

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN
UNA EMPRESA MINERA EN EL DEPARTAMENTO LA LIBERTAD,
2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ANGIE VALERIA CAMPOS PAREDES

ASESOR

LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

Chiclayo, 2021

**INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN UNA EMPRESA MINERA EN EL
DEPARTAMENTO LA LIBERTAD, 2019**

PRESENTADA POR:

ANGIE VALERIA CAMPOS PAREDES

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Carla Ethel Gamarra Flores

PRESIDENTE

Diógenes Jesus Díaz Ríos

SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche

VOCAL

Dedicatoria

Este proyecto de tesis lo dedico a Dios y a mi familia.
A Dios por darme la fortaleza y guiarme en todo mi camino a lo largo de la vida y a mi familia por brindarme el apoyo que necesité para seguir adelante y la confianza para lograr lo que me propuse.

Agradecimientos

Agradezco a todas las personas que estuvieron presentes a lo largo de mi tesis y que hicieron posible el desarrollo de ella, a mis familiares, compañeros y sobre todo mis docentes de mi presente casa de estudio.

Índice

RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes del problema	11
2.2. Bases teórico científicas	13
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y nivel de investigación	19
3.2. Diseño de investigación	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Criterios de selección	21
3.5. Operacionalización de variables.....	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7. Procedimientos	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Matriz de consistencia.....	31
3.10. Consideraciones éticas	33
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES.....	49
VIII. REFERENCIAS.....	50
IX. ANEXOS.....	55

Lista de tablas

Tabla N° 1: Datos para la fórmula finita	21
Tabla N° 2: Operacionalización de variables	23
Tabla N° 3: Análisis de fiabilidad	26
Tabla N° 4: Prueba de KMO y Bartlett para la variable RSE	26
Tabla N° 5 : Análisis factorial para cada ítem de la variable RSE.....	27
Tabla N° 6: Prueba de KMO y Bartlett para la variable Satisfacción Laboral	27
Tabla N° 7 : Análisis factorial para cada ítem de la variable Satisfacción Laboral	28
Tabla N° 8: Normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	29
Tabla N° 9: Matriz de consistencia	31
Tabla N° 10: Baremación de la variable RSE	35
Tabla N° 11: Promedio de los resultados de RSE según las edades de los colaboradores.	36
Tabla N° 12: Baremación de la variable Satisfacción Laboral	38
Tabla N° 13: Promedio de los resultados de la Satisfacción Laboral según las edades de los colaboradores.	39
Tabla N° 14: Correlación de RSE y Satisfacción Laboral	40
Tabla N° 15: Regresión lineal dimensiones de RSE en Satisfacción Laboral	41
Tabla N° 16: Resumen del modelo de RSE en Satisfacción Laboral.....	42
Tabla N° 17: Regresión lineal de RSE y Satisfacción Laboral	43

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad estudiar las estrategias de RSE que aplica la empresa minera y como dichas acciones se ven reflejada en la satisfacción de sus colaboradores, por lo tanto se tiene como objetivo principal determinar la influencia de la RSE en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa minera en el departamento de La Libertad, la cual se observó que existe un descuido de los programas de RSE que antes se realizaban enfocados a los colaboradores ocasionando conflictos laborales.

Para el logro del objetivo se tomó en cuenta una población de 458 colaboradores, de la cual la muestra obtenida fue de 209 colaboradores, así mismo se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario estructurado. La investigación metodológicamente contó con un enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, además tuvo un diseño no experimental y de corte transversal. Como resultado se determinó los niveles de cada variable, la relación entre ambas y así mismo, que la variable RSE tiene una influencia significativa sobre la Satisfacción Laboral según la percepción de los colaboradores, la cual se detalló en los próximos capítulos. Finalmente se llegó a la conclusión de que se comprueba la hipótesis planteada inicialmente, es decir que la RSE influye positivamente en la satisfacción laboral, además de encontrar una relación más significativa en las dimensiones legales y éticas de dicha variable, por ende, siendo uno de los causantes de la satisfacción en dichos colaboradores.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Satisfacción Laboral, Responsabilidad Filantrópica, Grupos de interés.

Clasificación JEL: M12, M14, M54.

Abstract

The purpose of this research is to study the CSR strategies applied by the mining company and how these actions are reflected in the satisfaction of its collaborators, therefore the main objective is to determine the influence of CSR on the Job Satisfaction of collaborators in a mining company in the department of La Libertad, which observed that there is a neglect of the CSR programs that were previously carried out focused on collaborators causing labor conflicts.

To achieve the objective, a population of 458 collaborators was taken into account, of which the sample obtained is 209 collaborators, and the structured questionnaire and instrument were also used as a technique. The research methodologically has a quantitative and applied type approach, it also has a non-experimental and cross-sectional design. As a result, the levels of each variable were determined, the relationship between them and also, that the CSR variable has a significant influence on Job Satisfaction according to the perception of the collaborators, which will be detailed in the next chapters. Finally, it was concluded that the hypothesis initially proposed is tested, that is, that CSR positively influences job satisfaction, in addition to finding a more significant relationship in the legal and ethical dimensions of said variable, therefore, being one of the causes of satisfaction in said collaborators.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Job Satisfaction, Philanthropic Responsibility, Stakeholders engagement.

JEL Classifications: M12, M14, M54.

I. Introducción

En la actualidad, la responsabilidad social empresarial está tomando una creciente consideración por parte de académicos y profesionales, situándose como un recurso para que las empresas mantengan relaciones positivas entre sus partes interesadas, por ende, las corporaciones que son socialmente responsables son más atractivas para los colaboradores potenciales, en consecuencia, obteniendo una fuerza laboral más comprometida de manera que influye en la satisfacción laboral. De modo que mejora el deseo de los colaboradores de identificarse con la empresa debido a su imagen de prestigio, siendo una medida ampliamente reconocida para evaluación del bienestar en el trabajo (Bauman y Skitka, 2012; Inrahim, 2017; Almeida y Llach, 2018).

El tema de RSE es aplicada mayormente por grandes corporaciones y en el sector minero mucho más por el impacto que tiene en el entorno, pero las investigaciones en el sector mencionado no son muy frecuentes debido al acceso restringido por normas internas, además, las investigaciones existentes estudian más el impacto que tiene la RSE externamente (Closon, Leys & Hellemans, 2014). Por ello resultó la importancia del tema, este modelo es aplicable para empresas del sector minero no solo a nivel nacional, sino también a nivel latinoamericano.

Durante los últimos años en el Perú han surgido un mayor número de empresas interesadas en el tema de RSE debido a las iniciativas que buscan abordar de manera efectiva y práctica este nuevo valor de conciencia empresarial, pero desconocen el impacto interno que estas puedan tener en la satisfacción de sus colaboradores (Closon et al., 2014 y Książak, 2016). Así mismo, en el sector minero en Perú, se han hecho más visibles una serie de conflictos en los últimos años entre las diferentes partes interesadas, dándose enfrentamientos que no benefician a nadie, afectando la tranquilidad de los colaboradores (Observatorio de Conflictos Mineros en el Perú, 2019). Sin embargo, a través de la RSE se comprometen a participar activamente en el desarrollo sostenible beneficiando no solamente a las localidades cercanas, sino también a sus propios colaboradores.

La empresa minera ubicada en el departamento de La Libertad, establecida en 1994 de total propiedad de Pan American Silver- Canadá, es una firma dedicada a desarrollar y operar proyectos de metales preciosos en América. La realidad de la empresa es que aplica

algunas actividades relacionadas a la RSE desde el punto filantrópico como la gestión y manejo de aguas residuales, infraestructura comunitaria, construcción de locales comunales, una plataforma deportiva y campañas médicas, así mismo prácticas de responsabilidad interna como programas de estudio y campañas de chequeos preventivos en los colaboradores y ofrece áreas comunes como un gimnasio para un mejor manejo de estrés por el grado de esfuerzo que los colaboradores requieren en su trabajo.

Sin embargo, por comentarios de trabajadores que pertenecen al área operativa de la mina por comunicación directa manifiestan que tienen conflictos laborales, por lo que existe un sindicato, esto surge debido a que observan que hay un descuido de los programas que antes se realizaban enfocados a las comunidades aledañas como el descuido en proyectos de construcción o refacción de infraestructuras educativas, implementación de postas médicas, la contratación de personal procedentes de la zona, así mismo, la suspensión de las celebraciones en fechas festivas dentro de la empresa, falta de apoyo para adquirir educación adicional para los colaboradores y la oportunidad de ascender a un puesto mayor y esto se ve reflejado en las actitudes de los colaboradores al realizar huelgas o paros durante sus días de campamento dentro de la mina, donde exigen mayores beneficios, un salario mayor y oportunidades de crecimiento profesional, siendo estos factores lo que provoca un malestar en los colaboradores, por lo tanto, la investigación les aportará información valiosa de la gestión actual para esta área.

Por este motivo se planteó la siguiente pregunta: ¿La RSE influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minera en el departamento La Libertad-2019? La investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la RSE en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minera y tiene como objetivos específicos: determinar el nivel de la RSE en la empresa, determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, determinar la relación de las dimensiones de la variable RSE con satisfacción laboral y determinar la influencia de las dimensiones de la variable RSE en la satisfacción laboral de los colaboradores.

En el primer capítulo se hace una reseña de la situación problemática actual de la empresa, en el segundo capítulo se presentan los antecedentes y bases teóricas que se tuvieron como referencia para comprender los conceptos de las variables RSE y satisfacción laboral. En el tercer capítulo se especifica la metodología de la investigación,

en la cual se aplicó una encuesta estructurada basada en dos modelos en escala Likert, en el cuarto capítulo se muestran los resultados de dicho estudio aplicado a los colaboradores de la empresa. En el quinto capítulo, la investigación finaliza con las conclusiones de los resultados obtenidos. Finalmente, en el sexto capítulo, se exponen las recomendaciones que pueden mejorar las estrategias para lograr una mayor satisfacción laboral en la empresa.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Barakat, Isabella, Gama y Mazzon (2016) tuvieron como objetivo profundizar la comprensión de la asociación entre la RSE y la satisfacción de los colaboradores, para lo cual plantea dos hipótesis: la RSE se relaciona positivamente con la satisfacción laboral y que la imagen organizacional es un mediador para encontrar la relación entre RSE y satisfacción de los colaboradores.

Cuya hipótesis se pudo probar mediante la aplicación de 85,167 encuestas a colaboradores de diferentes compañías brasileñas utilizando como instrumento la encuesta, de esta manera dichos autores mencionados concluyeron que las acciones orientadas a la RSE ayudan a mejorar las conexiones entre la empresa y las partes interesadas, debido a que origina confianza, reduce costos transaccionales y minimiza el riesgo (Barnett, 2007). Los resultados de dicha investigación arrojaron que los colaboradores al ser una de las partes interesadas y aportar valor a la empresa, se probó que las estrategias enfocadas en RSE llevan a una buena imagen organizativa, así mismo, una mayor satisfacción laboral.

Es así que Shing, Won.Moo, Seongho (2016) analizan las percepciones de los colaboradores sobre la RSE y su influencia en su desempeño laboral, desarrollando un modelo de mediación secuencial por medio de la integración de estas variables, aportando mediante los resultados que a pesar de que el objetivo principal de las compañías al aplicar RSE es mejorar la efectividad hacia su entorno, conlleva de una u otra manera beneficios internos. En conclusión, los colaboradores perciben el esfuerzo

de su organización, se identifican y se sienten satisfechos con su labor, por ende, obteniendo una relación de ganar-ganar de las compañías con sus colaboradores.

En cuanto a Raihan y Karim (2017) su investigación tiene como objetivo analizar las percepciones de los colaboradores sobre las diferentes actividades de responsabilidad social, utilizando cuatro dimensiones como lo son la económica, legal, ética y filantrópica (Carroll, 1979), el resultado del estudio demostró que las tres últimas dimensiones mencionada influyen de forma considerable y positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores, mientras que la RSE económica demuestra lo contrario.

Es decir, los resultados empíricos demuestran que una organización que se esfuerza por implementar y desarrollar actividades de RSE obtienen una mayor identificación y satisfacción, por ende, un desempeño superior en el trabajo por parte de sus colaboradores.

Por otra parte, Klimkiewicz¹ y Oltra (2017) examina cómo las actitudes de los buscadores de trabajo milenarios hacia la influencia de la RSE percibieron el atractivo del empleador basado en esta variable, estos autores confirman que esta variable se ha vuelto cada vez más importante en la comunicación del mercado laboral. La investigación dio como resultados que las actitudes individuales hacia la RSE juegan un papel clave en la comprensión de cómo los solicitantes de empleo perciben las señales de RSE y eventualmente impactan en el clima laboral de las empresas actualmente.

Por otro lado, Karademirlidag y Yapar (2017) en su estudio reitera que el concepto de RSE es tan sobresaliente porque las empresas han comenzado a comprender que pueden crecer no solo con la inversión financiera, sino que también pueden crecer con un enfoque en los problemas sociales. Así mismo, investiga si existe una relación con la RSE que influya en la satisfacción laboral de los colaboradores y su lealtad a la empresa, para llegar a los resultados se realizaron encuestas, concluyendo que las compañías al realizar prácticas de RSE y a su vez los colaboradores estén al tanto de estas prácticas crean una influencia positiva sobre ellos, por ende, se sienten motivados y más satisfechos para acoplarse a las políticas de la compañía donde pertenecen.

Hammouda y Mat (2018) en su estudio tienen como objetivo evaluar la RSE, satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores en el sector construcción, esta concluyó que las prácticas de RSE en colaboradores, no se encuentran en las mejores condiciones siendo una de las causas de una baja satisfacción laboral; demostrando que la satisfacción y el compromiso están por debajo del nivel promedio (Ramer y Porter, 2011). Los resultados muestran que la RSE está influyendo en la satisfacción y compromiso de los colaboradores.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

La RSE es un concepto de negocio conocido globalmente. Aunque sus raíces se remontan a la década de 1950, su permeación y avance global está relacionado con la difusión de la globalización a partir de la década de 1990 (Carroll, 2015). La RSE es una función empresarial que abarca prácticas y estrategias que cooperan para el bienestar ambiental, económico y social de las organizaciones, fomentando bienestar y a la misma se consideran las necesidades de las partes interesadas (Carroll, 2008; Kotler y Lee, 2005 y Freeman, Harrison y Wicks, 2007).

Con respecto a la teoría utilizada, Carroll (1991) destaca y plantea que la RSE abarca las dimensiones económicas, legales, éticas y discrecionales de la sociedad, empresa u organización que, junto con sus obligaciones económicas y legales, deben ser ciudadanos éticos y buenos corporativos, además se debe considerar a los colaboradores como parte fundamental de los grupos de interés, tomándolos en cuenta desde la perspectiva de estas dimensiones cuando la empresa diseñe sus propias estrategias de responsabilidad social.

Sin embargo, la pirámide de Carroll podría apreciarse como estática de responsabilidades, pero se pretende que sea vista desde un punto más dinámico y adaptable cuyo contenido se centre no solo en los clientes, comunidad y proveedores (grupos de interés externo) sino en su capital humano, debido a que estos permiten enriquecer a la empresa y que depende también de ellos para existir (Montañez y Gutiérrez, 2015).

En los últimos años, la industria minera global ha asumido la responsabilidad social empresarial y ambiental. Numerosos elementos han contribuido a esto, siendo la industria extractiva la clave en los debates sobre la sostenibilidad social y ambiental (Cowell, Wehrmeyer, Argust y Robertson, 1999).

Las razones por las que la RSE tiene un considerable valor en este sector es por temas de sostenibilidad (Jenkins, 2004). Por ende, la utilización de estrategias de RSE debe atenderse como un medio de acuerdo entre las partes interesadas, permitiendo el crecimiento de la organización (Guerra, 2002). La investigación relacionada con el tema de la RSE en la industria minera es relativamente escasa debido a la reciente popularización de la RSE como sistema de gestión. En un principio, la contribución hacia la sociedad en términos éticos se basaba en acciones filantrópicas asociadas a la caridad (Blinker, 2009).

Debido a lo mencionado por Carroll, su definición se ha utilizado con éxito para fines de investigación hasta la fecha, se decidió que esto podría ser una definición positiva y apropiada de usar debido a su aplicación en la investigación de la RSE.

En consecuencia, Marín, Rubio y Ruiz (2012) se basaron en la teoría conceptual de Carroll para realizar su constructo dividiéndolos en las cuatro perspectivas, en la cual se logra estudiar la RSE tanto externamente (empresa realiza prácticas filantrópicas y económicas) e internamente (políticas éticas y legales enfocadas al colaborador) las cuales se nombrarán a continuación a mayor detalle.

- Responsabilidad económica

Puede parecer inusual tener una perspectiva económica como responsabilidad social, pero esto es lo que la sociedad espera, las empresas requieren de esto para poder sostenerse a sí mismos y la única forma en que esto es posible es por ser rentable y ser capaz de incentivar a los propietarios o accionistas para invertir y tener suficientes recursos para continuar en funcionamiento durante el periodo que requiere el mercado (Carroll, 2016)

Haciendo referencia a la creación de nuevos servicios y productos, la promoción de la innovación y los avances tecnológicos, el descubrimiento de nuevos recursos y a su vez se enfoca en sus partes interesadas internas como la asignación de salarios y

paquetes de beneficios justos, la provisión a los accionistas, supervisión con respecto a la productividad de los colaboradores (Carroll, 1991)

- Responsabilidad legal

Se refiere a las responsabilidades legales; incluye las expectativas de cumplimiento legal y requiere que las organizaciones cumplan con las reglas del juego (Barrena, López, Márquez y Romero, 2015). En este punto de vista, la sociedad espera que las empresas cumplan sus misiones económicas dentro del marco de la obligación legal, los requisitos y las demandas (Bansal, 2002), haciendo referencia a la obediencia de regulaciones federales, estatales y locales

En otras palabras, cumplir con las obligaciones legales hacia las partes interesadas (stakeholders) incluyendo a los colaboradores como es, proporcionando bienes y servicios que al menos cumplan con los requisitos legales mínimos según la ley como las políticas internas que la empresa tiene y un código de conducta adecuada (Carroll, 2016).

- Responsabilidad Ética

Se compone de las acciones que, aunque no codificado o estructurada en la ley, que se espera por los miembros de la sociedad, incluyendo el respeto de la gente de negocios para evitar lesiones sociales y evitar daños sociales. Este tipo de responsabilidad se fundamenta en gran medida en los compromisos de derechos humanos, los principios humanitarios, y la convicción y creencias (Lantos, 2001; Carroll, 2016).

Las empresas conducirán sus asuntos de manera justa y objetiva, incluso en aquellos casos en que las leyes no brinden orientación ni dicten cursos de acción. El objetivo de estas expectativas es que la empresa sea responsable y responda a todas las normas, estándares, principios y valores que reflejen y honren lo que los colaboradores, los propietarios y la comunidad consideran que es consistente con respecto a la protección de los derechos morales de sus stakeholder que debe informar y guiar las decisiones y prácticas de la empresa (Carroll, 2016).

Knudson (2017) recalca que la responsabilidad ética se preocupa por lo correcto, la imparcialidad de las acciones del negocio, el respeto de la diversidad y como estas

llegan a tener una atribución en las actitudes de los colaboradores hacia su trabajo, mejorando su percepción hacia la empresa.

- Responsabilidad Discrecional o filantrópica

Estas actividades son de naturaleza voluntaria, se guían por el compromiso de las empresas de querer participar y ayudar en actividades sociales que no son obligatorias, no están obligadas por ley. Dicho esto, algunas empresas donan parcialmente por una motivación ética.

Habiendo dicho todo esto, la filantropía ha sido históricamente uno de los elementos más importantes de las definiciones de RSE y esto continúa hoy en día siendo factor clave en la empresa generando una mayor reputación entre sus partes interesadas siendo los colaboradores uno de las más importantes (Carroll, 2016).

De acuerdo con los principios de la RSE en una empresa, esta no solo se limita al entorno exterior, el tener iniciativas de responsabilidad social con sus propios colaboradores se basa también en un ambiente laboral próspero y firme que ayuda a mejorar su calidad de vida, cumpliendo con las expectativas de los empleados es una oportunidad no sólo para mejorar su propia empresa o la eficiencia, sino que también afecta la satisfacción del colaborador en relación con su trabajo creando lazos afectivos duraderos (Biesok y Wyród-Wróbel, 2014)



Figura 1. Pirámide de RSE (Carroll, 1991)

2.2.2. Satisfacción Laboral

Según Liu y White (2011) los factores intrínsecos son determinantes primordiales para la satisfacción de los colaboradores de una organización, sin embargo, el reconocimiento y la utilización de la capacidad también están relacionadas. Aparte del trabajo, los colaboradores se sienten satisfechos cuando perciben un equilibrio entre su vida laboral y personal, contribuyendo un salario justo el cual es un factor clave (Holland, 2018).

Siendo uno de los pioneros en el tema de Satisfacción Laboral, la teoría de la motivación e higiene de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores o teoría bifactorial llega a ser el sustento de gran parte de la literatura actual en desarrollo de recursos Humanos en áreas como la motivación de los colaboradores,

sistemas de compensación y además satisfacción laboral (Stello, 2011; Bušatlić y Mujabašić, 2018).

Por otro lado, Rose identificó una serie de elementos que contribuyen a la satisfacción laboral en una empresa y que aún se estudian en la actualidad (Rafferty y Griffin, 2009). Rose (2003) analizó desde un punto de vista bidimensional, una serie de posibles influencias dividiéndolas en dos dimensiones las cuales son Satisfacción extrínseca y Satisfacción intrínseca para medir la satisfacción laboral de los colaboradores. Además, comenta que la satisfacción laboral tiene una relación positiva con la "experiencia" en una organización, es decir, cuanto más trabaje un empleado con una organización, más compromiso y sentimiento sentirá relativamente más satisfecho que aquellos con menos experiencia.

Es por ello que Sharif y Akter (2011), se basan en la teoría bidimensional de Rose para realizar su investigación, se centran en diferentes áreas de las políticas y prácticas de gestión del talento humano, tales como evaluaciones del desempeño, desarrollo y capacitación, remuneración, beneficios y despido, autonomía laboral, flexibilidad del horario laboral, horas extras, equilibrio trabajo-vida, participación de los trabajadores, comunicación entre superiores y subordinados entre otros factores que hacen que los empleados estén felices y motivados para trabajar en dicha organización.

- Satisfacción Extrínseca

Cuando los elementos de satisfacción laboral son producidos por fuentes externas, esto se denomina satisfacción extrínseca, depende principalmente de la promoción, el pago, la seguridad laboral y otras ventajas o recompensas financieras o materiales de sus trabajos que la empresa brinda a sus trabajadores (Rose, 2003, 2005).

Básicamente, se trata de que el colaborador este en un entorno físicamente apropiado, para formar parte de un equipo acorde y por ende ser apreciado por sus superiores y colegas; estando bajo un control orientado a proyectos en lugar de un control abusivo (Sharif y Akter, 2011; Bektas, 2017).

- Satisfacción intrínseca

Por otro lado, la satisfacción intrínseca es principalmente simbólica, es decir depende de las facetas de los trabajos como la capacidad del colaborador para lidiar con las tareas requeridas del trabajo, la relación con el gerente de línea o el supervisor, o incluso el tipo de trabajo que realmente realiza el colaborador (Rose, 2003, 2005).

Según Sharif y Akter (2011) los factores intrínsecos influyen más en los colaboradores que los factores extrínsecos, los trabajadores que están influenciadas por este factor pueden asumir más rápido la responsabilidad de la organización, por ende, las personas tienden a estar más comprometidos con la organización (Erciş, 2010; Xie et al., 2017; Lee, 2017).

Por lo tanto, este estudio realizó un análisis de los factores que se pueden enumerar como responsables de promover la satisfacción laboral en la empresa, escogiendo como base la teoría de Rose en la cual se basó el cuestionario de los autores Sharif y Akter por la validez que tiene, por lo que se aplica a los colaboradores en la empresa minera de este trabajo de investigación.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se buscó determinar el grado de influencia entre las ambas variables de estudio en una empresa minera, demostrando un grado de validez y confiabilidad a través de cuestionarios a los colaboradores, utilizando una escala tipo Likert permitiendo evaluar a través de valores numéricos.

Así mismo, es de tipo aplicada porque la investigación ayudará a resolver un problema en concreto de una empresa minera.

A su vez, presenta un nivel explicativo porque primero se exploró las teorías encontradas, descripción de resultados de las variables, determinar si existe relación entre los constructos y la medición de causa y efecto de las variable Responsabilidad Social Empresarial sobre Satisfacción Laboral en la empresa minera. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Diseño de investigación

La investigación cuenta con un diseño no experimental, la razón es que el investigador no manipuló alguna variable en estudio, sin poder ejercer un control directo.

De la misma manera se trabaja un diseño de corte transversal, debido a que las variables se estudiaron en un tiempo determinado (año 2019), donde se describió a detalle la problemática de la empresa en estudio (Rodríguez y Mendivelso, 2018)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Se tiene como población a todos los colaboradores a tiempo completo, mayores de 18 años que trabajen dentro de la empresa minera, la población es de un total de 458 colaboradores, de acuerdo a los datos proporcionados por el Superintendente del área de Recursos Humanos y Administración.

La población es finita, no se hizo distinción de género, edad, clase social, puesto de trabajo y aspectos demográficos, aplicándose el cuestionario solo a los colaboradores que laboran dentro de las instalaciones de la minera. Es necesario aclarar que los días que ellos laboran son catorce días seguidos dentro de las instalaciones, donde sus días de descanso son siete.

Muestra:

Se tiene una muestra probabilística y se usó la siguiente fórmula:

Formulación de cálculo:

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

Dónde:

Z = Nivel de confianza (95%)

N = Población

p = Probabilidad a favor (50%)

q = Probabilidad en contra (50%)

e = Margen de error (5%)

n = Tamaño de la muestra

Ingreso de datos:

Tabla N° 1: Datos para la fórmula finita

Z	1.96
N	458
P	50%
Q	50%
E	5%

Tamaño de muestra:

$n = 209$

Se encuestó a 209 colaboradores.

Muestreo:

La investigación es no probabilística, contando con un muestreo por conveniencia porque se llegó a encuestar a cualquier miembro de la empresa hasta completar la muestra requerida por la investigación, cabe señalar que se tomó criterios para los trabajadores encuestados debido a que se tomó la cantidad que la muestra arroja cumpliendo con las características anteriormente mencionadas (Otzen y Manterola, 2017).

3.4. Criterios de selección

La investigación está dirigida a los colaboradores de una empresa minera en el departamento La Libertad, aquellos que se encuentran en campamento dentro de la mina (jornada de 14 días), debido a que es más sencillo de abordar en conjunto. El superintendente de Recursos Humanos y Administración autorizó evaluar a todos por igual en el comedor de la empresa, debido a que en el lugar no hay cargos y son tratados por igual, por ende, permitiendo encuestar a todos.

Así mismo, se optó trabajar con esta empresa debido al acceso que se pudo obtener gracias a un contacto interno de la organización ayudando a facilitar la información requerida, esto ayudó a identificar la problemática la cual se acopla a lo que se quiere estudiar, la empresa tiene una trayectoria en el mercado desde el año 2011, en los cuales se vienen realizando diferentes actividades relacionadas a Responsabilidad Social, las cuales se encuentran detalladas en los siguientes capítulos.

3.5.Operacionalización de variables

Tabla N° 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Independiente: Responsabilidad Social Empresarial (V. Independiente)	La RSE es una función empresarial que abarca prácticas y estrategias que cooperan para el bienestar ambiental, económico y social de las organizaciones, fomentando bienestar y a la misma se consideran las necesidades de las partes interesadas (Carroll, 2008)	Responsabilidad Económica	Costos	Ordinal
			Productividad	
			Estrategias	
		Responsabilidad Legal	Productos Diferenciados	
			Cumplimiento de Ley para directivos	
			Cumplimiento de Ley con los colaboradores	
			Fuerza Laboral	
		Responsabilidad Ética	Compensación y Promoción	
			Código de Conducta	
			Confianza	
			Imparcialidad	
			Confidenciabilidad	
		Responsabilidad Discrecional o Filantrópica	Reportes	
Educación Adicional				
Vida Laboral y Personal				
Aportes Benéficos				
			Programa Social	
			Asociaciones	

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral (V. Dependiente)	La satisfacción laboral es una actitud positiva o un estado emocional placentero que resulta de un trabajo específico relacionado con experiencias (Rose, 2003)	Satisfacción intrínseca	Autonomía Laboral	Ordinal
			Participación	
			Equilibrio trabajo-vida	
			Comunicación	
			Formación y desarrollo	
		Satisfacción extrínseca	Evaluación y desempeño	
			Horas extras	
			Tiempo de Trabajo	
			Recompensa, indemnización y despido	

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método que se utilizó para lograr los objetivos trazados por parte de la variable independiente Responsabilidad Social Empresarial se basa en la teoría conceptual de Carroll (2008), el cual cuenta con las dimensiones económicas, legales, éticas y discrecionales o filantrópicas, pero los ítems del cuestionario los plantea y valida los autores Marín, Rubio y Ruiz (2012), la variable dependiente Satisfacción Laboral se basa en la teoría conceptual de Rose (2003), quien señala las dimensiones extrínsecas e intrínsecas, sin embargo, los ítems del cuestionario que se aplican en la investigación los plantea y valida los autores Sharif y Akter (2011), de esta manera estos constructos ayudarán a establecer la causalidad entre las dos variables.

La técnica que se aplica en la investigación es la encuesta y el instrumento que ayudó a recopilar la información es un cuestionario. El cuestionario de la variable independiente cuenta con 18 ítems y la variable dependiente con 23 ítems. Los cuestionarios que se aplicaron son de escala ordinal y con una escala de Likert del 1 al 7 siendo 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (A veces en desacuerdo), 4 (Indiferente), 5 (A veces de acuerdo), 6 (De acuerdo) y 7 (Muy de acuerdo).

3.6.1. Análisis de Fiabilidad

Se procesó la base de datos con apoyo del software IBM SPSS Statistics versión 25, en el cual se determinó la fiabilidad del cuestionario en general y de las dimensiones de cada variable presente.

La prueba de confiabilidad recopiló los datos de 209 colaboradores, en todas las dimensiones de las variables estudiadas muestran una confiabilidad positiva mayor a 0.7. A excepción de la dimensión Responsabilidad Económica que posee 0.674, sin embargo, esto no impide que se proceda con el cuestionario.

Tabla N° 3: Análisis de fiabilidad

VARIABLES	DIMENSIONES	FIABILIDAD
	Responsabilidad Económica	0.674
Responsabilidad Social Empresarial	Responsabilidad Legal	0.745
	Responsabilidad Ética	0.777
	Responsabilidad Filantrópica	0.837
Satisfacción Laboral	Satisfacción intrínseca	0.886
	Satisfacción extrínseca	0.840

3.6.2. Análisis Factorial

Las dimensiones de la variable RSE no se encuentran alteradas y pertenecen íntegramente a dicha variable, y a su vez, el análisis factorial muestra una sigma menor al 0.05 y un KMO mayor a 0.5, por ende, indicando que existe armonía en la primera variable de RSE.

Tabla N° 4: Prueba de KMO y Bartlett para la variable RSE

Prueba de KMO y Bartlett - Responsabilidad Social Empresarial		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.902
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1858.839
	Gl	153
	Sig.	0.000

Tabla N° 5 : Análisis factorial para cada ítem de la variable RSE

	Componente			
	1	2	3	4
Pregunta 1	0.562			
Pregunta 2			0.714	
Pregunta 3	0.556			
Pregunta 4	0.504			
Pregunta 5	0.726			
Pregunta 6	0.650			
Pregunta 7	0.748			
Pregunta 8	0.591			
Pregunta 9	0.734			
Pregunta 10		0.665		
Pregunta 11	0.678			
Pregunta 12	0.731			
Pregunta 13	0.690			
Pregunta 14	0.812			
Pregunta 15	0.731			
Pregunta 16	0.760			
Pregunta 17	0.520			
Pregunta 18	0.702			

Así mismo se realizó las comunalidades para la primera variable de RSE, las cuales representa el coeficiente de correlación lineal múltiple de cada variable con los factores que tenemos lo cual se puede observar en el Anexo 1.

Por su parte, las dimensiones que estudian la variable Satisfacción Laboral no se encuentran alteradas y pertenecen íntegramente a dicha variable, se aprecia una sigma menor 0.05, y un KMO mayor a 0.5, indicando también la armonía de la variable.

Tabla N° 6: Prueba de KMO y Bartlett para la variable Satisfacción Laboral

Prueba de KMO y Bartlett - Satisfacción Laboral		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.863
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2712.413
	Gl	253
	Sig.	0.000

Tabla N° 7 : Análisis factorial para cada ítem de la variable Satisfacción Laboral

	Componente	
	1	2
Pregunta 19		0.739
Pregunta 20		0.689
Pregunta 21		0.756
Pregunta 22		0.697
Pregunta 23	0.712	
Pregunta 24	0.687	
Pregunta 25	0.662	
Pregunta 26	0.754	
Pregunta 27	0.667	
Pregunta 28	0.491	
Pregunta 29		0.553
Pregunta 30		0.561
Pregunta 31	0.625	
Pregunta 32		0.661
Pregunta 33		0.579
Pregunta 34		0.545
Pregunta 35	0.530	
Pregunta 36		0.587
Pregunta 37	0.661	
Pregunta 38	0.715	
Pregunta 39	0.776	
Pregunta 40	0.702	
Pregunta 41	0.609	

De igual manera para la variable de Satisfacción Laboral se realizó las comunalidades, las cuales representa el coeficiente de correlación lineal múltiple de cada variable con los factores que tenemos, en el anexo 2 da a conocer que todas las preguntas están muy bien representadas en el espacio de los factores.

Demostrada la fiabilidad del instrumento es posible establecer las correlaciones entre dimensiones, debido a que se también se realizó previamente la prueba de normalidad la cual se podrá observar en el siguiente punto del presente estudio demostrando que el presente modelo si se puede aplicar a la población en estudio.

3.6.3. Normalidad de Datos

La población a encuestar es de 209 colaboradores, por lo tanto, la prueba de normalidad es Kolmogorov-Smirnov. Así mismo, los datos muestran un sigma menor a 0.05, expresando así que los datos de las dimensiones de las dos variables a estudiar no se distribuyen de manera normal por lo tanto, la prueba correlacional elegida será la de Spearman.

Tabla N° 8: Normalidad Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov			
VARIABLES	DIMENSIONES	ESTADÍSTICO	SIG.
Responsabilidad Social Empresarial	Responsabilidad Económica	0.147	0.000
	Responsabilidad Legal	0.192	0.000
	Responsabilidad Ética	0.123	0.000
	Responsabilidad Filantrópica	0.174	0.000
Satisfacción Laboral	Satisfacción intrínseca	0.102	0.000
	Satisfacción extrínseca	0.075	0.006

3.7. Procedimientos

Las encuestas se desarrollaron en las instalaciones de la empresa minera que está ubicada en el departamento La Libertad, por ende, el investigador tuvo la obligación de dirigirse al lugar en específico, después de una previa coordinación con el Superintendente del área de Recursos Humanos, mediante vía telefónica, donde se planteó la forma en que el investigador realizaría la recolección de datos. Por parte del superintendente se concluyó que se daría un comunicado en general acerca de la visita de una persona externa a la empresa que realizaría una encuesta a los colaboradores que se encuentren en sus horas de descanso.

Dicha recolección de datos se realizó en un periodo de 2 días (año 2019), donde el investigador pernoctó dentro de las instalaciones, en un dormitorio asignado por el área encargada. Las encuestas se llevaron a cabo en el comedor debido a que es el único momento donde se puede tener acceso directo a los colaboradores, realizándose 4 rondas durante el almuerzo (12:00 p.m. a 01:00 p.m.) y cena respectivamente (6:00 p.m. – 07:00 p.m.), el tiempo de duración de las encuestas fue de 5 a 10 minutos máximo por colaborador.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos que se obtendrán de las encuestas realizadas, se utilizó de apoyo el programa Microsoft Excek para la base de datos y el software IBM SPSS Statistics versión 25, permitiendo esta herramienta facilitar la recolección, organización y análisis de los datos, ayudando a conocer si se cumplió con los objetivos anteriormente mencionados en la investigación, asimismo se presentará tablas estadísticas y gráficos con la descripción de los resultados encontrados.

Con el software SPSS se utilizó la baremación para determinar el nivel de las variables Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral en la empresa minera.

Asimismo, debido al tamaño de la muestra obtenida (209) se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde se obtuvo un sigma menor a 0.05 es decir los datos obtenidos son no paramétricos por lo que no se distribuyen de manera normal, por lo tanto la prueba de correlación usada es Spearman (Frank y Massey, 1951) para conocer la relación existente entre la variable dependiente e independiente, luego se aplicó la técnica estadística de Regresión Lineal para determinar la influencia de las dos variables y, asimismo la Regresión lineal Múltiple para determinar la influencia de las dimensiones de la variable independiente sobre la dependiente (Wenceslao, 1988 ; Conover, 1999).

3.9. Matriz de consistencia

Tabla N° 9: Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variable Independiente / Dimensiones	Indicadores / Operacionalización
Actualmente en una empresa minera en el departamento de La Libertad se observa que hay un descuido de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que antes se realizaban enfocados a los colaboradores ocasionando conflictos laborales.	Determinar la influencia de la RSE en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minera en el departamento La Libertad – 2019.	La responsabilidad social empresarial influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa minera en el departamento La Libertad.	Responsabilidad Social Empresarial - Responsabilidad Económica - Responsabilidad Legal - Responsabilidad Ética - Responsabilidad Discrecional	Costos Productividad Estrategias Productos Diferenciados Cumplimiento de Ley para directivos Cumplimiento de Ley con los colaboradores Fuerza Laboral Compensación y Promoción Código de Conducta Confianza Imparcialidad Confidenciabilidad Reportes Educación Adicional Vida Laboral y Personal Aportes Benéficos Programa Social Asociaciones

Pregunta de investigación	Objetivos Específicos	Variable Dependiente / Dimensiones	Indicadores / Operacionalización
¿La RSE influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minera en el departamento La Libertad - 2019?	Determinar el nivel de la RSE en una empresa minera en el departamento La Libertad – 2019.		Autonomía Laboral
	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minera en el departamento La Libertad – 2019.	Satisfacción Laboral	Participación Equilibrio trabajo-vida Comunicación
	Determinar la relación de las dimensiones de la variable RSE con Satisfacción Laboral – 2019.	Satisfacción Intrínseca	Formación y desarrollo
	Determinar la influencia de las dimensiones de RSE en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa minera en el departamento La Libertad – 2019	Satisfacción Extrínseca	Evaluación y desempeño Horas extras Tiempo de Trabajo Recompensa, indemnización y despido
Diseño de Investigación	Población, Muestra y Muestreo	Técnicas Estadísticas	Tipo de Investigación
Cuantitativa, No experimental y transversal.	Población: 458 colaboradores Muestra: 209 colaboradores. Muestreo: no probabilístico- por conveniencia	Análisis estadístico descriptivo Regresión Lineal Múltiple	Aplicada

3.10. Consideraciones éticas

El encuestado estuvo informado acerca del tema y la finalidad de la investigación, en el cuestionario se encuentra lo mencionado siendo para uso estrictamente académico.

Se respetó la intimidad de los participantes, debido a que las encuestas que los colaboradores respondieron son de carácter anónimo, para evitar inconvenientes entre empresa-colaborador.

Los resultados obtenidos de las encuestas en las cuales participaron los colaboradores beneficiarán a la empresa en general para poder plantear mejor el tema de Responsabilidad Social Empresarial, permitiendo una mejor satisfacción en las labores que realizan actualmente.

IV. Resultados

A continuación, se detallaron los resultados de cada variable y sus dimensiones respectivamente para explicar los niveles obtenidos mediante la baremación calculada y medias de cada uno de ellos y cual predomina respecto a la otra.

Las características sociodemográficas estudiadas fueron Género y Edad, se obtuvo como resultado que en la empresa minera el género masculino es mayor con un 82% y el género femenino con un 18% solamente, así mismo, se obtuvo un 38% donde es la mayor concentración de colaboradores con las edades de 36 – 45 años y con un 29% de 26 – 35 años.

A su vez, en los resultados de la investigación se encontró como hallazgo las diferentes percepciones que tienen los colaboradores más jóvenes (millenials) con colaboradores de más edad hacia las prácticas de RSE y las actitudes que ellos toman hacia su trabajo, jugando un papel clave en la satisfacción de los colaboradores más jóvenes, estos resultados serán explicados a detalle más adelante.

4.1. Responsabilidad Social Empresarial

4.1.1. Baremación de la variable RSE

Para determinar los niveles presentados en cada variable y dimensión según los resultados de la investigación realizada, se calculó los baremos de cada uno de estas, a continuación, se muestran los resultados donde se clasifican en cuatro niveles, siendo el nivel “bajo” el que explica que una variable no se desarrolla de la mejor manera, el nivel “parcialmente bajo” en donde las variables podrían mejorar, el nivel “parcialmente Alto” en donde las variables pueden ser repotenciadas y por último el nivel “Alto”, donde las variables se desenvuelven de la manera adecuada según las percepciones de los colaboradores.

Tabla N° 10: Baremación de la variable RSE

Clasificación de los Cuartiles		Clasificación en base a la media
Bajo		1 a 2,5
Parcialmente bajo		2,51 a 4
Parcialmente alto		4,01 a 5,5
Alto		5,51 a 7

Estadísticos		
RSE		
N	Válido	209
Media		4.49
Desv. Desviación		0.988

Los resultados de estos baremos expresan los cálculos de forma visual y ordenada mediante las tablas mostradas anteriormente, la cual ayudó a responder el objetivo de la primera variable de RSE (Pera y Perea, 2015).

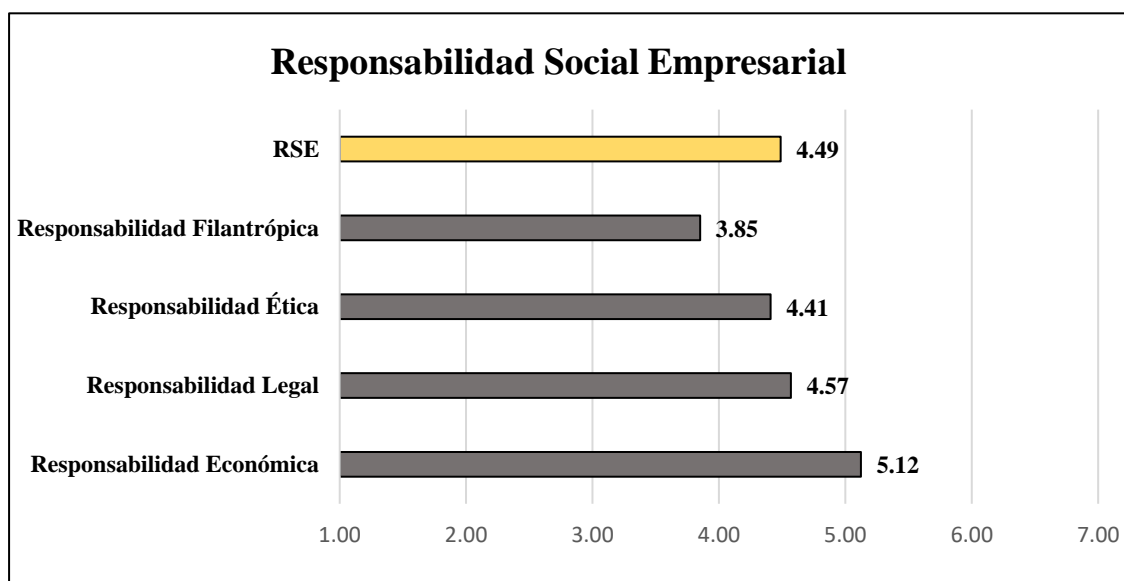


Figura 2: Variable independiente RSE

Tabla N° 11: Promedio de los resultados de RSE según las edades de los colaboradores.

	R. Económica	R. Legal	R. Ética	R. Filantrópica
18 - 25 años	4.84	3.91	3.95	3.58
26 - 35 años	5.08	4.60	4.46	3.77
36 - 45 años	5.16	4.57	4.33	3.79
46 - 55 años	5.15	4.58	4.50	3.99
56 - 65 años	5.20	4.74	4.53	4.12

La variable de RSE en su totalidad posee una media de 4.49 según la escala que se aplicó, en la cual muestra una tendencia entre estar “Indiferente” hasta estar “A veces de acuerdo”, lo que lleva a concluir que, según las percepciones de los colaboradores califican a la empresa minera con un nivel parcialmente alto en Responsabilidad Social.

La dimensión de Responsabilidad Económica tiene un promedio superior a las otras, es decir un nivel parcialmente alto, debido a que los colaboradores notan que la empresa supervisa de cerca su productividad por lo que la alta dirección establece estrategias a largo plazo como la aplicación de estándares y procedimientos seguros de trabajo para evitar accidentes y/o enfermedades ocupacionales, aplicar controles medioambientales, describir los valores de la empresa así como aquellas conductas aceptadas por la comunidad e involucrar a sus principales partes interesadas en la toma de decisiones. Además, perciben que sus clientes agradecen que sus productos sean diferentes por el valor diferenciador que brindan como la calidad de sus minerales siendo el oro su principal recurso a explotar, el acabado en sus lingotes y la trayectoria en el mercado con más de 10 años. Sin embargo, según los resultados obtenidos los colaboradores más jóvenes de 18 a 25 años (millennials) obtienen un promedio menor a los otros, calificando a la organización en un rango menor.

Así mismo, la dimensión con rango inferior es Responsabilidad Filantrópica con un nivel parcialmente bajo, debido a que la empresa aun cuando realiza programas para reducir la cantidad de energía y materiales desperdiciados, como la gestión y manejo de aguas residuales, monitoreos ambientales y campañas de orden y limpieza; los colaboradores lo califican con un nivel parcialmente bajo, causa de que actualmente no fomenta asociaciones con escuelas locales y no apoya a todos los colaboradores que quieran adquirir educación adicional. No obstante, nuevamente se puede observar que

los colaboradores más jóvenes calificaron más bajo a la empresa, siendo estos uno de los factores que ellos valoran más, por ende, ellos perciben que la empresa no está cumpliendo con ciertas actividades de RSE como los programas anteriormente mencionados.

La dimensión que estudia la Responsabilidad Legal se encuentra en un nivel parcialmente alto respecto a que la empresa tiene políticas internas que previenen la discriminación en la compensación y promoción de sus colaboradores, los directivos intentan cumplir con la ley y esto se ve reflejado mayormente en las leyes que regulan la contratación y los beneficios de sus colaboradores. Sin embargo, los colaboradores millenials percibieron un nivel bajo con respecto a los otros colaboradores con más edad, calificando con un puntaje menor a las políticas que la empresa minera lleva realizando hasta hoy.

Con respecto a la última dimensión de Responsabilidad Ética, con un nivel parcialmente alto, los colaboradores perciben que son reconocidos como una empresa de confianza además de tener un completo código de conducta, de igual manera, con respecto a la imparcialidad entre los compañeros de trabajo y el procedimiento confidencial para que los colaboradores denuncien cualquier conducta indebida en su lugar trabajo, no obstante, los colaboradores más jóvenes, no perciben cierta imparcialidad calificando a la empresa con un puntaje mucho menor.

4.2. Satisfacción Laboral

4.2.1. Baremación de la variable Satisfacción Laboral

Como se mencionó anteriormente se tomó en cuenta tres niveles para determinar los resultados según cada dimensión de la segunda variable, se calculó los baremos de cada uno de estas, en la cual se clasifican en cuatro niveles: Bajo, Parcialmente bajo, Parcialmente alto y Alto.

Tabla N° 12: Baremación de la variable Satisfacción Laboral

Clasificación de los cuartiles	Clasificación en base a la media
Bajo	1 a 2,5
Parcialmente Bajo	2,51 a 4
Parcialmente Alto	4,01 a 5,5
Alto	5,51 a 7

Estadísticos		
Satisfacción Laboral		
N	Válido	209
Media		4.16
Desv. Desviación		1.065

Los resultados de estos baremos expresan los cálculos de forma visual y ordenada mediante las tablas mostradas anteriormente, la cual ayudó a responder el objetivo de la segunda variable de Satisfacción Laboral (Pera y Perea, 2015).

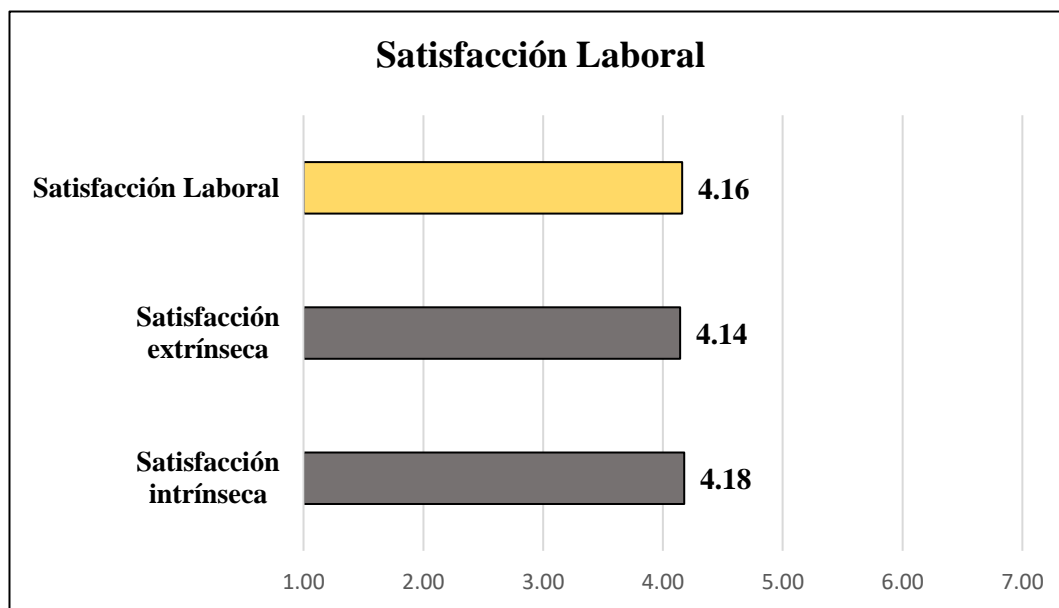


Figura 3: Variable Dependiente Satisfacción Laboral

Tabla N° 13: Promedio de los resultados de la Satisfacción Laboral según las edades de los colaboradores.

	S. Intrínseca	S. Extrínseca
18 - 25 años	3.82	3.46
26 - 35 años	4.11	4.10
36 - 45 años	4.19	4.20
46 - 55 años	4.25	4.23
56 - 65 años	4.33	4.15

La variable de Satisfacción Laboral en su totalidad posee una media de 4.16 según la escala que se aplicó, en la cual muestra una tendencia en colocarse en “parcialmente satisfecho” esto demostrado por las dimensiones del constructo que poseen medias de 4.14 para la dimensión de Satisfacción Extrínseca y 4.18 para la dimensión Intrínseca, lo que lleva a concluir que según la percepción de los colaboradores se calificó a la empresa minera con un nivel medio de Satisfacción Laboral.

La dimensión con mayor rango es Satisfacción Extrínseca, debido a que los colaboradores consideran los factores externos en un parcialmente alto. Así mismo, los colaboradores perciben que tienen la oportunidad de trabajar horas extras, flexibilidad en sus horarios de trabajo y políticas de despido justas. Sin embargo, se observa un nivel bajo en los ítems con respecto a un sueldo competitivo, además que estos criterios de promoción no estarían abiertos para todos como el paquete de beneficios y recompensas.

Finalmente, la dimensión que estudia la Satisfacción Intrínseca se encuentra en un nivel parcialmente alto, esto se debe a que los colaboradores tienen la libertad adecuada para cumplir con sus deberes y tomar iniciativas, sus opiniones y participaciones son valoradas, además de mantener las responsabilidades familiares y laborales sin estrés. No obstante, en los criterios con respecto a las capacitaciones, los colaboradores perciben que la oportunidad de entrenamiento no está disponible para todos, por ende, no brindándoles oportunidades adecuadas de desarrollo para cada uno de ellos.

No obstante, se observa que los colaboradores más jóvenes (millennials; 18 – 35 años) obtienen un nivel de satisfacción menor a comparación de los colaboradores con más edad en las dos dimensiones de la variable. Por lo tanto, la RSE esta positivamente relacionada con el atractivo de los colaboradores milenios, porque perciben que trabajar

para ayudar a las comunidades donde se encuentran, podrían ser para ellos como un lugar de trabajo adecuado debido a este papel social que desempeña la empresa y que se ha visto descuidando por parte de la empresa minera en los últimos años como se explica en los capítulos anteriores.

4.3. Relación de la variable RSE con Satisfacción Laboral

Debido a que no hay una distribución normal en los datos obtenidos, se seleccionó como prueba de correlación la de Spearman.

Se prueba que existe una correlación consolidada cuando el sigma es menor a 0.05, así mismo, cuando el valor del coeficiente se acerca más a la unidad es porque existe una correlación positiva, es decir, que mientras mayor sea el valor de la variable independiente, mayor será la dependiente.

Tabla N° 14: Correlación de RSE y Satisfacción Laboral

Dimensiones	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca	Estadísticos
Responsabilidad Económica	,518**	,567**	Coeficiente de correlación – Spearman
	0.000	0.000	Sig. (bilateral)
Responsabilidad Legal	,632**	,711**	Coeficiente de correlación – Spearman
	0.000	0.000	Sig. (bilateral)
Responsabilidad Ética	,659**	,679**	Coeficiente de correlación – Spearman
	0.000	0.000	Sig. (bilateral)
Responsabilidad Filantrópica	,655**	,660**	Coeficiente de correlación – Spearman
	0.000	0.000	Sig. (bilateral)

Se aprecia gracias a la tabla de correlación de Spearman que existe correlación “positivamente moderada” entre la mayoría de las dimensiones de Responsabilidad Social empresarial junto a la de Satisfacción Laboral. Sin embargo, la dimensión de Responsabilidad Legal existe una correlación “positivamente alta” hacia la dimensión de Satisfacción extrínseca predominando sobre las otras. En otras palabras, mientras mayores sean las percepciones en cuanto las dimensiones de RSE, mucho mayor será la positividad respecto a la Satisfacción intrínseca y la Satisfacción extrínseca.

4.4. Regresión lineal Simple y Múltiple

Gracias a la regresión lineal simple se pudo comprobar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente, es decir para hallar la influencia de la RSE sobre la Satisfacción Laboral, además para ejercer un análisis más exhaustivo, se evaluó la influencia de las dimensiones de la variable independiente sobre la dependiente, con ayuda del tratamiento estadístico, Regresión Lineal Múltiple.

4.4.1. Influencia de las dimensiones de la RSE sobre la Satisfacción Laboral

Tal como se expresó anteriormente, la influencia se corrobora cuando la sigma es menor a 0.05. A continuación, se presentará la influencia de cada dimensión de la variable independiente RSE sobre la satisfacción laboral. Evidenciando que si existe influencia de todas las dimensiones de la RSE sobre la Satisfacción laboral.

Tabla N° 15: Regresión lineal dimensiones de RSE en Satisfacción Laboral

Regresión Múltiple	Lineal	Satisfacción Laboral	
		Beta	Sig.
Responsabilidad Económica		0.122	0.015
Responsabilidad Legal		0.331	0.000
Responsabilidad Ética		0.238	0.001
Responsabilidad Filantrópica		0.258	0.000

Por lo tanto, se comprueba que la dimensiones de RSE si tienen una influencia sobre la Satisfacción Laboral puesto que el sigma que poseen es (0.000) menor a 0.05, así mismo se observa la Responsabilidad Legal y Responsabilidad Filantrópica tienen una significancia mayor.

Así mismo, el beta que poseen es de 0.331 y 0.258 respectivamente, teniendo una mayor aproximación a la unidad, debido a que según la percepción de los colaboradores se valora mucho las políticas internas legales que la empresa minera pueda ofrecer para fomentar una buena fuerza laboral y las prácticas comunes que benefician tanto a los colaboradores, comunidad y medio ambiente.

Tabla N° 16: Resumen del modelo de RSE en Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
Responsabilidad Social Empresarial	,841 ^a	0.707	0.701	0.36166

En esta tabla se puede visualizar el coeficiente de influencia de la variable RSE a Satisfacción Laboral el cual representa un 0.707, esto quiere decir que el 70% de los cambios o variabilidad en la Satisfacción Laboral se debe a las percepciones de RSE de los colaboradores en la empresa minera.

4.4.2. Influencia de la variable independiente RSE sobre la variable dependiente Satisfacción Laboral

La existencia de influencia de un constructo independiente respecto al dependiente se ve reforzado cuando se posee una sigma menor a 0.05 y un Beta de un 0.839, esto quiere decir que mientras más cercano esté al 1, existe una mayor intensidad. Dicho esto, se afirma que en la empresa minera existe influencia de la RSE sobre la Satisfacción laboral percibido por los colaboradores, por ende, si se cumple con el objetivo general de la investigación presente.

Tabla N° 17: Regresión lineal de RSE y Satisfacción Laboral

Regresión Lineal Simple	Satisfacción Laboral	
	Beta	Sig.
Responsabilidad Social Empresarial	0.839	0.000

V. Discusión

De acuerdo al presente trabajo de investigación se determina que la Responsabilidad Social Empresarial influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minera tal como lo han demostrado los autores Shin et al., 2016; Barakat et al., 2016; Raihan y Karim, 2017; Hammouda y Mat, 2018. Es por ello que las prácticas de RSE en la industria estudiada no eran las mejores y es una de las causas de la baja satisfacción de los colaboradores influyendo también en el compromiso organizacional, por ende, los resultados muestran que la satisfacción laboral está por debajo del nivel promedio (Raihan y Karim, 2017).

El primer objetivo específico propuesto es determinar el nivel de RSE en la empresa minera de La Libertad, se obtuvo un nivel parcialmente alto sin embargo se puede observar que los colaboradores más jóvenes (18 a 25 años) obtuvieron un rango mucho menor a comparación de los colaboradores con más edad, en consecuencia, la empresa minera no está prestando la atención debida a la generación del milenio o no toma como interesado y podría perder su potencial. Almeida y Llach (2017) concuerdan en que los colaboradores son los principales interesados internos y atraer al talento humano es vital para la supervivencia de la empresa, por consiguiente, la importancia de las prácticas de RSE en una empresa podría inferir con la edad de los colaboradores, debido a que las necesidades individuales posiblemente cambien dependiendo de la etapa de vida, dicha afirmación se puede probar en el capítulo anterior con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Así mismo, se encontró como hallazgo en los resultados obtenidos que la dimensión de Responsabilidad Filantrópica tiene un promedio mucho menor en comparación a las otras la cual se puede visualizar en la Tabla 9, esto se debe a que los colaboradores perciben que la empresa minera no está cumpliendo con las prácticas sociales adecuadas, invirtiendo en estos programas de participación social la empresa enviaría una señal de preocupación con respecto a la comunidad aledaña y a sus propios colaboradores, demostrando un desarrollo sostenible y otorgando una mejor imagen organizacional a la empresa minera (Jones et al, 2017). En contraste con el hallazgo anterior, Cañon (2018) comenta que en la mente de las personas relacionan la RSE con donaciones u obras de caridad por parte de la empresa a la comunidad, pero estas no propician desarrollo ni bienestar a largo plazo para la sociedad, sin embargo, la

filantropía corporativa es un inicio hacia el compromiso de una completa gestión de responsabilidad social empresarial.

El segundo objetivo específico propuesto fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores en la empresa minera. Tal como lo demuestra los resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada, se manifestó que los colaboradores calificaron a la empresa en un nivel parcialmente alto sin embargo los colaboradores más jóvenes de 18 a 25 años calificaron en un rango menor a los otros, por consiguiente, ellos son más sensibles a los cambios que se manifiestan en las prácticas que la empresa minera realiza afectando en su satisfacción laboral. Además, Klimkiewicz y Oltra (2017) afirman que los millenials se muestran más sensibles a las cuestiones éticas y filantrópicas, por ende, se sienten más atraídos a una empresa que realice actividades de RSE.

Así mismo, Yapar (2017) en sus resultados obtuvo valores medios en las variables de satisfacción y la percepción con respecto a los esfuerzos en la responsabilidad social empresarial, encontrando relevancia en la percepción de las personas entre 25 y 35 años debido a que es más positiva en comparación con la de los empleados entre las edades de 36 y 45 años; donde se da a notar que en ambas investigaciones los colaboradores con más edad tienen otras prioridades valorando aspectos más económicos como los paquetes de beneficios y recompensas siendo una de las causas principales en la satisfacción de ellos.

Para el tercer objetivo se planteó determinar la relación de las dimensiones de RSE con las dimensiones de satisfacción laboral en la empresa minera, dando como resultado una sigma menor al 0.05 por lo tanto existiendo una relación entre las dimensiones de ambas variables de estudio, respondiendo a los autores Barakat et al (2016) probando que si existe una asociación entre satisfacción laboral y RSE, reiterando en que estas prácticas mejoran las relaciones entre empresa y colaborador al generar confianza y favoreciendo a la creación de valor en la organización, así mismo según el hallazgo en este estudio es que todas las dimensiones de la variable RSE tienen una correlación significativa hacia la variable satisfacción laboral como se muestra en la Tabla 12; siendo así que Hammouda y Mat (2018) afirman en su modelo una relación significativa entre las variables mencionadas anteriormente e incluso con compromiso organizacional, siendo aprobadas dentro del modelo estas tres relaciones directas.

Pero cabe resaltar que las dimensiones con mayor relación fueron las de responsabilidad legal con satisfacción extrínseca con un coeficiente de correlación de 0.711 y la dimensión de Responsabilidad ética con satisfacción extrínseca con un coeficiente de correlación de 0.679, visualizándose en la Tabla 12. Es así que estas dimensiones están muy ligadas a ser uno de los factores que causa la satisfacción, la variable RSE es muy amplia abarcando factores no solo sociales o filantrópicas, sino que además abarca políticas éticas y justas que la empresa minera les otorga con respecto a la flexibilidad en sus horarios de trabajo, salario justo, paquete de beneficios y recompensas además de principios éticos que deben ser demostrados desde la alta gerencia enviando señales de las condiciones de trabajo, valores y normas de la organización, siendo así que los colaboradores refuerzan sus relaciones laborales sintiéndose atraídos por los valores corporativos más que por los programas de RSE (Ohlrich, 2015).

Así mismo, el cuarto objetivo específico fue determinar la influencia de las dimensiones de la variable RSE en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minera, siendo así que los aspectos económicos, éticos, legales y filantrópicos si influyen positivamente en la variable satisfacción laboral; esto con el propósito de evaluar lo expresado por Almeida y Llach (2017) sobre las decisiones estratégicas de las empresas hoy en día que contribuyen al desarrollo de la sociedad al incluir a sus colaboradores como parte de ello, los programas filantrópicos corporativos mayormente están diseñados para generar una reputación positiva y buena confianza entre sus partes interesadas, siendo el colaborador uno de ellos. Por esta razón Jones et al (2017) dice que implementar iniciativas de RSE ayuda a promover las capacidades de los trabajadores y envía una señal de preocupación de la compañía con respecto a sus stakeholders, los sectores de extracción de recursos como lo son las empresas mineras han descuidado estas prácticas sociales y por eso los millenials muestran una actitud negativa afectando su satisfacción laboral.

No obstante, después del análisis de los resultados de la presente investigación con un diseño cuantitativo, se podrían hacer investigaciones futuras, pero desde una perspectiva más cualitativa, para recolectar información, obtener respuestas más concretas e incluso estudiar el comportamiento y profundizar en la realidad de dicha problemática a la que se hará el estudio.

VI. Conclusiones

En la presente investigación se revela que la responsabilidad social empresarial de la empresa minera estudiada influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores corroborando así la hipótesis planteada inicialmente, a su vez la dimensión Legal y filantrópica tienen mayor predominio y nivel de sensibilidad, por lo tanto, son más valoradas por los colaboradores siendo uno de los factores causantes de su satisfacción laboral.

En cuanto a la variable independiente obtuvo un promedio de 4.49 encontrándose en un nivel parcialmente alto, esto en consecuencia de los resultados según la percepción de los colaboradores en relación a las dimensiones económica, ética, legal y filantrópica, sin embargo, siendo la última dimensión con la calificación más baja en un nivel parcialmente bajo, debido a que la empresa minera no cumple con las prácticas de participación sociales necesarias con sus colaboradores.

Respecto a la variable dependiente alcanzó un promedio de 4.16 situándose en un nivel parcialmente alto, a causa de los resultados de las dimensiones intrínsecas y extrínsecas, siendo la primera dimensión la más baja debido a que los colaboradores no perciben un criterio adecuado con respecto a los paquetes de beneficios y recompensas además de las oportunidades de desarrollo para todos los colaboradores por igual, por ende, siendo estos factores los que originarían mayor atractivo a los colaboradores de dicha empresa minera.

También se encontró que los colaboradores más jóvenes (millennials) que laboran en la empresa minera obtienen un nivel de satisfacción menor a comparación de los colaboradores con mayor edad, así mismo son más sensibles y valoran más los cambios o mejoras que existen en las estrategias de responsabilidad social que la empresa realiza, es por ello que las compañías responsables socialmente son más atractivas para los colaboradores más jóvenes porque notan una correspondencia entre sus valores y los valores que la empresa transmite, sintiéndose identificados con ella.

Así mismo se probó que, si existen una relación entre las dimensiones de la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente, cabe señalar que las dimensiones legales y éticas obtuvieron un coeficiente de correlación mucho mayor con

satisfacción extrínseca, estudiando ciertos factores como políticas justas, salario adecuado, recompensas, beneficios, condiciones de trabajo y normas que la empresa minera les otorga.

Además, se encontró que las dimensiones de responsabilidad legal y responsabilidad filantrópica influyen más en la satisfacción laboral, con un sigma menor de 0.05 siendo significativa es decir que las estrategias utilizadas en los aspectos legales y filantrópicos llegan a tener un efecto positivo en los colaboradores.

Finalmente, en cuanto a la técnica estadística utilizada fue la encuesta mediante un cuestionario estructurado permitiendo el estudio correcto en la presente investigación marchando de manera positiva y correctamente, demostrándose la influencia entre las dos variables estudiadas.

VII. Recomendaciones

Realizar capacitaciones en temas relacionados al fortalecimiento de sus habilidades interpersonales, nuevas políticas donde se lleve un seguimiento de que se esté brindando oportunidades de entrenamiento a todo el personal, enfocados principalmente en los colaboradores operativos de la empresa y que son procedentes de la comunidad aledaña a la mina, con el fin de reforzar sus políticas internas que fomentan la diversidad de su fuerza laboral.

Reforzar la estrategia de seguimiento por parte del área de Recursos Humanos para garantizar que no existe una distinción entre los colaboradores con respecto a las oportunidades de crecimiento laboral dentro de la empresa (ascender de puesto), bonos, tipo de trato del supervisor de área al operario o algún beneficio que la empresa pueda otorgar, con el propósito de garantizar que se están dando oportunidades a todos por igual y que se cumple una de sus principales valores organizacionales como la integridad con su lema “hacemos lo que dijimos que haremos”.

Promover programas de educación en las escuelas locales orientadas a mejorar las capacidades y a desarrollar las habilidades de los estudiantes jóvenes o adultos, realizar convenios con postas u hospitales para realizar campañas de salud para prever la salud de la comunidad, proyectos que incentiven el desarrollo empresarial o el emprendimiento, en consecuencia, reafirmando su compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades vecinas.

Incluir a los colaboradores en las prácticas sociales que la empresa realizaría de RSE, sobre todo a los colaboradores más jóvenes (millennials) debido a que ellos son más sensibles con respecto al tema social además de permitirles una mayor identificación con la empresa al ser parte de estas prácticas causándoles una mayor satisfacción laboral.

Para futuras investigaciones se debería considerar como rol mediador las edades de los colaboradores y el género debido a que también se podrían medir las variables RSE y satisfacción laboral en función a los resultados demográficos, aportando una mayor relevancia con respecto a la relación e influencia de estas dos variables frente a las percepciones y expectativas de los colaboradores en la empresa.

VIII. Referencias

- Almeida, M., Llach, J. (2018). Socially Responsible companies: Are they the best workplace for millennials? A cross-national analysis. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. Vol. 26 No. 1, pp. 2-5.
- Bakker, F., Groenewegen, P. & Hond, F. (2006). A Research Note on the Use of Bibliometrics to Review the Corporate Social Responsibility and Corporate Social Performance Literature. *Business and Society*. Vol 45.
- Barakat, S., Isabella, G., Gama, J. & Mazzon, J. (2016). The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction. *Management Decision*. Vol 54, Issue: 9, pp. 2-6.
- Barrena, M., Lopez, F., Márquez, M. & Romero, F. (2015). Coporate Social Responsibility in the process of attracting college graduates. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. Vol 22, Issue: 26, pp. 408-423.
- Bauman, C. & Skitka, L. (2012). Corporate social responsibility as a source of employee satisfaction. *Research in Organizational Behavior*. University of California, Irvine, United States. University of Illinois at Chicago, United States. ELSEVIER. Vol 32, pp. 63–86.
- Bektas, C. (2017). Explanation of Intrinsic and Extrinsic Job Satisfaction Via Mirro Model. *Business y management studies: An international journal*. Vol.: 5 Issue: 3, pp. 627-639.
- Blinker, R. (2009). *Mining and the Natural Environment.*, series of papers prepared for the United Nations Conference on Trade and Development. UNCTAD.
- Bušatlić, S. & Mujabašić, A. (2018). Herzberg's Two-Factor Theory Of Job Satisfaction – Comparative Study Between Private And Public High School Teachers In Canton Sarajevo. *International Journal of Business Management & Research*. Vol 8, Issue: 6, pp. 27-48.

- Cañon, D. M. (2018). Responsabilidad social empresarial ¿filantropía o verdadera inversión social?. XXIII Congreso internacional de contaduría, Administración y sustentabilidad. Información. Ciudad de Mexico.
- Cameron, C. & Robyn, L. (2017). Epistemological development of corporate social responsibility: The evolution continues. *Social Responsibility Journal*, Emerald Group Publishing. Vol. 13(2), pp. 279-291.
- Carroll, B. (2015). Corporate social responsibility: The centerpiece of competing and complementary frameworks. *Organizational Dynamics*. Vol 44, pp. 87-96.
- Carroll, B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*. Vol 34 (4), pp. 39-48.
- Carroll, B. (2016). Carroll's pyramid of CSR: taking another look. *Carroll International Journal of Corporate Social Responsibility*. Vol 1, Issue: 3.
- Closon, C., Leys, C. & Hellemans, C. (2014). Perceptions of corporate social responsibility, organizational commitment and job satisfaction. *Management Research: The Journal of the Iberoamerican Academy of Management*.
- Conover, W.(1999). *Practical Nonparametric Statistics* (3rd edition)
- Cowell, S., Wehrmeyer, W. & Argust, P (1999). Sustainability and the primary extraction industries: theories and practice. *Resource policy*. Vol 25, pp. 277-286.
- Donaldson, T. & Preston, L. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of Management*. Vol. 20, No 1.
- Farroq, O., Payaud, M., Merunka, D. & Valette, P. (2013). The Impact of Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment: Exploring Multiple Mediation Mechanisms. *Journal of Business Ethics*, Springer. Vol.125 (4), pp: 563-580.
- Frank J. & Massey Jr. (1951) The Kolmogorov-Smirnov Test for Goodness of Fit. *Journal of the American Statistical Association*. Vol. 46, pp. 68-78.
- Freeman, R. E., Harrison, J. S. & Wicks, A. C. (2007). *Managing for stakeholders: Business in the 21st century*. New Haven, CT: Yale University Press.

- Greening, D. & Turban, D. (2000). Corporate Social Performance as a Competitive Advantage in Attracting a Quality Work Force. *Business and Society*. University of Missouri. Vol. 39, No 3, pp. 254 -280.
- Guerra, M. (2002). Community relations in mineral development projects. *The CEPMLP Internet Journal*. Vol.11, pp. 1-31.
- Hammouda, Y. & Mat-Junoh, M. (2018). Corporate Social Responsibility to Employees, Job Satisfaction, and Employees' Commitment to the Organization in the Construction Industry of UAE. *The international journal of Business & management*. Vol. 6, Issue:12.
- Hernandez-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Holland, E. (2018). 5 Key Factors to Finding Job Satisfaction. Article: The Chopra Center. University of Malaya.
- Hong, T. & Waheed, W. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: the mediating effect of love of money. *Asian Academy of Management Journal*. Vol. 16, No. 1, pp. 73-94.
- Jenkins, H. (2004). Corporate Social Responsibility and the Mining Industry: Conflicts and Constructs. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. Vol. 11, Issue: 1.
- Karademirlidag, I., Cisil, B. & Aysel, Y. (2017). The Effect of Corporate Social Responsibility on Employee Satisfaction and Loyalty: A research on Turkish Employees. *International Research Journal of Interdisciplinary & Multidisciplinary Studies*. Vol. 3, Issue: 1, pp. 87-105.
- Knudson, H. (2017). Making the business case: The effects of corporate social responsibility on SME competitiveness. Department of Industrial Economics and Technology Management. NTNU – Norwegian University of Science and Technology.
- Kotler, P. & Lee, N. (2005). *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause*. Hoboken, NJ: Wiley.

- Księżak, P. (2016). The Benefits from CSR for a Company and Society. *Contemporary Challenges in Corporate Social Responsibility. Journal of Corporate Responsibility and Leadership. The Faculty of Law, Economics and Management. The University of Angers, France. Vol. 3, Issue:4.*
- Liu, C. & White, L. (2011). Key determinants of hospital pharmacy staff's job satisfaction. *Research in Social and Administrative Pharmacy. Vol. 7, No. 1, pp. 51-63*
- Lee, T. J. (2017). Relationship between Intrinsic Job Satisfaction, Extrinsic Job Satisfaction, and Turnover. *Journal of Industrial Relations. Intentions among Internal Auditors (Doctoral dissertation, Walden University).*
- Marín, L., Rubio, A. & Ruiz, S. (2012). Competitiveness as a Strategic Outcome of Corporate Social Responsibility. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management. University of Murcia. Vol. 19, No 9.*
- Montañez, G. & Gutiérrez, S. (2015). La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés. *Editorial Centro de estudios e investigaciones para el desarrollo docente. Cenid AC.*
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology. Vol. 35, No. 35, pp. 227-232.*
- Rafferty, A & Griffin, Mark (2009). Job Satisfaction in Organizational Research. *BUCHANAN: The SAGE Handbook of Organizational Research Methods. Vol. 11, pp. 196-212.*
- Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Tópicos en investigación clínica: Diseño de investigación de corte transversal. *Rev. Medica.Sanitas. Vol. 21, No. 3, pp. 141-146.*
- Rose, M. (2003). Good deal, bad deal? Job Satisfaction in Occupations. *Article: Work Employment and Society. Vol. 17, No. 3, pp. 503-530.*
- Rose, M. (2005). Job Satisfaction in Britain: Coping with Complexity. *British Journal of Industrial Relations. Vol. 43, pp. 455-467.*
- Raihan, T. & Karim, R. (2017). Corporate Social Responsibility and employee job satisfaction: a case from MNCS Bangladesh. *Global Journal of Human Resource Management. Vol.5, No.3, pp. 26-39.*

- Sharif, T. & Akter, S. (2011). Employee satisfaction: a case study of leading multinational telecommunication Company in Bangladesh. *International Journal of Commerce and Management*. Vol.1, No.6. pp: 36-44.
- Shing, I., Won.Moo, H. & Seongho, K. (2016). Employees' Perceptions of Corporate Social Responsibility and Job Performance: A Sequential Mediation Model. *Sustainability*. Vol.8, No.5, pp. 493.
- Stello, C. (2011). Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative. Department of Organizational Leadership, Policy, and Development. College of Education and Human Development.
- Vargas, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista de Educación*. Dialnet. Vol. 33. No. 1, pp. 155-165.
- Wenceslao, G.M. (1988). Una perspectiva general con nuevos resultados de la aplicación de la estimación no paramétrica a la regresión lineal. Universidad de Santiago de Compostela. Vol. 30, No. 118, pp. 141-179.
- Xie, B., Zhou, W., Huang, J. L., & Xia, M. (2017). Using goal facilitation theory to explain the relationships between calling and organization-directed citizenship behavior and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 100, pp. 78 -87.

IX. Anexos

Anexo 1: Comunalidades para la variable de RSE

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
Pregunta 1	1.000	0.581
Pregunta 2	1.000	0.816
Pregunta 3	1.000	0.551
Pregunta 4	1.000	0.597
Pregunta 5	1.000	0.720
Pregunta 6	1.000	0.536
Pregunta 7	1.000	0.679
Pregunta 8	1.000	0.518
Pregunta 9	1.000	0.625
Pregunta 10	1.000	0.787
Pregunta 11	1.000	0.568
Pregunta 12	1.000	0.684
Pregunta 13	1.000	0.523
Pregunta 14	1.000	0.786
Pregunta 15	1.000	0.787
Pregunta 16	1.000	0.703
Pregunta 17	1.000	0.583
Pregunta 18	1.000	0.534

Anexo 2: Comunalidades para la variable de Satisfacción Laboral

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
Pregunta 19	1.000	0.588
Pregunta 20	1.000	0.494
Pregunta 21	1.000	0.571
Pregunta 22	1.000	0.514
Pregunta 23	1.000	0.524
Pregunta 24	1.000	0.506
Pregunta 25	1.000	0.493
Pregunta 26	1.000	0.612
Pregunta 27	1.000	0.586
Pregunta 28	1.000	0.475
Pregunta 29	1.000	0.321
Pregunta 30	1.000	0.356
Pregunta 31	1.000	0.524
Pregunta 32	1.000	0.482
Pregunta 33	1.000	0.389
Pregunta 34	1.000	0.394
Pregunta 35	1.000	0.465
Pregunta 36	1.000	0.432
Pregunta 37	1.000	0.508
Pregunta 38	1.000	0.528
Pregunta 39	1.000	0.603
Pregunta 40	1.000	0.521
Pregunta 41	1.000	0.399

Anexo 3: Cuestionario

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**Escuela de Administración de Empresas**

Introducción: Mi nombre es Valeria Campos Paredes, estudiante de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estamos aquí para realizar una encuesta para los colaboradores de una empresa minera.

En los próximos minutos les pediremos que responda algunas preguntas. Con la respuesta que usted nos proporcione, se buscará determinar la influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral de los colaboradores en una empresa minera en el departamento La Libertad.

La información obtenida en esta encuesta es confidencial y anónima, que servirá solamente con el propósito del presente estudio. Usted puede detener este proceso de encuesta en cualquier momento si lo desea o no responder a una pregunta específica si así lo quiere:

Edad:

- a. 18 - 25 años
- b. 26 – 35 años
- c. 36 – 45 años
- d. 45 – 55 años
- e. 56 – 65 años

Sexo:

- a. Femenino
- b. Masculino

N°	ITEMS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	A veces en desacuerdo	Indiferente	A veces de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5	6	7
1	Nos esforzamos por reducir nuestros costos operativos.							
2	Supervisan de cerca mi productividad como trabajador.							
3	La alta dirección establece estrategias a largo plazo.							
4	Nuestros clientes agradecen que nuestros productos sean diferentes.							
5	Los directivos de esta organización intentan cumplir con la ley.							
6	Nuestra compañía busca cumplir con todas las leyes que regulan la contratación y los beneficios para empleados							
7	Tenemos programas que fomentan la diversidad de nuestra fuerza laboral.							
8	Las políticas internas previenen la discriminación en la compensación y promoción de los empleados.							
9	Nuestro negocio tiene un completo código de conducta.							
10	Somos reconocidos como una empresa de confianza.							
11	La imparcialidad entre mis compañeros de trabajo es una parte integral del proceso de evaluación de los empleados.							

12	Existe un procedimiento confidencial para que los empleados denuncien cualquier conducta indebida en el trabajo.							
13	Debo proporcionar información completa y precisa al jefe de mi área asignada.							
14	Mi compañía apoya a los empleados que adquieren educación adicional.							
15	Las políticas flexibles de la empresa permiten a los empleados coordinar mejor la vida laboral y personal.							
16	Nuestra compañía da aportes adecuados a organizaciones benéficas.							
17	Existe un programa para reducir la cantidad de energía y materiales desperdiciados en nuestro negocio.							
18	Fomentamos asociaciones con empresas y escuelas locales							
19	Tengo la libertad adecuada para cumplir con mis deberes y tomar mis propias iniciativas.							
20	Mis opiniones y participaciones son valoradas.							
21	Puedo mantener las responsabilidades familiares y laborales sin estrés							
22	Mi trabajo me da una presión soportable en mi vida privada.							

23	Los superiores y subordinados tienen respeto mutuo y mantienen relaciones profesionales.							
24	Mis gerentes son fáciles de hablar, sonrientes y amigables.							
25	Como persona, mi superintendente de área parece preocuparse por mí							
26	Las capacitaciones satisfacen las necesidades de desarrollo requerido que necesito.							
27	La oportunidad de entrenamiento está disponible para cada empleado							
28	Me brindan oportunidades adecuadas para el desarrollo y la educación.							
29	Mi compañía me ofrece posibilidades de avanzar como persona.							
30	Estoy satisfecho con la capacitación y el desarrollo en general.							
31	Las evaluaciones de personal son ejecutadas de manera justa							
32	Existen indicadores de desempeño para la evaluación del personal.							
33	Estoy de acuerdo a hacer horas extras							
34	Siempre he tenido la oportunidad de hacer horas extras							

35	Tengo flexibilidades en mis horas de trabajo y horarios.							
36	Estoy satisfecho con el tiempo de trabajo							
37	El sueldo es competitivo							
38	La promoción está abierta a todos.							
39	Los criterios de promoción son objetivos.							
40	Estoy satisfecho con el paquete de beneficios y recompensas.							
41	La política de despido es justa.							

Anexo 4: Carta de aceptación de la empresa minera en estudio.



PAN AMERICAN
— SILVER —

AVENIDA LA FLORESTA 497 OF. 301
SAN BORJA, LIMA, PERÚ
TEL (511) 618 9700 • FAX (511) 618 9729
www.panamericansilver.com

La Arena, 11 de junio de 2019

Señorita:

Lic. Valeria Tamara Llontop Hernández
Directora de la Escuela de Administración de Empresas
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - Chiclayo

Asunto: Carta de Aceptación

Presente. -

Estimada Directora:

Sirva la presente para hacerle llegar nuestro cordial saludo a nombre de La Arena S.A. (LASA) y a la vez hacer de nuestro conocimiento que hemos recibido la solicitud de la Srta. **ANGIE VALERIA CAMPOS PAREDES**, con DNI N° 76985155, alumna de la escuela de Administración de la Universidad que usted representa; en la que indica la necesidad de contar con información para la realización de su trabajo de investigación de tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, habiendo propuesto como tema de investigación: **“Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores”**

En tal sentido, habiendo realizado la evaluación correspondiente y considerando que cumple con las exigencias de nuestra representada para acceder a esta solicitud; manifestamos nuestra aceptación para brindar las facilidades que estén a nuestro alcance para que la mencionada estudiante pueda realizar su trabajo de investigación.

Atentamente,



Omar Cordero Melendez
Superintendente de Recursos Humanos
Mina La Arena S.A.