2019.

Pie charts were used to present the results, thus facilitating their interpretation: Responsible human management is significantly related to the organizational culture of the TRC Group in the city of Trujillo in 2019, to test the hypothesis the statistician was used " r "by Pearson, where a significance level of 0.002 was obtained, so it is concluded that if the TRC Group has good responsible human management, this will positively influence the organizational culture perceived by the workers of the TRC Group in the city from Trujillo.

Key words: Responsible human management, Organizational culture.

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego, tenemos el honor de poner a vuestra disposición y criterio el presente trabajo de investigación titulado: **“FACTORES QUE CONTRIBUYEN A LA GESTIÓN HUMANA BASADAS EN LA TEORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL GRUPO TRC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2019”**, la cual fue realizada con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo es el resultado de un arduo trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

Br. Burgos Gómez, Alberto Martín Leonardo

Br. Castillo Toro, Wendy María Yolanda

# ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Problema de investigación.....	12
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo general .....	14
1.2.2. Objetivos específicos .....	14
1.3. Justificación del estudio .....	14
1.3.1. Justificación teórica.....	14
1.3.2. Justificación práctica .....	14
1.3.3. Justificación metodológica .....	15
1.3.4. Justificación social.....	15
II. MARCO DE REFERENCIA.....	16
2.1. Antecedentes del estudio.....	17
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	17
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	18
2.1.3. Antecedentes locales .....	19
2.2. Marco teórico .....	20
2.2.1. Factores que contribuyen a la gestión humana con responsabilidad social empresarial .....	20
2.2.2. La gestión humana y su relación con la cultura organizacional .....	26
2.3. Marco conceptual .....	31
2.3.1. Inversión Socialmente Responsable (ISR).....	31
2.3.2. Sostenibilidad.....	32
2.3.3. Acción social .....	32

2.3.4. La gestión humana responsable basadas en la teoría responsabilidad social empresarial .....	32
2.3.5. Filantropía corporativa.....	32
2.4. Sistema de Hipótesis .....	32
2.5. Variables e indicadores (Cuadro de Operacionalización de variables) .....	33
III. METODOLOGÍA EMPLEADA .....	34
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	35
3.2. Población y muestra de estudio .....	35
3.3. Diseño de investigación .....	36
3.3.1. Marco de muestreo .....	36
3.3.2. Unidad de análisis.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación .....	36
3.5. Procesamiento y análisis de datos .....	37
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	39
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	40
4.2. Docimasia de hipótesis.....	51
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	53
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	59
ANEXOS .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Escala de los valores del instrumento de confiabilidad .....37
Tabla 2	Distribución de los encuestados según la dimensión: Organización y planificación del área de gestión humana .....41
Tabla 3	Distribución de los encuestados según la dimensión: Incorporación y adaptación de las personas .....42
Tabla 4	Distribución de los encuestados según la dimensión: Compensación, bienestar y salud de las personas .....43
Tabla 5	Distribución de los encuestados según la dimensión: Desarrollo del personal .....45
Tabla 6	Distribución de los encuestados según la dimensión: Relaciones con el empleado .....46
Tabla 7	Distribución de los encuestados según la dimensión: Producciones.....47
Tabla 8	Distribución de los encuestados según la dimensión: Valores .....49
Tabla 9	Distribución de los encuestados según la dimensión: Presunciones subyacentes básicas .....50
Tabla 10	Coefficiente de Pearson .....51
Tabla 11	Alfa de Cronbach.....68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1. Organización y planificación del área de gestión humana .....	41
Gráfico 2. Incorporación y adaptación de las personas .....	42
Gráfico 3. Compensación, bienestar y salud de las personas .....	43
Gráfico 4. Desarrollo del personal .....	45
Gráfico 5. Relaciones con el empleado .....	46
Gráfico 6. Producciones .....	47
Gráfico 7. Valores .....	49
Gráfico 8. Presunciones subyacentes básicas .....	50

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Problema de investigación

El enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha generado un gran interés en empresas, escuelas de negocios, inversores e incluso algunos gobiernos (Meza, 2007). A este interés se suma la influencia que la gestión humana tiene en las organizaciones promoviendo y creando habilidades específicas para la empresa (Ivanchevich, 2004) y combinando grupos sociales para lograr eficientemente los objetivos organizacionales.

Ivanchevich (2004) argumenta que el departamento de gestión humana está destinado a convertirse en un departamento estratégico para lograr los objetivos de la organización, tanto en el desarrollo de la ventaja competitiva como en las capacidades y resultados, y como estas influyen estratégicamente en la empresa. Así, Buciuniene & Kazlauskaite, (2012) confirman que esta influencia incluye la presencia de un departamento de gestión humana que es responsable de las dimensiones estratégicas que crean valor para la empresa. Entre estas dimensiones está la RSE, que es un enfoque que ha levantado un gran interés por parte de inversores, comunidad empresarial, escuelas de negocios e incluso algunas autoridades, (Meza, 2007).

Porter y Kramer (2002) señalan que la RSE se considera ahora como un enfoque de gestión estratégica que crea oportunidades, innovación y ventajas competitivas con un impacto en la imagen y reputación de las empresas, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La RSE es un tema de actualidad en el ámbito organizativo y académico del país y por tanto la principal motivación para el estudio. Además, la cuestión cultural es tan antigua como vigente, ya que es una variable que nos permite comprender el comportamiento humano en las organizaciones. La cultura luego incorpora los valores, creencias y actitudes de los actores que viven en las organizaciones cuando conocen el valor social que pueden crear en la sociedad la responsabilidad social, ya que pueden adaptar sus programas a las necesidades más prioritarias, (Lapa 2014). Es particularmente interesante analizar la cultura organizacional y la

responsabilidad social de las empresas basado en los recursos humanos como factores estratégicos en las organizaciones.

En nuestro país existe actualmente un gran interés de los ciudadanos por conocer qué esfuerzos o cómo las grandes empresas colaboran o desarrollan proyectos socialmente responsables en beneficio de la población y para su desarrollo dentro de ellas. Hasta hace poco, este tema no ha tenido un impacto significativo en el desempeño económico de una empresa, que varía debido a las demandas del mercado y al aumento de la competencia, lo que obliga a cada vez más empresas a ser rentables a corto, mediano y largo plazo.

La empresa TRC cuenta con más de 60 años de trabajo y crecimiento constante, lo que ha permitido que se convierta en uno de los grupos empresariales más grandes y sólidos del país identificado con el transporte que gracias a su solvencia moral, solidez económica y responsabilidad social ha alcanzado liderazgo nacional contando con todo este respaldo.

A lo largo de los años, el compromiso de la empresa ha ido de la mano con el desarrollo de la región, lo que les ha permitido ampliar aún más sus actividades, generando más empleo y desarrollo socioeconómico tanto para la comunidad en la que operan como para con sus empleados. Esta organización ha adoptado una política de RSE vigente desde hace varios años, que ha llevado a la empresa a un importante reconocimiento nacional y tiene una cultura organizacional positiva desde la perspectiva de sus colaboradores.

Sin embargo aún no se ha demostrado que la gestión humana basada en la teoría de responsabilidad social empresarial se relacione con la cultura organizacional en el Grupo TRC. Por lo que, el presente trabajo busca cubrir esa brecha.

### **Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar como se desarrolla la organización y planificación del área de gestión humana del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.
- Analizar el nivel de importancia del bienestar y salud de las personas del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.
- Establecer el nivel de percepción de los valores institucionales que poseen los colaboradores del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La tesis de investigación presenta información sobre los factores que contribuyen a la gestión humana responsable y su contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en post de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Esta investigación se realizó, porque se ve en la necesidad de determinar cómo contribuyen a la gestión humana y su relación con la cultura organizacional del grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Un elemento que cobró importancia fue la metodología que se usó para recopilar la información y para el desarrollo de la investigación. Para este caso el levantamiento de información se usó la encuesta, que nos permitió determinar cómo contribuye la gestión humana y cómo se relaciona con la cultura organizacional del grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.

### **1.3.4. Justificación social**

La presente investigación brindará un beneficio a las organizaciones porque estas tendrán un impacto positivo, ya que estas prácticas se traducen en una mayor competitividad y sostenibilidad para las empresas, además de ser socialmente responsable y crear automáticamente más productividad a medida que mejora las condiciones para los empleados también optimiza la eficiencia.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

## 2.1. Antecedentes del estudio

### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Peláez, García & Azuero (2014). *La relación estratégica entre gestión humana y la responsabilidad social empresarial: Avances de una explicación en un caso colombiano* (Trabajo de investigación). Universidad del Vale, Colombia.

Los autores concluyen que:

Los elementos que determinan el enfoque de la responsabilidad social corporativa y la gestión humana en la organización, a través de sus lineamientos estratégicos, que guían las acciones de la gestión humana y las prácticas creadas a partir de él en relación con la responsabilidad social corporativa.

Según el modelo y su aplicación en la empresa en estudio, no se ha confirmado la existencia de compensación, bienestar y salud humana en el establecimiento de prácticas de RSE y otras prácticas relacionadas con otro tipo de macro procesamiento y las propuestas originalmente establecidas, lo que abre el proceso de investigación a fortalecer el modelo, basado en la aplicación y las adaptaciones que se pueden proponer con la retroalimentación de estudios de casos similares, como el investigado en este análisis.

Chao (2015). *Gestión de Recursos Humanos y Responsabilidad Social de la Empresa: de las ideas a las aplicaciones*, (Tesis de grado). Universidad de la Rioja, España.

Los autores concluyen que:

La responsabilidad social corporativa es una forma efectiva de atraer, retener y motivar a los trabajadores más valiosos y calificados a través de la política de personal más competitiva. La empresa socialmente responsable tiene una mayor protección y mejores condiciones laborales en términos de derechos humanos y respeto por los empleados, lo que los hace sentir más satisfechos en el trabajo y aumenta la sensación de pertenecer y estar afiliados a una empresa. Es una mejor manera de mantener a los empleados que solo depender de la paga.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Lapa (2014). *La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú* (Tesis de doctorado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

El autor concluye que:

Los informes sociales o el cuadro de balance no contribuyen a las decisiones de la empresa. Se requiere un análisis para interpretar los resultados y las variaciones o desviaciones de los objetivos establecidos y, por lo tanto, tomar precauciones o medidas correctivas más adelante. Este análisis se puede hacer teniendo en cuenta aspectos como las metas a corto y mediano plazo, los resultados del período y las variables e indicadores, por ejemplo: El número de mujeres solteras con sus propios hogares, con la escuela secundaria y sin la escuela secundaria. No es posible dejar de lado este análisis para enfatizar y llamar la atención sobre las actividades que tuvieron excedentes o déficits al considerar por qué se presentó dicho resultado para determinar las acciones correctivas necesarias.

De La Torre (2017). *Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina De Desarrollo Técnico De La Biblioteca Nacional Del Perú 2016*, (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú.

El autor concluye que:

La investigación tuvo como objetivo general determinar de qué forma la Cultura Organizacional, se relacionaba con el Desempeño Laboral. Este estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La duración del estudio analizado estuvo comprendida entre los meses de junio a diciembre del 2016. La población fue determinada por 42 empleados. La muestra probabilística se compone de 37 empleados. Para cuantificar la variable “cultura organizacional”, se usó el instrumento de las autoras María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño. Para cuantificar la variable “desempeño

laboral”, se utilizó el instrumento Behavior Scale Observation Methods (BOS). Estableciéndose la existencia de una relación significativa entre la cultura organizacional y del desempeño laboral de los trabajadores, relación directamente proporcional. Entre los valores y desempeño laboral, existe concordancia significativa y una correspondencia directamente proporcional. La técnica utilizada en el estudio es la observación participante. Por último, entre la cultura organizacional y desempeño laboral existe una relación significativa, directamente proporcional.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Delgado & Seminario (2016) *Cultura Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque correlacional*, (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Los autores concluyen que:

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la cultura organizacional y la responsabilidad social corporativa en una empresa de construcción durante el período 2014-2015, teniendo en cuenta que muchas organizaciones actualmente desarrollan programas de responsabilidad social corporativa mientras buscan fortalecer la cultura organizacional para alcanzar un punto medio entre estas variables, la investigación busca aprender cómo esta relación se manifiesta en la empresa constructora. Esta investigación, se desarrolló bajo un estudio de correlación, de diseño longitudinal, realizado en una empresa constructora en la ciudad de Trujillo con muestras de 65, 68, 61 y 78 empresas afiliadas en cada período correspondiente. Se utilizó el instrumento de Cultura Organizacional de Denison y el instrumento de autodiagnóstico para la responsabilidad social corporativa. Del mismo modo, esta investigación encuentra su fuente de apoyo en las contribuciones teóricas de la cultura organizacional de Denison y en el modelo teórico de la responsabilidad social corporativa de FECHAC. Los resultados muestran que no hay correlación entre las variables, obtenido un

coeficiente de 0.4, cuyo valor crítico es 1.0 usando el método de Spearman Brown, entre cultura organizacional y responsabilidad social corporativa en una empresa constructora en Trujillo en el período 2014 - 2015.

Eustaquio (2017) *Responsabilidad Social Empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

El autor concluye que:

El propósito de este estudio fue analizar el nivel de responsabilidad social corporativa en la Clínica San Pablo S.A.C. de la región de Trujillo en 2017. El tipo de estudio es una técnica de investigación transversal descriptiva, no experimental, simple, en la que se utilizó en dos muestras, una compuesta por 90 usuarios que asisten a dicha entidad y la otra por 60 colaboradores que realizan actividades dentro de la entidad. Para medir la variable, se crearon dos cuestionarios, uno para usuarios y otro para empleados. Del análisis descriptivo, en la dimensión de responsabilidad social corporativa integral, se encontró que los usuarios establecen un nivel promedio de 67.8%, así como el personal, un nivel promedio determinado por 63.3%. En el medio ambiente, en la ciencia, en la tecnología y en los derechos humanos, los usuarios muestran un alto nivel del 67.8%, mientras que en el personal se declara un nivel medio con el 68.3%. Y en términos de precio, el dominio del nivel promedio es obvio con el 64.4% de los usuarios. Finalmente, la distribución del nivel promedio se deriva tanto de la muestra de usuarios como de los empleados.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Factores que contribuyen a la gestión humana con responsabilidad social empresarial**

#### **a. Teorías sobre los factores que contribuyen a la gestión humana con responsabilidad social empresarial**

Peláez, García & Azuero (2014) sostienen que la responsabilidad de la empresa con la sociedad se entendía tradicionalmente como filantropía. Hoy en día la Responsabilidad Social como estrategia de negocios enfocada a incrementar la Rentabilidad, Competitividad y la Sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible, tiene en cuenta las implicaciones sociales, ambientales y económicas de las acciones comerciales, y a este respecto tiene en cuenta los valores morales, las personas, la sociedad y el medio ambiente. Por otro lado, es la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido.

Entendiéndose así por responsabilidad social de la empresa, a las prácticas respecto a terceros, tales como: clientes, competidores, gobierno, empleado, proveedores, acreedores y comunidad. Lo que se entiende por ser responsable socialmente, difiere entre industrias y de una empresa a otra. No hay una norma específica que una empresa deba seguir, ya que los gerentes piensan de manera muy diferente de lo que se entiende como conducta socialmente responsable. La mayoría de los gerentes de nuestro medio aplican el enfoque utilitarista, ya que tienen muchas responsabilidades en una amplia gama de actividades, dando prioridad a las consideraciones económicas y financieras de la organización; ahora reconocen que el éxito a largo plazo requiere atender preocupaciones y demandas de diferentes grupos de interés.

Las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también al cuidado y preservación del entorno.

## **b. Componentes de la RSE como guía en el accionar de Gestión Humana responsable**

Porter & Kramer (2002) consideran que los tres elementos que limitan las acciones del liderazgo humano con la estrategia de la empresa y los principios de responsabilidad social corporativa son:

- Responsabilidad social corporativa y gobierno corporativo: la compañía no ha definido explícitamente las políticas, objetivos y estrategias de responsabilidad social corporativa, pero tiene pautas en folletos como la Guía de comportamiento y ética laboral, el Manual de convivencia laboral y el Acuerdo de negociación colectiva. designado por la junta con la participación anticipada de los jefes de departamento. También tiene una política de gestión integral como marco general para la empresa, incluida la Dirección de Talento Humano, que incluye el bienestar y el compromiso de los empleados.
- Transparencia y responsabilidad: en este aspecto, los departamentos de Recursos Humanos y Gestión Integrada, con la participación de los otros departamentos, crean salas y medios de comunicación, para que los empleados conozcan en primer lugar los compromisos que la empresa ha asumido para la RSE. Y en segundo lugar, conociendo con precisión y apertura, las acciones de responsabilidad social corporativa dirigidas tanto a ellos como a otras partes interesadas. Lo hacen a través de reuniones internas, boletines informativos, vallas publicitarias, folletos, correspondencia institucional y externa, con documentos, videos y anuncios que representan las prácticas de RSE.
- Valores y principios: la empresa comparte el sistema de valores y principios con la existencia y difusión de la guía de comportamiento y ética en el trabajo, así como el manual de convivencia en el trabajo. La estructura de la guía de ética para el comportamiento y el trabajo.

### **c. Enfoques de la responsabilidad social empresarial**

Schvarstein (2003) afirma que existen cuatro enfoques que son los siguientes:

- Primer enfoque “Teorías instrumentales”: argumenta que las contribuciones caritativas de algún tipo deben ser hechas por accionistas o empleados individualmente como una decisión no comercial, y entiende a la compañía como una entidad creada únicamente para satisfacer las necesidades financieras de los accionistas sin considerar su impacto en operaciones acciones creadas en transacciones comerciales. Por lo tanto, es responsabilidad de una sociedad producir el mayor beneficio posible para sus accionistas en un marco moral en el que se cumplan sin daño cada una de las leyes, acuerdos y, en general, las reglas predeterminadas del juego.
- Segundo enfoque “teorías integradoras”: decide que debe abordarse una nueva visión unificadora de conceptos, que muestra el camino de la aceptación social, que él llama el modelo de desempeño social. Este modelo se basa en la creencia de que existen muchas visiones diferentes de responsabilidad social corporativa y que todo es igual de importante. En este sentido, el autor propone tres aspectos que deben analizarse el desempeño social, que deben articularse y vincularse.
- Tercer enfoque “Teorías políticas”: sugiere que a medida que la participación y el tamaño de la empresa aumentan en una economía, las decisiones comerciales de una empresa comienzan a afectar el entorno en el que crece su economía. Esto debería hacernos entender que las organizaciones más grandes pueden ser vistas como una entidad política que al tomar decisiones basadas en intereses sociales, gana poder e influencia sobre una sociedad.
- Cuarto enfoque “Teorías sobre la ética y la moral en los negocios”: sugiere que “oficialmente, las actividades comerciales representan actividades de red que incorporan los diversos factores como una cadena en la cual se influyen entre sí. Explica que las empresas que llevan a cabo sus actividades no solo deben tener en cuenta la gestión interna de los recursos y

las operaciones, sino también tener en cuenta todos los factores que pueden alterar indirecta o directamente el desarrollo de sus actividades.

#### **d. Clasificación de la responsabilidad social empresarial**

Llanos (2005) estudia cuatro puntos de compromiso de recursos para las actividades de RSE:

- Creación de la visión como el único propósito: esta visión se enmarca en el sector económico de la responsabilidad social corporativa, donde la obtención de beneficios es el único propósito de la empresa y su único deber con la sociedad es respetar las leyes actuales (reglas explícitas). Aquí está la idea de obtener las máximas ganancias al cumplir con las leyes.
- Visión sobre la obtención de ganancias en un campo limitado: también existe una visión financiera de la responsabilidad social corporativa, pero además del cumplimiento de la ley, la empresa se considera como una entidad que respeta las leyes y las normas tácitas dadas por el entorno en el que opera.
- Visión del bienestar social: en esta visión, la ética se transfiere a un nivel superior, donde la empresa debe ser consciente del daño que puede causar a la sociedad y asumir la responsabilidad (frente a las externalidades negativas) e incorporar relaciones en esta visión existente con los diversos interesados en una empresa.
- Visión corporativa en el servicio comunitario: esta visión corresponde a una visión altruista en la que la empresa debe utilizar sus recursos de la manera más efectiva posible para crear prosperidad en la sociedad (propagación de beneficios sociales).

#### **e. La pirámide de inversión en responsabilidad social empresarial**

Porter & Kramer (2002) afirma que en la responsabilidad social empresarial tienen tres niveles que son:

- La responsabilidad institucional determina el comportamiento mínimo que cualquier sociedad espera y puede requerir que las compañías cumplan con las leyes, políticas, convenciones (reglas explícitas), códigos de conducta y acuerdos comerciales (reglas tácitas).
- La responsabilidad empresarial busca la creación de condiciones efectivas al buscar que un mayor retorno del capital invertido en un negocio provenga de una combinación efectiva de factores productivos y no de la transferencia de riqueza entre las partes interesadas.
- La responsabilidad filantrópica explica que las empresas pueden comprometerse con la sociedad, no solo mejorando las relaciones con las partes interesadas más directas (clientes, proveedores, empleados y accionistas), sino que también pueden relacionarse responsablemente con otros actores de la comunidad.

**f. Factores que contribuyen a la gestión humana responsable basadas en la teoría responsabilidad social empresarial**

Anacona (2012) afirma que los principales factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría responsabilidad social empresarial son los siguientes:

- Organización y planificación del sector de gestión humana: esta macro acción busca organizar y preparar el área para ayudar a mejorar la empresa a través de un desempeño humano efectivo, basado en información clara sobre lo que se espera de ellos y en base a las regulaciones y la política debe desarrollar sus actividades.
- Integrar y personalizar a los individuos: este proceso macro tiene como objetivo garantizar que las personas que ingresan a la entidad no solo sean las mejores y tengan las mejores habilidades para un puesto, sino que también se adapten

fácilmente a la empresa, su cultura, procesos y sus formas y así crear valores desde su posición.

- **Compensación, bienestar y salud humana:** este proceso complementa los procedimientos de compensación y busca el bienestar de los empleados, ya que las enfermedades profesionales y los accidentes laborales generan enormes prejuicios contra las personas y las organizaciones en términos de costos humanos, social y económica.
- **Desarrollo de personal:** es parte de la cultura corporativa; es un proceso continuo y sistemático que permite identificar, promover y mantener el desempeño individual y el potencial de aprendizaje de los empleados en todos los niveles. El desarrollo del personal en las empresas debe satisfacer las necesidades cuantitativas y cualitativas de los recursos humanos para enfatizar sus habilidades e intereses.
- **Relaciones con el empleado:** Son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo. Por lo general, hacen referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital en el marco del proceso productivo.

### **2.2.2. La gestión humana y su relación con la cultura organizacional**

Álvarez (2001) menciona que “la cultura Organizacional que refleja los supuestos acerca de la naturaleza de la organización se manifiesta a través de la conducta o clima organizacionales; esto no es más que la manera en la que la gerencia y los empleados individualmente o en grupos se comportan en la organización. Este factor tan importante dentro de las organizaciones influye en tres áreas de la conducta de los empleados ellas son: Valores organizacionales: conceptos de lo que es mejor o bueno para la organización y lo que sucederá y debería suceder. Se refiere a los fines y metas como a los medios; Clima Organizacional: atmósfera de trabajo de la organización tal y como es percibida y experimentada por los integrantes de la organización. Este aspecto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y

la calidad de la cultura organizacional y de sus valores; Estilo gerencial: la forma en que los gerentes se comportan y ejercen su autoridad. Considerando que ese estilo gerencial puede ser autocrático o democrático. El estilo gerencial está determinado por la cultura y los valores de la organización”.

Además, Álvarez (2001) indica que “de la aplicación de los programas culturales en las organizaciones no se pueden esperar cambios inmediatos; los cambios en una organización pueden requerir años y considerar además la existencia de un factor que se hace presente en todas las organizaciones como es la resistencia al cambio. En una organización donde los principios y valores están profundamente arraigados, difícilmente las personas estarán dispuestas a abandonarlos. Para poder lograr esos cambios hay que educar a las personas, reforzar en ellas que esos nuevos principios y valores afectan de manera positiva a la organización. De la internalización de esos nuevos principios y valores dependerá el éxito del programa cultural y el de la organización, todo ello redundará en el personal generando en ellos actitudes que llevarán a desarrollar climas favorables para lograr el cumplimiento de la misión y la visión”.

#### **a. Elementos de la cultura organizacional**

Hernández (2016) afirma que en “la cultura se encuentran una serie de elementos entre los cuales tenemos: los valores, las costumbres, ritos, historias, héroes, entre otros”.

- Los valores: de acuerdo con Hernández (2016) “son convicciones fundamentales de que un modo de conducta o estado final de existencia es preferiblemente desde el punto de vista social o personal a otro modo contrario o estado de existencia”.
- Costumbres: menciona Hernández (2016) que “se define como el hábito o el conjunto de usos que posee un país o un individuo, la cual permite diferenciarlo de los demás”.

- Ritos: “son secuencias repetitivas de las actividades que expresan y refuerzan los valores centrales de la organización, las metas más relevantes y que indican quienes son las personas imprescindibles y las prescindibles” (Hernández, 2016).
- Historias: Hernández (2016) refiere que “son aquellos cuentos o anécdotas famosas, que circulan en la mayoría de las empresas, el cual narra hechos referentes a los fundadores, a las decisiones fundamentales que afectan el futuro de la empresa y por supuesto a la alta gerencia. Su función principal es plasmar el pasado en el presente”.
- Héroe: “Son personas que simbolizan los valores, mantienen, transmiten y hacen que perdure una cultura” (Hernández, 2016).

#### **b. Tipos de cultura organizacional**

De acuerdo con Hellriegel & Slucum (2004) los tipos de cultura organizacional son las siguientes:

- Cultura burocrática: Hellriegel & Slucum (2004) indica que se refiere a “una organización que valora la formalidad, las reglas, los procedimientos de operación establecidos como una norma tiene una cultura burocrática. Sus miembros aprecian mucho los productos y servicios al cliente estandarizado. Las normas de comportamiento apoyan la formalidad sobre la informalidad. Los gerentes conciben sus funciones como buenos coordinadores, organizadores y vigilantes del cumplimiento de las reglas y normas escritas. Las tareas, responsabilidades y autoridad están claramente definidas para todos los empleados. Las reglas y procesos de la organización están contenidas en gruesos manuales y los empleados creen que su deber es conducir y seguir los procedimientos legalistas”.
- Cultura de clan: Hellriegel & Slucum (2004) indican que se dice de “la tradición, la lealtad, el compromiso personal, una extensa socialización, el trabajo en equipo, la autoadministración y la influencia social son atributos de una cultura de clan. Sus

miembros reconocen una obligación que va más allá del sencillo intercambio de trabajo por un sueldo. Una cultura de clan logra la unidad por medio de un largo y profundo proceso de socialización. Los miembros más viejos del clan sirven como mentores y modelos de función para los más nuevos”.

- Cultura emprendedora: Hellriegel & Slucum (2004) afirman que son las organizaciones con “altos niveles de asunción de riesgos, dinamismo y creatividad caracterizan la cultura emprendedora. Existe compromiso con la experiencia, la innovación y el estar en la vanguardia. Esta cultura no sólo reacciona rápidamente a los cambios en el ambiente sino crea el cambio. Las culturas emprendedoras suelen asociarse con compañías pequeñas a medianas, que todavía son administradas por su fundador, como La Microsoft, Dell y muchas otras”.
- Cultura de mercado: Hellriegel & Slucum (2004) indica que este tipo de cultura “se caracteriza por el logro de objetivos mensurables y exigentes especialmente aquellos que son financieros y se basan en el mercado (por ejemplo, crecimiento de ventas, rentabilidad y participación en el mercado). Una competitividad enérgica y la orientación hacia las ganancias prevalecen en toda la organización. En una cultura de mercado, las relaciones entre el individuo y la organización son contractuales”.

### **c. Clasificación de la cultura organizacional**

Robbins (2004) propone las siguientes clasificaciones:

- Cultura fuerte: menciona Robbins (2004) que es una cultura, “en que los valores centrales se sostienen con intensidad y se comparten ampliamente. En donde la administración deberá preocuparse menos por establecer reglas y reglamentos formales para guiar la conducta de los empleados”.
- Cultura débil: Robbins (2004) afirma que “existe mucho desperdicio de tiempo, los empleados no saben por dónde

empezar, por lo cual se hace necesario la implementación de reglas y reglamentos formales que orienten o guíen la conducta de los trabajadores”.

#### **d. Características de la cultura organizacional**

Robbins (2004) da a conocer las siguientes características:

- Innovación y toma de riesgos: un nivel en el que los empleados están motivados para asumir riesgos y ser innovadores.
- Atención detallada: nivel en el que se espera que los socios muestren precisión, análisis y atención detallada.
- Orientación hacia los resultados: un nivel donde la gerencia se enfoca en resultados o consecuencias, en lugar de las técnicas y procedimientos utilizados para lograrlos.
- Orientación a las personas: el nivel al que las decisiones administrativas tienen en cuenta el efecto de los resultados en las personas de la organización.
- Orientación grupal: ocurre cuando las actividades se organizan en grupos, en lugar de individuos.
- Energía: un nivel donde las personas son activas y competitivas, en lugar de calmadas.
- Estabilidad: un nivel en el que las actividades organizacionales prefieren mantener un estado, en lugar de insistir en el desarrollo.

#### **e. Dimensiones de la cultura organizacional**

- **Producciones:** Se refiere a la capacidad del personal de tu empresa para desarrollar actividades en su entorno, como son la capacidad tecnológica, de liderazgo y el lenguaje, es decir, la capacidad de comunicarse.
- **Valores:** R. Arturo (2014) menciona que los valores de una empresa “son cualidades, principios o creencias que una empresa posee y que guían u orientan las decisiones, acciones y conductas de sus miembros. Establecer los valores de una empresa nos permite guiar u orientar las decisiones, acciones y

conductas de los trabajadores en función de éstos y así, por ejemplo, hacerles saber qué deben priorizar al momento de tomar una decisión, crear un producto o tratar con un cliente. Pero además de ello, establecer los valores de una empresa nos permite darle una identidad y personalidad, cimentar las bases para su cultura, inspirar y motivar a los trabajadores, y proyectar una imagen positiva ante los trabajadores, proveedores, público y comunidad”.

- **Presunciones subyacentes básicas:** Schein (2012) indica que “la cultura es un modelo de presunciones básicas subyacentes que han ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y en consecuencia ser enseñadas a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir los problemas. Las presunciones básicas subyacentes son respuestas que han aprendido un grupo de una empresa ante los problemas de esta misma para subsistir en su medio externo y adaptación interna. Además, estas PBS son inventadas descubiertas o desarrolladas por un grupo al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa o integración interna y que además hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y en consecuencia enseñadas a los nuevos miembros”.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Inversión Socialmente Responsable (ISR)**

Es la inversión que combina los objetivos financieros de los inversionistas con su compromiso hacia preocupaciones sociales como justicia social, desarrollo económico, paz y medio ambiente. Muchos inversionistas desean que su dinero genere rendimientos apoyando compañías que no se dediquen al tabaquismo, las armas, que no contaminen el ambiente o estén libres de mano de obra infantil, (Sharma, Sharma & Devi, 2009).

### **2.3.2. Sostenibilidad**

Es lo que permite satisfacer las necesidades actuales, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, (Shen, 2011).

### **2.3.3. Acción social**

La acción social de la empresa se entiende como la dedicación de recursos humanos, técnicos o financieros a programas de desarrollo comunitario en beneficio de las personas desfavorecidas en materia de empleo, formación profesional, educación, salud y bienestar social, (Peláez, García & Azuero, 2011).

### **2.3.4. La gestión humana responsable basadas en la teoría responsabilidad social empresarial**

Intrínsecamente en la compañía, se ha convertido recientemente en una nueva forma de administrar y operar negocios donde la compañía se asegura de que sea viable financiera, social y ambientalmente, además reconoce los intereses de los diversos grupos con los que se relaciona y busca preservar el medio ambiente y la viabilidad de la generación futura, (Llanos, 2005).

### **2.3.5. Filantropía corporativa**

Es aquel que pretende, además de contribuir al bienestar social, contribuir a la obtención de ventajas competitivas a través de la adopción de prácticas vinculadas a la estrategia de negocios, en contraposición a las prácticas filantrópicas que se desarrollan al margen de este, (Schvarstein, 2003).

## **2.4. Sistema de Hipótesis**

Existe una relación directa y significativa entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC, en la ciudad de Trujillo

año 2019.

## 2.5. Variables e indicadores (Cuadro de Operacionalización de variables)

VARIABLES POR INVESTIGAR	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>						
<b>LA GESTIÓN HUMANA</b>	Intrínsecamente en la compañía, se ha convertido recientemente en una nueva forma de administrar y operar negocios donde la compañía se asegura de que sea viable financiera, social y ambientalmente, además reconoce los intereses de los diversos grupos con los que se relaciona y busca preservar el medio ambiente y la viabilidad de la generación futura, (Llanos, 2005)	Anacona (2012) afirma que los principales factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría responsabilidad social empresarial son los siguientes: - Organización y planificación del área de gestión humana - Incorporación y adaptación de las personas - Compensación, bienestar y salud de las personas - Desarrollo del personal - Relaciones con el empleado	Organización y planificación del área de gestión humana	Reclutamiento, selección, entrenamiento y promoción de personal Políticas y/o normas que prohíben y sancionan cualquier forma de discriminación o abuso Comunicación interna	Cualitativa	Escala de Likert
			Incorporación y adaptación de las personas	Participación de las estrategias y políticas de la organización Inducción		
			Compensación, bienestar y salud de las personas	Comités de bienestar y/o salud ocupacional Comité de higiene y seguridad industrial		
			Desarrollo del personal	Desarrollo profesional y empleabilidad		
			Relaciones con el empleado	Sindicatos y grupos de colaboradores organizados Jubilación y despidos		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>						
<b>LA CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Es decir, la cultura organizacional es la percepción que se tiene de la organización en relación con sus valores, costumbres y hasta hábitos que se respiran y se viven en la empresa, (Robbins, 2009, p. 548)	Todos aquellos aspectos tangibles (artefactos) como los rituales, símbolos, mitos y lenguaje que prevalece en las organizaciones educativas. Incluye los valores, entendidos como el “modo de ser o de actuar que un individuo o grupo juzgan como ideales”. Finalmente, considera también los supuestos, relacionados con la “realidad” y naturaleza humana, tales como las creencias compartidas acerca de los fines educativos (Martínez y Dávila, 1998)	Producciones	Entorno físico Capacidad tecnológica Estilo de liderazgo Lenguaje	Cualitativa	Escala de Likert
			Valores	Relaciones interpersonales Normas organizacionales		
			Presunciones subyacentes básicas	Percepción del problema Solución de problemas		

## **III.METODOLOGÍA EMPLEADA**

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Correlacional descriptiva

3.1.2. Nivel de investigación: No experimental – transversal

### 3.2. Población y muestra de estudio

#### 3.2.1. Población

Oseda (2008), menciona que: “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica”.

En el caso de nuestro trabajo de investigación, la población sujeta a estudio estuvo conformada por los colaboradores del II periodo del año 2019 que asciende a un total de 243 trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo.

#### 3.2.2. Muestra

Oseda (2008), menciona que: “La muestra es una pequeña parte de la población o un subconjunto de esta, que posee las principales características de aquella.”

Para hallar la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

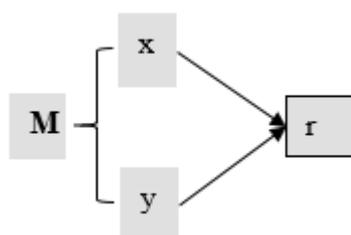
N	: Población	→ 243
Z	: Valor de Z	→ 1.96
p	: Prevalencia de la proporción	→ 0.50
q	: Complemento de “p”	→ 0.50
d	: Precisión	→ 0.05
n	: Muestra	→ 157.79

El número de personas encuestadas fue de 158 personas.

### 3.3. Diseño de investigación

Según Oseda (2008), el diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental – transversal, de acuerdo con el autor, “estos diseños se orientan a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados”.

Esquema



Dónde:

- M : Los colaboradores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo
- x : La gestión del talento humano
- y : Cultura organizacional.
- r : La relación en las variables

#### 3.3.1. Marco de muestreo

Relación de los colaboradores del II periodo del año 2019 del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo.

#### 3.3.2. Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores del II periodo del año 2019 del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

#### 3.4.1. Técnica de investigación

**La Encuesta:** Para recopilar la información, lo cual se hizo directamente de la variable de estudio, este instrumento se aplicó de

forma aleatoria y anónima a diversos trabajadores de la empresa TRC Trujillo año 2019.

### 3.4.2. Instrumento de investigación

**El cuestionario:** estuvo basado en preguntas cerradas con una escala Likert 5 = Siempre / 4= Casi Siempre / 3 = Algunas veces / 2= Muy pocas veces / 1= Nunca.

### 3.4.3. Confiabilidad del instrumento

El coeficiente de confiabilidad se hizo en una muestra piloto de 20 trabajadores características análogas de la empresa TRC – Trujillo, 2019, el mismo que se hizo con el método de alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.912.

De acuerdo con Frias-Navarro (2019), los valares de confiabilidad deben estar en los siguientes rangos.

Tabla 1

*Escala de los valores del instrumento de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Condición</b>
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera (1998)

### 3.5. Procesamiento y análisis de datos

- El manejo y análisis cuantitativo de los datos recopilados a través de la encuesta, se tabulo y luego se usó el programa Microsoft Office Excel 2018 con la ayuda de los diferentes métodos estadísticos, se hizo posible elaborar diversos cuadros, tablas y gráficos.

- El cuestionario, de 30 preguntas, fue elaborado en base a las dimensiones de las variables que se están viendo en esta investigación. De esta manera obtendremos la validez del contenido del instrumento.
- La muestra es de un total de 243 trabajadores y se aplicó un cuestionario a 158 personas, que fueron la unidad de análisis en la investigación, para la evaluación preliminar de los aspectos de forma y estructura (Semántica, redacción y grado de dificultad en el desarrollo del cuestionario), y se procedió a corregir todo lo que sea necesario en los aspectos mencionados.

# **IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis e interpretación de resultados**

La información analizada fue recopilada por medio de una encuesta, basada en los planteamientos teóricos desarrollados a lo largo de este trabajo. Dicha encuesta, incluye diferentes tipos de preguntas en relación con las dimensiones tanto sociales como organizacionales, y a la cultura intrínseca en cada trabajador que permiten identificar factores influyentes en la gestión humana responsable que permitan desarrollar estrategias que conlleven a la cultura organizacional.

Ahora bien, cabe mencionar, como el instrumento de cuestionario de la Gestión Humana Responsable y cultura organizacional no tienen una escala de medición, se tuvo que crear y estandarizar unos índices en función a los 5 quintiles establecidos en la escala de Likert.

De acuerdo con Ecurra (1991), como el instrumento de la variable Gestión Humana Responsable tiene 10 ítems, se hace la siguiente construcción de baremos:

- De 10 a 33 puntos: GHR baja.
- De 34 a 57 puntos: GHR regular.
- De 58 a 81 puntos: GHR buena.
- De 82 a 100 puntos: GHR Muy buena.

Así mismo para el instrumento de la variable Cultura Organizacional tiene 20 ítems, se hace la siguiente construcción de baremos:

- De 20 a 40 puntos: CO baja.
- De 41 a 60 puntos: CO regular.
- De 61 a 80 puntos: CO buena.
- De 81 a 100 puntos: CO Muy buena.

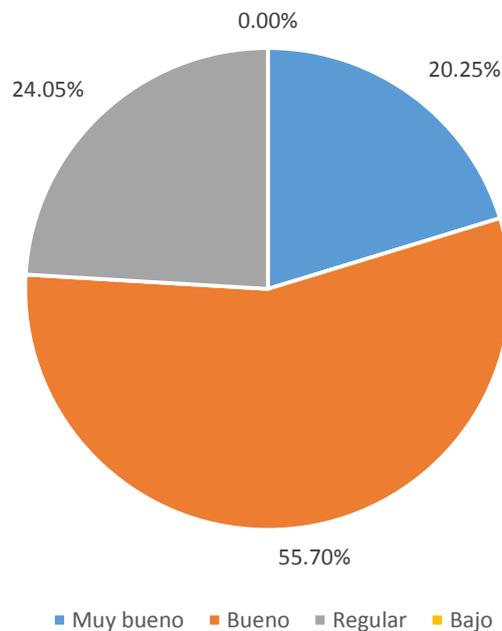
Teniendo en cuenta esta equivalencia, procedemos a mostrar el consolidado:

#### 4.1.1. Organización y planificación del área de gestión humana

Tabla 2

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Organización y planificación del área de gestión humana*

Condición	n	%
Muy bueno	32	20.25
Bueno	88	55.70
Regular	38	24.05
Bajo	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>



*Gráfico 1. Organización y planificación del área de gestión humana*

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo*

#### Interpretación

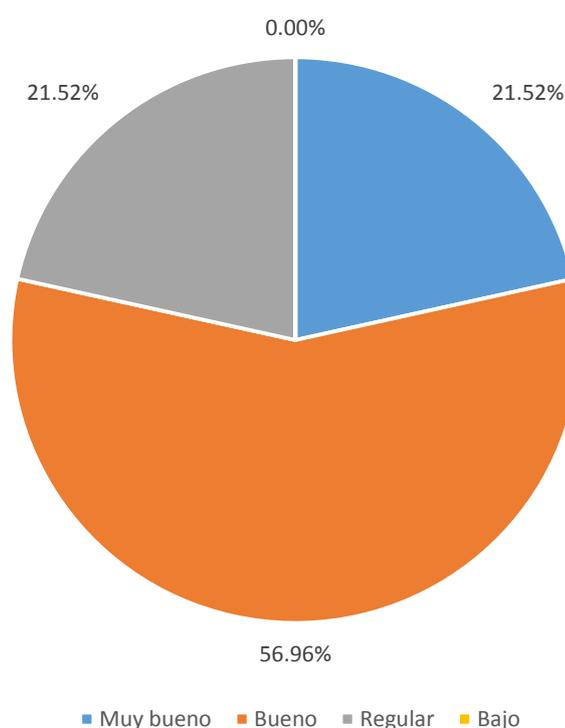
Como se puede observar en la tabla 2 y figura 1, la dimensión organización y planificación del área de gestión humana, de los 158 colaboradores, 88 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 58 a 81 puntos, siendo estos el 55.70% del total, lo que significa que TRC posee buena organización y planificación del área de gestión humana, solo 38 colaboradores que alcanzaron valoraciones entre 34 a 57 puntos que es el 24.05% que consideran que TRC posee una regular organización y planificación.

#### 4.1.2. Incorporación y adaptación de las personas

Tabla 3

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Incorporación y adaptación de las personas*

Condición	n	%
Muy bueno	34	21.52
Bueno	90	56.96
Regular	34	21.52
Bajo	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>



*Gráfico 2. Incorporación y adaptación de las personas*

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo*

#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 3 y figura 2, la dimensión incorporación y adaptación de las personas, de los 158 colaboradores, 90 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 58 a 81 puntos, siendo estos el 56.96% del total, lo que significa que TRC posee buena incorporación y adaptación de las personas, solo 34 colaboradores que alcanzaron valoraciones entre 34 a 57 puntos que es el 21.52% que consideran que TRC posee una regular incorporación y adaptación de las personas.

#### 4.1.3. Compensación, bienestar y salud de las personas

Tabla 4

Distribución de los encuestados según la dimensión: Compensación, bienestar y salud de las personas

Condición	n	%
Muy bueno	21	13.29
Bueno	102	64.56
Regular	30	18.99
Bajo	5	3.16
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

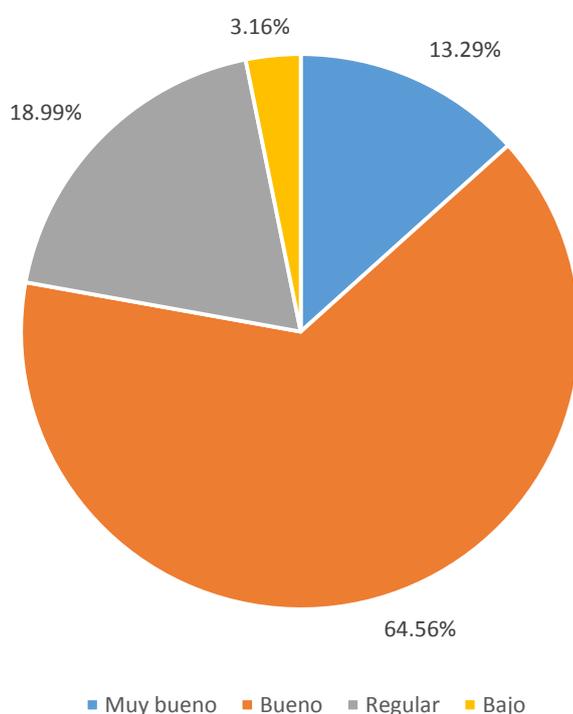


Gráfico 3. Compensación, bienestar y salud de las personas

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo

#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 4 y figura 3, la dimensión compensación, bienestar y salud de las personas, de los 158 colaboradores, 102 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 58 a 81 puntos, siendo estos el 64.56% del total, lo que significa que TRC posee buena compensación, bienestar y salud de las personas, solo 5 colaboradores que alcanzaron valoraciones entre 10 a 33 puntos que es el 3.16% que

consideran que TRC posee una baja compensación, bienestar y salud de las personas.

#### 4.1.4. Desarrollo del personal

Tabla 5

Distribución de los encuestados según la dimensión: Desarrollo del personal

Condición	n	%
Muy bueno	26	16.46
Bueno	81	51.27
Regular	49	31.01
Bajo	2	1.27
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

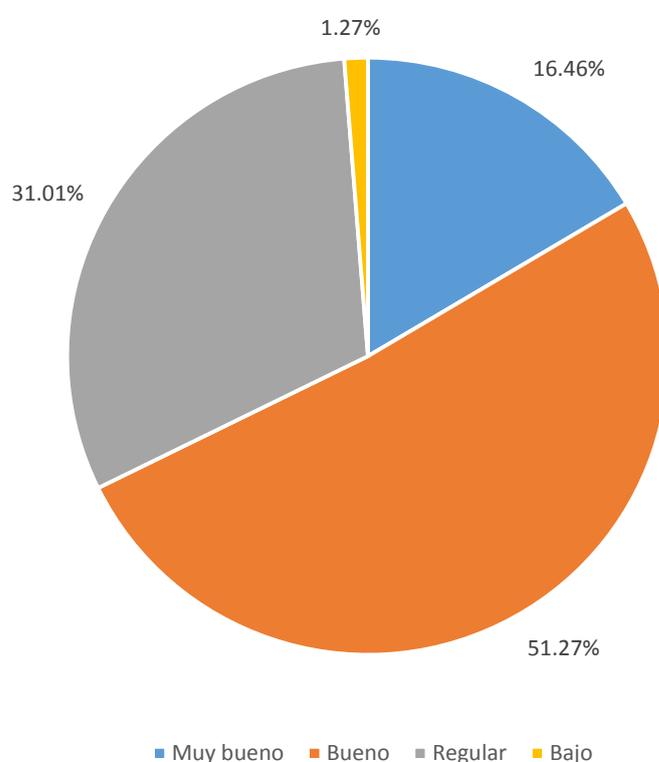


Gráfico 4. Desarrollo del personal

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo

#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 5 y figura 4, la dimensión desarrollo del personal, de los 158 colaboradores, 81 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 58 a 81 puntos, siendo estos el 51.27% del total, lo que significa que TRC posee un buen desarrollo del personal, solo 2 colaboradores que alcanzaron valoraciones entre 10 a 33 puntos que es el 1.27% que consideran que TRC posee un bajo desarrollo del personal.

#### 4.1.5. Relaciones con el empleado

Tabla 6

Distribución de los encuestados según la dimensión: Relaciones con el empleado

Condición	n	%
Muy bueno	32	20.25
Bueno	102	64.56
Regular	23	14.56
Bajo	1	0.63
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

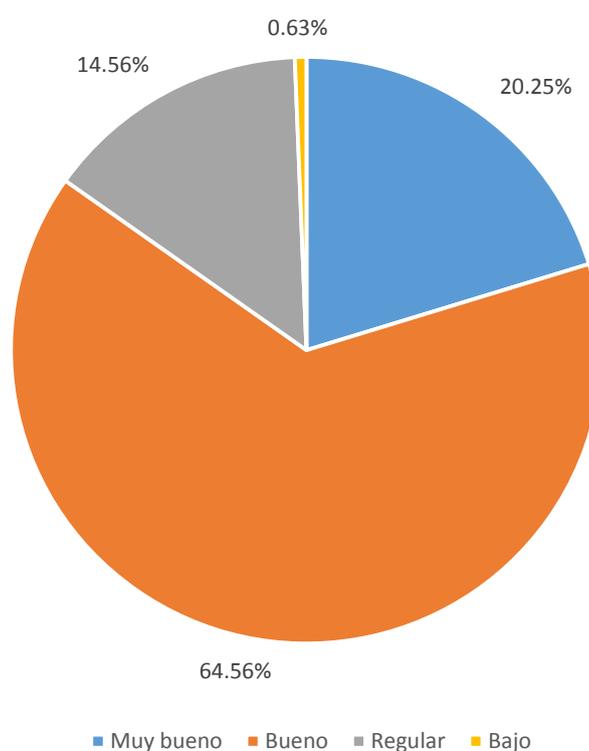


Gráfico 5. Relaciones con el empleado

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo

#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 6 y figura 5, la dimensión relaciones con el empleado, de los 158 colaboradores, 102 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 58 a 81 puntos, siendo estos el 64.56% del total, lo que significa que TRC posee buena relación con sus empleados, solo 1 encuestado obtuvo una puntuación que osciló entre 10 a 33 puntos que es el 0.63% que considera que TRC posee una baja relación con sus empleados.

#### 4.1.6. Producción

Tabla 7

Distribución de los encuestados según la dimensión: Producciones

Condición	n	%
Muy bueno	30	18.99
Bueno	96	60.76
Regular	30	18.99
Bajo	2	1.27
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

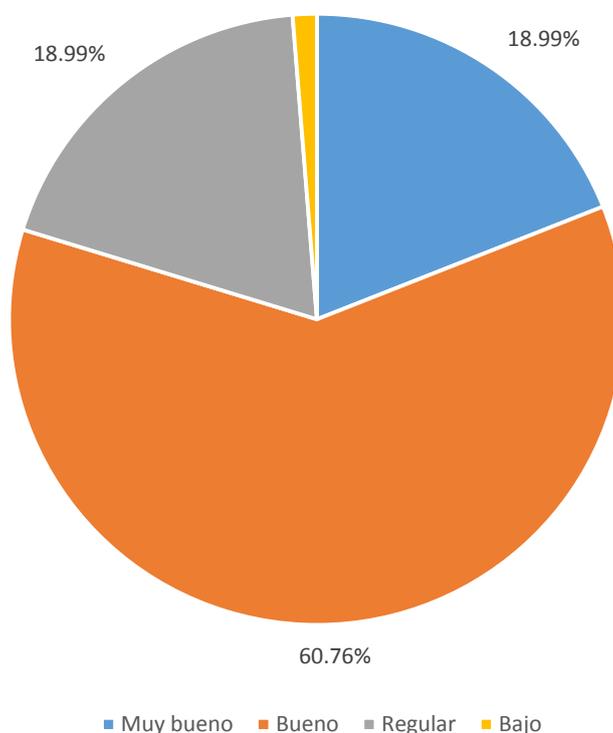


Gráfico 6. Producciones

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo

#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 7 y figura 6, la dimensión Producciones, de los 158 colaboradores, 96 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 61 a 80 puntos, siendo estos el 60.76% del total, lo que significa que TRC posee buenas producciones, solo 2 colaboradores que

alcanzaron valoraciones entre 20 a 40 puntos que es el 1.27% que consideran que TRC posee una baja producción.

#### 4.1.7. Valores

Tabla 8

Distribución de los encuestados según la dimensión: Valores

Condición	n	%
Muy bueno	30	18.99
Bueno	98	62.03
Regular	30	18.99
Bajo	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

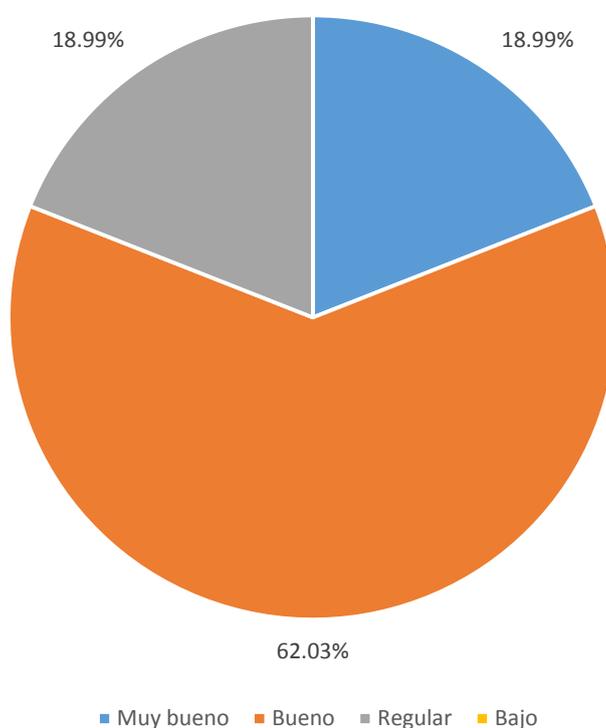


Gráfico 7. Valores

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo

#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 8 y figura 7, la dimensión valores, de los 158 colaboradores, 98 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 61 a 80 puntos, siendo estos el 62.03% del total, lo que significa que TRC posee buenos valores, mientras que 30 colaboradores que alcanzaron valoraciones entre 20 a 40 puntos que es el 18.99% que consideran que TRC poseen bajos valores.

#### 4.1.8. Presunciones subyacentes básicas

Tabla 9

Distribución de los encuestados según la dimensión: Presunciones subyacentes básicas

Condición	n	%
Muy bueno	34	21.52
Bueno	88	55.70
Regular	36	22.78
Bajo	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

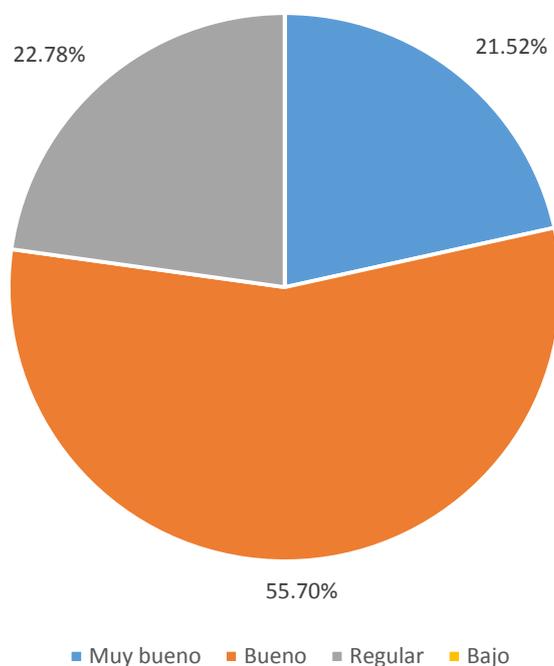


Gráfico 8. Presunciones subyacentes básicas

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo

#### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 9 y figura 8, la dimensión presunciones subyacentes básicas, de los 158 colaboradores, 88 alcanzaron valoraciones que oscilaron entre 61 a 80 puntos, siendo estos el 55.70% del total, lo que significa que TRC posee buenas presunciones subyacentes básicas, mientras que 36 colaboradores que alcanzaron valoraciones entre 20 a 40 puntos que es el 22.78% que consideran que TRC poseen bajas presunciones subyacentes básicas.

## 4.2. Docimasia de hipótesis

La hipótesis planteada se contrastó mediante el estadígrafo “r” de Pearson.

- **Hipótesis por contrastar:** Existe una relación directa y significativa entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.

- **Estadígrafo “r” de Pearson:**

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

Donde:

r : Coeficiente de correlación de las variables “X” y “Y”.

S<sub>x</sub> : Desviación típica de “X”

S<sub>y</sub> : Desviación típica de “Y”

S<sub>x,y</sub> : Covarianza entre las variables “X” y “Y”.

Tabla 10

### Coeficiente de Pearson

		Gestión humana responsable	Cultura organizacional
Gestión humana	Correlación de Pearson	1.000	0.827
	Sig, (bilateral)		0.002
	N	158	158
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	0.827	1.000
	Sig, (bilateral)	0.002	
	N	158	158

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo  
Elaborado: Por los autores

- **Decisión:** Como P-valor (0.002) < 0.05 es significativo, esto quiere decir que se acepta la hipótesis.

### Interpretación

La correlación de “r” de Pearson es de 0.827 que es considerado como una correlación positiva fuerte y significativa p – valor = 0.002 < 0.05, por lo

que existe una correlación directa y significativa entre la gestión humana responsable y la cultura organizacional, al crear una relación con los valores, costumbres y hábitos de los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo.

# **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

De acuerdo con el objetivo general: **Determinar la relación entre los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional del grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.** Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos y la aplicación del estadígrafo “r” de Pearson para relacionar las variables; podemos confirmar el cumplimiento de la hipótesis científica propuesta donde refleja que los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial se correlaciona de manera directa y significativa con la cultura organizacional del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de  $r = 0.827$  la cual indica que es una correlación positiva fuerte y significativa, y más aun demostrando con el nivel de significancia de 0.002 siendo así menor al nivel de significancia estándar de 0.05 ( $p < 0.05$ ) en este sentido los resultados encontrados en López y Castillo (2015) recalca que la gestión humana responsable es un proceso administrativo que guía el desarrollo de sus trabajadores en todas las áreas de una empresa y que involucra directamente el desarrollo de la cultura organizacional, logrando de esta manera que exista una relación significativa entre la gestión humana responsable y la cultura organizacional.

Con relación al primer objetivo específico: **Identificar como se desarrolla la organización y planificación del área de gestión humana responsable del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.** Según los resultados obtenidos en la tabla 2 y figura 1, se identificó que el Grupo TRC desarrolla de buena forma su organización y planificación del área de gestión humana responsable, lo cual revela que siempre y casi siempre los trabajadores están de acuerdo con los factores que involucran este desarrollo como: Reclutamiento, selección, entrenamiento y promoción de personal, así como las políticas y/o normas que prohíben y sancionan cualquier forma de discriminación y abuso.

Estos resultados se relacionan con la tesis realizada por Gonzales y León (2017) concluyendo que el desarrollo de la gestión humana tiene una percepción positiva con un alto porcentaje en las políticas y normas que

manejan las empresas, así como en la comunicación interna y esto se ve reflejado en la cultura organizacional, originándose una serie de consecuencias negativas en el desarrollo del trabajo dentro de la empresa.

Con relación al segundo objetivo específico: **Analizar el nivel de importancia del bienestar y salud de las personas del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.** Los resultados obtenidos en la tabla 4 y figura 3, Al analizar el nivel de importancia del bienestar y salud de las personas del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo se obtuvo los siguientes resultados donde el 64.56 de los trabajadores perciben esta dimensión como buena, el 13.29% de los trabajadores afirma que es muy buena como el Grupo TRC brindar bienestar y salud a su personal.

Este resultado se relaciona con el trabajado de Carranza (2016), donde manifiesta que un problema de gran relevancia y repercusión en las empresas es la gestión humana que afecta directamente a los trabajadores y es de suma importancia en nuestros días y cada vez son mayores los estudios que demuestran la magnitud de esta mala gestión. Asimismo, Lozano (2015), afirma que una adecuada gestión del talento humano impacta en el desarrollo del bienestar y salud laboral de los trabajadores. Por lo tanto, si el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención.

Con relación al tercer objetivo específico: **Establecer el nivel de percepción de los valores institucionales que poseen los colaboradores del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.** Según la tabla 8 y figura 7, el 62.03% perciben que los valores institucionales que posee el grupo TRC son buenos, ya que los trabajadores perciben como buenos las relaciones interpersonales que se dan en la empresa, así como también que las normas organizacionales ayudan a fomentar estos valores en el Grupo TRC de la ciudad de Trujillo.

Este resultado se relaciona con la tesis de Lozada (2006), en el que concluye que los valores de una empresa son afectados por las relaciones interpersonales debido a que está relacionada con la poca efectividad de la gestión de los recursos humanos de la empresa, limitando las actividades de

los trabajadores, disminuyendo su productividad y perjudicando el buen servicio.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que los factores que contribuyen a la gestión humana basadas en la teoría de responsabilidad social empresarial se relacionan de manera significativa y directa con la cultura organizacional del Grupo TRC en la ciudad de Trujillo, año 2019.
2. Se identificó que la organización y planificación del área de gestión humana responsable se desarrolla de buena manera en del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo, año 2019.
3. Se logró analizar la importancia del bienestar y salud de las personas del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo, año 2019, en el cual muestra que el Grupo TRC toma en cuenta estos factores para una buena gestión humana responsable.
4. Se estableció que el nivel de percepción de los valores institucionales que poseen los colaboradores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo, año 2019 es bueno.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados y las conclusiones se dan las siguientes recomendaciones:

1. Al Grupo TRC mantener o mejorar sus procesos de reclutamiento, selección, entrenamiento y promoción de personal con soporte tecnológico y de formación continua para una mayor eficiencia de su labor y así brindar un mejor servicio a los usuarios.
2. Al gerente de recursos humanos del Grupo TRC promover y realizar programas de bienestar y salud ocupacional, así como de higiene y seguridad industrial para lograr empatía en sus trabajadores.
3. Al jefe del área de gestión humana del Grupo TRC generar un clima de armonía e incentivos para los trabajadores de la empresa.
4. A los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo, estar en permanente actualización con la finalidad de desarrollar capacidades y habilidades capaces de lograr alcanzar los fines del Grupo TRC.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, S, (2001) *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Abril – Agosto 2001.* [Publicación en Blog] Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/cap3.html](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/cap3.html)
- Álvarez, M, (2003). *Competencias centrales y ventaja competitiva: el concepto, su evolución y su aplicabilidad.* Contaduría y Administración, 5-22.
- Anacona, Y, (22 de marzo del 2012) *Organización y planificación del área de gestión humana.* [Mensaje en blog]. Recuperado de <http://yulifracia2012.blogspot.com/2012/03/organizacion-y-planificacion-del-area.html>
- Arciniega, L, (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* Dirección estratégica julio-agosto.
- Arturo, R, (2014) *Los valores de una empresa.* [Mensaje en Blog] Crece Negocios. Recuperado de: <https://www.crecenegocios.com/los-valores-de-una-empresa/>
- Baptiste, I, (2001). *Educating lone wolves: pedagogical implications of human capital theory.* Adult Education Quarterly.
- Becker, G, (2007). *Health as Human Capital: Synthesis and Extensions.* Oxford Economic Papers.
- Betanzos, N. & Paz, F, (2007). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos.* Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones. México.
- Boisier, S, (2002). *Conversaciones Sociales y Desarrollo Regional.* Editorial Universidad de Talca. Talca. Chile
- Bontis, N.; Fitz-Enz, J, (2002). *Intellectual Capital ROI: a casual map of human capital antecedents and consequents.* Journal of Intellectual Capital.
- Buciuniene, I. & Kazlauskaite, R, (2012). *The linkage between HRM, CSR and performance outcomes.* Baltic Journal of Management, 1 (7), pp. 5-24.
- Bueno, E, (2000). *La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en la espiral del*

- conocimiento*. Actas del 7º Congreso de Economía Regional de y León. Estudios Económicos. Nº 54.
- Carranza, P, (2016). *Corporate culture and organizational effectiveness: is there a similar pattern around the world?*
- Chao, H, (2015). *Gestión de Recursos Humanos y Responsabilidad Social de la Empresa: de las ideas a las aplicaciones*, (Tesis de grado). Universidad de la Rioja, España.
- Chiavenato, I, (1996) *Introducción a la Teoría General de la Administración*, (6ª ed.) México: Mc. Graw- Hill Interamericana.
- Chiavenato, I, (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill Educación.
- De la Puente, L, (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- De La Torre (2017). *Cultura Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Oficina de Desarrollo Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016*, (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio De Loyola, Lima, Perú.
- Delgado, M. & Seminario, H, (2016) *Cultura Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial: un enfoque correlacional*, (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú
- Eustaquio, I, (2017) *Responsabilidad Social Empresarial en la Clínica San Pablo S.A.C. del Distrito de Trujillo año 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Frias-Navarro, D, (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España.
- García, M, (2008) *La gestión humana en las organizaciones: Una Perspectiva Teórica*, Universidad del Valle, Colombia, pp. 13-65
- García, M, (2015). *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid. España.
- Gonzales, L. & León, J, (2017). *Relaciones entre recursos humanos y cultura organizacional*, (Tesis de grado). Universidad Nacional de Bogotá. Colombia.

- Hannoun, G, (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Hellriegel, D y Slocum, J, (2004). *Comportamiento Organizacional*, (10ma Ed.). México: Internacional Thomson Editores.
- Hernández D., Z, (2016) *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I Naylamp-Chiclayo*, (Tesis de licenciatura) Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.
- Herrera, G, (2017). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. Tesis de Grado. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. San Martín, Perú.
- Holbrook, J, (2009). *¿Are Intellectual Property Rights Quanta of Innovation?* in the Role of Intellectual Property Rights in Biotechnology Innovation.
- Ivanchevich, J. (2004). *Administración de recursos humanos*. Editorial McGraw – Hill, México.
- Landy, F., & Conte, J, (2005). *Psicología Industrial* (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional) 13a. ed. México: McGraw-Hill.
- Lapa, L, (2014). *La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú* (Tesis de doctorado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Llanos, J, (2005). *Integración de Recursos Humanos*. México: Editorial Trillas.
- López, J, (2018). *La adaptación al cambio, un indicador de liderazgo profesional*. Revisado el 12 de mayo 2019. Recuperado de: <https://corporateyachting.es/es/la-adaptacion-al-cambio-un-indicador-de-liderazgo-profesional/>
- López, M. & Castillo, H, (2015). *Organizational culture and human resources in the environmental issue*.
- Lozada, P. (2006). *La cultura organizacional y el desempeño laboral del personal en la Distribuidora Excelencia de Rena – Ware Internacional, CA*. Trabajo de grado presentado ante la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, para optar al Título de Licenciado en Relaciones industriales.
- Martín, C, (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas*

- innovadoras españolas*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid. España.
- Martínez, J, (2018). *Diagnóstico del compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo, 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Mathieu, J. y Zajac, D, (1990). *A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment*. Psychological Bulletin.
- Mercados, P, (2019). *Capital humano - Definición, qué es y concepto Economipedia*. Revisado el 12 de mayo 2019. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>.
- Meyer, J. y Allen, N, (1997). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. Journal of applied psychology.
- Meza, A. (2007). *La responsabilidad social empresarial como factor de competitividad*. Pontificia Universidad Javerina. Bogota: s.f.
- Ming Chen, H.; Jun Lin, K, (2004). *The role of human capital cost in accounting*. Journal of Intellectual Capital.
- Montoya, E, (2016). *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Morales J, (2004). *Fidelidad*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Mori, A, (2018). *Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail - ciudad de Chiclayo 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Muñoz, J, (1999). *Sobre gestión del conocimiento, un intangible en la globalización*. Economía Industrial, N°330.
- Nevado, P. & López., A, (2000). *Valores, Valoraciones y Virtudes*. Editorial CECSA. 1ra edición. México.
- Norverto, M.; Villacorta, M, (2001). *Necesidad de reconocimiento de los intangibles*. II Congreso de la Asociación Española de Contabilidad Directiva y VII del Instituto Nacional de Costos: "Cruzando Fronteras: Tendencias de Contabilidad Directiva para el siglo XXI", León, España.

- Oseña, D, (2008). *Metodología de la investigación*. Perú: Ed. Pirámide.
- Peláez, J; García, M & Azuero, A (2011) *Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial desde las Áreas Funcionales de Gestión Humana de Cuatro Empresas del Suroccidente Colombiano: Análisis de Resultados*. Puerto Rico: XLVI Asamblea Anual Cladea.
- Peláez, J. García, M. & Azuero, A, (2014). *La relación estratégica entre gestión humana y la responsabilidad social empresarial: Avances de una explicación en un caso colombiano (Trabajo de investigación)*. Universidad del Vale, Colombia.
- Pesántez, R, (2017) *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. Tesis de doctorado. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Porter, M. & Kramer, M, (2002) *The Competitive Advantage of the Corporate Philanthropy*. *The Harvard Business Review*, pp. 5-16
- Ríos, M, (2010). *Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México.
- Rivera, O, (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Tesis para Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Robbins, S, (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma Ed.) México: Pearson Educación.
- Robbins, S, (2005). *Administración* (8° ed.). México: Pearson educación.
- Robbins, S, (2009). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Rodríguez, J, (2016). *Definición de unidades organizativas de un servidor*. Revisado el 12 de mayo 2019. Recuperado de: [https://www.adrformacion.com/knowledge/administracion-de-sistemas/definicion\\_de\\_unidades\\_organizativas\\_en\\_un\\_servidor.html](https://www.adrformacion.com/knowledge/administracion-de-sistemas/definicion_de_unidades_organizativas_en_un_servidor.html)
- Schvarstein, L, (2003) *La inteligencia social de las organizaciones*. Paidós, Buenos Aires.

- Sharma, S; Sharma, J. & Devi, A, (2009) Corporate social responsibility: the key role of human resource management. *Business Intelligence Journal*, 2 (1), pp. 205-213
- Shen, J, (2011) *Developing the concept of socially responsible international human resource management*. *The International Journal of Human Resource Management*, 22 (6), pp. 1351-1363
- Schein, J, (2012) *Cultura organizacional* [Mensaje en Blog]. Recuperado de: <https://deresumen.files.wordpress.com/2012/11/cultura-organizacional-schein.docx>
- Urbina, E, (2015). *Capital humano y su influencia en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de Trujillo, 2014*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 01: Cuestionario

**INSTRUCCIÓN:** Buenas días / tardes el presente cuestionario reúne una serie de preguntas que están orientadas a recabar información.

Hombre : \_\_\_\_\_

Mujer : \_\_\_\_\_

Por favor responda las siguientes preguntas, teniendo en cuenta lo siguiente:

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

	<b>ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿El grupo TRC realiza reclutamiento, selección, entrenamiento y promoción de personal, donde prima las calificaciones, habilidades y experiencia en primer lugar?					
<b>2</b>	¿El Grupo TRC tiene políticas y/o normas que prohíben y sancionan cualquier forma de discriminación o abuso, ya sea por razón de raza, etnia, edad, religión, sexo, orientación sexual o minusvalía?					
<b>3</b>	¿El Grupo TRC tiene una comunicación interna abierta, plana, rápida y directa?					
<b>4</b>	¿Los empleados del Grupo TRC tienen libre participación de las estrategias y políticas de la organización?					
	<b>INCORPORACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LAS PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	¿Cree usted que la empresa TRC tiene una inducción rigurosa y acorde a las necesidades del cargo?					
	<b>COMPENSACIÓN, BIENESTAR Y SALUD DE LAS PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	¿Cree usted que el grupo TRC tiene comités de bienestar y/o salud ocupacional conformados por trabajadores y directivos?					
<b>7</b>	¿Cree usted que el grupo TRC cuenta con un comité de higiene y seguridad industrial conformado de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Trabajo y encargado de velar por la Seguridad y Bienestar del Personal?					
	<b>DESARROLLO DEL PERSONAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	¿Cree usted que el Grupo TRC dirige un mayor número					

	de prácticas de RSE hacia los trabajadores en la temática desarrollo profesional y empleabilidad?					
	<b>RELACIONES CON EL EMPLEADO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	¿Cree usted que el Grupo TRC dirige prácticas de RSE hacia los trabajadores en temas de relaciones con sindicatos y grupos de colaboradores organizados?					
<b>10</b>	¿Cree usted que el Grupo TRC dirige prácticas de RSE hacia los trabajadores en temas sobre la jubilación y despidos?					
	<b>PRODUCCIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	El ambiente físico se mantiene limpio y ordenado					
<b>12</b>	El ambiente físico te permite realizar tu trabajo con comodidad					
<b>13</b>	Los medios tecnológicos están a su disposición para realizar un buen trabajo					
<b>14</b>	La red informática funciona adecuadamente					
<b>15</b>	Se mantiene una posición de apertura al diálogo					
<b>16</b>	Existe predisposición para atender con prontitud y cordialidad al usuario					
<b>17</b>	En el trabajo se está acostumbrado a escuchar y colaborar					
<b>18</b>	Existe una comunicación fluida y asertiva entre sus superiores y compañeros					
	<b>VALORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>19</b>	En las relaciones interpersonales prima la cordialidad y el respeto mutuo					
<b>20</b>	En el ambiente se percibe compañerismo y lealtad ante la institución entre sus miembros					
<b>21</b>	La atención al usuario se realiza con empatía y cordialidad					
<b>22</b>	Se cumplen las normas de convivencia					
<b>23</b>	Se realiza el trabajo en equipo					
<b>24</b>	Se cumplen los trabajos de acuerdo con las fechas previstas					
	<b>PRESUNCIONES SUBYACENTES BÁSICAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>25</b>	Ante un problema se generan alternativas de solución					
<b>26</b>	Existe un manejo adecuado de conflictos					
<b>27</b>	Existe un adecuado grado de adaptabilidad					
<b>28</b>	Se practica la escucha activa					

<b>29</b>	Se propician soluciones rápidas y equitativas					
<b>30</b>	En las soluciones priman los principios éticos					

## Anexo 02: Alfa de Cronbach

El uso de la prueba de confiabilidad nos sirvió para autorizar el uso del instrumento que nos permitió medir la variable “Gestión humana responsable” así como también la variable “Cultura organizacional”, mediante Alfa de Cronbach.

Tabla 11

### Alfa de Cronbach

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Grupo TRC de la ciudad de Trujillo				%
Casos	Valido		20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>		0	0
	Total		20	100,0
<b>Estadísticos de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach			N de elementos	
0.912			30	
<b>Estadísticas Total de elemento</b>				
	Promedio de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	18.9231	21.6940	.2423	.983
Preg. 2	18.0435	21.0240	.9273	.978
Preg. 3	20.4937	21.6204	.4684	.919
Preg. 4	19.2093	20.8830	.0869	.955
Preg. 5	20.0655	20.7817	.6734	.892
Preg. 6	19.4880	20.2959	-.4261	.992
Preg. 7	18.6984	20.5991	.5165	.877
Preg. 8	19.1697	21.2238	.7483	.915
Preg. 9	19.7819	20.5205	.8617	.828
Preg. 10	20.2692	20.1988	-.5859	.825
Preg. 11	20.0384	20.9492	.9848	.880
Preg. 12	20.4038	21.9555	.0654	.934
Preg. 13	20.6811	21.2833	.6161	.916
Preg. 14	19.0058	21.3567	.5309	.940
Preg. 15	20.7421	21.6891	.3672	.830
Preg. 16	20.5928	20.6793	.2389	.823
Preg. 17	20.1405	20.8629	.4455	.966
Preg. 18	19.7428	20.4131	.6524	.960
Preg. 19	19.5536	20.7991	.8464	.993
Preg. 20	20.5369	20.2688	-.2906	.826
Preg. 21	18.7462	20.4563	.4123	.876
Preg. 22	20.2202	20.3373	.6150	.890
Preg. 23	20.0750	20.9546	.7443	.933
Preg. 24	18.2412	20.4806	.0323	.913
Preg. 25	20.6162	20.5097	-.7892	.856
Preg. 26	18.9668	21.2794	.9975	.973
Preg. 27	20.2764	20.1489	-.3683	.935
Preg. 28	20.2508	20.6191	.9020	.887
Preg. 29	18.0971	21.1779	.7521	.929
Preg. 30	18.2651	20.5730	.4263	.933
<b>Estadísticos de fiabilidad</b>				
Alfa de Cronbach	Spearman Brown		N de Elementos	
0.912	0.845		30	