

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE SALUD
SANTA ADRIANA–JULIACA, 2025

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne

<https://orcid.org/0000-0003-4061-5838>

ASESORA

Ms. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Emprendimiento, innovación y sostenibilidad


TRUJILLO – PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Ramírez Arrascue, Catherine Ivette con DNI N° 72653205, como asesora del trabajo de investigación titulada “Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025”, desarrollado por la egresada Kelly Jackelyne Huanca Alvarez con DNI N° 43067052 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Ms. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette
Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCO ANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. VÍCTOR MANUEL JIMÉNEZ UBILLUS

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Rodrigo, mi amado hijo quien me impulsa a seguir adelante y ser mejor cada día.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi madre por no soltar mi mano y brindarme su amor incondicional, a mi amiga por su paciencia, a mi docente por transmitirme conocimientos necesarios.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Kelly Jackelyne Huanca Alvarez con DNI 43067052, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, doy fe de que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025”, el cual consta de un total de **84** páginas, incluyendo tablas y figuras y **31** páginas en anexos.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

La Autora



Kelly Jackelyne Huanca Alvarez
DNI 43067052

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	24
2.1. Enfoque y tipo de investigación	24
2.2. Diseño metodológico	24
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
2.6. Aspectos éticos en la investigación	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	25
Tabla 2	29
Tabla 3	30
Tabla 4	31
Tabla 5	32
Tabla 6	33
Tabla 7	34
Tabla 8	35
Tabla 9	36
Tabla 10	37
Tabla 11	37
Tabla 12	38
Tabla 13	39
Tabla 14	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	25
Figura 2	29

Figura 3	30
Figura 4	31
Figura 5	32
Figura 6	33
Figura 7	34
Figura 8	35
Figura 9	36

RESUMEN

El propósito del estudio fue establecer la relación entre la responsabilidad social de las empresas y el grado de satisfacción laboral de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, situado en Juliaca, 2025. Se realizó con un diseño no experimental de tipo transversal, bajo un enfoque tanto cuantitativo como correlacional. La población la conformaron ochenta trabajadores del establecimiento. Ellos compartieron rasgos importantes para el análisis, lo que permitió hacer inferencias válidas sobre la relación entre las dos variables. Sobre los resultados descriptivos, se estableció que el 55 % de los participantes comunicaron niveles intermedios de satisfacción en el trabajo y que el 54 % informaron altos grados de responsabilidad social empresarial. En cambio, para conseguir resultados inferenciales, se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, que presentó un coeficiente de 0.670 y una significación bilateral de 0.000. La hipótesis de investigación fue aprobada y la nula rechazada, puesto que se halló una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la responsabilidad social empresarial, con un nivel $p < 0.01$ estadísticamente significativo.

Palabras clave: Política social empresarial, comportamiento social, ética, cultura laboral, condiciones laborales.

ABSTRACT

The purpose of this study was to establish the relationship between corporate social responsibility (CSR) and job satisfaction among employees of the Santa Adriana Health Center, located in Juliaca, in 2025. A non-experimental, cross-sectional design was used, employing both quantitative and correlational approaches. The population consisted of eighty employees of the facility. They shared characteristics important to the analysis, allowing for valid inferences about the relationship between the two variables. Descriptive results showed that 55% of participants reported intermediate levels of job satisfaction, and 54% reported high levels of CSR. To obtain inferential results, Spearman's rho non-parametric test was used, yielding a coefficient of 0.670 and a two-tailed significance of 0.000. The research hypothesis was accepted, and the null hypothesis was rejected, as a moderate positive correlation was found between job satisfaction and CSR, with a statistically significant p-value < 0.01 .

Keywords: Corporate social policy, social behavior, ethics, work culture, working conditions

I. INTRODUCCIÓN

En los años recientes, en el ámbito de la salud, la cultura organizativa se ha fortalecido de manera significativa gracias a la responsabilidad social empresarial, fomentando lugares de trabajo más éticos, justos y enfocados en el bienestar de las personas. Mediante la puesta en marcha de prácticas responsables, se fomentó el compromiso, la motivación y el bienestar del personal sanitario, fortaleciendo su conexión con los valores institucionales, la satisfacción en el trabajo se transformó de ser un factor secundario a ser un elemento crucial para el rendimiento y la calidad del servicio proporcionado. Al enfocarse en las condiciones de trabajo, esta transformación está directamente relacionada con el ODS número ocho, que trata sobre desarrollo económico y empleo digno en el ámbito de la salud pública, favoreciendo el robustecimiento institucional y las metas establecidas en la Agenda 2030 (Objetivo de Desarrollo Sostenible [ODS], 2023).

A nivel internacional, en Ecuador, sigue existiendo una disparidad entre la estrategia del compromiso ético organizacional con su efectiva aplicación en instituciones sanitarias, afectando la sustentabilidad institucional y el bienestar en la satisfacción del trabajo, pese a que algunas clínicas privadas en Azogues evidencian progresos internos, los usuarios no perciben de manera evidente estos compromisos, esta separación muestra una escasa comunicación con la comunidad y una comunicación pública limitada (Calle et al., 2022). En esa línea, en Malawi las iniciativas relacionadas con la responsabilidad social corporativa todavía no gozan de suficiente reconocimiento, lo que ha provocado que numerosas personas no las distinguan de manera clara, esta escasa participación en las instituciones de salud privadas impulsó la realización del estudio, con el objetivo de robustecer su administración interna a través de una mayor participación del personal de dirección y operación (Kamwiyo y Nyakora, 2021).

Del mismo modo, en Veracruz, se constató que el personal médico del instituto mexicano enfrentó condiciones laborales adversas que afectaron su bienestar, resultado de un clima organizacional poco favorable (Salazar et al., 2021). En el sur de Chile, los centros de salud mostraron una baja implementación de la responsabilidad social corporativa, limitando su impacto institucional y reduciendo su conexión con necesidades sociales concretas (Severino et al., 2021). En Chillán, a pesar del respaldo formal, persistieron reclamos por la falta de tiempo libre,

prestaciones limitadas y condiciones físicas precarias que perjudicaron la calidad de vida laboral (Montoya et al., 2021). En Pensilvania, Estados Unidos, se documentó una tendencia marcada de abandono profesional entre médicos jóvenes de zonas rurales, quienes expresaron una mayor insatisfacción que sus colegas urbanos, atribuida principalmente al ambiente laboral exigente y a factores personales (Zafra et al., 2020).

En el periodo de 2020 a 2025, la escasa capacidad de respuesta de los centros sanitarios en Perú obstaculizó la atención a tiempo y empeoró las condiciones de trabajo del personal de salud. La gestión ineficiente y la limitada inversión en infraestructura, materiales y reconocimiento institucional afectaron de manera negativa el bienestar y la motivación laboral, el incremento en el gasto sanitario se elevó al veintinueve por ciento. Lo que demuestra la falta de responsabilidad social institucional (Videnza, 2024). Además, el veinticuatro por ciento del equipo de enfermería del hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren mostró un rendimiento deficiente debido a la sobrecarga, la escasez de equipos y la distribución inadecuada a su especialidad, más de la mitad no participó en formación institucional y el setenta por ciento afirmó recibir salarios bajos o constantes, la presión del líder y los horarios rígidos incrementaron el estrés en el trabajo y mermaron la calidad del servicio en sectores críticos (Quintana y Tarqui, 2020).

Por otro lado, en hospitales públicos del Perú, gran parte del personal de enfermería percibió un clima laboral adverso que afectó su bienestar y desempeño, la falta de reconocimiento y los problemas de comunicación interna generaron estrés y desmotivación, esta situación comprometió la calidad del servicio ofrecido en contextos críticos (Bustamante et al., 2023). Así mismo durante agosto y septiembre de 2020, las enfermeras del hospital III EsSalud de Chimbote enfrentaron niveles medios de estrés ambiental, laboral y personal, destacando la sobrecarga asistencial con más de tres pacientes por profesional, a pesar del agotamiento, mostraron una satisfacción laboral moderada vinculada al reconocimiento institucional y la vocación de servicio (Carrasco et al., 2022).

Ahora bien, desde 1934, la red de salud Santa Adriana nació como una respuesta conjunta a las demandas de salud de Juliaca, estableciendo con el paso del tiempo el Hospital Carlos Monge Medrano como su núcleo de operación, pese a la ampliación de sus servicios, aún existían restricciones en la administración interna y

las relaciones laborales, es por ello que en base a la problemática se detectó fallas en la comunicación y en la valoración del trabajo colaborativo, impactando su motivación y sensación de pertenencia, por otro lado la falta de liderazgo inclusivo, desalineación entre el discurso institucional y las prácticas reales de responsabilidad social empresarial llevó a deficiencias que provocaron desbalances entre la misión institucional y su auténtica implementación (CS-CLAS-SA,2012).

Desde este marco, la investigación buscó responder esta pregunta ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025?

La investigación se sustentó en una base teórica siguiendo los aportes de Hadi et al. (2023), quien señaló que dicho análisis justifica la pertinencia del vínculo entre variables como una estrategia orientada a optimizar el rendimiento institucional, bajo esa premisa, el trabajo se enfocó en identificar relaciones significativas entre dichas variables de estudio que pudieran incidir en la mejora de los procesos internos. Por otro lado desde una perspectiva práctica, se consideraron las reflexiones de Bedoya (2020), quien planteó que los hallazgos de una investigación adquieren valor cuando ofrecen respuestas concretas a problemáticas reales dentro de un sector determinado. En ese marco, los resultados obtenidos permitieron formular recomendaciones específicas para el establecimiento sanitario Santa Adriana, ubicado en Juliaca, dichas propuestas estuvieron orientadas a mitigar los niveles de insatisfacción laboral, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión institucional.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025. En función de ello, se formuló diversos objetivos específicos: a) Identificar la correlación entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025. b) Identificar el vínculo entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025. c) Determinar la correlación entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

En coherencia con estos objetivos, se planteó la hipótesis general del estudio: H1. Existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la

satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025. Frente a esta, se estableció la hipótesis nula: H0. No existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Santa Adriana-Juliaca, 2025. En esa línea se estableció como hipótesis específicas: H1. Existe una relación significativa entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025. H1. Existe una relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025. H1. Existe una relación significativa entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Con el fin de comprender mejor la problemática abordada, se consultaron repositorios y revistas especializadas. Entre los antecedentes internacionales, en Malasia, Cheah y Lim (2024) en su investigación tuvieron como objetivo examinar como la responsabilidad social corporativa, ya sea interna o comunitaria influyó en la satisfacción en el trabajo. Se utilizó una metodología cuantitativa, correlacional con diseño no experimental trnasversal. La muestra contó con 236 expertos de corporaciones multinacionales del ámbito sanitario en Malasia. De acuerdo a la prueba spearman se evidenció un valor general de ($r = 0.555$, $p < 0.001$), en cambio, la RSE comunitaria evidenció una correlación negativa ($r = -0.167$, $p = 0.004$); la RSE ambiental no mostró una relación relevante. Se determinó una asociación significativa entre estudios.

En Querétaro, Baltazar (2023), en su estudio sobre satisfacción del trabajo y responsabilidad organizacional en un establecimiento de salud en Querétaro, México, buscó la conexión entre dichas variables. Utilizaron un enfoque cuantitativo, diseño correlacional y aplicaron cuestionarios tipo Likert a 125 trabajadores. En base a sus resultados, las dimensiones culturales fueron valoradas en nivel medio: consistencia (71 %), adaptabilidad (67 %), implicación (58 %) y misión (55 %). La motivación alcanzó el 98 % y el sentido de posición el 96 %, mientras que la calidad y el trabajo en equipo fueron calificadas como altas (96 % y 94 %). Se aplicó correlación de spearman, cuyo resultado dio 0,780 con significancia 0,05. El estudio concluyó una asociación entre variables.

Así mismo, en Cuenca, Reyes et al. (2022) en su tesis responsabilidad social corporativa en la satisfacción del trabajo en una clínica, los autores se propusieron desarrollar un modelo explicativo que permitiera identificar los factores internos que inciden en la gestión de la responsabilidad social corporativa, con miras a establecer estrategias institucionales más eficaces. Tuvo un enfoque metodológico cuantitativo, sustentado en técnicas correlacionales y en el uso de ecuaciones estructurales. La investigación tuvo 256 participantes. Los hallazgos arrojaron asociaciones estadísticamente significativas entre la responsabilidad social y el nivel de satisfacción en el trabajo, donde arrojó según prueba de Spearman un 0.904; y un índice de significancia = 0.05, lo que permitió concluir la relación entre variables.

En esa línea, en Turquía, Hassanie et al. (2021) en su investigación se enfocaron en analizar la manera en como la responsabilidad social corporativa afectó los resultados laborales de los profesionales sanitarios en centros de salud privados de Líbano. Para lograrlo, se utilizó un modelo cuantitativo correlacional de enfoque no experimental transversal, empleando una muestra de 582 empleados de salud encuestados en dos etapas. Los descubrimientos de acuerdo a Spearman mostraron que la responsabilidad social empresarial tuvo impactos directos importantes en la satisfacción laboral ($p = 0.933$). El apego laboral funcionó como un mediador beneficioso en todas las relaciones, en cambio, la identificación organizacional solo evidenció una mediación relevante en la calidad de las relaciones ($\beta = -0.122$, $p = 0.049$). Concluyeron que la responsabilidad social empresarial sí influye en los resultados laborales con una relación positiva asertada.

Finalmente, en Chile, Jiménez et al. (2020) con su trabajo satisfacción del trabajo, conflicto entre el trabajo y la familia, así como calidad de responsabilidad social laboral en trabajadores de salud pública de Chile, buscó las relaciones entre estas tres variables en una muestra de 124 funcionarios del sector salud en Maule. Tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional de tipo no experimental. Según Spearman resultó un valor de ($r = 0.55$; $p < 0.01$). Se concluyó una asociación significativa entre ambos estudios.

Ahora bien en el ámbito nacional, en el Hospital San José de Chíncha, Guevara (2024) realizó una investigación sobre responsabilidad social corporativa y la satisfacción en el trabajo del personal en 2022. Su objetivo fue la relación entre variables. Tuvo metodología básica y un enfoque descriptivo-correlacional. Se

involucraron 81 empleados escogidos de manera probabilística, de un total de 103 empleados. De acuerdo a los resultados se observó en base a Spearman un valor de 0.576, lo que se concluyó una asociación moderada positiva.

En esa línea, en Iquitos, Luna (2023) en su tesis responsabilidad social y la satisfacción laboral en el establecimiento sanitario Essalud; buscó la asociación entre variables, por otro lado la investigación adoptó un enfoque descriptivo correlacional y cuantitativo, con procedimientos rigurosos para evidenciar el comportamiento de los sucesos; se procesaron los datos mediante Spearman, alcanzando un valor de 0.923** con valor bilateral 0.001. Se concluyó una relación sólida entre las variables.

De tal manera, en Arequipa, Pacheco (2023) enfocado en examinar la conexión entre la responsabilidad social corporativa y la satisfacción en el trabajo en un establecimiento de productos farmacéuticos, utilizó estudios cuantitativos de índole transversal no experimental, con cuestionarios validados a un grupo de colaboradores. Las herramientas incluyeron tres aspectos de responsabilidad social y siete de satisfacción en el trabajo. Los hallazgos mostraron una correlación positiva notable en base a rho de Spearman ($r = 0.387$; $p = 0.014$). Finalmente, se concluyó un vínculo positivo entre variables, lo que sugiere un efecto directo en el bienestar de los empleados.

Así mismo, Padilla (2023) exploró la conexión entre la responsabilidad social institucional y la satisfacción en el trabajo en un establecimiento sanitario. Constató un estudio cuantitativo y un nivel de correlación-descriptiva. Implementó un cuestionario a 60 empleados, teniendo en cuenta indicadores particulares de ambas variables. El 66.7 % manifestó un alto grado de responsabilidad social y el 56.7 %, una elevada satisfacción en el trabajo. Se evaluaron aspectos como rendimiento, claridad, sostenibilidad y excelencia en el servicio. Según Spearman se determinó un valor $p = 0.819$ **. La investigación concluyó que la responsabilidad social tuvo un impacto directo en el bienestar en el trabajo del personal evaluado.

Por otro lado, en Lima, Rojas (2022) en su estudio llevó a cabo establecer la correlación entre las variables satisfacción en el trabajo y las condiciones laborales del personal sanitario en una organización, con un enfoque cuantitativo, relacional. Basándose en los resultados, según Spearman se encontró un valor de ($r = 0.544$), el coeficiente Chi cuadrado tiene un valor de 78,078 y es inferior a 0.05 de significancia. Se concluyó una asociación entre ambos estudios.

Durante el proceso de análisis, se comprendió que la responsabilidad social empresarial representó un componente estratégico clave para generar valor sostenible en las organizaciones, al integrarse profundamente en la planificación institucional y fortalecer su capacidad de adaptación frente a entornos cambiantes (Chandler, 2022). Desde una perspectiva más amplia, se admitió que tomó un enfoque contemporáneo a la hora de gestionar, estableciendo a las empresas como participantes activos en el desarrollo de una sociedad sostenible y equitativa. (Barrio, 2019). Se evidenció que esta práctica no se limitó a gestos altruistas ni a acciones periféricas, sino que se consolidó como una estrategia que respondió a las exigencias de un mercado cada vez más consciente, favoreciendo la legitimidad y reputación institucional (Castro & Bande, 2021).

En esa línea, se comprendió que esta variable se estructuró en tres dimensiones complementarias como son la económica, donde el principal objetivo fue generar valor ético y sostenible, para lo cual de acuerdo a sus indicadores se valoró la atención a los grupos de interés, esto permitió alinear decisiones organizativas con las expectativas del entorno, mientras que la generación de valor se consolidó como un principio rector que articuló eficiencia, innovación y sostenibilidad. Asimismo, los beneficios laborales se reconocieron como un mecanismo que fortaleció el vínculo entre la organización y su personal, promoviendo estabilidad y compromiso (Castro & Bande, 2021).

Desde la dimensión social, donde el principal objetivo fue general valor ético y moral, por ello de acuerdo a sus indicadores se evidenció que el compromiso institucional con la comunidad se tradujo en prácticas inclusivas que reforzaron la legitimidad organizativa. La protección de los derechos se asumió como una responsabilidad transversal que garantizó el respeto a la dignidad de los trabajadores, y las condiciones laborales se consolidaron como un indicador clave para evaluar el bienestar interno, la equidad y el desarrollo profesional (Castro & Bande, 2021).

En cuanto a la dimensión medioambiental, el principal objetivo fue el ámbito ético y legal, para lo cual de acuerdo a sus indicadores se identificó que el uso de insumos eco-amigables permitió reducir la presión sobre los recursos naturales, mientras que la mejora en los procesos de selección de proveedores responsables fortaleció la coherencia ética en la cadena de suministro. Finalmente, la reducción de impactos negativos se reconoció como una prioridad estratégica que orientó la

implementación de medidas correctivas, consolidando una cultura organizacional comprometida con la sostenibilidad y la protección del entorno (Castro & Bande, 2021).

Por otro lado, durante el desarrollo de diversos enfoques dicha variable, se reconoció que la teoría instrumental de los stakeholders ofrecía una mirada estratégica orientada a fortalecer el rendimiento corporativo, esta perspectiva promovió la construcción de alianzas sostenibles con actores clave, valorando su aporte informativo como herramienta para consolidar la posición de la organización en entornos competitivos. En paralelo, se fundamentó en principios éticos, priorizando el bienestar colectivo y los valores morales por encima de los intereses económicos. (Fernández y Bajo, 2012). En ese mismo escenario, se evidenció una creciente incorporación de la teoría de la ciudadanía empresarial como sustento conceptual de la responsabilidad social, esta visión posicionó a la empresa como un actor activo dentro de la sociedad, con el deber de contribuir al bienestar colectivo más allá de la generación de utilidades. (Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Contaduría Pública [ALAFEC], 2014).

La RSE, adquirió relevancia al fomentar una conducta organizacional ética y sostenible, por ello a través de ella, las empresas asumieron compromisos concretos para impulsar el desarrollo social, promover prácticas respetuosas con el medio ambiente y generar impactos positivos en sus comunidades, esta actitud responsable fortaleció la confianza de los clientes y grupos de interés, mejoró la reputación institucional y consolidó una imagen coherente con los valores que la sociedad demanda. Así, la RSE no solo benefició a las organizaciones, sino que también contribuyó al bienestar colectivo, integrando la ética como principio rector de sus operaciones (Huamani et al., 2025). De manera complementaria, se reconoció que la RSE es importante porque promovió una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad, generando valor en los ámbitos económico, social y ambiental (Márquez et al., 2023).

Así mismo se caracterizó por crear beneficios competitivos al optimizar los resultados institucionales y robustecer los vínculos con los grupos de interés. Esta práctica generó impactos beneficiosos en lo social y medioambiental, al adoptar una perspectiva sistémica que incorporó valores éticos en la administración. Igualmente, se ajustó a marcos globales como la Agenda 2030, mostrando adaptabilidad frente a

crisis mundiales como la pandemia de COVID-19 y las repercusiones de la globalización (Andrade, 2021). Por otro lado, la RSE superó el cumplimiento legal al incluir valores éticos y sociales, reforzando su función en la competitividad, la creación equitativa de riqueza y el refuerzo de la confianza de la comunidad. Estas medidas fomentaron la formación de vínculos organizativos fundamentados en la transparencia y la colaboración (Barroso, 2008).

Por otro lado, se identificó que la satisfacción en el trabajo se manifestó como una actitud emocional vinculada a la forma en que los colaboradores interpretaron su experiencia laboral (Spector, 2012). Esta valoración estuvo influida por elementos como las funciones desempeñadas, el entorno físico, los incentivos recibidos, las relaciones humanas y las posibilidades de crecimiento profesional. Por su parte, Galaz (2003) la definió como una disposición positiva construida a partir de vivencias laborales significativas, del cumplimiento de expectativas individuales y de la percepción de equidad en el trato. Palma (2005) subrayó su importancia como reflejo del desempeño institucional y como expresión del bienestar dentro de la organización.

En base a ello según Palma (2005), la satisfacción laboral se dimensiona en base a la significación de la tarea la cual se interpretó como una percepción subjetiva del trabajador sobre el valor de su labor dentro de la organización. De acuerdo con sus indicadores se observó que el nivel de esfuerzo invertido estuvo vinculado a la convicción de que el trabajo aportaba resultados concretos. El índice de realización reflejó la satisfacción alcanzada tras cumplir metas específicas, generando sentido de logro. Asimismo, el nivel de equidad en las tareas se relacionó con la justicia en la asignación de funciones, lo que fortaleció el compromiso. Estos tres aspectos permitieron comprender cómo el sentido atribuido a la tarea influyó en la disposición laboral. La valoración positiva del trabajo se consolidó como un factor motivador en contextos institucionales exigentes.

Así mismo, la dimensión enfocada en las condiciones de trabajo se percibió como elementos estructurales que facilitaron o limitaron el desempeño profesional. En base a sus indicadores la estructura laboral brindó claridad en las funciones y permitió una organización coherente de los procesos. La disponibilidad de materiales de trabajo se tradujo en eficiencia operativa, reduciendo tiempos y esfuerzos innecesarios. La relación con la autoridad se manifestó como un vínculo de respeto

y apoyo, que fortaleció la confianza institucional. Estos indicadores revelaron que el entorno físico y normativo influyó directamente en la percepción de bienestar. En contextos públicos, estas condiciones marcaron diferencias significativas en la motivación del personal (Palma, 2005).

Finalmente el reconocimiento se entendió como una dimensión emocional que impactó en la autoestima y en el sentido de pertenencia del trabajador. De acuerdo a sus indicadores como el reconocimiento personal, el cual se enfocó en las habilidades y valores a nivel individual. El reconocimiento entre compañeros se expresó en gestos de valoración mutua, que promovieron la colaboración y el respeto profesional. El reconocimiento de los jefes se evidenció en retroalimentaciones positivas, que reforzaron el mérito individual y la motivación. A nivel interno, el reconocimiento personal se vinculó con la percepción de utilidad y satisfacción por los logros alcanzados. Estos tres indicadores reflejaron que el aprecio recibido, tanto externo como interno, fortaleció el vínculo con la institución. En escenarios laborales complejos, el reconocimiento actuó como motor de compromiso (Palma, 2005).

La teoría científica de Herzberg determinó elementos motivacionales, como el desarrollo profesional, el reconocimiento, y los higiénicos, como las condiciones en el lugar de trabajo y el sueldo. Mientras los primeros evitaron la insatisfacción sin generar motivación duradera, los segundos impulsaron el compromiso y el desempeño del personal, especialmente en contextos educativos. Su aplicación permitió mejorar el clima institucional, reducir la rotación y fortalecer la colaboración entre docentes y administrativos (Madero, 2019). Por otro lado, la teoría del ajuste persona-entorno sostuvo que la compatibilidad entre habilidades individuales y demandas laborales, así como entre valores personales y refuerzos del entorno, favoreció el desarrollo profesional, promovió un ambiente positivo y redujo el estrés organizacional en instituciones educativas (Gobbini, 2019).

Ahora bien, la importancia de la satisfacción en el trabajo radicó en la manifestación de la discrepancia entre lo que los trabajadores pensaban merecer y lo que en realidad obtuvieron, Conforme a la jerarquía de necesidades de Maslow, Porter desarrolló una herramienta que simplificó el análisis de los niveles de satisfacción individuales y grupales en las organizaciones, teniendo en cuenta que esta se basaba en diversas dimensiones del ambiente de trabajo (Gan et al., 2006). Con el paso del tiempo, se admitió que esta satisfacción tuvo un efecto no solo

económico, sino también social, al afectar la calidad de vida de los empleados, por esta razón, se consideró fundamental que los líderes entendieran las necesidades del personal para elaborar estrategias que robustecieran la organización de forma constante (Zayas et al., 2015).

Ahora bien, la satisfacción en el trabajo se distinguió por el reconocimiento del esfuerzo, las posibilidades de crecimiento profesional, un entorno favorable y el balance potenciando la productividad de la institución (Cardozo, 2024). Por otro lado, se trató desde enfoques que tomaron en cuenta tanto las condiciones de trabajo como la independencia, el apoyo social y la retroalimentación como las características personales del empleado, incluyendo la autoconfianza y la estabilidad emocional, esta perspectiva disposicional se complementó con una perspectiva interaccionista, que admitió la conexión mutua entre la persona y su ambiente organizacional (Pujol & Dabos, 2018).

En esa línea, se consolidó tener en cuenta términos básicos como política social empresarial, término concebido como una orientación estratégica que integró la responsabilidad ética con prácticas de mejora continua (Wulf, 2018). Así mismo el comportamiento social empresarial se estableció como la manera en que una compañía se comporta de forma ética, comprometida y consciente ante las expectativas sociales, económicas y medioambientales de sus grupos de interés (Cajiga, 2004). De tal manera la ética fue un término creado como un sistema normativo externo ni como una herramienta de evaluación que se enfocara solamente en las intenciones o en los resultados obtenidos (Bonhoeffer, 2023). Del mismo modo la cultura laboral se entendió como una construcción conjunta que surgió de las costumbres cotidianas, de los valores compartidos y de las creencias comunes (Bayón, 2019).

De tal modo, las condiciones laborales se entendieron como una estructura multifacética, compuesta por varios elementos interrelacionados, los cuales tuvieron un impacto directo en la experiencia del trabajador en el ambiente de trabajo (García, 2022). Por otro lado el ambiente de trabajo fue diseñado como una red operativa de complejidad elevada, que reunió elementos simbólicos, tecnológicos y materiales que influenciaron tanto la estructura organizacional como las situaciones en las que se llevaron a cabo los procesos de producción (Santander y Herrera, 2022). Así mismo la sociología laboral se trató como una disciplina que permitió entender los

métodos por los cuales, dentro de las dinámicas del mercado capitalista, el trabajo se fue transformando poco a poco en un objeto de intercambio (Holm, 2021).

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque y tipo de investigación

Según Arias y Cangalaya (2024), se utilizó una perspectiva cuantitativa porque este tipo de investigación se basa en emplear instrumentos estadísticos para determinar patrones y ampliar resultados, dando prioridad a la objetividad gracias a datos que pueden ser medidos y reproducidos. Este método permitió el estudio de fenómenos sociales con exactitud técnica, sin que la falta de modelos estadísticos complejos supusiera una restricción a nivel interpretativo. Desde este punto de vista, el enfoque cuantitativo fue útil para examinar la conexión entre la satisfacción en el trabajo y la responsabilidad social de las empresas, pues permitió medir de manera estructurada los dos conceptos y detectar relaciones significativas entre ellos.

Según lo planteado por Naupas et al. (2023), el objetivo de la investigación básica era expandir el conocimiento científico sin buscar aplicaciones prácticas, no se concentró en resolver problemas específicos, sino que su objetivo fue entender y explorar más a fondo fenómenos y conceptos esenciales, sentando así las bases para crear modelos o teorías generales. En ese contexto, la investigación tomó una perspectiva básica, enfocándose en entender cómo se relacionan las variables estudiadas y por qué se buscó de manera sistemática establecer una nueva teoría del conocimiento.

En cuanto al nivel de profundidad, se trató de una investigación relacional-explicativa, ya que, conforme a lo señalado por Bilbao y Escobar (2020), este tipo de estudio no solo identificó vínculos entre variables, sino que también buscó comprender las causas que los originaron. A partir del análisis relacional, se avanzó hacia una interpretación causal, combinando procedimientos estadísticos con fundamentos teóricos, lo que permitió detectar asociaciones entre las variables de estudio, e interpretar los mecanismos que explicaron su comportamiento conjunto en un contexto institucional específico.

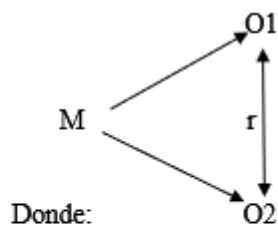
2.2. Diseño metodológico

De diseño no experimental, porque Guillen et al. (2020) señalaron que esta clase de metodología se caracteriza por no intervenir directamente sobre las variables independientes, o sea aquellas que ya se habían presentado o que el investigador no

tenía la capacidad de alterar. Los fenómenos fueron observados en su contexto natural, sin intervención externa. Asimismo, el estudio se estructuró bajo un diseño descriptivo-correlacional, el cual permitió caracterizar las variables involucradas y establecer relaciones entre ellas sin alterar su comportamiento, conforme a lo expuesto por Ponce y Pasco (2018). Se analizaron las prácticas de responsabilidad social empresarial y los grados de satisfacción laboral, y se examinaron sus conexiones a través de métodos estadísticos. El corte fue transversal, porque la obtención de datos se realizó en un solo instante en el tiempo. Esto permitió obtener una representación precisa de cómo estaban las variables y sus interacciones durante el año 2025, como lo señalan Alan y Cortez (2020).

Figura 1

Diseño correlacional



M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2 = Observación de la variable 2

r = Correlación entre las variables.

2.3. Población y muestra

Según Miller y Freund (2021), fue concebida como el total de elementos que tenían rasgos significativos para la investigación y sobre los cuales se buscó hacer inferencias. En este caso, los ochenta empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, fueron el grupo analizado.

Tabla 1

Población de estudio

Población	Total
Colaboradores	80

Nota: Datos obtenidos del centro de salud Santa Adriana–Juliaca.

Descripción

Según la tabla 1, dado que la población objetivo estuvo compuesta por un número reducido de colaboradores (N=80), se optó por aplicar el instrumento a la totalidad de los integrantes, realizando una enumeración completa. Esta estrategia garantiza la cobertura total del fenómeno estudiado, eliminando el error muestral y fortaleciendo la validez interna del análisis, indicó que la muestra representó una parte del total poblacional, elegida con la finalidad de conseguir información relevante sin tener que evaluar a todos sus miembros (López,2020).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica, se empleó la encuesta durante el desarrollo del estudio, porque permitió que se recopilaran y procesaran datos de forma ordenada y eficaz. Su utilización fue particularmente adecuada en el campo de las ciencias sociales y en investigaciones de campo, donde fue necesario conseguir información representativa a partir de una muestra extensa. Esta metodología permitió acceder de manera directa a las opiniones, conductas y percepciones relacionadas con las variables que se examinaban (Pereyra, 2020). La implementación de su sistema permitió que se obtuvieran datos cuantitativos vinculados con las variables en cuestión de los empleados del establecimiento sanitario Santa Adriana, en Juliaca.

Bonilla et al. (2025) afirmaron como instrumento un cuestionario, el cual contenía interrogantes escritas para registrar reacciones, valoraciones y actitudes de los participantes, su uso resultó adecuado en estudios sociales y educativos, debido a su capacidad para generar información estandarizada de forma ordenada y sistemática. Por ello este tipo de instrumento fue seleccionado con el propósito de obtener datos precisos sobre las variables en cuestión de los empleados del establecimiento sanitario Santa Adriana, en Juliaca, asegurando los resultados y su utilidad en el análisis estadístico.

La validación de las escalas empleadas en el estudio se realizó a través del juicio de expertos. De acuerdo con Hervás y Rabet (2021), se fundamentó en la valoración crítica de profesionales con experiencia reconocida en el área temática, quienes fueron convocados por su trayectoria y capacidad para emitir juicios informados sobre la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems. Para ello, se contó con la participación de especialistas identificados como referentes por sus

pares, quienes revisaron las categorías propuestas y evaluaron aspectos como la claridad conceptual, la coherencia interna, la relevancia de los ítems y la suficiencia de los contenidos en relación con las variables estudiadas. Ver anexo N° 4. El instrumento fue validado por Enrique Alberto Agreda Aranda, Pablo Ricardo Ciudad Fernández y Tania Lenina Alfaro Maurico.

Por otra parte, a lo largo del desarrollo de la investigación, se tuvo en cuenta la fiabilidad del instrumento como un elemento fundamental para asegurar que las mediciones fueran precisas. De acuerdo con lo que Flores y Sánchez (2025) indicaron, la confiabilidad se definió como la habilidad del instrumento de producir resultados estables y consistentes, disminuyendo así el margen de error durante la recopilación de datos. Se usó el coeficiente alfa de Cronbach para examinar este aspecto, lo que permitió determinar el grado de consistencia interna entre los ítems del cuestionario, enfocados en medir una misma dimensión teórica (Tejeda et al., 2024). El alfa de Cronbach en esta investigación fue 0,932 para la variable responsabilidad social empresarial y 0,918 satisfacción laboral, demostrando alta fiabilidad. Consulte anexo número 4. El software SPSS se utilizó para realizar el cálculo, lo cual aseguró que el procesamiento estadístico de los datos fuera técnicamente preciso.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estas técnicas fueron fundamentales para transformar los registros iniciales en datos que se pueden interpretar. (Táfur y Izaguirre, 2022). Se empleó una metodología rigurosa mediante el software IBM SPSS Statistics 26, lo que garantizó la fiabilidad de los resultados. En la primera fase, se desarrolló un análisis descriptivo que permitió identificar tendencias y frecuencias relativas en variables vinculadas a la responsabilidad social y la satisfacción laboral. Esta etapa facilitó una lectura estructurada del comportamiento institucional. Luego, se aplicaron pruebas de normalidad para validar la distribución estadística. Los resultados permitieron evidenciar vínculos entre el compromiso social y la percepción laboral. Las correlaciones halladas fortalecieron las inferencias sobre el impacto de la gestión social en el entorno organizacional.

2.6. Aspectos éticos en la investigación

Esta investigación se realizó en base al código de ética de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, teniendo como principios éticos la autonomía al reconocer la capacidad de autodeterminación de cada individuo, especialmente en contextos de vulnerabilidad. Asimismo, se aplicó el principio de no maleficencia, evitando cualquier daño intencional durante el proceso investigativo (Ayala, 2023). Así mismo la ética fue integrada desde el inicio del proyecto investigativo, evitando su reducción a una carga administrativa. Se promovió la formación ética del equipo, fortaleciendo la conciencia y el respeto por los protocolos establecidos (Santana y Valera, 2022). Finalmente se aplicó el principio de justicia al distribuir equitativamente los beneficios y riesgos entre los participantes, el investigador protegió a los grupos vulnerables, evitando cualquier exposición a situaciones de riesgo (Bonilla et al., 2025).

III. RESULTADOS

3.1.Resultados Descriptivos

Tabla 2

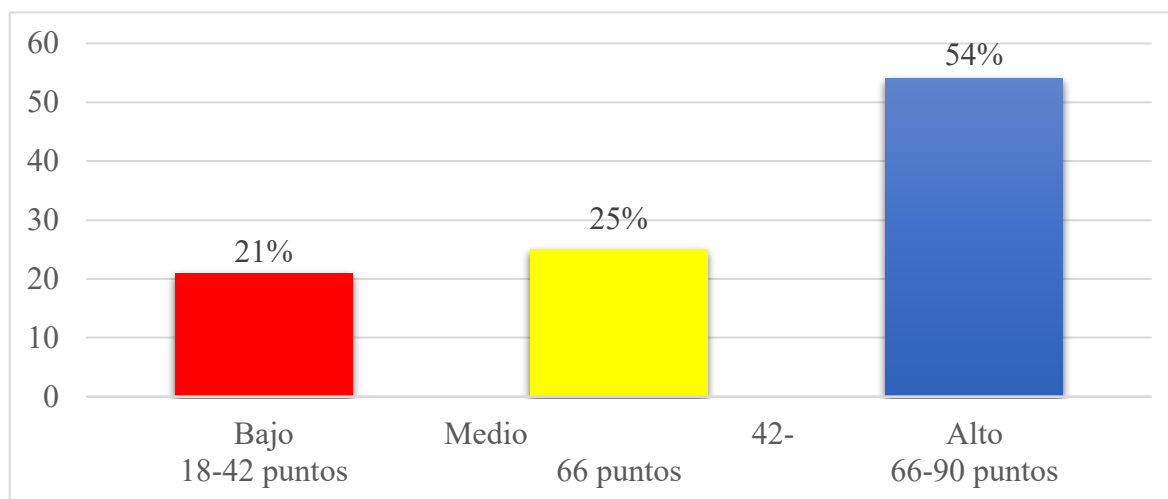
Nivel Frecuencial de la variable responsabilidad social empresarial

Niveles	f	%
Bajo	17	21%
Medio	20	25%
Alto	43	54%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de responsabilidad social en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 2

Nivel Frecuencial de la variable responsabilidad social empresarial



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 2 y Figura 2, las respuestas del 54% de encuestados indicaron que los niveles de la variable responsabilidad social empresarial fueron altos, mientras que el 25% señalaron niveles medios y un 21% reportaron niveles bajos. Esta distribución porcentual evidencia una percepción mayoritaria favorable hacia las prácticas de responsabilidad social implementadas en el centro de salud, aunque se identifican sectores con valoraciones intermedias y bajas que podrían requerir estrategias de fortalecimiento institucional.

Tabla 3

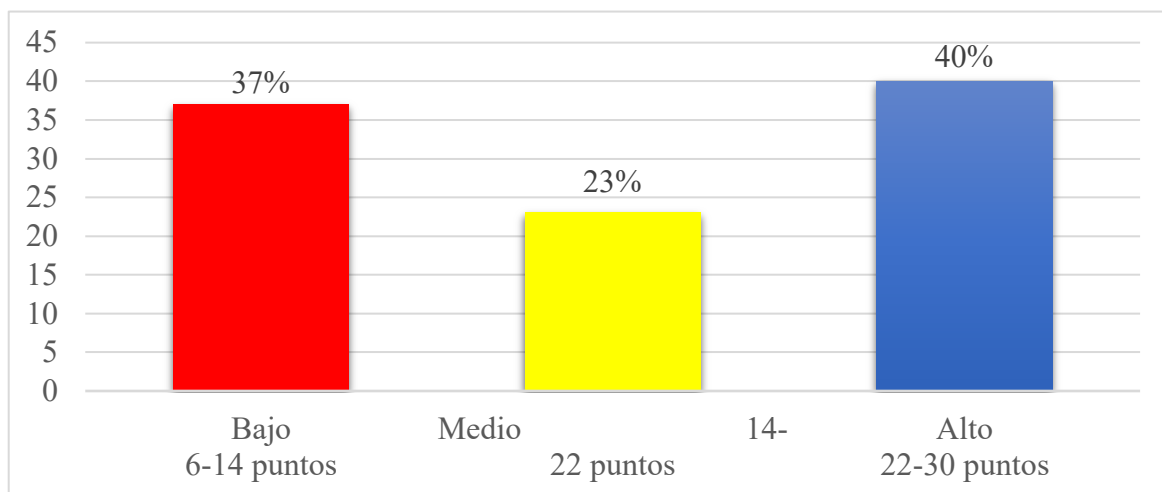
Nivel frecuencial de la dimensión responsabilidad económica

Niveles	f	%
Bajo	30	37%
Medio	18	23%
Alto	32	40%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de responsabilidad social en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 3

Nivel frecuencial de la dimensión responsabilidad económica



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 3 y Figura 3, las respuestas del 40% de encuestados indicaron que los niveles de la dimensión responsabilidad económica fueron altos, mientras que el 23% señalaron niveles medios y un 37% reportaron niveles bajos. Esta distribución revela una percepción institucional dividida, donde si bien predomina el nivel alto, existe una proporción considerable de usuarios que identifican deficiencias económicas.

Tabla 4

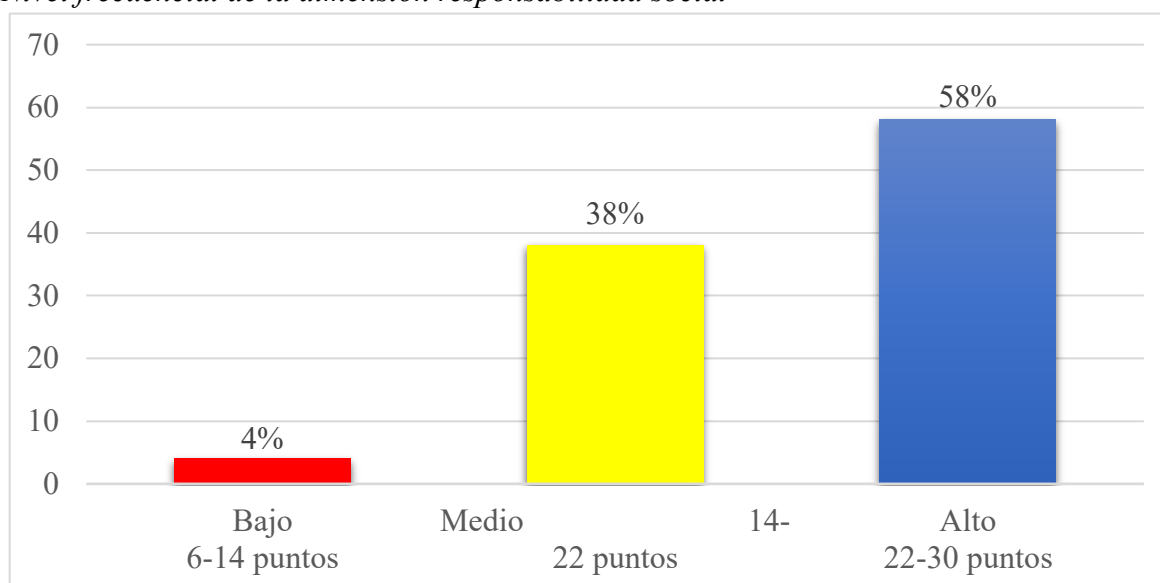
Nivel frecuencial de la dimensión responsabilidad social

Niveles	f	%
Bajo	3	4%
Medio	31	38%
Alto	46	58%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de responsabilidad social en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 4

Nivel frecuencial de la dimensión responsabilidad social



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 4 y Figura 4, las respuestas del 58% de encuestados indicaron que los niveles de la dimensión responsabilidad social fueron altos, mientras que el 38% señalaron niveles medios y un 8% reportaron niveles bajos. Esta distribución revela una percepción institucional ampliamente favorable respecto al compromiso social del centro de salud, destacando prácticas orientadas al bienestar comunitario, la equidad y la inclusión. No obstante, el grupo minoritario que reporta niveles bajos sugiere oportunidades de mejora en la articulación social y la participación ciudadana.

Tabla 5

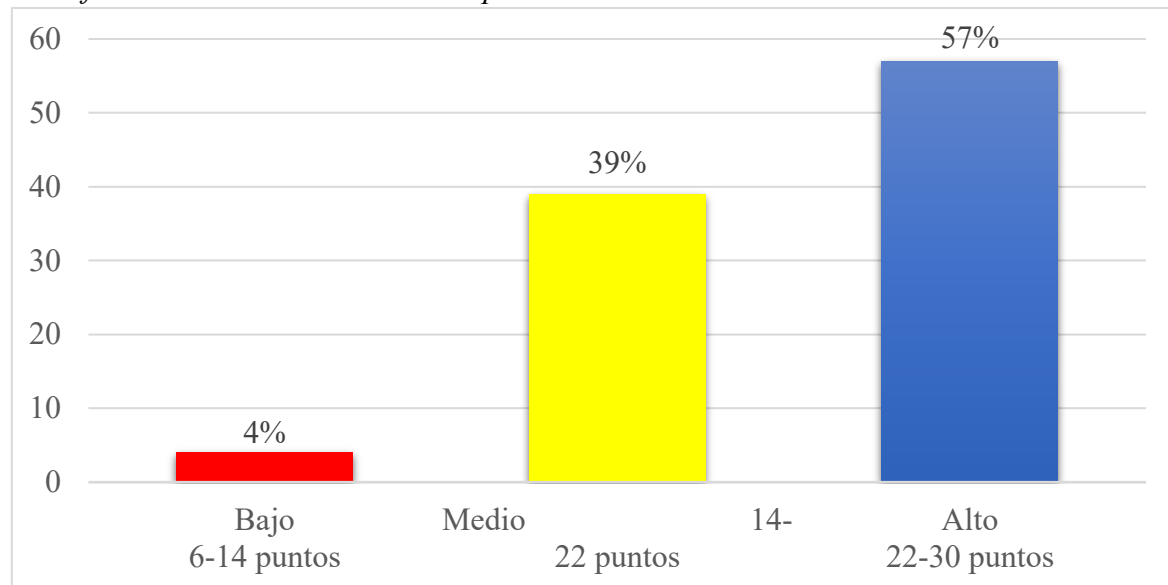
Nivel frecuencial de la dimensión responsabilidad medioambiental

Niveles	f	%
Bajo	3	4%
Medio	31	39%
Alto	46	57%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de responsabilidad social en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 5

Nivel frecuencial de la dimensión responsabilidad medioambiental



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 5 y Figura 5, las respuestas del 57% de encuestados indicaron que los niveles de la dimensión responsabilidad medioambiental fueron altos, mientras que el 39% señalaron niveles medios y un 5% reportaron niveles bajos. Esta distribución evidencia una percepción institucional mayoritariamente favorable respecto al compromiso ambiental del centro de salud, destacando prácticas orientadas al cuidado del entorno, el manejo responsable de los desechos y la utilización eficaz de los recursos. Sin embargo, el porcentaje minoritario que reporta niveles bajos sugiere la necesidad de reforzar acciones sostenibles en áreas específicas.

Tabla 6

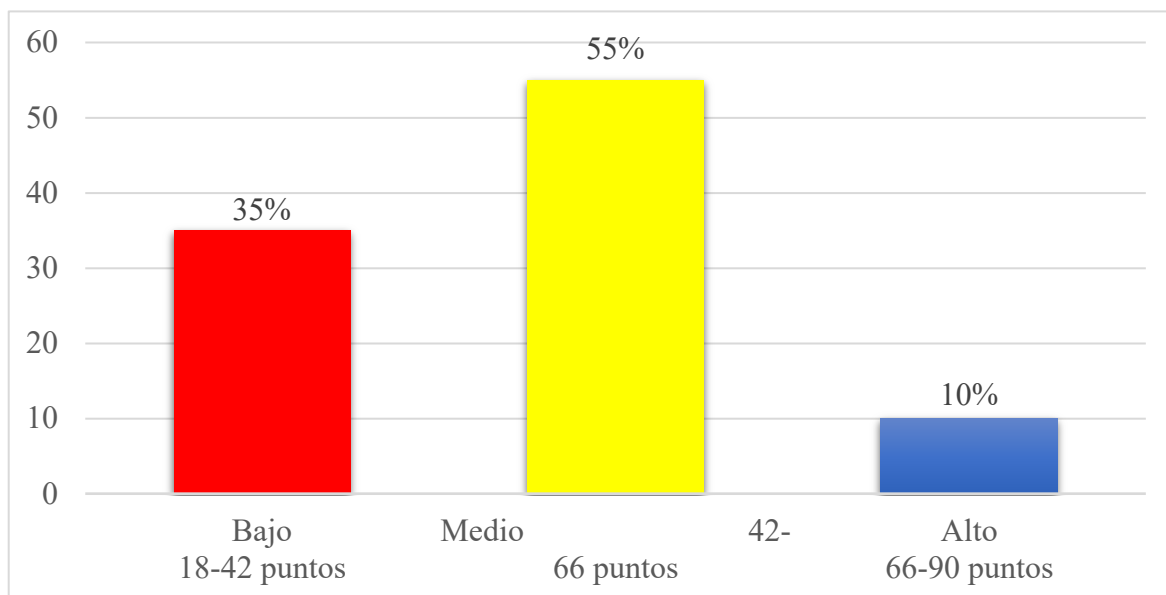
Nivel frecuencial de la variable Satisfacción laboral

Niveles	f	%
Bajo	28	35%
Medio	44	55%
Alto	8	10%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 6

Nivel frecuencial de la variable Satisfacción laboral



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 6 y Figura 6, en base a las respuestas de un 55% de los participantes los niveles de satisfacción laboral fueron medios, mientras que de acuerdo al 35% bajos y solo un 10% altos. Esta distribución revela una percepción predominantemente moderada respecto a la satisfacción en el entorno laboral, aunque el porcentaje elevado en el nivel bajo sugiere la existencia de factores críticos que podrían estar afectando el bienestar profesional del personal. El nivel alto, aunque minoritario, indica que algunos trabajadores sí experimentan condiciones laborales favorables, lo cual podría servir como referencia para buenas prácticas internas.

Tabla 7

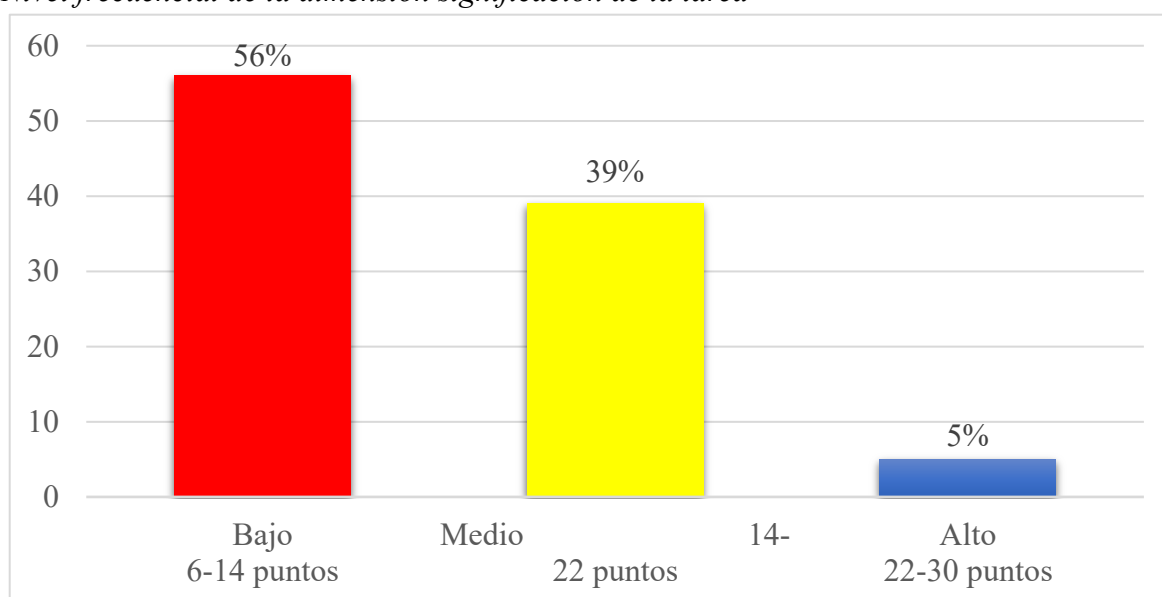
Nivel frecuencial de la dimensión significación de la tarea

Niveles	f	%
Bajo	45	56%
Medio	31	39%
Alto	4	5%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 7

Nivel frecuencial de la dimensión significación de la tarea



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 7 y Figura 7, en base a las respuestas de un 56% de los participantes los niveles de significación de la tarea fueron bajos, mientras que de acuerdo al 39% fueron medios y solo un 5% altos. Esta distribución revela una percepción institucional predominantemente desfavorable respecto al valor que los trabajadores atribuyen a sus funciones dentro del entorno laboral, lo cual podría estar incidiendo negativamente en su motivación y sentido de propósito. El nivel alto, aunque minoritario, indica que algunos colaboradores sí perciben sus tareas como significativas, lo cual podría servir como referencia para fortalecer el reconocimiento institucional y las estrategias de vinculación profesional.

Tabla 8

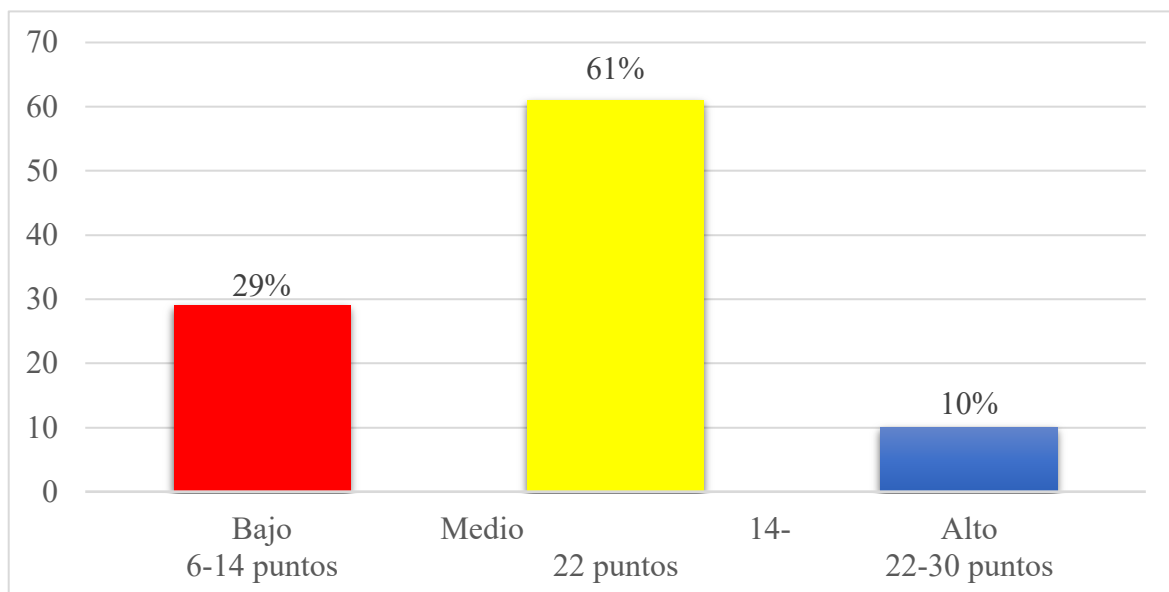
Nivel frecuencial de la dimensión condiciones de trabajo

Niveles	f	%
Bajo	23	29%
Medio	49	61%
Alto	8	10%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 8

Nivel frecuencial de la dimensión condiciones de trabajo



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 8 y Figura 8, en base a las respuestas de un 61% de los participantes los niveles de condiciones de trabajo fueron medios, mientras que de acuerdo al 29% fueron bajos y solo un 10% altos. Esta distribución revela una percepción predominantemente moderada respecto a las condiciones laborales dentro del centro de salud, aunque el porcentaje considerable en el nivel bajo sugiere la existencia de limitaciones estructurales o logísticas que podrían estar afectando el desempeño y bienestar del personal. El nivel alto, aunque minoritario, indica que algunos trabajadores sí experimentan entornos laborales favorables, lo cual podría servir como referencia para fortalecer las políticas internas de infraestructura, equipamiento y clima organizacional.

Tabla 9

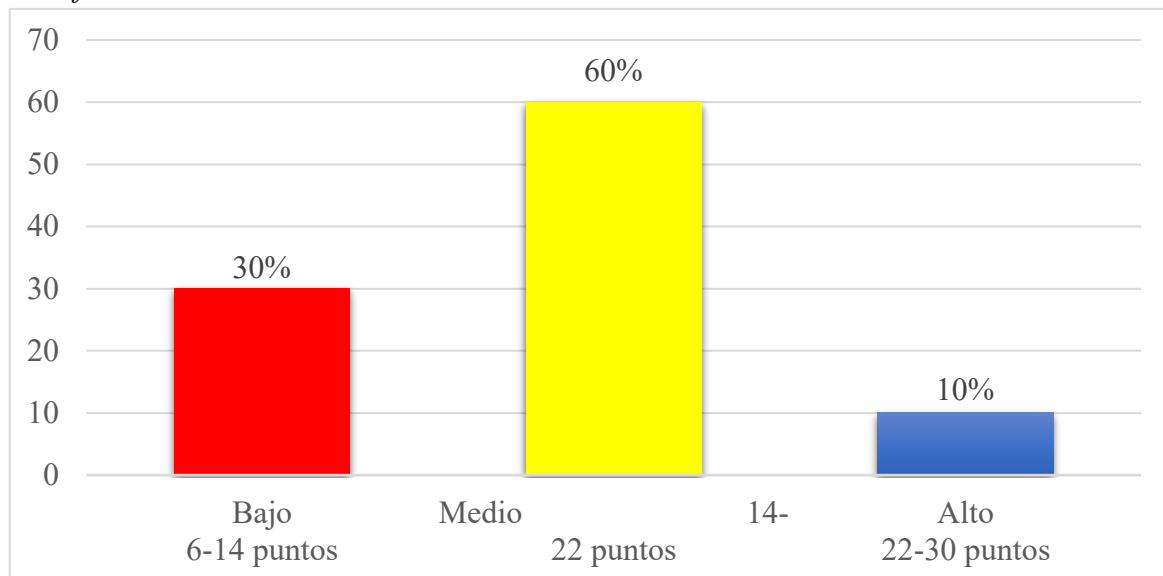
Nivel frecuencial de la dimensión reconocimiento

Niveles	f	%
Bajo	24	30%
Medio	48	60%
Alto	8	10%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Figura 9

Nivel frecuencial de la dimensión reconocimiento



Nota. Elaboración propia.

Descripción

Según la Tabla 9 y Figura 9, en base a las respuestas de un 60% de los participantes los niveles de reconocimiento fueron medios, mientras que de acuerdo al 30% fueron bajos y solo un 10% altos. Esta distribución revela una percepción institucional predominantemente moderada respecto al reconocimiento laboral, lo cual podría reflejar prácticas internas que, si bien existen, aún no logran consolidarse plenamente. El porcentaje elevado en el nivel bajo sugiere que una parte significativa del personal no se siente valorada por sus aportes, lo que podría afectar la motivación y el compromiso.

3.1. Resultados Inferenciales

Prueba de normalidad

Para este cálculo, se emplea la organización de los datos para verificar la presencia o ausencia de una distribución normal. Por consiguiente, se llevó a cabo un análisis de normalidad mediante herramientas como Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov; se verificó la prueba de hipótesis en función del tamaño de la muestra, trabajando de la siguiente manera:

H₀: Los datos no tienen una distribución normal

H_i: Los datos tienen una distribución normal

Tabla 10

Prueba de normalidad de responsabilidad social empresarial y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social empresarial	,897	80	<,001
Satisfacción laboral	,932	80	<,001

Nota. Data de resultados obtenidos de SPSS27

Descripción

Según la Tabla 10, Se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov en las variables satisfacción laboral y responsabilidad social empresarial. La significancia fue menor a .001 en ambos casos, lo que sugiere que los datos no siguen una distribución normal. Esto hace necesario aceptar la hipótesis nula de normalidad. Por lo tanto, se aconseja emplear análisis no paramétricos, como Spearman, en las investigaciones posteriores.

Objetivo general: Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H1. Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

H0. No existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Tabla 11

Resultados de correlación la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral

		Responsabilidad social empresarial	Satisfacción laboral
	Correlación	1	,670**
Rho de spearman	Sig.		,005
	N	80	80

Nota. Data de resultados obtenidos de SPSS 27.

Descripción

En la tabla 11, el análisis inferencial revela una conexión estadísticamente positiva moderada entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral (Rho = ,670; $p = ,000$). Por consiguiente, la hipótesis de investigación es aceptada y la nula rechazada, indicando la presencia de una correlación fuerte entre ambas variables. Estos resultados evidencian que el incremento en prácticas socialmente responsables se asocia con mayores niveles de satisfacción en el personal. Por lo tanto, fortalecer la responsabilidad institucional podría traducirse en mejoras directas en el clima laboral y el compromiso organizacional.

Objetivo específico 1: Identificar la correlación entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Hipótesis específica 1

H1. Existe relación significativa entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

H0: No existe relación significativa entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Tabla 12

Resultados de la correlación entre responsabilidad económica y la satisfacción laboral

		Responsabilidad económica	Satisfacción laboral
	Correlación	1	,440**
Rho de Spearman	Sig.		,002

Nota. Data de resultados obtenidos de SPSS 27.

Descripción

En la Tabla 12, la relación entre la satisfacción laboral y la responsabilidad económica tuvo un $(Rho = ,440; p = ,002)$, lo cual es estadísticamente positiva, aunque moderada, según el análisis inferencial. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, lo que señala que existe una correlación moderada entre las dos variables. Estos resultados indican que, si se lleva a cabo una gestión económica responsable y eficiente, el nivel de satisfacción del personal aumenta. Por ende, fortalecer las prácticas financieras a nivel institucional podría ayudar a mejorar el compromiso organizacional y el bienestar en el trabajo.

Objetivo específico 2: Identificar el vínculo entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

H0: No existe relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Tabla 13

Prueba de correlación entre responsabilidad compartida y la satisfacción laboral

		Responsabilidad compartida	Satisfacción laboral
	Correlación	1	,520**
Rho de Spearman	Sig.		,000
	N	80	80

Nota. Data de resultados obtenidos de SPSS 27.

Descripción

En la Tabla 13, el análisis inferencial muestra una relación moderadamente positiva entre la responsabilidad compartida y la satisfacción del trabajo en la institución sanitaria Santa Adriana-Juliaca ($Rho = ,520; p = ,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de

investigación y se rechaza la nula, lo que señala que existe una correlación moderada. Estos hallazgos indican que, cuando el trabajo y las decisiones se distribuyen de manera justa entre los empleados, el nivel de satisfacción laboral aumenta. Así, promover la colaboración y el trabajo en equipo podría reforzar el compromiso de la institución y el bienestar de la organización.

Objetivo específico 3: Determinar la correlación entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

H0: No existe relación significativa entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud Santa Adriana–Juliaca, 2025.

Tabla 14

Prueba de Correlación entre responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral

		Responsabilidad medioambiental	Satisfacción Laboral
	Correlación	1	,610**
Rho de Spearman	Sig.		,000
	N	80	80

Nota. Data de resultados obtenidos de SPSS 27.

Descripción

En la Tabla 14, el análisis inferencial muestra una correlación moderada positiva entre la satisfacción laboral y la responsabilidad medioambiental en el centro de salud Santa Adriana-Juliaca ($p = 0,000$; $Rho = 0,610$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, lo que señala una correlación entre las dos variables de moderada a alta. Estos hallazgos indican que el compromiso de la institución con el cuidado del medio ambiente está directamente relacionado.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, mediante el Alfa de Cronbach 0.932 en base a la variable independiente y 0.918 la dependiente, sobre una muestra de 80 casos válidos. Se aplicó Kolmogórov-Smirnov, recomendada para muestras mayores a 50. Los resultados arrojaron valores de significancia inferiores a 0.001 en ambas variables, lo que indicó datos con distribución no normal, justificando la aplicación de Spearman. Según los resultados presentados en la Tabla 11, se identificó una correlación positiva moderada entre variables de acuerdo con Spearman de 0.670 y un valor bilateral de 0.000. Este hallazgo evidenció que el fortalecimiento de prácticas socialmente responsables se asoció directamente con mayores niveles de satisfacción en el personal, impactando positivamente en el clima laboral.

Chandler (2022) argumentó que la responsabilidad social empresarial fue un elemento estratégico fundamental para crear valor sostenible en las organizaciones. Además, Barrio (2019) destacó que la responsabilidad social empresarial adoptó una perspectiva de gestión contemporánea, situando a las entidades como participantes activos en el desarrollo de una sociedad equitativa y sustentable. Padilla (2023) investigó esta asociación en un establecimiento de salud de Trujillo, logrando un coeficiente Spearman de 0.819**. Por su parte, Luna (2023) determinó según Spearman un valor de 0.923** con significancia bilateral de 0.000 en el Hospital de Emergencia Essalud en Iquitos. Por último, Guevara (2024) encontró (Spearman = 0.576) entre la satisfacción laboral y la responsabilidad social de las empresas en el Hospital San José de Chincha.

De tal manera, en el Objetivo específico 1: Identificar la correlación entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, según los resultados obtenidos en la Tabla 3 y la Figura 3, el 40 % de los participantes indicaron niveles altos en esta dimensión, mientras que el 23 % se ubicaron en niveles medios y el 37 % reportaron niveles bajos. En relación con el análisis inferencial, los resultados presentados en la Tabla 12 evidenciaron según Spearman un valor de 0.440 y un valor bilateral de 0.002. Esta distribución reveló una percepción institucional dividida: aunque predominó el nivel alto, una proporción significativa de colaboradores identificó deficiencias en el manejo económico, lo que sugirió la necesidad

de fortalecer la eficiencia en el uso de recursos y la transparencia financiera dentro del centro de salud.

Este descubrimiento está vinculado, desde una perspectiva teórica, con Castro y Bande (2021), quienes afirmaron que el objetivo de la responsabilidad económica era crear valor ético y sostenible. Además, Rojas (2022) realizó un estudio obteniendo un coeficiente de Spearman de 0.544. También Pacheco (2023) determinó según Spearman confirmó una relación positiva en general entre la satisfacción laboral y la responsabilidad social ($p = 0.028$; $r = 0.245$).

Por otro lado, según el objetivo específico 2: Identificar el vínculo entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, se obtuvo como resultados obtenidos en la Tabla 4 y la Figura 4 que el 96% de los participantes indicaron niveles altos y medios y solo un 8 % reportaron niveles bajos. En cuanto al análisis inferencial, los resultados presentados en la Tabla 13 evidenciaron según Spearman un valor de 0.520 y un valor bilateral de 0.000. Permitió aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, confirmando una percepción institucional mediamente favorable respecto al compromiso social del centro de salud, destacando prácticas orientadas al bienestar comunitario, la equidad y la inclusión. No obstante, la presencia de un grupo minoritario con percepción baja sugirió oportunidades de mejora en la articulación social y la participación ciudadana.

Estos hallazgos están relacionados, desde un punto de vista teórico, con el trabajo de Castro y Bande (2021), quienes indicaron que la dimensión social de la responsabilidad empresarial tuvo como finalidad crear valor ético y moral. Por otro lado, Jiménez et al. (2020) mediante una correlación rho de Spearman ($r = 0.55$; $p < 0.01$). Asimismo, Hassanie et al. (2021) examinaron cómo la responsabilidad social corporativa influyó en los resultados laborales de profesionales sanitarios en centros privados. A través de un modelo correlacional cuantitativo de rho Spearman ($p = 0.933$).

Finalmente, el objetivo específico 3: Determinar la correlación entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, obtuvo en la Tabla 5 y la Figura 5 que el 96% de los participantes indicaron niveles altos y medios y solo un 5 % reportaron niveles bajos. vinculadas a la participación activa del personal en iniciativas ecológicas. En relación con el análisis inferencial, los resultados presentados en la Tabla 14 revelaron según Spearman un valor de 0.610 y un valor bilateral de 0.000. Esta distribución evidenció una percepción

institucional mayoritariamente favorable respecto al compromiso ambiental del centro de salud, destacando prácticas orientadas al cuidado del entorno. Sin embargo, el porcentaje minoritario que reportó niveles bajos sugirió la necesidad de reforzar acciones sostenibles en áreas específicas, especialmente aquellas

Estos resultados se vinculan teóricamente con Castro y Bande (2021), quienes afirmaron que el propósito primordial de la dimensión medioambiental de la responsabilidad social empresarial era cumplir con lo estipulado legalmente y éticamente. Asimismo, Reyes et al. (2022) realizaron un estudio acerca de las variables obteniendo un coeficiente de Spearman del 0.904. Por otra parte, Baltazar (2023) halló, a través de Spearman ($p = 0.01$), que existía una relación. Cheah y Lim (2024) finalmente lograron un Spearman de ($r = 0.555$; $p < 0.001$).

V. CONCLUSIONES

En base al objetivo general: Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, se concluyó que ambos estudios tenían una correlación positiva moderada, de acuerdo con spearman de 0.670 y una significancia bilateral de 0.000; por lo tanto, se admitió la hipótesis alterna y se desechó la nula. Así mismo, se identificó que el 54 % y el 55 % de los participantes reportaron niveles altos y medios de responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral respectivamente. Estos resultados indicaron que el centro de salud emplea prácticas socialmente responsables para mejorar el clima organizacional, debido a que todavía tiene obstáculos estructurales.

Según el objetivo específico 1: Identificar la correlación entre la responsabilidad económica y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, se concluyó una correlación positiva moderada de acuerdo con Spearman de 0.440 y una significancia bilateral de 0.002, por lo tanto, se admitió la hipótesis alterna y se desechó la nula. En ese sentido, el 40 % de los encuestados reportaron niveles altos en responsabilidad económica, mientras que el 37 % indicaron niveles bajos de satisfacción laboral. Esto evidenció que las acciones económicas no han logrado fortalecer el bienestar interno de forma significativa.

Por otro lado, de acuerdo al objetivo específico 2: Identificar el vínculo entre la responsabilidad social compartida y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, se concluyó una correlación positiva moderada de acuerdo con Spearman de 0.520 y una significancia bilateral de 0.000, por lo tanto, se admitió la hipótesis alterna y se desechó la nula. El 96 % de los participantes percibieron niveles altos y medios en esta dimensión, lo cual reflejó que las acciones colaborativas y el compromiso institucional van de la mano, pero aún tienen diferencias.

Finalmente, en el objetivo específico 3: Determinar la correlación entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana–Juliaca, 2025, se concluyó una correlación positiva moderada de acuerdo con Spearman de 0.610 y una significancia bilateral de 0.000, por lo tanto, se admitió la hipótesis alterna y se desechó la nula. En esa línea, el 96 % de los encuestados indicaron niveles altos y medios en responsabilidad medioambiental. Estos resultados señalaron que, aunque el compromiso ambiental institucional fortaleció la percepción laboral positiva entre los colaboradores aún quedan ciertas fallas que mejorar.

VI. RECOMENDACIONES

A la dirección del centro de salud y al área de gestión institucional, se recomienda reforzar la articulación estratégica entre las políticas internas de bienestar en el trabajo y las prácticas de responsabilidad social empresarial, a través del establecimiento de campañas de salud preventiva para la comunidad que involucren a los empleados; la formación de comités mixtos con el objetivo de elaborar proyectos con repercusión social y laboral; así mismo la realización de jornadas institucionales de voluntariado que sean reconocidas internamente.

A la unidad de administración y al área de recursos humanos, se recomienda que examinen los sistemas de responsabilidad económica institucional, centrándose en la correlación entre las inversiones efectuadas y el efecto que percibe el personal, se aconseja, para eso, poner en marcha procesos de evaluación regulares que contengan auditorías internas enfocadas en el bienestar y sondeos sobre la percepción laboral. Además, se sugiere crear matrices de correlación entre el gasto y la satisfacción, lo que permitiría tomar decisiones presupuestarias más eficaces.

A la oficina de participación social, se recomienda consolidar espacios de corresponsabilidad institucional, mediante dinámicas colaborativas, reconocimiento de iniciativas compartidas y retroalimentación horizontal entre áreas.

A la unidad de gestión ambiental y al área de bienestar laboral, se recomienda consolidar espacios de corresponsabilidad institucional que fomenten la colaboración activa entre áreas, lo cual ayuda a fortalecer el sentido de pertenencia y la cohesión organizacional, así mismo implementar dinámicas de participación como proyectos conjuntos, mesas de diálogo y talleres interáreas. Es necesario institucionalizar el reconocimiento de iniciativas colaborativas a través de mecanismos sostenibles y visibles. También se propone implementar sistemas de retroalimentación horizontal que posibiliten la evaluación de procesos sin jerarquías, fomentando así la transparencia y el mejoramiento continuo. Estas medidas ayudarán a crear una cultura organizacional fundamentada en la confianza, el compromiso colectivo y la equidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2020). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Machala Ecuador: UTMACH. Obtenido de <https://anyflip.com/kgwsu/zyde/basic>
- Andrade, C. (2021). Responsabilidad social empresarial: Una breve revisión teórica para el caso ecuatoriano. *Sapientiae*, 7(1), 106-117. doi:<https://orcid.org/0000-0003-2660-6783>
- Arias, D & Cangalaya, L. (2024). La tesis: mitos y errores. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_tesis_mitos_y_errores/JdoJEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Contaduría Pública [ALAFEC]. (21 de octubre de 2014). La teoría de la legitimidad y su impacto en la información contable social-ambiental. *aDResearch ESIC*, 6(6), 1-19. Obtenido de <https://repositorios.fca.unam.mx/alapec/docs/asambleas/xiv/ponencias/2.10.pdf>
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, M & Pérez, M. (2023). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus*, 7, 1-14. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100112
- Barrio, E. (2019). Responsabilidad social corporativa: De la noción a la gestión. Barcelona, España: Editorial UOC, S.L. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Responsabilidad_social_corporativa/UX4tEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y administración*(226), 73-92. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005
- Bayón, J. (2019). Cultura empresarial. Madrid, España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Cultural_empresarial/hXblDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Bilbao, J., & Escobar, P. (2020). Investigación y educación superior [Libro electrónico]. Independently published. Ciudad de México, México: Independently published. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/INVESTIGACION_Y_EDUCACION_SUPERIOR/W67WDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Bonhoeffer, D. (2023). Ética. Madrid, España: Trotta. Obtenido de <https://www.google.com.pe/books/edition/%C3%89tica/djTdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0>
- Bonilla, E., Heredia, V & González, J. (2025). Elaboración de tesis: Una guía para estudiantes y docentes. ciudad de México, México: Fontamara S. A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Elaboraci%C3%B3n_de_tesis/-Zh3EQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Bustamante, M., Gálvez, N & Arrunátegui, B. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. Revista Venezolana de Gerencia, 28(9), 150–161. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142736>
- Cajiga, J. (2004). El concepto de responsabilidad social empresarial. Ciudad de México: Cemefi. Obtenido de <https://www.cemefi.org/centrodedocumentacion/1426.pdf>
- Calle, A., Erazo, J & Vásquez, E. (2022). Impacto de la responsabilidad social empresarial en las instituciones de salud privadas de Azogues, Ecuador. Revista universidad y sociedad, 14(5), 621-629. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000500621
- Cardozo, V. (2024). El sinuoso océano del ambiente laboral tóxico. Virginia Andrea Cardozo Uz. Virginia Andrea Cardozo Uz. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/El_sinuoso_oc%C3%A9ano_del_ambiente_laboral/u8H3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Carrasco, O., Castillo, E., Reyes, C & Salas, R. (2022). Estresores laborales y satisfacción. Revista Cubana de Enfermería, 28, 1-16. Obtenido de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4398/863>
- Castro, S & Bande, B. (2021). Responsabilidad social corporativa: un enfoque centrado en el consumidor (1ª ed ed.). Madrid, España: Editorial Dykinson. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Responsabilidad_social_corporativa_un_en/nIVjEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Centro de Salud CLAS Santa Adriana. (2012). Obtenido de <https://cssantadriana.blogspot.com/>
- Chandler, D. (2022). Responsabilidad social corporativa estratégica: Creación de valor sostenible (5th ed ed.). California , Estados unidos : SAGE Publications. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Strategic_Corporate_Social_Responsible/5JFwEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Cheah, J & Lim, K. (2024). Responsabilidad social corporativa interna y externa en la satisfacción laboral de los empleados durante una pandemia: Una perspectiva de la industria de dispositivos médicos. Elsevier., 42(4), 584-594. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.04.003>
- Del Pino, R & Martínez, J. (2022). Manual para la elaboración y defensa del trabajo fin de Grado en Ciencias de la Salud (2ª ed ed.). Madrid, España: Elsevier Health Sciences. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_para_la_elaboraci%C3%B3n_y_defensa_de/o-1bEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Echeverría, Á., Guzmán, R., Rumbaut, D., Robinson, J., García, S & Toldzoran, G. (2025). Educación en la era digital: Inteligencia artificial y metodología cuantitativa para la investigación. Ciudad de México, México: Lieworking Editorial. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/EDUCACI%C3%93N_EN_LA_ERA_DIGITAL_INTELIGENCI/bO9XEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Fernández, J & Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDRResearch ESIC, 6(6), 130-143. doi:10.7263/ADR.RSC.006.07
- Flores, J & Sánchez, R. (2025). Nuevas perspectivas de la investigación en física educativa. Ciudad de México, México: Comunicación Científica. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Nuevas_perspectivas_de_la_investigaci%C3%B3n/84FTEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Galaz, J. (2003). La satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad. ciudad de méxico, México : ANUIES. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_satisfacci%C3%B3n_laboral_de_los_acad%C3%A9micos_mexicanos_en_una_universidad/xgmIpSVU6XUC?hl=es-419&gbpv=0

- Gan, F., Gan, F & Triginé, J. (2006). Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. (D. d. Santos, Ed.) Madrid, España. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_instrumentos_de_gesti%C3%B3n_y_des/wlExjlBo8QMC?hl=es-419&gbpv=0
- García, A. M., Ronda, E., García, F., Delclos, G., & Clanchet, C. (2022). Salud laboral: Técnicas y conceptos para prevenir los riesgos en el trabajo. Barcelona, España: Elsevier Health Sciences. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Salud_laboral/zY1hEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Gobbini, J. (2019). Ajuste persona-ambiente: Un enfoque desde la perspectiva de la teoría de la adecuación laboral. Mar del Plata, Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata. Obtenido de <file:///C:/Users/Ricardo/Downloads/01095.pdf>
- Guevara, L. (2024). Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral en hospital San José de Chincha. Universidad San Ignacio de Loyola, Chincha, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/58939316-c98f-4f0d-90e1-ad57e24d7a78/content>
- Guillen, O; Sánchez, M; Begazo, L. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. (O. R. Valle, Ed.) Lima, Perú. doi:https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Hadi, M.; Martel, C.; Huayta, F.; Rojas, R.; & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis (1 ed.). Puno, Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Obtenido de <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Hassanie, S., Karadas, G y Emeagwali, O. (2021). ¿Influye la RSE en los resultados laborales en el sector sanitario? El papel mediador de la identificación organizacional y el apego laboral. *Sustainability*, 15(9840), 1-16. doi:<https://doi.org/10.3390/su13179840>
- Hervás, C y Rabet, R. (2021). Innovación en la docencia e investigación de las ciencias sociales y de la educación. Madrid, España: Dykinson S.L. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Innovaci%C3%B3n_en_la_docencia_e_investigaci/hIVjEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Holm, D. (2021). Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales. Madrid, España: Grupo Vandí. Obtenido de

- https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de_la_sociologia_del_trabajo_y_de_fc5UEQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Huamani, J., Vilca, J., Huaynacho, M & Meza, E. (2025). Ética y responsabilidad social empresarial en las organizaciones. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 1285-1302. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3417>
- Jiménez, A., Bravo, C & Toledo, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de Investigación en Psicología*, 23, 63–79. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n23/n23_a06.pdf
- Kamwiyo, M & Nyakora, M. (2021). Programas de responsabilidad social corporativa y satisfacción de los empleados en organizaciones privadas de salud (PHCO) en Malawi. *International Journal of Latest Research in Engineering and Management*, 5(3), 1-9. Obtenido de <http://ijlrem.org/vol5-issue3.php>
- López, L. (2020). *Bioestadística y sus aplicaciones*. Ciudad de México, México: Editorial Digital UNID. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/BIOESTAD%C3%8DSTICA_Y_SUS_APLICACIONES/HM5qEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Luna, V. (2023). Responsabilidad social y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital de Emergencia de EsSalud, Iquitos 2023. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/9841/Veronica_Tesis_Titulo_2023.pdf?sequence=1
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29(2153), 1-18. doi:<http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Márquez, Y., Alcívar, B., Negrín, E & González, M. (2023). La importancia de la responsabilidad social empresarial y la cultura organizacional en una empresa constructora. *Episteme*, 10(4), 452-465. doi:<https://doi.org/10.61154/rue.v10i4.3230>
- Miller, I & Freund, J. (2021). *Probabilidad y estadística para ingenieros*. (Reverte, Ed.) Londres, Reino Unido: Pearson Educación. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Probabilidad_y_estad%C3%ADstica_para_ingenie/qoFJEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Montoya, P., Bello, N & Neira, J. (2021). Relación entre calidad de vida laboral y satisfacción laboral en el equipo de atención primaria de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(261), 126–132. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2020000400004
- Naupas, H., Meja, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W., & Nova, E. (2023). *Metodología de la investigación total: Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis (1ª ed ed.)*. Bogota , Colombia : Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_total/0djDEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Objetivo de Desarrollo Sostenible [ODS]. (2023). Objetivo 8: Estimular la generación de empleo, el trabajo digno para todos y el desarrollo económico sostenible e inclusivo. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Pacheco, G. (2023). Relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de industria farmacéutica, Arequipa 2023. Universidad LaSalle, Arequipa , Perú . Obtenido de <https://repositorio.ulasalle.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12953/261/2.G.Pacheco-Tesis%20final.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Padilla, B. (2023). Responsabilidad social y satisfacción laboral del personal en un centro de salud en la ciudad de Trujillo, 2022. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37047/Padilla%20Marin%20%20Brian%20Nahuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC): Manual*. Lima, Perú . Obtenido de <https://www.studocu.com/latam/document/rafael-urdaneta-university/evaluacion-psicologica/manual-escala-sl-spc/108158741>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Klik. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Ponce, M., & Pasco, M. (2018). *Guía de Investigación en Gestión*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú: PUCP. Obtenido de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/172009>

- Pujol, L, & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quintana, D & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123–132. Obtenido de <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
- Reyes, L., Leyva del Toro, C., Pérez, R & Sánchez, A. (2022). Variables de la responsabilidad social corporativa. Un modelo de ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 12(24), 286–305. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8740756>
- Rojas, J. (2022). Satisfacción laboral y las condiciones de trabajo hospitalario del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Perú 2019. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú . Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/71a01cad-0a83-44cc-af35-ea9b051de791/content>
- Salazar, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H. & Hernández, D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 1-11. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273
- Santander, M & Herrera, C. (2022). *La organización y sus matices: Una visión sistemática*. Santiago, Chile: Universidad de Santiago de Chile. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_organizaci%C3%B3n_y_sus_matices/72mxEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Severino, P., Villalobos, J., González, N & Ramírez, R. (2020). Perspectiva de la responsabilidad social empresarial de la salud pública chilena. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(2), 1397–1421. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890335>
- Spector, E. (2012). *Satisfacción laboral: aplicación, evaluación, causas y consecuencias*. California, Estados Unidos : SAGE Publications. Obtenido de <https://sk.sagepub.com/book/mono/job-satisfaction/toc>

- Táfur, R y Izaguirre, M. (2022). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Bogotá, Colombia: Alpha Editorial. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_hacer_un_proyecto_de_investigaci%C3%B3n/3tavEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Tejeda, M., Franco, F y Hernández, G. (2024). *Desarrollo de habilidades directivas para emprendedores: Enfoque en el sector salud en México*. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_de_habilidades_directivas_par/JO42EQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Videnza Consultores. (2024). *Situación actual del sistema de salud peruano*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/situacion-actual-del-sistema-de-salud-peruano-final.pdf>
- Wulf, E. (2018). *Responsabilidad social empresarial: Un desafío corporativo*. Serena, Chile: Universidad de La Serena. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Responsabilidad_Social_Empresarial/ymKtDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Zafra, J., Tenorio, J & Bazalar, J. (2020). Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(2), 1-17. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e1414/>
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J & Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. Holguín, Cuba: Universidad de Holguín. doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Responsabilidad social empresarial y la satisfacción del trabajo de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca.			
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción del trabajo de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca?</p> <p>Problemas Específicos PE1 ¿Qué relación existe entre la responsabilidad económica y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025? PE2 ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025? PE3 ¿Qué relación existe entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025?</p>	<p>Hipótesis General H1. Existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. H0. No existe una relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025.</p> <p>Hipótesis Específicas H1. Existe relación significativa entre la responsabilidad económica y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. H0. No existe relación significativa entre la responsabilidad económica y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. H1. Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. H0. No existe relación significativa entre la responsabilidad social y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. H1. Existe relación significativa entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. H0. No existe relación significativa entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025.</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025.</p> <p>Objetivos Específicos a) Identificar la relación entre la responsabilidad económica y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. b) Identificar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025. c) Determinar la relación entre la responsabilidad medioambiental y la satisfacción en el trabajo de los empleados del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca, 2025.</p>	<p>Metodología</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: Cuantitativo - Tipo: Según su finalidad: Básico - Según su profundidad: Correlacional – descriptiva - Diseño: No experimental - Técnica: Encuesta - Instrumentos: Cuestionario - Población: 80 colaboradores del Centro de Salud Santa Adriana, Juliaca

Anexo 2: Cuadro de operacionalización/categorización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Responsabilidad social empresarial	Para Castro & Bande (2021), la responsabilidad social empresarial se consolida como una estrategia que responde a las demandas de un mercado más consciente y exigente, contribuyendo a la legitimidad y reputación institucional.	La responsabilidad social empresarial se medirá en base a las dimensiones: responsabilidad económica, responsabilidad social, responsabilidad medioambiental y un cuestionario con escala de likert.	Responsabilidad económica	Grupos de interés	1-2
				Creación de valor	3-4
				Beneficios laborales	5-6
			Responsabilidad social	Compromiso social	7-8
				Protección de los derechos	9-10
				Condiciones laborales	11-12
			Responsabilidad medioambiental	Uso de insumos eco-amigables	13-14
				Mejora de procesos de selección de proveedores responsables	15-16
				Reducción de impactos negativos	17-18
Satisfacción laboral	Según Palma (2005), la satisfacción en el entorno laboral es una actitud que cada vez despierta mayor interés entre los profesionales responsables de gestionar el talento humano. Su importancia radica en que constituye un indicador relevante del funcionamiento organizacional y, a nivel social, refleja los estándares de calidad de vida dentro de las instituciones.	La satisfacción laboral se medirá en base a las dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y un cuestionario con escala de likert.	Significación de la tarea	Nivel de esfuerzo	1-2
				Índice de realización de la tarea	3-4
				Nivel de equidad en las tareas	5-6
			Condiciones de trabajo	Estructura laboral	7-8
				Materiales de trabajo disponibles	9-10
			Reconocimiento	Relación con la autoridad	11-12
				Reconocimiento personal	13-14
Reconocimiento entre compañeros	15-16				
	Reconocimiento de los jefes	17-18			

Anexo 3: Instrumentos de recolección de la información

ENCUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) colaborador,

Este cuestionario está diseñado para usted y tiene como objetivo investigar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral. Es importante destacar que su participación es completamente voluntaria y anónima. Los datos recopilados serán tratados de manera confidencial y netamente académica. Por lo tanto, le agradeceríamos sinceramente que responda cada pregunta con honestidad.

Por favor, lea cada pregunta detenidamente y marque con una "X" en el recuadro correspondiente al ítem que considere apropiado.

Para la evaluación de las variables, marque "X" en el casillero correspondiente según la presente escala de valoración:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL						
N.º	RESPONSABILIDAD ECONÓMICA	1	2	3	4	5
I1 Grupos de interés						
1	¿El centro de salud toma en cuenta las opiniones de los usuarios y trabajadores para mejorar sus servicios?					
2	¿Se informa de manera clara sobre los recursos que se usan en el centro de salud?					
I2 Creación de valor						
3	¿El trabajo que se realiza en el centro de salud genera beneficios para la comunidad?					
4	¿Se aprovechan bien los recursos para brindar atención de calidad?					
I3 Beneficios laborales						
5	¿Los trabajadores reciben beneficios que ayudan a mejorar su bienestar?					
6	¿Se respetan los derechos laborales dentro del centro de salud?					
N.º	RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	2	3	4	5
I4 Compromiso social						
7	¿El centro de salud participa en actividades que benefician a la comunidad?					
8	¿Se apoya a poblaciones vulnerables con campañas o servicios especiales?					
I5 Protección de los derechos						
9	¿Se respetan los derechos de los trabajadores en el día a día?					
10	¿Se garantiza la privacidad y el buen trato a los pacientes?					
I6 Condiciones laborales						
11	¿Las condiciones de trabajo permiten cumplir bien con las funciones asignadas?					

12	¿Se promueve un ambiente laboral seguro y respetuoso?					
N.º	RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL	1	2	3	4	5
16	Uso de insumos eco-amigables					
13	¿Se usan materiales que no dañan el medio ambiente en el centro de salud?					
14	¿Se promueve el reciclaje o la reutilización de materiales?					
17	Mejora de procesos de selección de proveedores responsables					
15	¿Se elige a proveedores que respetan normas ambientales y sociales?					
16	¿Se considera la responsabilidad social de los proveedores al contratarlos?					
18	Reducción de impactos negativos					
17	¿Se toman medidas para reducir la contaminación generada por el centro de salud?					
18	¿Se controla adecuadamente el manejo de residuos médicos?					
VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL						
N.º	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	1	2	3	4	5
11	Nivel de esfuerzo					
1	¿El trabajo que realiza cada persona requiere esfuerzo y dedicación?					
2	¿El esfuerzo realizado se valora dentro del equipo de trabajo?					
12	Índice de realización de la tarea					
3	¿Las tareas asignadas se pueden cumplir con los recursos disponibles?					
4	¿Se siente que el trabajo realizado tiene un impacto positivo?					
13	Nivel de equidad en las tareas					
5	¿Las tareas se reparten de manera justa entre los trabajadores?					
6	¿Se evita la sobrecarga de trabajo en algunas personas?					
N.º	CONDICIONES DE TRABAJO	1	2	3	4	5
14	Estructura laboral					
7	¿La organización del trabajo permite cumplir bien con las funciones?					
8	¿La estructura laboral facilita el trabajo en equipo?					
15	Materiales de trabajo disponibles					
9	¿Se cuenta con los materiales necesarios para atender a los pacientes?					
10	¿Los equipos y herramientas están en buen estado?					
16	Relación con la autoridad					
11	¿Los jefes tratan con respeto a los trabajadores?					
12	¿Se escucha la opinión del personal en decisiones importantes?					
N.º	RECONOCIMIENTO	1	2	3	4	5
17	Reconocimiento personal					
13	¿Se reconoce el trabajo individual que realiza cada persona?					
14	¿Se felicita o agradece cuando se hace un buen trabajo?					
18	Reconocimiento entre compañeros					
15	¿Los compañeros valoran el trabajo de los demás?					
16	¿Se reconoce el apoyo que se brinda entre trabajadores?					
19	Reconocimiento de los jefes					
17	¿Los jefes reconocen públicamente el buen desempeño?					
18	¿Se motiva al personal con palabras o gestos de reconocimiento?					

Anexo 4: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	Cuestionario de responsabilidad social empresarial
Autor y año:	Original: Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne (2025)
	Adaptación: Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne (2025)
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de la responsabilidad social empresarial de los colaboradores en el centro de salud santa Adriana-Juliaca 2025.
Usuarios:	80 colaboradores en el centro de salud santa Adriana-Juliaca.
Forma de administración o modo de aplicación:	Directa (presencial).
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos en su anexo correspondiente)	Participación de tres profesionales especializados para validar el instrumento utilizado en el estudio. Enrique Alberto Agreda Aranda Pablo Ricardo Ciudad Fernández Tania Lenina Alfaro Maurico
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos en su anexo correspondiente)	Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach N de elementos 0.932 80

Nombre original del instrumento:	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor y año:	Original: Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne (2025)
	Adaptación: Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne (2025)
Objetivo del instrumento:	Determinar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en el centro de salud santa Adriana-Juliaca 2025.
Usuarios:	80 colaboradores en el centro de salud santa Adriana-Juliaca.
Forma de administración o modo de aplicación:	Directa (presencial).
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos en su anexo correspondiente)	Participación de tres profesionales especializados para validar el instrumento utilizado en el estudio. Enrique Alberto Agreda Aranda Pablo Ricardo Ciudad Fernández Tania Lenina Alfaro Maurico
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos en su anexo correspondiente)	Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach N de elementos 0.918 80

Anexo 5: Ficha de validación de instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Enrique Alberto Agreda Aranda.
- 1.2 Institución donde labora: Universidad nacional de Trujillo
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD**
- 1.4 Autor del instrumento: **Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne**
- II. Título de la Investigación: Responsabilidad Social Empresarial Y Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En El Centro De Salud Santa Adriana-Juliaca, 2025.

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA			REGULAR			BUENA				MUY BUENA				
		0	6	1	16	61	2	3	3	4	4	5	56	61	6	7	7	8	8	9
		5	1	1	20	25	3	3	4	4	5	5	60	65	7	7	8	8	9	100
		0	5				0	5	0	5	0									
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			81
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			81
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			85
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			86
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			86
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			91
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																			86
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			100
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			100

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Como experto en validación de instrumentos utilizados en contextos institucionales, sostengo que este cuestionario es un modelo de excelencia metodológica. La estructura por dimensiones está bien organizada y cada elemento se ajusta de manera exacta a indicadores observables, relevantes y acordes con estándares internacionales. La redacción es comprensible, inclusiva y flexible para diferentes públicos, como el personal técnico, administrativo y operativo. La escala de respuesta posibilita una lectura detallada de las percepciones, mientras que la congruencia entre dimensiones asegura una interpretación completa de los resultados. No solo es posible utilizar el instrumento en el Centro de Salud Santa Adriana - Juliaca, sino que también se puede aplicar en otros contextos análogos sin que pierda su validez.

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

El instrumento alcanza un puntaje de 81 sobre 100, correspondiente al nivel de valoración Excelente. Todos los criterios evaluados obtienen la máxima puntuación, lo que indica que el instrumento cumple con los más altos estándares de calidad técnica, pertinencia contextual y utilidad investigativa. Se considera un referente válido para estudios de diagnóstico institucional en salud.

Lugar y Fecha: 16/09/2025



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Trujillo, 14 de setiembre del 2025

Mg. o Dr. Enrique Alberto Agreda Aranda

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ADRIANA-JULIACA, 2025.**

En tal sentido, conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	x					Pregunta clara.
02	x					Se informa de manera clara.
03	x					Bien planteada.
04	x					Correcta.
05	x					Clara y pertinente. Puede incluir ejemplos de beneficios.
06	x					Precisa y directamente relacionada con derechos laborales.
07		x				Bien formulada.
08		x				Relevante.
09	x					Muy clara y aplicable.
10		x				Adecuada.
11		x				Correcta.
12	x					Clara, directa y contextualizable.
13		x				Bien planteada.
14		x				Relevante.
15	x					Muy pertinente y clara.
16	x					Correcta.
17	x					Bien formulada.
18	x					Precisa y directamente aplicable.
19	x					Requerida y aceptable.
20	x					Adecuada.
21	x					Correcta.
22	x					Clara y contextualizable.
23	x					Bien planteada.
24	x					Relevante.
25	x					Correcta.
26	x					Bien formulada.
27		x				Adecuada.
28		x				Correcta.
29	x					Muy clara y pertinente.
30		x				Relevante.

31		x			Bien planteada.
32		x			Correcta.
33		x			Adecuada.
34		x			Relevante.
35	x				Muy clara y directamente aplicable.
36	x				Correcta.

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido		x		
Redacción de los Ítems				x
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

Evaluado por:
APELLIDOS Y NOMBRES:

Enrique Alberto Agreda Aranda

COLEGIATURA:

No 02723

DNI: 17832232



Firma

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
AGREDA ARANDA, ENRIQUE ALBERTO DNI 17832232	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
AGREDA ARANDA, ENRIQUE ALBERTO DNI 17832232	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
AGREDA ARANDA, ENRIQUE ALBERTO DNI 17832232	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 24/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/07/2015 Fecha egreso: 13/03/2016	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI <i>PERU</i>

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

VI. DATOS GENERALES

- 1.5 Apellidos y nombres del informante: Ciudad Fernández, Pablo Ricardo.
 1.6 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo S.A.C.
 1.7 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD
 1.8 Autor del instrumento: **Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne**
 VII. Título de la Investigación: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ADRIANA-JULIACA, 2025.
 VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA										
		0	6	1	16	61	2	3	3	4	4	5	56	61	6	7	7	8	8	9	96											
		5	1	1	20	25	3	3	4	4	5	5	60	65	7	7	8	8	9	9	100											
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																66															
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			76												
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			80												
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				81											
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					90										
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					81										
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					81										
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					90										
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					76										
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																						81									

IX. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Como especialista en gestión pública, considero que el instrumento presenta una estructura metodológica sólida, con indicadores claramente definidos y preguntas formuladas en lenguaje accesible y técnico. La organización por dimensiones facilita su aplicación en campo y permite una lectura integral de los resultados.

Las preguntas están alineadas con conductas observables y responden directamente a los objetivos de la investigación. Además, el enfoque de responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral está contextualizado adecuadamente para el entorno del Centro de Salud Santa Adriana - Juliaca, lo que garantiza pertinencia y aplicabilidad.

X. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Luego de aplicar los diez criterios de validación, el instrumento alcanza un nivel de valoración entre buena y muy buena, con un puntaje de 66 sobre 90. Este resultado refleja que el instrumento cumple con altos estándares de calidad metodológica, claridad conceptual y utilidad práctica. Su estructura es coherente, su contenido es pertinente y su enfoque responde plenamente al propósito del estudio.

Lugar y Fecha: 15/09/2025



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Trujillo, 14 de setiembre del 2025

Mg. o Dr. Ciudad Fernández, Pablo Ricardo

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ADRIANA-JULIACA, 2025.**

En tal sentido, conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		x				Adecuada.
02		x				Adecuada.
03	x					Adecuada.
04	x					Correcta.
05	x					Adecuada.
06	x					Precisa y directamente.
07	x					Bien formulada.
08	x					Adecuada.
09	x					Muy clara y aplicable.
10		x				Adecuada.
11		x				Adecuada.
12	x					Clara, directa y contextualizable.
13		x				Adecuada.
14		x				Adecuada.
15	x					Muy pertinente y clara.
16		x				Correcta.
17		x				Correcta.
18	x					Precisa y directamente aplicable.
19	x					Correcta.
20	x					Correcta.
21	x					Correcta.
22	x					Clara y contextualizable.
23		x				Correcta.
24		x				Correcta.
25		x				Correcta.
26		x				Correcta.
27		x				Correcta.
28		x				Correcta.
29	x					Muy clara y pertinente.
30	x					Correcta.
31	x					Correcta.

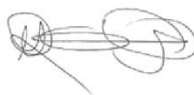
32	x				Correcta.
33	x				Adecuada.
34	x				Relevante.
35	x				Muy clara y directamente aplicable.
36	x				Muy clara y directamente aplicable.

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES:
 Ciudad Fernández, Pablo Ricardo
COLEGIATURA:
 No 01640
 DNI: 17873919



 Firma

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
CIUDAD FERNANDEZ, PABLO RICARDO DNI 17873818	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CIUDAD FERNANDEZ, PABLO RICARDO DNI 17873818	ABOGADO Fecha de diploma: 01/09/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CIUDAD FERNANDEZ, PABLO RICARDO DNI 17873818	BACHELIER EN DERECHO Fecha de diploma: 14/10/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CIUDAD FERNANDEZ, PABLO RICARDO DNI 17873818	BACHELIER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CIUDAD FERNANDEZ, PABLO RICARDO DNI 17873818	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 30/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/07/2012 Fecha egreso: 08/09/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CIUDAD FERNANDEZ, PABLO RICARDO DNI 17873818	BACHELIER EN EDUCACION Fecha de diploma: 28/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/09/1993 Fecha egreso: 26/12/2014	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CIUDAD FERNANDEZ, PABLO RICARDO DNI 17873818	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2020 Fecha egreso: 07/06/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
XI. DATOS GENERALES

1.9 Apellidos y nombres del informante: Alfaro Maurico, Tania Lenina.

1.10 Institución donde labora: Inmobiliaria Grupo Raíz S.A.C.

1.11 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD

1.12 Autor del instrumento: Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne

XII. Título de la Investigación: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ADRIANA-JULIACA, 2025.

XIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.													66							
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.														71						
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															80					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															75					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															70					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																71				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos															66					
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.															65					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															61					
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																	80			

XIV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

En mi papel de experto invitado para la validación del instrumento, opino que su estructura es apropiada para el contexto institucional del Centro de Salud Santa Adriana - Juliaca. Las dimensiones sugeridas, la satisfacción laboral y la responsabilidad social empresarial, están bien definidas y posibilitan la recolección de información pertinente acerca de las condiciones laborales, las prácticas organizacionales y el punto de vista del personal.

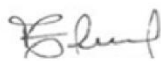
Los ítems están escritos en un lenguaje comprensible y tienen un enfoque conductual que se puede observar, lo cual hace que su uso sea sencillo tanto para el personal administrativo como para el técnico. La escala Likert empleada hace posible obtener niveles distintos de percepción sin que las respuestas sean ambiguas. Se recomienda su aplicación en campo, previa revisión estadística de confiabilidad y validez interna, y se sugiere mantener la redacción accesible para garantizar su comprensión por parte de todos los colaboradores del centro de salud.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Luego de revisar los diez criterios establecidos para la validación –claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia,

intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia– se concluye que el instrumento alcanza un nivel de valoración BUENA.

Lugar y Fecha: 15/09/2025



FIRMA DEL EXPERTO INFORMAN

Trujillo, 14 de setiembre del 2025

Mg. o Dr. Alfaro Mauricio, Tania Lenina

Presente. -

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo presentarle el Instrumento de recolección de datos elaborado por Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne del Programa de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. La investigación tiene como título: **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ADRIANA-JULIACA, 2025.**

En tal sentido, conoedores de su apoyo en el que hacer investigativo y en el campo del ejercicio profesional recurrimos a Ud. para que se sirva colaborar como **Juez experto** de la validación del Instrumento que se utilizarán en la presente Investigación.

Agradeciéndole anticipadamente la atención que se sirva brindar a la presente, le reitero mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,



Huanca Alvarez, Kelly Jackelyne

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA
PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

N° Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		x				
02		x				
03		x				
04		x				
05		x				
06		x				
07		x				
08		x				
09		x				
10		x				
11		x				
12		x				
13		x				
14		x				
15		x				
16		x				
17		x				
18		x				
19		x				
20		x				
21		x				
22		x				
23		x				
24		x				
25		x				
26		x				
27		x				
28		x				
29		x				

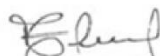
30		x				
31		x				
32		x				
33		x				
34		x				
35		x				
36		x				

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

Evaluado por:

APELLIDOS Y NOMBRES:
 Alfaro Maurico, Tania Lenina
COLEGIATURA:
 No 02-3749
 DNI: 18227161



Firma

GRADUADO:	ALFARO MAURICIO, TANIA LENINA DNI 18227161
GRADO O TÍTULO:	CONTADOR PUBLICO
Fecha de diploma: 19/12/2003 Modalidad de estudios: -	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GRADUADO:	ALFARO MAURICIO, TANIA LENINA DNI 18227161
GRADO O TÍTULO:	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS
Fecha de diploma: 29/05/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
GRADUADO:	ALFARO MAURICIO, TANIA LENINA DNI 18227161
GRADO O TÍTULO:	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
Fecha de diploma: 17/10/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 02/02/2022	
INSTITUCIÓN:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Item	Responsabilidad Económica																		Responsabilidad Social																		Responsabilidad Medioambiental																		Satisfacción laboral																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
	RSC1						RSC2						RSC3						RSC4						RSC5						RSC6						RSC7						RSC8						RSC9						RSC10						RSC11						RSC12						RSC13						RSC14						RSC15						RSC16						RSC17						RSC18						RSC19						RSC20						RSC21						RSC22						RSC23						RSC24						RSC25						RSC26						RSC27						RSC28						RSC29						RSC30						RSC31						RSC32						RSC33						RSC34						RSC35						RSC36						RSC37						RSC38						RSC39						RSC40						RSC41						RSC42						RSC43						RSC44						RSC45						RSC46						RSC47						RSC48						RSC49						RSC50						RSC51						RSC52						RSC53						RSC54						RSC55						RSC56						RSC57						RSC58						RSC59						RSC60						RSC61						RSC62						RSC63						RSC64						RSC65						RSC66						RSC67						RSC68						RSC69						RSC70						RSC71						RSC72						RSC73						RSC74						RSC75						RSC76						RSC77						RSC78						RSC79						RSC80						RSC81						RSC82						RSC83						RSC84						RSC85						RSC86						RSC87						RSC88						RSC89						RSC90						RSC91						RSC92						RSC93						RSC94						RSC95						RSC96						RSC97						RSC98						RSC99						RSC100					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

Escala: Confiabilidad de Alfa de crombach de la variable responsabilidad social empresarial

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	80	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	18

Escala: Confiabilidad de Alfa de crombach de la variable satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	80	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	18

Anexo 7: Carta de presentación



“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”

Moche, 29 de septiembre del 2025

Carta N° 426-2025/UCT-FCAE
DR. DAVID ALFREDO LLANOS MIRANDA
GERENTE GENERAL
CLAS SANTA ADRIANA DEL DISTRITO DE JULIACA

Presido.-

De mi especial consideración:

Mediante la presente es para hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **HUANCA ALVAREZ KELLY JACKELYNE**, identificada con DNI N° 43067052, en su condición de bachiller del programa de estudios de **ADMINISTRACIÓN** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, quien desarrollará la investigación titulada: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL CENTRO DE SALUD SANTA ADRIANA-JULIACA, 2025”**. Para ello se requiere la autorización y acceso para aplicar los instrumentos correspondientes en la empresa que usted dirige.

Concedores de su alto espíritu de colaboración con la investigación que redundará no solo en la identificación y planteamiento de solución a una problemática concreta, sino que al mismo tiempo permitirá el desarrollo del trabajo de investigación, para la bachiller presentada líneas arriba.

Agradeciendo su atención a la presente.

Atentamente,



DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

 Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

 www.uct.edu.pe

Anexo 9: Reporte de Turnitin



Página 1 de 90 - Portada

Identificador de la entrega tm:oid::3117:552828295

CATHERINE IVETTE RAMIREZ ARRASCUE HUANCA ALVAREZ KELLY JACKELYNE

REPORTE 15

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:oid::3117:552828295

Fecha de entrega
4 feb 2026, 9:47 GMT-5

Fecha de descarga
4 feb 2026, 10:04 GMT-5

Nombre del archivo
HUANCA ALVAREZ KELLY JACKELYNE.docx

Tamaño del archivo
6.7 MB

82 páginas

13.155 palabras

81.677 caracteres



Página 1 de 90 - Portada

Identificador de la entrega tm:oid::3117:552828295




20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ulasalle.edu.pe	3%
2	Internet	repositorio.uct.edu.pe	2%
3	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-09-30	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
5	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-09-30	<1%
6	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-10-11	<1%
7	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2026-02-04	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-17	<1%
9	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
10	Internet	hdl.handle.net	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-17	<1%

Anexo 10: Reporte de escritura de inteligencia artificial



CATHERINE IVETTE RAMIREZ ARRASCUE HUANCA ALVAREZ KELLY JACKELYNE

 REPORTE 15

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::3117552828295

Fecha de entrega

4 feb 2026, 9:47 GMT-5

Fecha de descarga

4 feb 2026, 10:06 GMT-5

Nombre del archivo

HUANCA ALVAREZ KELLY JACKELYNE.docx

Tamaño del archivo

6.7 MB

82 páginas

13.155 palabras

81.677 caracteres



*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

