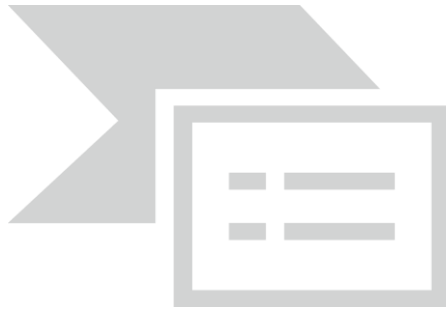




Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Psicología



**RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS
MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE URUBAMBA, 2019**

Tesis presentada por:

Bach. Ana Corayma, Quispe Ninancuro

Bach. Katerin Giuliana, Quispe Apaza

Para optar al título profesional de psicóloga

Asesor:

Dr. Gareth del Castillo Estrada

Cusco – 2020



AGRADECIMIENTOS

A nuestro asesor, Gareth del Castillo Estrada docente de la Escuela Profesional de Psicología, por su apoyo, conocimientos y colaboración en todo momento, sin los cuales no se hubiese realizado la presente investigación.

A los docentes de la Escuela Profesional de Psicología y la Universidad Andina del Cusco.

Ana Corayma y Katerin Giuliana



DEDICATORIA

Dedicamos con todo cariño a nuestros padres por ayudarnos a forjar nuestro futuro, por creer en nuestra capacidad, siempre brindándonos su amor y por ser fuente de motivación de nuestras vidas, que da cada día las fuerzas y la sonrisa para seguir adelante para cumplir nuestros ideales y así superarnos, son parte de nuestro ser y forman parte de nuestro espíritu de lucha.

Ana Corayma y Katerin Giuliana



RESUMEN

La presente investigación titulada “Responsabilidad Social y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de las Municipalidades Distritales de Urubamba, 2019” tuvo como propósito, determinar la relación entre el nivel de responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019, el trabajo tuvo un alcance descriptivo y correlacional ya que determino el grado de relación entre las variables y describió características esenciales. El estudio utilizó el método descriptivo, y es de diseño no experimental transversal. Se llegó a la conclusión que de acuerdo a los datos estadísticos el nivel de responsabilidad social y el nivel compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019 es significativo, en vista de que el Chi cuadrado de Pearson es menor a 0.05, este es de 0.00, por lo que se concluye que la responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores se relacionan de manera significativa de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

Palabras claves: Responsabilidad Social, Compromiso Organizacional, Trabajadores Municipales.

ABSTRACT

This research entitled "Social Responsibility and Organizational Commitment of the Workers of the Urubamba District Municipalities, 2019" had the purpose of determining the relationship between the level of social responsibility and the level of organizational commitment in the workers of the Urubamba district municipalities , 2019, the work had a descriptive and correlational scope since it determined the degree of relationship between the variables and described essential characteristics. The study used the descriptive method, and is of a non-experimental cross-sectional design. It was concluded that according to statistical data the level of social responsibility and the level of organizational commitment of the workers of the Urubamba district municipalities, 2019 is significant, given that Pearson's Chi square is less than 0.05, This is 0.00, so it is concluded that social responsibility and the level of organizational commitment in workers are significantly related to the district municipalities of Urubamba, 2019.

Keywords: Responsibility, Commitment, Organization, Workers, Social.



Índice

Capítulo I: 1

Planteamiento del problema 1

1.1. Planteamiento del Problema 1

1.2 Formulación del problema..... 5

1.2.1 Problema General 5

1.2.2 Problemas específicos..... 5

1.3 Justificación de la investigación 5

1.3.1. Conveniencia 5

1.3.2. Relevancia Social 6

1.3.3. Implicancias prácticas 6

1.3.4. Utilidad metodológica..... 6

1.4 Objetivos de la investigación 7

1.4.1 Objetivo General 7

1.4.2 Objetivo Específicos 7

1.5 Delimitaciones del estudio 7

1.5.1 Delimitación Temporal 7

1.5.2 Delimitación Espacial 7

1.6 Viabilidad 8

Capítulo II..... 9

Marco Teórico 9

2.1. Antecedentes del Estudio 9

2.1.1 Antecedentes internacionales..... 9

2.1.2 Antecedentes nacionales 11

2.2 Bases Teóricas 15

2.2.1. Teoría de la responsabilidad 15

2.2.2. Teoría del compromiso organizacional 20



2.2.3. Teorías de Meyer & Allen23

2.2.4. Factores relacionados24

2.3 Hipótesis25

2.3.1. Hipótesis general25

2.4 Identificación de Variables.....26

2.4.2 Operacionalización de variables27

2.5 Definición de Términos Básicos31

Capítulo III:32

Metodología.....32

3.1. Alcance de estudio.....32

3.2. Diseño de investigación.....32

3.3. Población y muestra33

3.3.1. Población33

3.3.2. Muestra de Estudio34

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos35

3.4.1. Técnicas:35

Instrumentos:35

3.5. Validez y Confiabilidad de Instrumentos38

3.6. Plan de análisis de datos38

Capítulo IV:39

Resultados de la Investigación39

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos39

4.2. Resultados respecto al objetivo general54

CAPITULO V56

Discusión56

5.1 Descripción de las evidencias más significativas56

5.2 Limitaciones del Estudio59

5.3 Implicancias del estudio59



CONCLUSIONES60

RECOMENDACIONES63

BIBLIOGRAFÍA64

ANEXOS66

MATRIZ DE CONSISTENCIA.....67



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....27

Tabla 2. Trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, según género34

Tabla 3. Población por antigüedad de trabajo34

Tabla 6. Responsabilidad Social.....39

Tabla 7. Compromiso organizacional.....41

Tabla 8. Responsabilidad social según genero43

Tabla 9. Compromiso organizacional y tiempo de servicio45

Tabla 10. Prueba de Chi cuadrado47

Tabla 11. Pruebas de hipótesis48

Tabla 12. Pruebas de hipótesis49

Tabla 13. Pruebas de hipótesis50

Tabla 14. Pruebas de hipótesis51

Tabla 15. Pruebas de hipótesis52

Tabla 16. Pruebas de hipótesis53

Tabla 17. Responsabilidad social y compromiso organizacional.....54

Tabla 18. Prueba de Chi cuadrado55



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Responsabilidad social39

Figura 2. Compromiso organizacional41

Figura 3. Responsabilidad social según género43

Figura 4. Compromiso organizacional y tiempo de servicio.....45



Capítulo I:

Planteamiento del problema

1.1. Planteamiento del Problema

La gestión municipal es calificada como incompetente e ineficaz, evidenciando una inconveniente concepción de la población respecto a los trabajadores y sobre la administración de los fondos públicos en la realización de obras. Debido a ello tienen gran desconfianza en el trabajo de las entidades municipales en Urubamba, por lo cual es necesario realizar una evaluación sobre los trabajadores municipales para conocer cuan satisfechos se encuentran con su trabajo, si desean realizar un buen trabajo, o al menos pretenden hacerlo. Es evidente que la responsabilidad social y el compromiso organizacional, son considerados esenciales en las actividades de una organización así es que son dos variables importantes tanto a nivel institucional como interno, es decir respecto a sus trabajadores, sin embargo no es esta totalmente esclarecido su reflejo en la productividad o el rendimiento en el trabajo, es por ello que surge la necesidad de corroborar cuan trascendentes son estas variables respecto al desempeño esperado de los funcionarios públicos y trabajadores dado que esta relación se reflejara en la atención que brindan las municipalidades distritales de la provincia de Urubamba.

Es por ello que se evidencia que los valores, transparencia y gobernación no se manifieste en la institución por los trabajadores, lo cual se percibe que el público interno se sienta frustrado en las actividades que realiza de modo que los proveedores no se sientan seguros con la equidad, transparencia, compromiso social y ambiental en la institución que serán participes en el involucramiento en el desarrollo de la municipalidad, estos efectos evidencia los consumidores y clientes, como también la comunidad, dando surgimiento un gobierno en la sociedad misma para afrontar las problemáticas dentro de la institución.



De acuerdo a Gonzales, el problema institucional del Perú reside no solo bajo un mismo origen sino es un problema de toda una sociedad, es decir el culpable directo pueden ser los funcionarios públicos sin embargo estos funcionarios a lo largo de toda su experiencia y ejercicio de poder han sido determinados por una serie de reglas de una sociedad que permite cometer diversos actos antiéticos, es por ello que la actual problemático tiene causas, legales, económicas, políticas, es decir es un cumulo de problemas que desembocan en las actuales decisiones políticas. (Gonzales, 2007)

Como se puede evidenciar, cabe precisar que la limitada responsabilidad en las instituciones del estado, percibida por los trabajadores, podría asociarse a menudo con el decremento en los niveles de productividad en los trabajadores. El tema de la responsabilidad en las instituciones del estado ya sean municipalidades, no se ha tratado adecuadamente ya que existe una contradicción presente en la administración de los recursos públicos, dado que los intereses particulares de los funcionarios públicos pesan más en la toma de decisiones públicas, a pesar de que cada gobierno entrante dispone nuevas formas de trabajo, es decir que existe un sistema que permite e incentiva un estado sean difícil cumplir las normas.

Existen estándares internacionales que permiten fomentar el comportamiento de una sociedad a base de valores y principios que tratan de asegurar un compromiso responsable como individuo en toda la sociedad. Es así como la norma ISO 26000 puede ser utilizada en la aplicación del ejercicio a nivel local, es decir a nivel de las municipalidades. (Servicio Integral de Saneamiento, 2019).

Así mismo las instituciones municipales pueden hacer uso del estándar ISO 26 000 en vista de que este estándar ayuda a promover acciones sobre el comportamiento socialmente responsable, así también se puede realizar a partir de un enfoque universal es decir sobre una evaluación completa o también sobre un análisis específico de áreas relevantes. La



sensibilización es primordial para un adecuado comportamiento, dado que es necesario que existan un comportamiento real y consciente en sus acciones, y por eso un proceso de sensibilización determina la autenticidad en las acciones de los empleados de la municipalidad.

Por otro lado el compromiso organizacional menciona a la identificación de una persona con la identificación de la organización, el cual está caracterizado por la creencia de lado de la interpretación de los objetivos trazados, mediante la disposición con esfuerzo para el beneficio de la organización así de esa manera pertenecer a la organización en una entidad o empresa (Hellriegel, 1999)

Al respecto, Ruíz (2013), manifiesta que el éxito de las empresas si sitúan en cuan comprometidos estén sus colaboradores con el trabajo que desempeñan es entonces y este compromiso está íntimamente ligado al nivel de motivación laboral, se conoce que la motivación laboral posee diferentes causas, como es la retribución económica, el clima laboral, y sus características propias de los trabajadores.

El compromiso organizacional es la concepción directa del empleado por los objetivos y metas que tiene la propia empresa, en concebir de manera innata la misión y visión que tiene la empresa, es por ello que Hellriegel indica que se supone identificarse con la empresa de tal manera que el trabajador dispondrá su esfuerzo para cumplir con lo establecido por la empresa, como un objetivo personal.

La responsabilidad en el compromiso organizacional de las instituciones del estado es determinante, la falta de estas en alguna organización o institución del estado hace que la identificación con la organización por parte de los actores en la ocupación de sus labores sea mal vistos, el sentido de pertenecía a la organización de los trabajadores sean evidentes, generando que el deseo de involucramiento con la organización sea bajo.



Se considera que los empleados se sienten a gusto y motivados, cuando la empresa posee de políticas empresariales teniendo en cuenta la productividad laboral, y por ende dispongan políticas que colaboren con la motivación laboral, ya que en las últimas décadas este aspecto se ha ido aminorando en vista de que las empresas disponen otras prioridades. (Frías, 2014)

La responsabilidad en el compromiso organizacional a través de los valores es determinante en cualquier institución del estado, partiendo de una responsabilidad ética, demostrando profesionalismo en las tareas que realizan, la responsabilidad filantrópica no es tan evidente en la institución que estudia, puesto que la mayoría de los actores prefieren velar por sus propios intereses, generando que la comunicación no sea vista de mejor manera.

Las instituciones públicas como privadas cumplen roles meramente importantes en una sociedad, pues junto con las familias son los agentes que movilizan toda una economía. El sector privado gracias a su nivel de productividad es aquel sector más dinámico que se traduce en la inversión privada de todo un país, sin embargo el sector público a pesar de las dificultades que compone en su administración y su en rendimiento como institución posee un rol inclusive más determinante que el sector privado, el cual es buscar el bienestar general de toda una sociedad y esto lo realiza a través del gasto público que es financiado por todos los individuos de una sociedad, estos recursos se destinan en elaborar bienes y servicios públicos que permitan a la sociedad acceder a la mayoría de bienes y servicios por lo menos básicos, es por ello que el compromiso organizacional y la responsabilidad social son temas inherentes a la actividad institucional y por ende son necesarios disponer de ellos adecuadamente para promover el desarrollo de un país.



1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es relación entre el nivel de responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019, según género?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019, según tiempo de servicio?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de compromiso organizacional y las dimensiones de la responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019?

1.3 Justificación de la investigación

El siguiente trabajo dio una indagación a detalle de cual la situación de la responsabilidad y compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba. Por ello, el desarrollo del trabajo se fundamentará en las diversas teorías que hay en el marco de responsabilidad y compromiso para con las municipalidades distritales.

1.3.1. Conveniencia

El trabajo de investigación servirá para conocer la realidad de los trabajadores municipales a nivel de Urubamba, en referencia a las variables en estudio, y de esta manera gestionar



indicadores que por su naturaleza contribuyan al conocimiento de la institución y la gestión del talento de las personas en la misma.

1.3.2. Relevancia Social

El trabajo en investigación tiene importancia en la sociedad en vista de que la misma está enfocada en poner interés en la sociedad, y sus componentes como los trabajadores de las entidades municipales, así mismo los usuarios de las municipalidades, de tal forma que se pueda establecer una adecuada responsabilidad social y compromiso social.

1.3.3. Implicancias prácticas

Mediante esta proposición del presente trabajo se busca mejorar el nivel de compromiso organizacional y responsabilidad social de las municipalidades distritales de Urubamba, acción que debe partir de un análisis situacional o evaluación, como la aportada por el presente estudio y posteriormente concretarse en normas y procedimientos de mejora continua.

1.3.4. Utilidad metodológica

Este trabajo tiene una utilidad en cuanto a metodología en vista que las técnicas utilizadas son las encuestas y la observación para poder describir los resultados del trabajo de aplicación. Desde la encuesta realizada para la indagación en cumplimiento de las medidas de metodología, de carácter no experimental que fue soporte para hacer una propuesta de investigación. Además, debe tomarse en cuenta que las investigaciones al ser de tipo correlacional, puede servir de insumo para otros alcances y enfoques de investigación.



1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

1.4.2 Objetivo Específicos

- Identificar y describir el nivel de responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.
- Identificar y describir el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.
- Identificar y describir el nivel de responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019, según género.
- Identificar y describir el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019, según tiempo de servicio.
- Determinar la relación entre el nivel de compromiso organizacional y las dimensiones de la responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación Temporal

La siguiente investigación se ha desarrollado en el año 2019, teniendo como actividad de inicio la presentación del proyecto de tesis en marzo y como actividad de finalización la presentación del informe final de tesis.

1.5.2 Delimitación Espacial

La investigación en mención se desarrolló en los distritos de:

Chincheru, Huayllabamba, Machupicchu, Maras, Ollantaytambo, Urubamba, Yucay de la provincia de Urubamba, departamento del Cusco.



1.6 Viabilidad

Desde la realidad del problema de la responsabilidad de la cultura organizacional por parte de los trabajadores de las municipalidades de Urubamba, se percibe como necesidad de estudio para que las municipalidades puedan tener una propuesta adecuada en brindar información a la población mediante los responsables se encuentran una mejora en la proposición para servir indagación necesaria para realizarla de manera factible y efectiva.



Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Bernal, (2015), en su trabajo denominado “El compromiso de logro de objetivos de los empleados en una corporación” tuvo como principal objetivo hallar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la motivación laboral o motivación del logro en el personal administrativo en una corporación. Así mismo su población estuvo determinada por 76 trabajadores siendo varones 35, y 41 mujeres, además de que estos pertenecían a 3 empresas que conformaban la corporación. El instrumento de recolección de datos fue hecho por la investigadora, pero adaptado de un análisis psicométrico, presentando así una confiabilidad del 0.92 y una varianza del 56.3%. Dentro de los hallazgos más relevantes fue que el compromiso organizacional poseía influencia por parte del género en vista de que las mujeres precisan un mayor compromiso organizacional y, por ende, logran cumplir las metas propuestas.

Fernández, (2016), de acuerdo a su trabajo denominado “Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos con un alto compromiso” 2016, esta investigación se propuso a analizar la responsabilidad social corporativa teniendo en cuenta una estrategia competitiva en relación a la teoría de recursos y las capacidades laborales. La investigación fue de tipo correlacional en vista de que en razón que trato de establecer la correlación de las variables estudiadas además fue transversal es decir que se estudió en un momento determinado en el tiempo y por ende fue estudiado a partir de una sola recolección de datos.



Crespo, (2016), en su investigación denominada como: “Clima y el compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí SLP” tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional teniendo en cuenta las características de los individuos. Se obtuvo una muestra de estudio de 80 empleados de la empresa y de los cuales se recogió información respecto al estilo de la gerencia, reconocimiento, autonomía, entusiasmo, recompensa, innovación. El instrumento se realizó de acuerdo al estándar dado por Meyer y Allen, y por ende se concluyó que existe una relación directa entre las dos variables y no existe una diferencia clara por género o edad sobre el compromiso organizacional.

Ramos (2014), en su investigación denominada “La percepción de la cultura organizacional y la responsabilidad social empresarial en una empresa nacional dedicada a la salud agropecuaria” esta investigación tuvo como principal objetivo dar a conocer la responsabilidad social empresarial, así como la cultura organizacional. Esta investigación fue cuantitativa en vista de que se tuvieron que utilizar procesos estadísticos para presentar y explicar la información hallada, además fue no empírico en vista de que no afecto las variables de estudio, es decir no pudo influir en ellas, y se redujo a solo describir las variables. Además, se elaboró un cuestionario en escala de Likert que permita la organización de la información hallada.

Robledo (2014), en su investigación “Compromiso organizacional un valor personal y de empresa en el marketing interno 2013” tuvo como principal objetivo analizar la literatura existente sobre el compromiso organizacional y los tipos de compromiso existentes de acuerdo a un enfoque de tres dimensiones del compromiso. Así mismo se elaboró un cuestionario con un total de 28 preguntas las cuales estuvieron en función a la escala de OMI basados en Meyer y Allen, estas se realizaron con complementariedad de entrevistas a funcionarios de cadenas hoteleras.



2.1.2 Antecedentes nacionales

López (2018), en su trabajo sobre Responsabilidad social y compromiso organizacionales los empleados públicos de Huancayo presento un objetivo de las cuales se aplicó a los trabajadores de la municipalidad pues el estudio era descriptivo, donde sus instrumentos tuvieron validez empírica y práctica, al final se presentan los resultados que permitieron la implementación de la construcción de la imagen corporativa, para aumentar la satisfacción de los usuarios

Vargas, (2017), en su trabajo: “Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016” tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y el compromiso organizacional puesto que las dimensiones del compromiso en primera instancia pueden afectar a la productividad laboral de los empleados así mismo el estudio fue de enfoque cuantitativo dado que se desarrolló a partir de la información obtenida que se procesó en tablas y cuadros estadísticos, también fue hipotética deductivo, dado que inicialmente se recolecto información bibliografía que sustente la investigación para posteriormente formular una hipótesis de acuerdo a la bibliografía respecto al compromiso organizacional y el desempeño laboral, para finalmente afirmar o rechazar la hipótesis planteada.

Ruiz, (2017), en su trabajo con título: “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo” donde su principal intención fue determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y la motivación por los logros, del personal administrativo el que se llevó acabo en 108 empleados en una edad de 18 a 65 años, se concluyó que en su mayoría disponen de un compromiso organizacional medio así mismo se procedió a hallar una correlación entre las



dos variables las cuales presentaron pequeñas correlaciones en dimensiones pero una alta correlación entre las variables.

Vela (2018), en su estudio con título: “Clima organizacional relacionado al compromiso organizacional en las enfermeras del hospital 2 de mayo”, el propósito fue hallar la relación del clima organizacional y el compromiso organizacional de las enfermeras, el trabajo tuvo nivel correlacional de carácter cuantitativo, pues se aplicó la encuesta en un cuestionario elaborado aplicado a la población conformado por 105 enfermeras.

Como resultados se presentaron que el 21% de las trabajadoras de enfermería, son de bajo nivel organizacional, por otro lado, el 13.3% las trabajadoras de enfermería son de bajo nivel de compromiso organizacional, En este trabajo se concluye que existe una relación positiva en las trabajadoras de enfermería ya que la relación es débil y directa, entonces se debe mejorar la aplicación de esta variable.

Álvarez, (2017), en su investigación titulada: “Responsabilidad social y de empresa en la ONG Cáritas, de la ciudad del Cusco 2017” En esta investigación tenía como propósito principal detallar la responsabilidad social y de empresa interna en la ONG Cáritas, para ser estudiada se requirió tres espacios, mencionadas en el texto consultado. La investigación fue realizada de tipo básico y de enfoque cuantitativa en sentido que todos los datos presentados se hicieron a partir de procesos estadísticos además fue para describir tal cual se presentan en la realidad de su contexto. En los resultados se obtuvieron un valor de 2.92 alcanzado solo una calificación de poca adecuada.

De la cruz, (2016), en su investigación denominada: “Responsabilidad social y compromiso de las instituciones de educación profesional superior como organización para el desarrollo sostenible. Esta investigación tuvo como objetivo general, explicar y exponer



una nueva óptica sobre lo que es la responsabilidad social desde las instituciones de educación superior como núcleos básicos para el desarrollo sostenible de una sociedad.

Donde las universidades como organizaciones socialmente responsables, y que pretendan alcanzar altos estándares de calidad en la academia, y que no vean la responsabilidad social como un medio para enriquecer la imagen de la institución y de quienes la gobiernan, deben conjugar perfectamente los procesos administrativos con los académicos, donde los futuros profesionales puedan tener, durante su estancia en la universidad, un acercamiento con el mundo laboral, para que así cuando se estén desempeñando en otras organizaciones puedan enfrentar los desafíos que genera este nuevo mundo global. Por tal razón, las universidades deben abrir espacios donde introduzcan la metodología de aprendizaje – servicio e incluirlo en su plan de acción y programas de trabajo para que de esta manera puedan impactar positivamente en sus estudiantes y la comunidad que los rodea. Los directivos que desean generar un cambio en sus instituciones, deben cambiar los paradigmas que existen entre los diferentes públicos, ya sea externo o interno, involucrándolos en la participación de todas aquellas actividades que promuevan el mejoramiento de un mundo mejor, conciencia de que forman parte de una sociedad y una buena relación con su entorno, es elemental para su crecimiento.

Mendoza (2017), en su tesis titulada: “Responsabilidad social de empresas en las agencias de turismo y la relación para la decisión de compra en Puno, 2016”, su principal propósito fue medir la responsabilidad social de las agencias de turismo, con la decisión de compra. La misma que se realizó con metodología cuantitativa, pues se llegó a los resultados de: el 54% de las personas que ejercen la actividad del turismo conocen sobre la responsabilidad social, por otro lado el 70% de los turistas, tienen el objetivo de accionar en ámbitos rurales, que no están dentro del compromiso organizacional en las agencias de viaje. De esa manera se pudo conocer la decisión de compra de los turistas.



Flores, (2015), en su estudio gestión de la responsabilidad social universitaria y la calidad académica de las universidades de Puno año 2013, 2015 tuvo de propósito determinar la correlación de la responsabilidad social universitaria y calidad académica de las universidades de la región Puno. Pues se midió la relación existente entre los principios, y valores en las universidades, ya que los principios en una persona, en el campo de ex pos facto, Para la responsabilidad sociales en concordancia de 0.737, realizo una escala de coeficientes. Por otro lado, se midió la relación que existe entre las dimensiones Principios y valores en el plano universitario, Principios y valores en el plano social y Principios y valores en el plano personal con la variable dependiente Calidad Académica. La investigación fue de tipo básica, documental y de campo, descriptiva y ex pos facto. Donde los resultados confirman una relación positiva intensa entre la variable Responsabilidad Social Universitaria y Calidad.

2.1.3 Antecedente local

Venero, G. & del Castillo, G. (2017), en su trabajo: “Responsabilidad social de las empresas en la cooperativa del ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán” tuvo como propósito describir la responsabilidad social, donde fueron evaluados 150 trabajadores, pues se procedió con la validación de instrumento, adaptado a la realidad peruana, donde existe responsabilidad social, según las dimensiones, de acuerdo a valores y transparencia.



2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la responsabilidad

“La Principal responsabilidad conlleva asumir los actos cometidos y el compromiso de realizarlos, y por ende empoderarse sobre algo concreto significa mantener una condición de responsabilidad. La responsabilidad responde a un sentido legal y también moral en sentido el grado de responsabilidad en un acto tiene implicancias legales e implícitamente estos actos están sustentados en actos morales”. (Jonas, 2014, pág. 108)

La responsabilidad es asumir los actos cometidos y el compromiso de realizarlos, y por ende empoderarse sobre algo concreto significa mantener una condición de responsabilidad. La responsabilidad responde a un sentido legal y también moral en sentido el grado de responsabilidad en un acto tiene implicancias legales e implícitamente estos actos están sustentados en actos morales.

La voluntad humana es libre y por ende asumen todas las consecuencias de sus actos, es por ello la responsabilidad es considerada como uno de los principios más relevantes porque permite al individuo y a la sociedad delegar actividades y asumir las consecuencias de estas, es evidente entonces que la responsabilidad tiene dos contrapartes, una a priori y otra a posteriori es decir que, asume una responsabilidad sobre un acto a desempeñar y también asume las consecuencias del mismo, siempre y cuando esto se realice en plena libertad del individuo.

Es así que en el contexto laboral cada empleado está sujeto a las actividades que desempeña y debe asegurar se quede realizarlo de acuerdo a la normativa establecida asumiendo que cualquier otra actividad diferente a esta deberá ser asumida por el mismo, sin embargo, si esta no tiene la capacidad para la toma de decisiones concretas, entonces la



responsabilidad pasa a ser delegada por un orden jerárquico establecido, para mantener adecuadamente el desarrollo de los objetivos.

Es así que el compromiso se desarrolla siempre y cuando tenga que ser asumida por medio de un compromiso u contrato, pero esta difiere cuando esta se realiza en base del recorte de libertad, entonces la base de la responsabilidad en el contexto normal es que esté ligado a la libertad del individuo, pues la carencia de estas facultades como lo es el raciocinio afecta la responsabilidad que esta sume.

Numerosas son los individuos que carecen de esta característica que, indican los especialistas, se hace más evidente en individuos que cuentan con otras dos cualidades positivas.

a. Teoría de la Responsabilidad Social (Institucional)

La definición de responsabilidad social discrepa mucho de su definición establecida en base a definiciones anteriores y a años anteriores, es entonces que la responsabilidad social no tiene un aspecto físico sino es un cumulo de actitudes y aptitudes propias de una masa social que permiten actuar a partir de su óptica, pero buscando el mejor bienestar de la sociedad. Es así que se menciona que la idea de responsabilidad de la organización hacia la mano de obra no es la misma en las diferentes empresas, es así que esto se ve reflejado en Suecia, país donde todo está regulado y tienen bien definido las responsabilidades del Gobierno, las empresas y los sindicatos; del mismo modo en Bangladesh las empresas llevan su propia idea la cual debe ser tomada en base a la responsabilidad social con asuntos laborales, previamente definidas las reglas de juego de acuerdo a los diferentes problemas planteados o que surgen a sus trabajadores, organizaciones civiles o al Estado Sueco lo que se entiende como Responsabilidad Social, lo cual no es de fácil entendimiento por todos



estos, antes mencionados. Es así que todos buscan tener una definición clara y entendida por todos (Argandoña, 2012)

La responsabilidad social como definición difiere de los muchos autores que desarrollaron el tema, sin embargo, existe una tendencia parecida en los componentes que posee la responsabilidad social, dado que esta se desarrolla en 3 dimensiones como lo es económico, social y medioambiental. (Argandoña, 2012)

En los últimos años una de las definiciones más simples que sorprendió a muchos, fue hecha por la comisión que podría proyectar la idea sobre el tema de estudio: “La responsabilidad de las empresas sus marcas sobre la sociedad” No es nueva; pues, tiene la ilustración de la ISO 26000. Así, en su aspecto simple, pero interesante. Ya que esta información busca ser una investigación en base a ese concepto. (Argandoña, 2012)

b. Responsabilidad Social y Personas Modelo Social

Se trata sobre el rol que tiene una institución o una empresa ante la sociedad, dado que tiene que realizar sus actividades económicas basados en principios éticos y por ende con un principio de altruismo respecto a la sociedad, sin que deje de ser rentable es por ello se tomaran algunos conceptos y contradicciones sobre lo que se da y lo que no se da en lo concerniente a responsabilidad social. (Argandoña, 2012)

- Se entiende por responsabilidad social a aquellas actividades que no son actividades complementarias a la actividad productiva principal de la empresa sino la RS esta inherente en la propia actividad productiva.
- Es entonces que la RS no es filantropía o alguna acción social, sino son las actividades propias de las instituciones que en su medida pueden influir en el bienestar social.
- Por tanto, si actualmente procuramos brindar una individual prestación a



la responsabilidad social de las unidades productoras, que por diferentes razones que viven de acuerdo a los contextos: a) Las nuevas conductas corporativas, que observan la inquietud de los medios presentes en la sociedad; b) la globalización que ha presentado diferentes características y efectos al mismo tiempo; y, c) la globalización, que con el paso del tiempo ha sido accionado por los gobiernos nacionales y locales para su desarrollo

- La Responsabilidad social no es un conjunto de herramientas, procedimientos o alguna técnica en gestión, sino que es algo propio y dentro de estos procedimientos, es la forma de como impactar a la sociedad con aquello que puede producir o brindar. Esto no significa que la RS carece de prácticas de gestión, sino que es tratar de orientar estas técnicas en realiza un cambio en la sociedad en la cual produce.
- La influencia de la Responsabilidad social son diferentes entre las diferentes empresas y dentro de la misma empresa; ya que ocurre en diferente espacio y tiempo lo cual hace que sean juzgadas de acuerdo al comportamiento de estas empresas, ya que estas empresas enfrentan diferentes circunstancias desde la información que se maneja en base a impactos ambientales que generan estas empresas; lo cual se debe a múltiples factores como la insuficiente formación y la falta de sensibilización social entendiendo la autonomía de la persona.
- La RS no es propia de grandes empresas, sino esta se puede instaurar en aquellas que pongan una propuesta colectiva a partir de las actividades que realizan.
- La responsabilidad debe recaer primero en quienes inspeccionan la



empresa (propietarios). Las responsabilidades se orientan de manera intervenida y solidaria. Por otro lado, es evidente la mano de obra y los encargados de brindar los servicios y bienes puede que no tenga los medios suficientes para poder asignar responsabilidades y así actuar de manera adecuada, responsable y competente.

- Y son recíprocas: cuando la dirección es para los empleados, pero al mismo tiempo se trabaja en forma de compañerismo con ellos, es decir se ejerce el mismo trabajo en cooperación.
- La triple cuenta de resultados, que habla acerca de la pirámide de responsabilidades frente a nuevos proyectos, que a su vez estos medios puedan mejorar una empresa en todo momento superando problemas y limitaciones.
- Pues del mismo modo surgen diferentes grupos que también tiene el mismo interés: Pues cada empresa identifica en cada circunstancia tal cual están, para tenerlos en cuenta en todas sus acciones.
- El proceso con los Stakeholders forma parte de las responsabilidades, que también pueden ser identificadas con la responsabilidad social, ya que las empresas no comprenden con precisión cuales son las exceptivas de los interesados y aceptar las responsabilidades con cada uno de ellos. Tener una visión mucho más completa del entorno de la empresa, de los cambios que se producen y las respuestas que brindan las empresas.
- Cabe recalcar que no se debe tratar a todos los grupos de interés de la misma forma ya que los efectos que perciben son de diferente, a pesar de que estén dentro del mismo rubro y no todos los clientes tiene la misma



necesidad.

- La rentabilidad social presenta diferentes impactos los cuales son valorados, es así que las empresas no son solo impactos económicos, sino que abarcan diferentes dimensiones como riesgos, conocimientos, capacidades, actitudes, valores, virtudes, oportunidades; siendo así una de los más importantes la organización.
- La responsabilidad social no se limita al negativo, sino que tiene una dimensión sobre todo positiva. Lo que condiciona el dialogo con los grupos de interés, así mismo ayuda a la creación del valor económico o no, a repartir el valor económico que, por su naturaleza es excluyente; y como contribuir de valores de no económicos; por lo que es muy importante la actitud positiva del dialogo que hizo Stakeholders el cual se mencionó anteriormente.
- La RS puede ser necesaria, pero de esta manera se desvirtúa lo comprendido. Así después de lo planteado se debe convertir la RS en una obligación, la solución de los problemas de todo carácter, con una autonomía de las actitudes. La forma de ver las diferentes problemáticas hace que olvide el rol de las personas y toma a la responsabilidad social como una herramienta más.

2.2.2. Teoría del compromiso organizacional

La responsabilidad organizacional es un predictor de la rotación y satisfacción laboral. Al respecto Hellriegel (1999, citado por Edel & García, 2007) definen el compromiso organizacional como el nivel de implementación del colaborador con la



organización teniendo en la cuenta la aceptación de los objetivos y valores organizacionales para conseguirlo, y el sentido de identificación con la institución. (Robbins, 2004)

La responsabilidad organizacional hace referencia al grado de identificación y pertenencia que una persona tiene con su entorno laboral. La correlación entre una entidad y el empleado es importante para un adecuado funcionamiento, por lo que uno de los objetivos más importantes de una entidad es la gestión y la responsabilidad frente al compromiso.

Así mismo el compromiso organizacional es una percepción psicológica de las partes de una entidad organizada y la identificación con su trabajo. El compromiso de los trabajadores es primordial para determinar si ellos permanecerán en el lapso de un período más prolongado y lo harán con el entusiasmo necesario para lograr los objetivos establecidos.

El conocer la responsabilidad y el clima organizacional fomenta el buen desenvolvimiento de los trabajadores, así como el compromiso de la misma, el adecuado desempeño, por otro lado, los riesgos laborales, son importante, ya que esto será observado de diferente manera por los directivos.

a. Teoría del compromiso y motivación

Nonaka en su investigación refiere que la responsabilidad y la motivación tienen su origen en la década de los 70, Soichiro Honda, logro conocer el verdadero significado de sus subordinados. Honda intentaba crear una maquinaria innovadora con características de baja contaminación, lo cual fue comunicado a los miembros de su empresa, pues ellos vieron por conveniente desarrollar y conseguir impactar a los grandes fabricantes de automóviles de USA que en ese entonces hacían frente a la “Clean Air Act”. La sorpresa del Sr. Honda fue al corroborar la respuesta de sus jóvenes ingenieros. Quienes manifestaron que quería cumplir su trabajo con el principal objetivo contribuir a la sociedad, cuidando el medio



ambiente, pues ellos identificaron que el plantea, empezaba a atravesar por indicio de contaminación, lo cual querían evitar, porque existía un futuro para sus hijos y demás descendientes, por esa razón realizaban el trabajo, lo que conmociono al dueño, pues se dio cuenta que los empleados desarrollaban responsabilidad social. (Nonaka, 2011)

En este sentido los valores e intereses de una empresa empezaron a proyectar otros, no se vio por conveniente considerar la dirección de una empresa, por lo que debía previamente dinamizarse a lo largo de toda la organización; así mismo cada trabajador debía ser capacitado previamente para un buen desenvolvimiento en su área y lograr objetivos; además de ganancias y propósitos monetarios. Pues hoy en día las empresas buscan la trascendencia mediante diferentes aspectos como las motivaciones en sus trabajadores, esto para lograr mayor productividad. La responsabilidad que conlleva y que exista compromiso, lo cual refleja y perjudica a las empresas. La sabiduría se debe fomentar el liderazgo en todos los que componen su organización. (Nonaka, 2011)

b. Teoría del valor: valores personales y valores empresariales

Los temas concernientes a preferencia y el marketing interno de una empresa es un concepto que consolida un nuevo paradigma para el marketing ya que se fundamente en la atención al cliente, donde Gounaris, quien menciona que el marketing es entender y atender las necesidades de los clientes, esta misma basada está redactada en base a equidad, que fue propuesta en primera instancia por Adams, quien plantea que los trabajadores deben evaluar su propio desenvolvimiento esto para generar en ellos conciencia de capacidades, y destreza. Así generar balances para poder estabilizar a la empresa, así culminar en aportaciones adecuadas de los trabajadores hacia la empresa, lo que termina siendo un beneficio para ellos mismos, también para la empresa. (Kohli & Jaworsky, 1990)



Por ende, las investigaciones sobre marketing se pueden decir que es la correlación del compromiso de los trabajadores como un requisito indispensable para poder incluirse en un ámbito laboral, pues finalmente este valor contribuirá a la empresa y al entorno laboral. Así lograr la preferencia de los clientes (Naver & Slater, 1990)

Un gran porcentaje de investigaciones han aplicado los parámetros establecidos por Hofstede (1980) en el cual, los valores cambian a través de las personas y como están se desenvuelven en la sociedad en función de las diferencias que evidencie el tipo de sociedad en el que viva, lo que va a llevar a múltiples efectos y resultados significativos. Otros investigadores mencionan que los valores humanos se realizan con el compromiso, pues se manifiesta con claridad el impacto que esta genera para satisfacer las necesidades en los clientes, todo esto con el fin de tomar óptimas decisiones para la empresa como tal. Para estos investigadores, los valores de cada individuo sirven de base en el momento de aplicar el compromiso con una persona. Schwartz menciona que los valores permiten formar hipótesis más concretas para un adecuado trato de éstos con las actitudes y conductas de las personas.

2.2.3. Teorías de Meyer & Allen

Meyer & Allen indican sobre las relaciones laborales de los trabajadores y la organización de quien dependen lo siguiente: *“Situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institucional cual refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un deseo entre el trabajador y la empresa”* (Meyer, 1991, pág. 98). La concepción que tiene el trabajador sobre el lugar donde labora es determinante en su productividad, y por ende tiene la capacidad de alterar la actividad económica de la empresa, es por ello que es necesario



mantener relaciones laborales correctos a medida que el trabajador pueda mantener una alta productividad laboral.

La Teoría del Compromiso Organizacional se basa en un modelo de tres componentes, habla de la existencia de tres elementos diferentes al compromiso organizacional:

- Compromiso afectivo. Donde se menciona las relaciones emocionales de los trabajadores con la entidad en la que laboran, pues con esto los trabajadores con esta actitud, los trabajadores sienten orgullo por el sentimiento de pertenencia a la institución.
- Compromiso de continuación. Este aspecto se refiere al afecto de la persona con los objetos materiales con los que labora.
- Compromiso normativo. Que tiene relación con el afecto del trabajador con la obligación de continuar trabajando en la entidad. Esta después de pasar por el proceso de compromiso u obligación para la empresa

2.2.4. Factores relacionados

Sorenson (2013) menciona que en el transcurso de la carrera influye en el lapso del trabajo de un colaborador o trabajadores, en vista de que al inicio tiene iniciativa para poder trabajar con empeño y esfuerzo, pues con el transcurso del tiempo, realiza su labor con participación activa y reconocimiento. Del mismo modo se menciona que la responsabilidad organizacional está influenciada por la importancia del mismo, el bienestar, el diálogo permanente, el trabajo en conjunto y la colaboración. El bienestar es la forma de generar autonomía en el trabajo junto con la responsabilidad que un trabajador pueda tener en el periodo de labor en la entidad, esta, para poder cumplir metas u obligaciones en ella. Los individuos que laboran dentro de la institución no tiene un compromiso constante con la organización (Frias, 2014) Del mismo modo, el trato imparcial genera en el trabajador reconocimiento para que su compromiso acreciente. Finalmente, la participación describe



que, la persona participe con intención, estableciendo relaciones con componentes afectivos del compromiso; pues también se aplica el mismo procedimiento se da con el personal de alto cargo que no generan confianza y no socializan con el personal de menor cargo. (Swinscoe, 2013)

2.3 Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el nivel de responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

2.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación entre el nivel de compromiso organizacional y las dimensiones de la responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.
- El nivel de compromiso organizacional en los trabajadores es significativo en las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.
- El nivel de responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019 es significativo según género.
- El nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019 es significativo según tiempo de servicio.
- El nivel de compromiso organizacional se relaciona significativamente con las dimensiones de la responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.



2.4 Identificación de Variables

- **Responsabilidad social.** - Deber, convenio que tienen las personas, que son parte de una entidad o grupo social para tener una organización de manera más equitativa y de proteger el entorno (Sebastian, 2007).
- **Compromiso organizacional.** - Engloba distintos aspectos relacionados con el afecto a la entidad donde labora, pues el trabajador piensa que es importante la organización con sentimiento contrario de "traición" a la empresa por abandonarla. (Fernandez A., 2017)



2.4.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Responsabilidad social	Responsabilidad es la capacidad habitual de tomar decisiones respondiendo de ellas ante alguien. Responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos. (Caixa, 2014)	Es el empeño de toda entidad responsable que orientado a aumentar los resultados positivos en la sociedad y reducir sus impactos negativos, de forma interna y externa, consecuencia de la medición de características de desenvolvimiento en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019	Valores, transparencia y gobernación	<ul style="list-style-type: none"> • El código de ética. • Cultura organizacional. • Transparencia con la sociedad.
			Público interno	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación pública y transparencia. • Programa de formación. • Programa de gestión participativa. • Sistemas para la negociación colectiva.
			proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación pública y transparencia.



-
- Políticas para proveedores sobre libertad de asociación.
 - Políticas para proveedores sobre prácticas disciplinarias.

Consumidores y clientes

- Comunicación pública y transparencia.
- Políticas sobre calidad o satisfacción del cliente

Medio ambiente

- Comunicación pública y transparencia.
 - Políticas sobre calidad o satisfacción del cliente
 - Comunicación pública y transparente
 - Formación de los
-



empleados en asuntos medio ambientales.

			Comunidad	• Políticas sobre prácticas filantrópicas.
Compromiso organizacional	Engloba distintos aspectos relacionados con el apego a la organización, los costes que el trabajador considera importantes si este abandona la organización y el sentimiento de pertenencia obligatoria o el sentimiento de "traición" a la empresa por	El compromiso organizacional se define como el sentido de pertenecía a la institución; condicionado por la medición de El compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y permanencia.	El Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Lazos emocionales • Percepción de satisfacción de necesidades • Orgullo de pertenencia a la Organización
			El Compromiso de Continuidad o permanencia	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de trabajo en Institución • Opciones laborales • Evaluación de



abandonarla. (Fernandez
A., 2017)

permanencia

El Compromiso Normativo • Reciprocidad con la
Institución

Fuente: elaboración propia



2.5 Definición de Términos Básicos

Responsabilidad

“Es la capacidad de poder tomar decisiones ante un grupo, también dar respuesta de los propios actos.” (Caixa, 2014)

Responsabilidad social

“La responsabilidad social es el deber que los trabajadores de una comunidad tienen para preservar las buenas condiciones en su desempeño laboral. Esto tiene relación estrechamente con la ética y la moral, pues las decisiones que toman los individuos y la sociedad en general son consecuencias sobre el resto y hay que desenvolver una conciencia de grupal.” (De la cruz, 2016)

Compromiso organizacional

“Son diferentes características relacionadas con el afecto a la entidad donde labora el trabajador considera importantes si este abandona la organización y el sentimiento de identidad obligatoria o el sentimiento de "traición" a la entidad por retirarse.” (Fernandez A., 2017)

Trabajador municipal

“Se trata de un trabajador que cumple funciones en una institución municipal, pues a la entidad municipal, que realiza el ejercicio de administración con el propósito de cumplir con la comunidad mediante la participación respectivamente en el progreso económico.” (Flores, 2015)

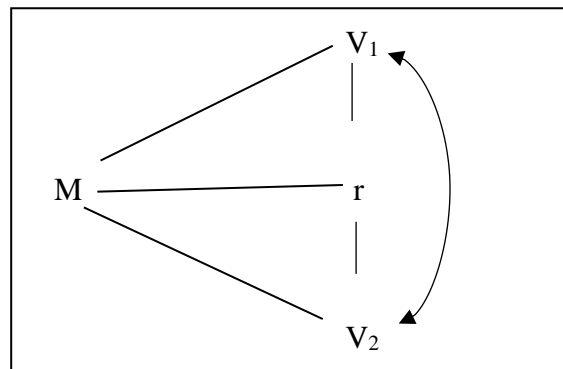
Capítulo III:

Metodología

3.1. Alcance de estudio

El trabajo tuvo un alcance descriptivo y correlacional ya que detalló el contexto en investigación, por otro lado averiguó la relación de las variables en estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Alcance correlacional de la investigación



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Medición de la variable Responsabilidad social

V₂ = Medición de la variable Compromiso organizacional

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación fue no experimental - transversal: “*Se realizó sin manipular las variables, que quiere decir analizar las situaciones y hechos en forma natural*” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Pues se hace referencia de los datos estudiados en un solo tiempo considerando sus factores de variación, en este caso niveles.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Se tomó en cuenta como población a los 531 trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba. Para el estudio se consideró prudente la evaluación de la totalidad de trabajadores administrativos, siendo importante mencionar la exigencia de las instituciones evaluadas para llegar a cumplir esta meta.

3.3.2. Muestra de estudio

La muestra en la presente investigación es de tipo no probabilístico, con un total de 531 trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, los cuales están contratados para diferentes componentes que se encargan de realizar actividades de acuerdo al componente que pertenecen.

En el propósito de la investigación se consideró una muestra probabilística aleatoria simple, considerando la siguiente formula:

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza), es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados, también se puede denominar grado o nivel de seguridad, 99%.

e = Margen de error, es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar la muestra, el cual es 1%

N = Tamaño Población (universo)

Mediante la aplicación de la fórmula se determina una muestra de 531 trabajadores, los cuales formaran parte del estudio, con un nivel de confiabilidad de 99% y un margen de error de 1%.

Tipificación de la muestra

Tabla 2: Trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, según género

Distrito	Varones		Mujeres	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Chinchero	58	35	23	40%
Huayllabamba	18	5	13	72%
Machupicchu	111	78	33	30%
Maras	80	40	40	50%
Ollantaytambo	56	33	23	42%
Urubamba	181	118	63	35%
Yucay	27	21	6	23%
Total	531	330	201	100%

Tabla 3: Muestra por antigüedad de trabajo

Distrito	5 años		3 años		1 año a menos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Chinchero	58	11%	69	13%	63	12%
Huayllabamba	48	9%	37	7%	63	12%
Machupicchu	69	13%	69	13%	58	11%
Maras	48	9%	74	14%	63	12%
Ollantaytambo	85	16%	69	13%	74	14%
Urubamba	175	33%	139	26%	154	29%
Yucay	48	9%	74	14%	63	12%
Total	531	100%	531	100%	531	100%



3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

Encuesta:

En esta investigación se utilizó la técnica desarrollada en la investigación es la encuesta para poder determinar las respuestas de la población intervenida

Instrumentos:

Cuestionario cerrado

Se aplicó:

- Cuestionario sobre Responsabilidad social. (Del Castillo Estrada, Gareth; Venero Irrarazabal, Gabriela)
- Cuestionario sobre compromiso organizacional. (Meyer, 1991)

Ficha técnica de instrumentos

Se utilizó el instrumento de Meyer & Allen debido a que se utilizó la dimensionalidad de sus variables y por ende es necesario utilizar también el modelo de compromiso La organización de los autores en mención a escala.

de valoración fue utilizada para poder segmentar la percepción de los trabajadores de las municipalidades de la provincia de Urubamba.

La escala de Likert mide las actitudes según el cuadro de conformidad frente al encuestado de acuerdo a la afirmación propuesta.



1. Nombre:

Escala de valoración de Meyer & Allen (Compromiso Organizacional)

2. Objetivos:

- Validar la escala de compromiso organizacional en el personal de las municipalidades de los distritos de la provincia de Urubamba.
- Establecer los tipos de compromiso organizacional que prevalecen en los trabajadores de las municipalidades de los distritos de la provincia de Urubamba.
- Identificar el nivel de compromiso organizacional trabajadores de las municipalidades de los distritos de la provincia de Urubamba.

3. Autores:

Meyer, J.; Allen (2004) Universidad del este Ontario, Departamento de psicología

4. Duración:

5-10 minutos

5. Sujeto de aplicación:

Trabajadores de las municipalidades de los distritos de la provincia de Urubamba.

6. Técnica:

Cuestionario cerrado

7. Escala de valoración:

- 1: Considerado como muy alto
- 2: Calificado como alto en la puntuación de valoración
- 3: Bajo la calificación de medio
- 4: Calificado como bajo en la puntuación de valoración
- 5: En una calificación de muy bajo

Para poder evaluar la responsabilidad social en los trabajadores de las entidades municipales de la provincia de Urubamba de acuerdo a la conformidad de la población aplicada con opciones propuestas.



1. Nombre:

Cuestionario de Responsabilidad social

2. Objetivos:

- Validar Cuestionario de Responsabilidad social en los trabajadores de las Entidades municipales
- Identificar el grado de responsabilidad del personal que labora en las instituciones municipales municipalidades de los distritos de la provincia de Urubamba.

3. Autores:

Gareth del Castillo Estrada y Ghabriela Venero Irrarazabal.

4. Duración:

5-10 minutos

5. Sujeto de aplicación:

Trabajadores de la municipalidad de los diferentes distritos de Urubamba.

6. Técnica:

Cuestionario cerrado

7. Escala de valoración:

- 1: Considerado como muy alto
- 2: Calificado como alto en la puntuación de valoración
- 3: Bajo la calificación de medio
- 4: Calificado como bajo en la puntuación de valoración
- 5: En una calificación de muy bajo



3.5. Validez y Confiabilidad de Instrumentos

La validez de confiabilidad de la presente investigación se desarrolló mediante la generación del instrumento para su aplicación, el cual estuvo validado y previamente revisado en cuanto a asesoramiento lo cual se encuentre en una escala valorativa representativa. La validez de confiabilidad se precisa en un nivel del 95% de confianza con un margen error del 0.05%, es así que esta prueba estadística permitirá determinar la existencia de una relación de dependencia entre las variables de estudio.

3.6. Plan de análisis de datos

Los resultados hallados fueron tratados con la utilización del programa SPSS 25, donde se realizó el procesamiento respectivo de los datos, para luego realizar la validación de la encuesta, donde se utilizó el método del Chi cuadrado y posteriormente se elaboraron los gráficos para cada ítem y finalmente se comprobó la hipótesis planteada.

Capítulo IV:

Resultados de la Investigación

4.1. Resultados respecto a los objetivos específicos

N° 1:

Tabla 4: Responsabilidad Social

Nivel	Responsabilidad Social	
	<i>f</i>	%
Muy Alto*	15	2,8
Alto*	216	40,7
Medio*	240	45,2
Bajo*	56	10,5
Muy bajo*	4	,8
Total	531	100,0

Fuente: Elaboración propia

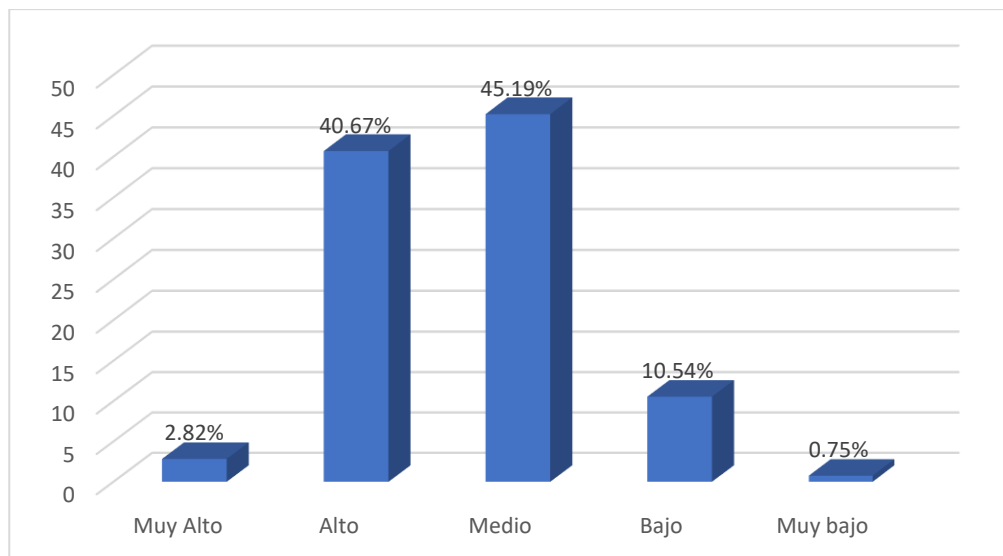


Figura 1: Niveles de responsabilidad social

Luego de la aplicación de las encuestas se deduce que las municipalidades distritales de Urubamba, el 45,19% de la población intervenida evidencia que desarrollan la responsabilidad social de nivel medio en su centro de trabajo, estas características representa que los trabajadores son indiferentes al adecuado desarrollo de sus actividades pero al



mismo tiempo desarrollan la misma por cumplir la jornada laboral, pues esto no tiene a ser una pendiente positiva ni negativa; por otro lado el 10,54% de la población evidencia que desarrollan la responsabilidad social en un nivel bajo, que representa a un porcentaje mínimo pero significativo, lo que puede significar que los trabajadores no desarrollan esta actividad porque no se sienten cómodos en el ambiente laboral, o no les gusta las características de su función en la entidad finalmente el 0,75% de la población evidencia la variable en estudio en su centro de trabajo es de nivel bajo.

De los resultados obtenidos se percibe que la población no tiene interés por desarrollar de manera adecuada conductas responsables frente al medio en el que se encuentran laborando, pues los resultados evidencian que asumen su responsabilidad social en un término medio, que significa un lugar imparcial, donde no muestran interés, pero tampoco se encuentran interesados en el tema.

N° 2:

Tabla 5: Compromiso organizacional

Nivel	Compromiso Organizacional	
	F	%
Muy Alto	7	1,3
Alto	187	35,2
Medio	257	48,4
Bajo	78	14,7
Muy bajo	2	,4
Total	531	100,0

Fuente: Elaboración propia

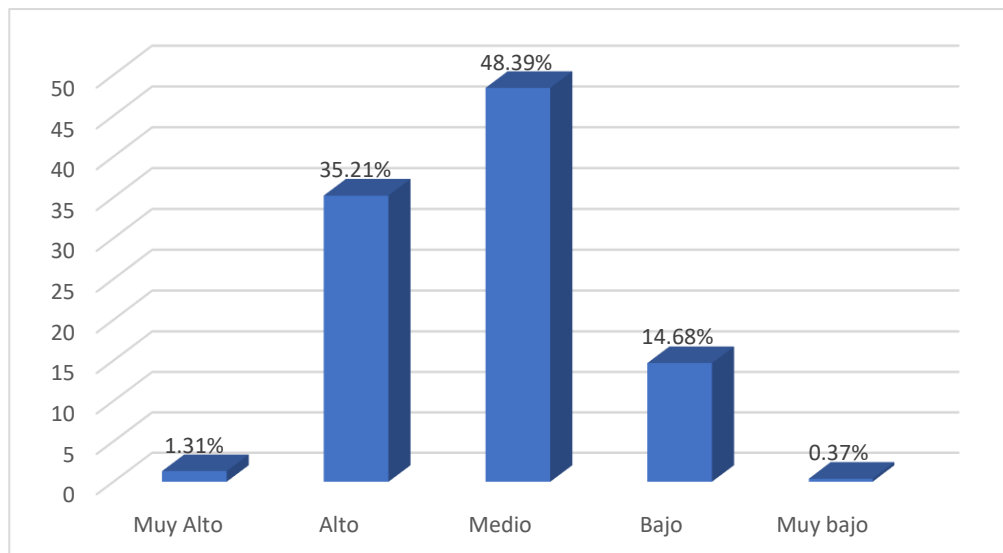


Figura 2: Compromiso organizacional

De los resultados obtenidos sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de las entidades municipales distritales de Urubamba, el 48,39% de la población intervenida evidencia que desarrollan su compromiso organizacional en un nivel medio, lo cual significa que los trabajadores no se encuentran comprometidos con sus labores, que en escenarios generales es por falta de motivación o identificación con su trabajo, por otro lado el aspecto de vocación influye también en esta determinación, por otro lado, el 14,68% de la población evidencia que el nivel de desarrollo del compromiso organizacional es bajo, lo



que significa que si los trabajadores no poseen un bajo nivel de compromiso organizacional, no figura uno semejante en la conducta y su desempeño laboral en su área de trabajo, finalmente el 0,37% de la población evidencio que su nivel de compromiso organizacional con la entidad para la que trabajan es muy bajo.

Del resultado de la aplicación entonces se concluye que el 0,37% de la población representa a una población mínima, pero también que existen trabajadores que no se sienten comprometidos con su trabajo por ende no se obtiene resultados óptimos en sus funciones. Con respecto al tema de compromiso organizacional, se percibe por consiguiente que los trabajadores evidencian un término medio de interés en el tema, ya que la mayoría de ellos respondieron que desarrollan su compromiso organizacional en un nivel medio, pues esta respuesta se debe a diferentes razones, una de ellas por falta de identificación con su trabajo o falta de vocación en su desempeño, entre otros.

Nº 3:

Tabla 6: Responsabilidad social según género

Nivel	GENERO			
	Masculino		Femenino	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy Alto	9	3%	6	3%
Alto	139	42%	77	38%
Medio	146	44%	94	47%
Bajo	33	10%	23	11%
Muy bajo	3	1%	1	0%
Total	330	100%	201	100%

Fuente: Elaboración propia

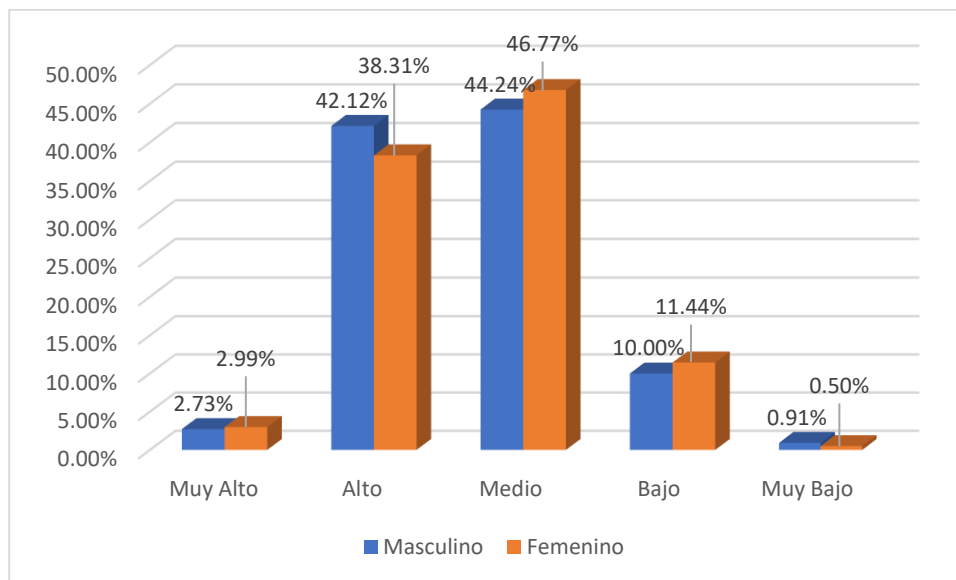


Figura 3: Responsabilidad social según género

De los resultados obtenidos sobre el nivel de responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades de Urubamba según género, el 44,24% de los varones intervenidos y el 46,77% de las mujeres evidencian que desarrollan la responsabilidad social en un nivel medio desarrollado en su centro de trabajo, por otro lado, el 10% de la población masculina y el 11,44% de la población femenina evidencian que desarrollan la responsabilidad social en un nivel bajo en su centro de trabajo, finalmente el 0,91% de la población masculina y el



0,50% de la población femenina evidenciaron que desarrollan la responsabilidad social desarrollado en su centro de trabajo en un nivel muy bajo.

Los trabajadores de las municipalidades en Urubamba, segmentados por genero comparten las características de desenvolvimiento de funciones, donde el nivel de responsabilidad social es medio en mayor porcentaje en ambas poblaciones con diferencia mínima, pues en ambos persiste con mayor intensidad es de nivel medio con pendiente a alto, lo que evidencia que los trabajadores varones y mujeres desarrollan de manera óptima su responsabilidad social.

Nº 4:

Tabla 7: Compromiso organizacional y tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Compromiso Organizacional									
	Muy Alto		Alto		Medio		Bajo		Muy bajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 año a menos	4	57.14%	55	29.41%	76	29.57%	24	30.77%	0	0.00%
más de 1 año a 2 años	2	28.57%	38	20.32%	51	19.84%	14	17.95%	2	100.00%
más de 2 años a 5 años	1	14.29%	55	29.41%	79	30.74%	22	28.21%	0	0.00%
más de 5 años a mas	0	0.00%	39	20.86%	51	19.84%	18	23.08%	0	0.00%
Total	7	100.00%	187	100.00%	257	100.00%	78	100%	2	100.00%

Fuente: Elaboración propia

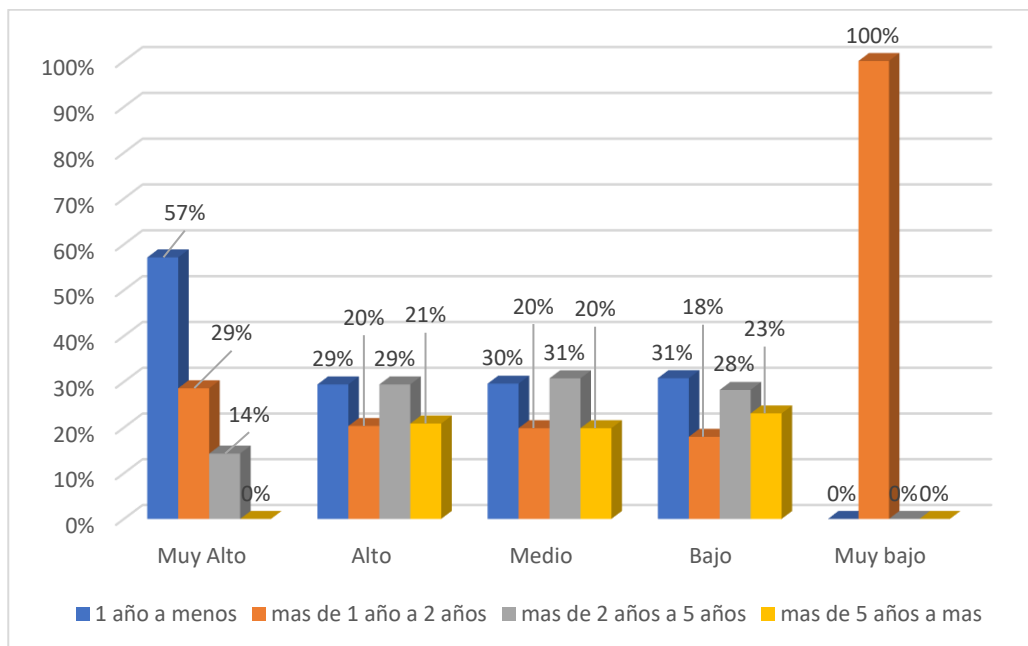


Figura 4: Compromiso organizacional y tiempo de servicio

De los resultados obtenidos sobre el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019, según el periodo de servicio, se observó que el 31% de la población con el tiempo de servicio de 2 a 5 años, el 30% de la



población que trabaja de 1 año a menos se encuentra en la misma situación de desarrollar el compromiso organizacional en nivel medio, pues el 20% que trabajan de 1 a 2 años, al igual que el personal que trabaja más de 5 años, tienen la misma condición de desarrollar el compromiso organizacional en un grado intermedio.

Pues el tiempo de servicio de los trabajadores de las municipalidades de Urubamba varia, en los resultados, ya que el pensamiento sobre las funciones realizadas por los trabajadores cambia porque los objetivos laborales y/ o profesionales cambian, por lo que hace que el compromiso social es bajo, pues es evidente que ellos no cuentan con la identidad hacia su trabajo y también carecen de compromiso con sus funciones, por ende, no habrá dedicación al trabajo, lo que puede incurrir en un producto inapropiado.

N° 5:

Tabla 8: Prueba de Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	242,022 ^a	16	,000
Razón de similitud	234,792	16	,000
Asoc. línea por línea	93,969	1	,000
Nro de casos	531		

a. 16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mín. esperado es ,00.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 10 se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de nivel de confianza frente a la HO, porque la chi cuadrada, evidencian que es menor a 0,005, el cual es 0,000, ya que los valores de transparencia y gobernación en las variables en estudio percibidos en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

Una vez evaluada las cinco dimensiones de la responsabilidad social se comprueba que en todas ellas existe relación estadísticamente significativa con el compromiso organizacional.

4.1.2. Prueba de: Chi Cuadrado entre Dimensión de Publico Interno con el compromiso organizacional.

Valor estadístico de contrastación

Tabla 9: Pruebas de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significa. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	441,179 ^a	12	,000
Razón de similitud	415,997	12	,000
Asoc. línea por línea	160,091	1	,000
Nro de casos válidos	531		

a. 8 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla N° 10 se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95%, visto que el nivel de confianza encontrado es inferior a 0,005, que es 0,000 donde se rechaza la HO, entonces se deduce que el control interno se relación con el compromiso organizacional en los trabajadores, evaluados en el grado de significativa de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

4.1.3. Prueba de Chi Cuadrado entre Dimensión de Proveedores con el compromiso organizacional

Valor estadístico de contrastación

Tabla 10: Pruebas de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significa. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	259,160 ^a	16	,000
Razón de similitud	290,409	16	,000
Asociación línea por línea	65,281	1	,000
Nro de casos válidos	531		

a. 11 casillas (44,0%) en un recuento menor que 5. El recuento aproximado esperado es ,12.

Fuente: Elaboración propia

Toma de decisiones

- $P_valor = 0.000 = 0.00\% < 5\%$ Lectura del p-valor: Con un error del 0.5 % se RECHAZA la Hipótesis NULA

Conclusión:

En los resultados obtenidos se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel De aceptación del 95% donde el resultado obtenido es de 0,000 que es menor a 0,005 por lo que se deduce que la variable en investigación se relaciona situado en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019

4.1.4. Prueba de Chi Cuadrado entre Dimensión de Consumidores y Clientes con el compromiso organizacional

Valor estadístico de contrastación

Tabla 11: Pruebas de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	286,919 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	257,055	12	,000
Asociación lineal por lineal	101,534	1	,000
N de casos válidos	531		

a. 8 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Fuente: Elaboración propia

Toma de decisiones

- $P_valor = 0.000 = 0.00\% < 5\%$ Lectura del p-valor: Con un error del 0.5 % se RECHAZA la Hipótesis NULA

Conclusión:

En la tabla N° 12, se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% donde el resultado obtenido es de 0,000 que es menor a 0,005 por lo que se deduce que las variables en investigación se relacionan situado en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019

4.1.5. Prueba de Chi Cuadrado entre Dimensión de Medio Ambiente con el compromiso organizacional

Valor estadístico de contrastación

Tabla 12: Pruebas de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significa. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	231,376 ^a	12	,000
Razón de similitud	278,569	12	,000
Asociación línea por línea	59,414	1	,000
Nro de casos válidos	531		

a. 11 casillas (55,0%) en un recuento menor que 5. El recuento aproximado esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

Toma de decisiones

- $P_{\text{valor}} = 0.000 = 0.00\% < 5\%$ Lectura del p-valor: Con un error del 0.5 % se RECHAZA la Hipótesis NULA

Conclusión:

En la tabla N° 13 se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, rechazamos la hipótesis nula (H_0), porque el Chi cuadrado de Pearson es menor a 0.05, este es de 0.00, se concluye que la dimensión de Medio Ambiente y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores se relacionan de manera significativa de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

4.1.6. Prueba de Chi Cuadrado entre Dimensión de Comunidad con el compromiso organizacional

Valor estadístico de contrastación

Tabla 13: Pruebas de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	126,538 ^a	12	,000
Razón de similitud	161,479	12	,000
Asociación línea por línea	65,454	1	,000
Nº de casos válidos	531		

a. 10 casillas (50,0%) en un recuento menor que 5. El recuento imperceptible esperado es ,08.

Fuente: Elaboración propia

Toma de decisiones

- $P_valor = 0.000 = 0.00\% < 5\%$ Lectura del p-valor: Con un error del 0.5 % se RECHAZA la Hipótesis NULA

Conclusión:

En la tabla N° 14 se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, rechazamos la hipótesis nula (H_0), porque el Chi cuadrado de Pearson es menor a 0.05, este es de 0.00, se concluye que la dimensión de Comunidad y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores se relacionan de manera significativa de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

4.1.7. Prueba de: Chi Cuadrado entre Dimensión de Gobierno y sociedad con el compromiso organizacional

Valor estadístico de contrastación

Tabla 14: Pruebas de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significa. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	164,368 ^a	12	,000
Razón de similitud	211,862	12	,000
Asoc. línea por línea	108,617	1	,000
Nº de casos válidos	531		

a. 9 casillas (45,0%) en un recuento menor que 5. El recuento aprox. esperado es ,08.

Fuente: Elaboración propia

Toma de decisiones

- $P_{\text{valor}} = 0.000 = 0.00\% < 5\%$ Lectura del p-valor: Con un error del 0.5 % se RECHAZA la Hipótesis NULA

Conclusión:

En la tabla N° 15 se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, rechazamos la hipótesis nula (H_0), porque el Chi cuadrado de Pearson es menor a 0.05, este es de 0.00, se concluye que la dimensión de Gobierno y sociedad y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores se relacionan de manera significativa de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

4.2. Resultados respecto al objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

Tabla de contingencia de las variables de Responsabilidad Social y Compromiso Organizacional

Tabla 15: Responsabilidad social y compromiso organizacional

		Compromiso Organizacional					Total
		Muy desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Responsabilidad Social	Muy desacuerdo	0	15	0	0	0	15
	Desacuerdo	5	130	81	0	0	216
	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	2	35	174	28	1	240
	De acuerdo	0	6	0	49	1	56
	Muy de acuerdo	0	1	2	1	0	4
Total		7	187	257	78	2	531

Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos sobre el grado de responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, se observó que 130 trabajadores están en desacuerdo con el desarrollo de la responsabilidad social y el compromiso organizacional, se encuentran de acuerdo con el desarrollo de la responsabilidad social y el compromiso organizacional en su centro de trabajo. Una vez desarrollados los procedimientos estadísticos se comprueba la correspondencia entre el nivel de responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en el personal de las municipalidades distritales de Urubamba, con un nivel de Significancia (Alfa) $\alpha = 5\%$, con un p-valor de ,000.

Tabla 16: Prueba de Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrada de Pearson	407,974 ^a	16	,000
Razón de similitud	363,547	16	,000
Asoc. lineal por lineal	205,292	1	,000
Nº de casos válidos	531		

a. 14 casillas (56,0%) en un recuento menor que 5. El recuento esperado es ,02.

En la tabla N° 17 se precisa de acuerdo al cuadro obtenido que a un nivel del 95% de confianza, rechazamos la hipótesis nula (H₀), porque el Chi cuadrado de Pearson es menor a 0.05, este es de 0.00, se concluye que la responsabilidad social y el grado de compromiso organizacional en el personal se relacionan de manera significativa de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.



CAPITULO V

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más significativos

A partir de estos resultados se muestra los principales hallazgos de este estudio. Pues el compromiso organizacional se muestra como el deber de un trabajador para la búsqueda de mejor producción frente a la organización propia y para su entorno laboral.

López, (2018) menciona que la responsabilidad social y compromiso organizacional de los empleados públicos de la entidad municipal, donde se concluyó que no hay relación de significancia entre las variables en estudio. Pues en los resultados de la presente investigación se puede percibir que 130 trabajadores están en desacuerdo con el desarrollo de la responsabilidad social y el compromiso organizacional, se encuentran de acuerdo con el desarrollo de la responsabilidad social y el compromiso organizacional en su centro de trabajo. Finalmente, con los procedimientos estadísticos se comprueba la correspondencia del nivel de responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de las municipalidades distritales de Urubamba, con un nivel de Significancia (Alfa) $\alpha = 5\%$, con un p-valor de ,000. Lo que resume que ambas variables tienen relación significativa. Teniendo en consideración ambos estudios, la evidencia es que responsabilidad social y compromiso organizacional son variables que no tienen relación una con otra, lo que significa que puede llevarse a cabo una aplicación de manera independiente.

Por otro lado Flores, (2015) menciona la gestión de la responsabilidad social del plano de la educación superior profesional y la calidad académica en las universidades concluye que en efecto la Responsabilidad Social del plano de la educación superior profesional influye de significativamente en la Eficacia Académica, en vista de que la investigación realizada alude al ámbito académico, pues en este aspecto la comunidad educativa se



presenta con un ente interesado en la educación integral de los alumnos de educación superior, sean docentes o estudiantes. En la presente investigación realizada se ha podido percibir que ambas variables no influyen en vista de que para los trabajadores no es necesario tener una buena organización de la sociedad, para llegar a una óptima responsabilidad social.

La Responsabilidad Social entonces en esta investigación suministra una opción para que las entidades del Estado y éticamente sus relaciones en el entorno interno y externo. El presente trabajo es importante porque así se pudo brindar mayor información que permita a las personas que trabajan en las municipalidades del distrito de Urubamba tengan una mayor información de la responsabilidad que tiene sus instituciones frente a diferentes problemas sociales.

Al respecto Venero, G.; Del Castillo, G., (2017) sobre la responsabilidad social empresarial menciona que los consumidores y clientes, tienen resultados bajos; las dimensiones de valores, por otro lado, la transparencia y gobernación, tienen resultados moderados. Pues en el presente estudio, se evidencia que la responsabilidad social en los trabajadores en de un nivel intermedio, lo cual contrasta con la referencia consultada, ya que los resultados de esta evidencia que los resultados son bajos, al igual que los resultados imparciales, lo que finalmente concluye en el desinterés de los trabajadores en un ambiente laboral, pues no practican sus funciones con compromiso ni identidad.

Los trabajadores según genero comparten las características de desenvolvimiento de funciones, pues el nivel de responsabilidad social es un medio en mayor porcentaje en ambas poblaciones con diferencia mínima, pues en ambos persiste con mayor intensidad es de nivel medio con pendiente a alto, lo que evidencia que los trabajadores varones y mujeres desarrollan de manera óptima su responsabilidad social.



Una vez evaluada las cinco extensiones de la responsabilidad social se comprueba que en todas ellas existe interrelación con significancia con el compromiso organizacional.



5.2 Limitaciones del Estudio

El alcance obtenido en el presente estudio no son generalizables para otras municipalidades de la región, considerándose por tanto una limitación en la validez externa.

No existe una cultura de evaluación que facilite el proceso de evaluación y captura de datos en trabajadores de las municipalidades evaluados.

5.3 Implicancias del estudio

Al finalizar el trabajo en estudio, los resultados conseguidos, evidencian el desinterés de manera generalizada de los trabajadores de las municipalidades por desarrollar la responsabilidad social y el compromiso organizacional, pues este por diversas causas, pero finalmente afecta en el resultado de su trabajo, pues la finalidad son los usuarios, quienes se ven afectados.

Ante esta situación es conveniente que las autoridades puedan intervenir para poder reforzar el desenvolvimiento de los trabajadores, para que puedan desarrollar un óptimo trabajo de servir a la población. Las actividades más relevantes, en las cuales pueda apoyarse los encargados serían capacitaciones, talleres de trabajo, talleres de inducción, entre otros.



CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo al propósito de la presente investigación se concluye que la responsabilidad social y el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores se relacionan de manera significativa de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.

SEGUNDA: La responsabilidad social del personal de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019 muestra que la población intervenida evidencia que desarrollan la responsabilidad social de nivel medio en su centro de trabajo, estas características representa que los trabajadores son casi indiferentes al adecuado desarrollo de sus actividades pero al mismo tiempo desarrollan la misma por cumplir la jornada laboral, así mismo la población evidencia que el desarrollo de la responsabilidad social en su centro de trabajo es de nivel bajo, lo cual representa una población que no tiene un adecuado interés por desarrollar de manera adecuada sus responsabilidades en la entidad en la que trabajan.

TERCERA: El compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, evidencia que desarrollan su compromiso organizacional en un nivel medio y bajo predominante, lo que determina que los colaboradores no poseen un adecuado nivel de compromiso organizacional, esto influirá en su conducta y su desempeño laboral que a su vez determinara un frágil compromiso afectivo y de permanencia laboral.

CUARTA: La responsabilidad social en los colaboradores de las entidades municipales distritales de Urubamba, según género evidencio que la población masculina intervenida y la población femenina evidencian que desarrollan la responsabilidad social en un nivel medio tanto en varones como en mujeres, manteniendo los niveles más bajos de responsabilidad en una cantidad equivalente, por lo que se concluye que el genero no es determinante de la



responsabilidad social. Los trabajadores de las municipalidades en Urubamba, segmentados por genero comparten las características de desenvolvimiento de funciones, donde el nivel de responsabilidad social es medio en mayor porcentaje en ambas poblaciones con diferencia mínima, pues en ambos persiste con mayor intensidad es de nivel medio con pendiente a alto, lo que evidencia que los colaboradores varones y mujeres desarrollan de manera óptima su responsabilidad social.

QUINTA: El compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, según el tiempo de servicio muestra que la mayor proporción de la población con el tiempo de servicio de 2 a 5 años no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desarrollo de compromiso organizacional, por otro lado la población que trabaja de 1 año a menos se encuentra en la misma situación de no estar de acuerdo ni en desacuerdo con el desarrollo de compromiso organizacional, además minoritariamente aquellos que trabajan de 1 a 2 años, al igual que el personal que trabaja más de 5 años, tienen la misma condición de no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Con lo que se concluye que la población que trabaja en la municipalidad entre 1 año a menos y los que laboran más de 2 años a 5 años tienen la misma opinión sobre el compromiso organizacional.

SEXTO: La interrelación entre el nivel de compromiso organizacional y las facetas de la responsabilidad social en los colaboradores de las entidades municipales distritales de Urubamba, 2019 es significativo en vista de que en todas las dimensiones relacionadas con la variable en estudio de compromiso organizacional el nivel es representativo en 0,000 el cual es menor a 0,05, que es el rango apropiado para poder evidenciar relación entre dimensiones.





RECOMENDACIONES

- Al Alcalde de la municipalidad distrital de Urubamba, Cusco, 2019, proporcionar a los trabajadores de la entidad capacitaciones para poder fortalecer los conocimientos sobre responsabilidad social y compromiso organizacional, de esa manera organizar de mejor manera su desempeño en cuanto al tema.
- A las Municipalidades a través de la gerencia municipal deben buscar alianzas estratégicas con instituciones educativas de nivel superior, para desarrollar programas de mejoramiento de responsabilidad social y compromiso organizacional.
- A los estudiantes e investigadores en el ámbito de la psicología con el interés de conocer e indagar a profundidad sobre la responsabilidad social y el compromiso organizacional para sugerir la participación en actividades investigativas sobre estas variables puesto que son variables que determinan el rendimiento de los colaboradores de una institución a nivel general y por ende en los resultados de las instituciones.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alvarez Choque, E. (2017). *Responsabilidad social empresarial interna en la organización no gubernamental Cáritas, de la ciudad del Cusco*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Argandoña, A. (2012). *¿Que es y que no es la Responsabilidad Social?* Barcelona: IESEC Business School.
- Bernal, J. (2015). *Administración de recursos humanos y compromiso laboral de los empleados del corporativo adventista de Montemorelo*. Universidad de Montemorelos, Zaragoza,: Zaragoza.
- Caixa, L. (2014). Un acercamiento a la palabra responsabilidad. *Obra Social*, 18.
- Condemarín Vargas, C. A. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud – Lima 2016*. Lima.
- Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí*. Potosi: Universidad Autónoma de San Luis Potosí,.
- De la cruz, J. B. (2016). *Responsabilidad social Un compromiso de las universidades, como organización para un desarrollo sostenible*. Universidad Autónoma del Caribe.
- De la Puente Ruíz, L. A. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Fernandez A., Á. (2017). El compromiso organizacional. *CET*, 90.
- Fernández López, M. N. (2016). *“Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador”*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Flores, R. (2015). *Gestión de la responsabilidad social universitaria la calidad académica de las universidades del departamento de Puno 2015*. Juliaca: Universidad Andina “Nestor Caceres Velasquez”.
- Frias, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral*.
- Gonzales, T. (2007). La responsabilidad social de la empresa, *Un buen negocio*. 33.
- Hellriegel, D. S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: International Thomson Editores.



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mac graw Hil.
- Jonas, H. (2014). *El principio de responsabilidad: Ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Herder Editorial.
- Kohli, & Jaworsky. (1990). *Market Orientation: The Construct, Research Propositions*. Cambridge: MA.
- Lopez, S. (2018). *Responsabilidad social y compromiso organizacionales los empleados públicos de Huancayo* . Huancayo.
- Marín, A. (07 de Marzo de 2008). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Mendoza, K. (2017). “*Responsabilidad social de empresas en las agencias de turismo y la relación para la decisión de compra en Puno, 2016*”. Puno.
- Meyer, J. &. (1991). “*A three component conceptualization of organizational commitment* . Human Resource Management Review.
- Naver, & Slater. (1990). “*The effect of a market orientation on business*. E.E.U.U: Journal of Marketing.
- Nonaka, T. (2011). The wise leader. *Harvard Business Review*, 58-67.
- Ramos, C. (2014). “*La percepción de la cultura organizacional y la responsabilidad social empresarial en una empresa nacional dedicada a la salud agropecuaria*” .
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Mexico: San Diego Estate University.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: DF: Pearson education.
- Robledo, G. (2014). Robledo, (2013), en su investigación “*Compromiso organizacional un valor personal y de empresa en el marketing interno 2013*” .
- Sebastian, L. (2007). *Responsabilidad social de la empresa*. Madrid: San Bernardo.
- Servicio Integral de Saneamiento. (2019). *ISO 26000 - Guía sobre la responsabilidad social (Formación y evaluación de rendimiento)*. Lima.
- Sorenson, P. (2013). *A Comprehensive Compilation of Decisions*.
- Swinscoe, A. (2013). *Sustaining businesses successfully*.
- Vela, E. (2018). “*Clima organizacional relacionado al compromiso organizacional en las enfermeras del hospital 2 de mayo*”, . Lima.
- Venero, G. &. (2017). “*Responsabilidad social de las empresas en la cooperativa del ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán*” . Cusco.



Venero, G., & Del Castillo, G. (2017). *Responsabilidad social empresarial en la cooperativa de ahorro y credito Santo Domingo de Guzman,2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Yucra Mamani, Y. J. (2016). *La responsabilidad social empresarial del sector de los medios de comunicación de la Ciudad de Puno*. Puno: UNA.

ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE URUBAMBA

Tabla N° 3

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es relación entre la responsabilidad social en el compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1: ¿Cómo influye Responsabilidad Interna en el compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019?</p> <p>PE2: ¿Cómo influye la responsabilidad externa en el compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la responsabilidad social en el compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1: Determinar cómo influye Responsabilidad Interna en el compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019</p> <p>OE2: Determinar cómo influye la responsabilidad externa en el compromiso organizacional de los</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La responsabilidad influye positivamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>HE1: Existe relación entre el nivel de compromiso organizacional y las dimensiones de la responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.</p> <p>HE2: El nivel de compromiso organizacional en los</p>	<p>Variables</p> <p><u>*Variable Independiente:</u> Responsabilidad social</p> <p><u>*Variable dependiente:</u> Compromiso Organizacional</p>	<p>Dimensiones</p> <p>VI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores, transparencia y gobernación • Publico interno • proveedores • Consumidores y clientes • Medio ambiente • Comunidad • Gobierno y sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de los recursos humanos • Salud y seguridad en el trabajo • Adaptación al cambio • Compromiso y acciones orientadas al desarrollo económico y social de la comunidad. • Prácticas responsables con sus clientes, proveedores, contratistas y distribuidores. • Respeto hacia el medio ambiente • Relacionamiento con la • Lazos



<p>de Urubamba, 2019?</p>	<p>trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019</p>	<p>trabajadores es significativo en las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.</p> <p>HE3: El nivel de responsabilidad social en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019 es significativo según género.</p> <p>HE4: El nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019 es significativo según tiempo de servicio.</p> <p>HE5: El nivel de compromiso organizacional se relaciona significativamente con las dimensiones de la responsabilidad social en</p>		<p>VD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad Externa • El Compromiso Afectivo • El Compromiso de Continuidad o permanencia • El Compromiso Normativo 	<p>emocionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción de satisfacción de necesidades • Orgullo de pertenencia a la Organización • Necesidad de trabajo en Institución • Opciones laborales • Evaluación de permanencia
---------------------------	--	---	--	---	--



		los trabajadores de las municipalidades distritales de Urubamba, 2019.			
--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia



Instrumento de aplicación
CUESTIONARIO DE COMPROMISO
ORGANIZACIONAL



Instrucciones: Marcar con (x) la alternativa que considera adecuada para cada una de las preguntas, teniendo en cuenta el conocimiento que tiene usted de la organización donde labora, manifieste su nivel de acuerdo o desacuerdo. Teniendo en cuenta que:

- 1: Muy desacuerdo
- 2: desacuerdo
- 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

N	ITEM	MD	D	ND/NA	DA	MA
		1	2	3	4	5
1	Los valores y principios éticos se han compilado en un código de ética en la organización.					
2	La organización impulsa el desarrollo de una cultura organizacional transparente, informando a sus colaboradores sobre sus resultados.					
3	La organización cuenta con políticas que promueven el tratamiento adecuado de derechos, trato justo y equitativo entre socios.					
4	Se exponen pública y frecuentemente los principios relacionados con la organización, a través de su sitio web, material institucional, informa anual, entre otros.					
5	Se evidencian el apoyo social, ambiental, económico que realiza la organización en su entorno.					
6	La organización valora capacidades de su empleados, estimulándolos por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional.					
7	La organización desarrolla campañas regulares de concientización y consulta el nivel de satisfacción en relación con el ambiente de trabajo.					



8	La organización promueve actividades de entrenamiento en áreas específicas para mejorar el desempeño de su personal.					
9	La organización trata de evitar despidos, analizando y discutiendo alternativas.					
10	La organización aconseja y prepara a los colaboradores para la jubilación.					
11	La organización posee políticas y mecanismos formales para oír y atender preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados.					
12	Se concientiza a los colaboradores sobre el trabajo infantil para que se informe en sus familias y comunidades.					
13	La organización política explícitas de no discriminación (por raza, género, edad, religión y orientación sexual).					
14	Se orienta a la selección de proveedores que cumplan con la legislación laboral y aspectos sociales.					
15	La organización estimula y contribuye a la mejora de fe calidad gerencial de los proveedores.					
16	La organización cuenta con una política formal de comunicación presentando sus valores y principios éticos, enfocada en obtener beneficios a la sociedad en general.					
17	La organización orienta sus servicios a la adecuada tención del cliente, buscando solucionar sus demandas individuales.					
18	La organización mantiene un programa que permita recabar la disconformidad o quejas de clientes.					
19	La organización incluye la cuestión ambiental en su estructura organizacional y planificación estratégica.					
20	La organización desarrolla, de manera sistemática, actividades de educación ambiental, dirigidas a colaboradores y clientes.					
21	La organización realiza regularmente actividades de control y monitoreo para la identificación de riesgos ambientales.					



22	La organización optimiza el consumo de energía, agua y otros recursos de la organización.					
23	La organización conoce su impacto en la comunidad y busca generar una imagen positiva en ella.					
24	La organización participa en proyectos conjuntos que permitan alcanzar el desarrollo socioeconómico sostenible de su comunidad.					
25	La organización fomenta la participación de instituciones y otras organizaciones para labores sociales conjuntas.					
26	La organización realiza donaciones de productos y recursos financieros para sectores necesitados.					
27	La organización tiene un servicio de apoyo al voluntariado de su personal.					
28	La organización posee un sistema estructurado de evaluación y control de actuación de los candidatos que eligieron.					
29	La organización prevé medidas de sanción a los colaboradores y empleados involucrados labores cuestionables éticamente.					
30	La organización patrocina proyectos de investigaciones y desarrollo tecnológico, interactuando activamente con la comunidad académica y científica.					
31	La organización apoya financieramente programas y proyectos de poder público, en respuesta al pedido de apoyo de autoridades.					
32	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi vida laboral dentro de esta institución.					
33	Realmente siento que los problemas de esta institución son mis propios problemas.					

Instrumento de aplicación

CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Instrucciones: Marcar con (x) la alternativa que considera adecuada para cada una de las preguntas, Teniendo en cuenta que:

- 1: Muy desacuerdo
- 2: desacuerdo
- 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Muy de acuerdo

N	ÍTEM	MD	D	ND/NA	DA	MA
		1	2	3	4	5
1.	Me siento "parte de la familia " en esta institución.					
2.	Siento un fuerte "vínculo emocional" con esta institución.					
3.	Esta institución significa mucho para mí.					
4.	Siento un fuerte sentido de pertenencia en esta institución.					
5.	Siento mucha obligación de continuar trabajando en mi actual empleo.					
6.	Incluso si me conviniera, siento que no sería correcto dejar la institución ahora.					
7.	Me sentiría culpable si dejara la institución ahora.					
8.	Esta institución merece mi lealtad.					
9.	No dejaría esta institución ahora, ya que tengo una obligación con las personas que trabajan aquí.					
10.	Le debo muchas gracias a esta institución.					
11.	Sería muy difícil para mí dejar esta institución ahora, incluso si así lo quisiera.					
12.	Una parte importante de mi vida se quebraría, si decidiera dejar esta institución ahora.					
13.	En este momento, estar en esta institución es una cuestión de necesidad más que de deseo.					
14.	Siento que tendría pocas alternativas afuera, si decido dejar esta institución.					



15.	Una de las pocas consecuencias serias de dejar esta institución podría ser la escasez de alternativas disponibles afuera.					
16.	Una de las principales razones por las que continúo trabajando aquí, es que dejarlo significaría un considerable sacrificio personal, además posiblemente otra institución no me de los mismos beneficios que obtengo aquí.					
17.	La organización patrocina proyectos de investigaciones y desarrollo tecnológico, interactuando activamente con la comunidad académica y científica					
18.	La organización apoya financieramente programas y proyectos de poder público, en respuesta al pedido de apoyo de autoridades.					

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Sr(a): _____

Se está llevando a cabo una investigación que tiene por finalidad, **Identificar Responsabilidad Social y compromiso organizacional de los trabajadores de las Municipalidades Distritales de Urubamba**, el cual accederá a tener visión más extensa acerca de este tema, por lo cual solicito su participación voluntaria.

Título de la Investigación

**RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE
LOS TRABAJADORES DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE
URUBAMBA, 2019**

Yo _____ (nombre completo)

He podido hacer preguntas sobre la investigación.**He recibido suficiente información sobre la investigación.****He hablado con las señoritas encargadas.****Comprendo que mi participación es voluntaria.****Comprendo que puedo retirarme de la investigación:**

1. Cuando crea conveniente
2. Sin brindar explicaciones
3. Sin que trascienda en mis actividades

Por esto, manifiesto libremente mi aprobación para participar en la presente investigación.

Fecha: Cusco ____ de _____ del 2019.

Firma del participante: _____