



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Políticas de Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral  
en el Sector Salud, caso: Essalud**

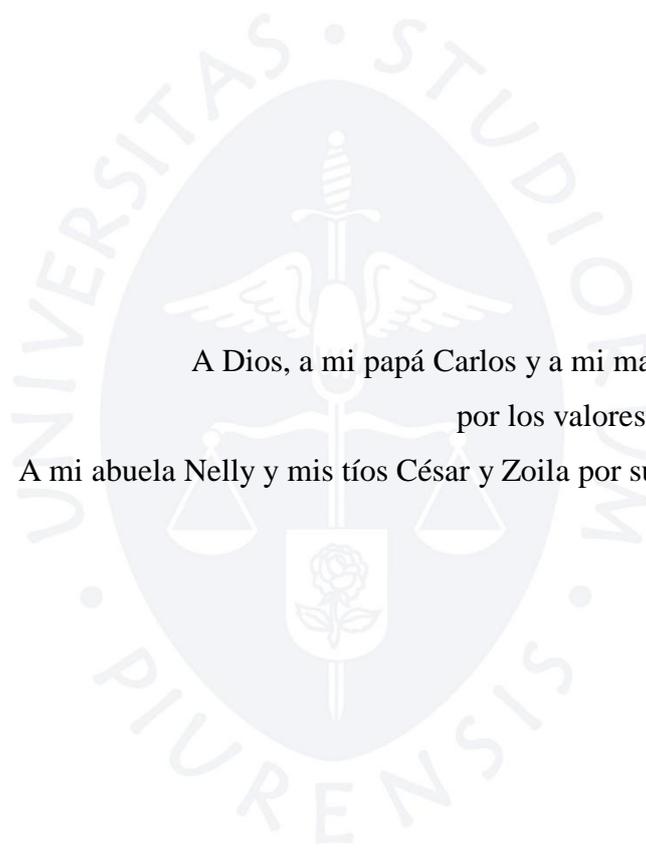
Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Nelly Isabel Alegre Gutiérrez**

Revisor:  
Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

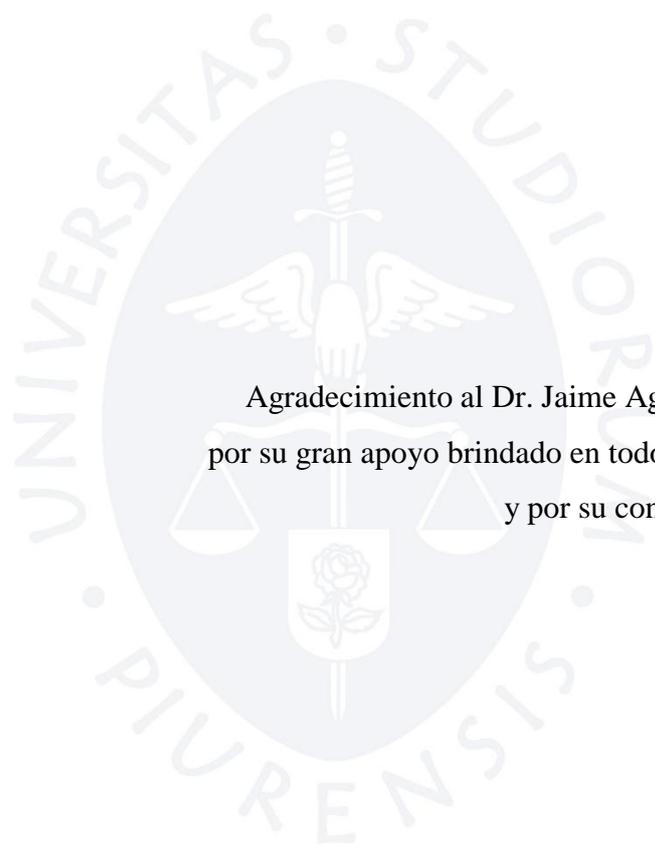
Lima, marzo 2019





A Dios, a mi papá Carlos y a mi madre quien es mi ángel,  
por los valores que me han inculcado  
A mi abuela Nelly y mis tíos César y Zoila por su apoyo incondicional.





Agradecimiento al Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega  
por su gran apoyo brindado en todo este tiempo, amistad  
y por su conocimiento transmitido.



# **Políticas de Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral en el Sector Salud, caso: Essalud**

## **Social Responsibility Policies and Labor Satisfaction in the Health Sector, case: Essalud**

Datos del alumno:

Nelly Isabel Alegre Gutiérrez

Área de conocimiento:

Administración de empresas

Correo electrónico:

nelissabel@hotmail.com

### **Resumen**

La presente investigación se enfocó en analizar las políticas de responsabilidad social que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de uno de los organismos más importantes del Perú como lo es Essalud. El objetivo general de la investigación fue de enfoque cualitativo, paradigma naturalista, diseño no experimental, alcance transversal, siendo un estudio de caso de nivel descriptivo, de población de 125 empleados, con una muestra de 5 personas, siendo un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Se utilizó un instrumento de entrevistas a profundidad de los cuales los resultados arrojaron que la salud ocupacional influye en la motivación y en la satisfacción laboral de los colaboradores de Essalud. Se determinó hacer el estudio en el área de auditoría del edificio central de Essalud donde los colaboradores tienen experiencia laboral mayor a 10 años en la entidad.

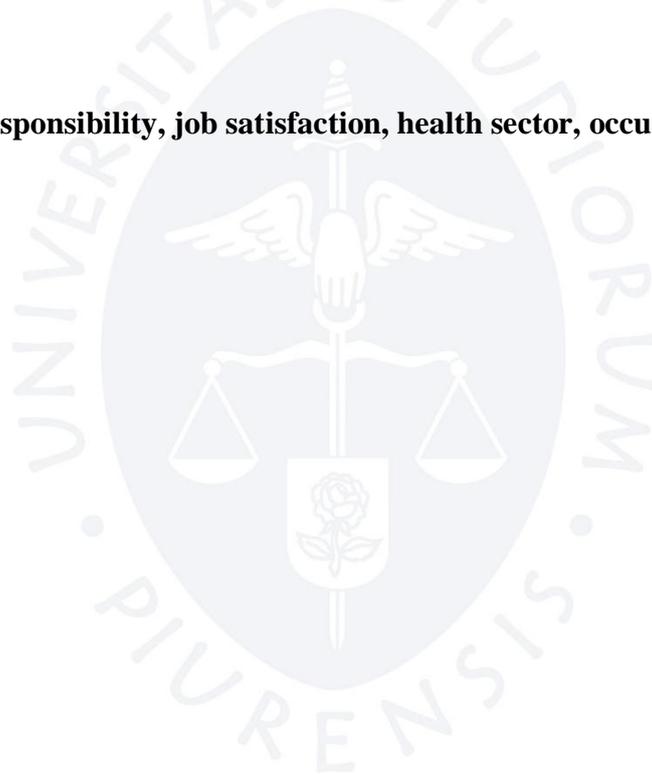
**Palabras Claves:** responsabilidad social, satisfacción laboral, sector salud, seguridad laboral.



## **Abstract**

The present investigation is focused on analyzing the social responsibility policies that influence the employee's satisfaction during work in one of the most important organizations in Peru, such as Essalud. The general objective of the research was a qualitative approach, naturalist paradigm, non-experimental design, cross-sectional scope, being a descriptive level case study with a population of 125 employees of which it was taken 5 people as a sample, being a non-sampling probabilistic for convenience. An in-depth interview instrument was used, from which the results showed that occupational health influences the motivation and job satisfaction of Essalud employees. We decided to focus the study in the audit area of the central building of Essalud, where the collaborators have more than 10 years of work experience in the entity.

**Key words: social responsibility, job satisfaction, health sector, occupational safety.**





## Tabla de Contenido

I.	Introducción .....	1
I.1	Descripción de la realidad problemática.....	2
I.2	Identificación y formulación del problema.....	5
I.3	Objetivos de la investigación.....	6
I.4	Justificación y viabilidad de la investigación .....	6
I.5	Antecedentes de la investigación.....	7
I.6	Bases teóricas .....	9
I.6.1	Conceptualización de la responsabilidad social .....	9
I.6.2	Los sistemas de gestión en seguridad y salud laboral en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.....	11
I.6.3	Satisfacción laboral desde la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg.....	12
II.	Reporte de Casos.....	15
II.1	Metodología .....	15
II.2	Experiencia empresarial.....	16
III.	Resultados .....	19
IV.	Discusiones .....	25
V.	Conclusiones.....	27
VI.	Recomendaciones.....	29
VII.	Bibliografía .....	31
VIII.	Apéndices .....	35
A.	Apéndice Matriz de consistencia.....	35
B.	Apéndice Instrumento .....	36
C.	Apéndice Validación de experto .....	37
D.	Perfil de Autor.....	41



## I. Introducción

Actualmente, la responsabilidad social se ha convertido en un tema con mayor relevancia en las empresas de todo el mundo y Perú no se ha quedado atrás en tomar medidas relacionadas a la salud y seguridad ocupacional, ya que se ha creado de nuevas normas y leyes en el ámbito nacional para resguardar al empleado de cualquier motivo que amenace a su salud procedente del día a día en su labor en la empresa. Conjuntamente, las compañías han tenido conciencia para decidir que poseer un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ayuda a concebir un buen clima en la empresa, en el cual el colaborador se pueda sentir protegido por su empleador y donde tenga la seguridad de que cuando termine su jornada laboral pueda llegar sin ningún problema a su casa según Franco (2014).

Según la Oficina Internacional de Trabajo (OIT), se debe exigir la protección de los colaboradores de todas las enfermedades, malestares y accidentes que tengan que ver con el entorno del trabajo. Las enfermedades y las eventualidades no deberían estar relacionadas con la posición laboral ni tampoco la carencia económica debe justificar el no tomar en cuenta el bienestar de los colaboradores. Por tales motivos, se dio la ley n.º 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo que garantiza que el establecimiento y las condiciones en las que trabaja el empleado son las adecuadas. Esta ley protege la salud, bienestar y sobre todo la vida del trabajador mientras se encuentre dentro del establecimiento. El empleador también debe considerar ciertos factores laborales y biológicos para la prevención de los riesgos en la salud laboral.

Según Jurburg (2015), las circunstancias del ambiente laboral en las organizaciones, imputan retos mayores, este proceso de mejora continua hace que exista una reinención en las empresas y con ello el éxito de las organizaciones para poder adaptarse al futuro. Existe cada día la necesidad de llegar a tener una responsabilidad latente del universo empresarial de acuerdo a compromisos de seguridad y salud ocupacional de los colaboradores, teniendo en cuenta que el desarrollo y talento humano es uno de los factores más relevantes para la creación de bienes y servicios; por lo que se requiere del desarrollo e implementación de sistemas de certificación de un sistema de seguridad y salud ocupacional internacional, es decir, que sus normas y leyes sean globalizadas (p.17). Jurburg también dice que las personas deben sentirse bien física y emocionalmente con el desarrollo de sus actividades para su crecimiento personal y así generar un mayor compromiso con la empresa; es decir, mientras más orgullosas se sientan del trabajo que realizan, mayor será el vínculo con la empresa.

Entendiendo entonces la importancia de la salud ocupacional en las organizaciones, se trae a colación el Seguro Social de Salud del Perú, el cual se conoce también como Essalud. Este es un seguro contributivo, que está dirigido a toda la población peruana que cumplan con ciertos requisitos o características. Essalud, según el Gobierno del Perú, brinda servicios de prestaciones sociales, rehabilitación, recuperación, promoción, prestaciones económicas y prevención, es por ello que dada las características de la organización es importante investigar la preocupación que tienen los colaboradores sobre la responsabilidad social interna que se tiene en esta organización.

A partir de esta información es que se decidió llevar a cabo el tema de la investigación, con el fin de encontrar evidencia cualitativa y definir la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud en el año 2018, la cual permitirá arrojar información pertinente para la actualidad.

Finalmente, después de investigar sobre la responsabilidad social y su vínculo con la satisfacción laboral se tendrá la capacidad de validar o rechazar las hipótesis del trabajo, exponer conclusiones y recomendaciones que se encontrarán a lo largo de la investigación y de forma resumida al final de esta.

## **I.1 Descripción de la realidad problemática**

Hace algunos años, la responsabilidad social (R.S.) ha sido identificada solo como un enfoque hacia el entorno ambiental; sin embargo, en los últimos años, se ha analizado que la R.S. también es un factor muy importante y valioso para las empresas, es por ese motivo, que mundialmente ahora se estudia por separado a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que según Barbachan (2017), es la responsabilidad que tiene una empresa con su entorno basado en ciertos factores como los reportes de evaluación para la medición del impacto de las estrategias que aplica cada empresa. El Perú trata de estar al día con las actualizaciones de RSE, mejorar sus políticas y normas para cumplir este y otros objetivos, por lo que, gracias a su afiliación con la ONU, el país participa de la Agenda 2030, el cual tiene 17 objetivos para ser cumplidos hasta el 2030; entre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se encuentra el ítem 8.8, que habla de “promover un entorno de trabajo seguro y riesgos para todos los trabajadores”.

Para Gomez (2016), dar una única definición sobre lo que es la RSC o RSE no es fácil, debido a que se trata de un significado multidimensional, que incluye diversas facetas del

servicio de una empresa. No se trata de filantropía de la empresa, como muchas veces se cree, sino de comprometerse de sus decretos y medidas y del potencial impacto ante la sociedad. “La RSE es la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”.

Fernández (2015) define la responsabilidad social empresarial “como el medio por el cual los empresarios se implican en comprometerse vivamente en el desarrollo sostenible del país y del mundo” (p.41). La empresa como ser vivo adentro de la sociedad debe tomar su rol como agente de cambio para optimizar el entorno en el que se desarrolló y así lograr un país triunfante, democrático, tranquilo y equitativo, pilares de toda organización.

Valenzuela (2004), considera que responsabilidad social empresarial debe ser una obligación de cualquier organización, la misma debe ser bien ejecutada, a través de un plan que sea conveniente para los objetivos de la empresa, sin dejar de lado las variables internas como externas de la organización. Es decir, se debe incluir en este plan cuales son las perspectivas socioeconómicas y ambientales de todos los actores y tomar en cuenta cuales son los valores que tiene la comunidad y respetar a la misma, con el objetivo de construir un bien común.

De esta manera se puede entender que la responsabilidad social no es un elemento externo de la empresa sino más bien debe agregarse a las funciones principales de la misma. Es por ello que los planes deben crearse con la consciencia de que impactarán de alguna forma, bien sea positiva o negativa, directa o indirectamente; a grupos y comunidades afines con su trabajo. Es necesario entonces saber cuál es la capacidad de la empresa para extender los impactos positivos y disminuir los negativos, mejorando los negocios al atender estas expectativas, así lo plantea García (2012).

Un comportamiento socialmente responsable ayudará a crear valor para la empresa según Fernández (2015), a través del progreso de recursos impalpables importantes clave, a la vez que le admite producir oportunidades para alcanzar mejores resultados económicos. El impacto mixto de la RSE y las actividades de recursos humanos, es importante para que se refuerce una conducta deseable, pueden hacer un tributo trascendental en la creación de superación a largo plazo en las organizaciones.

Al escuchar hablar de RSE, los colaboradores de una empresa son una pieza esencial para obtener una buena clasificación a lo que se refiere la materia, es por ello que mientras se salvaguarde la salud y seguridad de los mismos se favorece al progreso de una empresa socialmente responsable. Además, numerosos autores lo promueven y diversos estudios desde

la praxis han demostrado que cuando se invierte en calidad laboral hay mayor productividad en las empresas. (Garcia, 2012)

En la actualidad, por parte de las organizaciones, existe un interés en aumentar el bienestar de sus colaboradores, no solo porque les leyes los obligue sino porque se hace indispensable, teniendo en cuenta que los mismos son un activo necesario e indispensable en toda organización. Es por ello que se puede decir que la RSE se divide en dos aristas, una de ellas sería la externa (comunidades, proveedores, medio ambiente, etc.) e interna que serán los colaboradores de la empresa, es por ello que esta tesis estará dirigida a estudiar justamente el área interna de la RSE.

Las organizaciones se están comprometiendo en brindar las mejores condiciones de salud ocupacional a sus colaboradores es por ello que la satisfacción en el trabajo es una variable importante dentro de este concepto ya que “puede ser causa de felicidad y bienestar en la persona, o todo lo contrario” dice Barbachan (2017). La satisfacción de los trabajadores puede estar concernida con la labor que desempeña su dedicación, pensando que esta puede ser la parte central de su vida, la honradez con la empresa, participando activamente en ella, estado de ánimo, esto puede cambiar de negativo a positivo en períodos cortos de tiempo.

A lo largo de los últimos años, nos comenta Barbachan (2017), en el Perú ha nacido un interés considerable de empresas en el tema de RSE y más específicamente en el área de salud ocupacional. Este interés se ha visto incrementado por una labor que se ha tenido de sensibilizar, difundir y virilizar este concepto. La salud ocupacional en el Perú se regulariza mediante un contiguo paso de decisiones que investigan encontrar de manera práctica y segura un nuevo valor de conciencia empresarial.

Según Barbachan (2017), el resultado que se ha hecho en estos años ha sido positivo ya que se ha ido contemplando y además ha sido abordado desde lo que es el vínculo de valor interno como empresa. Pensando en esta perspectiva, se puede decir que es significativo marcar varios cambios en el Perú que de algún modo van a establecer los hechos y reglas de juego para las organizaciones, ya que existe una conciencia desde el gobierno que examine el desarrollo conectado con políticas internas de la empresa.

En ese sentido, estos cambios que se han señalado en el Perú son aspectos que deben ser visualizados por las organizaciones para modificar sus habilidades, examinar su contexto actual

y lograr una visión integral para que sus empleados tengan una mayor satisfacción laboral, de esta manera, las funciones de responsabilidad social estarán más formadas con las necesidades de la comunidad. Por otro lado, tenemos el rol del Estado que también desempeña un rol significativo, según Barbachan (2017), para estimular a las organizaciones las buenas prácticas de responsabilidad social, las cuales deben tener una mirada transparente y ser un ejemplo que deben impartir las instituciones públicas y sus funcionarios. Es así, como las iniciativas como el Programa Nacional “Perú Responsable” han creado un clima propicio que podría motivar a las empresas para preparar diversos proyectos con una mirada hacia la responsabilidad social como aliados importantes. Además, hay que pensar en un nuevo Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo, para el período 2017-2021 para enfrentar los desafíos de Desarrollo Sostenible, ya que requiere una disposición como país, donde está implicado tanto el estado como todos los empleados públicos y privados para favorecer en la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) enmarcados en la agenda 2030 en este caso en específico en el objetivo 8 sobre el trabajo decente. (p.59)

Para cumplir con este objetivo debemos visualizar que la salud ocupacional es indispensable para el fortalecimiento de la responsabilidad social de una organización, es por esto que es necesario comprender la estructura y las condiciones de trabajo de Essalud, entendiendo el compromiso de la entidad con sus colaboradores y como han implantado medidas de RSE en el ámbito interno para tener una satisfacción laboral que impacte en la productividad y en la calidad de trabajo.

## **I.2 Identificación y formulación del problema**

### **Problema Principal**

- ¿Cuáles son las políticas de responsabilidad social que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud, en el año 2018?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuáles son los aspectos de la seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de auditoría del edificio central de Essalud?
- ¿En qué medida la seguridad y la salud ocupacional repercuten en las condiciones de trabajo del área de auditoría del edificio central de Essalud?

- ¿En qué medida la entidad promueve la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores del área de auditoría del edificio central de Essalud?

### **I.3 Objetivos de la investigación**

Objetivo general:

- Analizar las políticas de responsabilidad social que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud.

Objetivos específicos:

- Identificar los aspectos de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud.
- Analizar las medidas de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral del área de auditoría del edificio central de Essalud en el año 2018.
- Evaluar en qué medida la institución promueve la seguridad y salud ocupacional de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud para ejercer un mejor desempeño laboral.

### **I.4 Justificación y viabilidad de la investigación**

#### **Justificación teórica**

Esta investigación se realiza con el propósito de contribuir al conocimiento existente sobre la responsabilidad social interna de las organizaciones, es decir la seguridad en la salud ocupacional, como un instrumento de evaluación de la satisfacción laboral en un organismo nacional como lo es Essalud, los resultados de esta investigación podrán ser sistematizadas en un conclusiones y recomendaciones, para ser asociado como conocimiento a las ciencias de la administración empresarial, ya que se estará manifestando que el uso de herramientas de salud ocupacional influye en el bienestar de los empleados.

#### **Justificación científica**

Este estudio académico, se basa en analizar la problemática de las condiciones laborales, salud ocupacional y satisfacción laboral de los colaboradores de Essalud en el Perú. Al conocer y analizar esta problemática, mediante los respectivos indicadores se efectuarán las recomendaciones pertinentes, que permitan mejorar las condiciones de trabajo de Essalud del Perú.

### **Justificación práctica**

Este estudio se realiza por la necesidad de mejorar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Essalud, con el uso de buenas políticas en seguridad que repercutan en la salud ocupacional del entorno.

### **Justificación metodológica.**

La elaboración y aplicación cualitativa de esta investigación como la aplicación del programa atlas ti para la presentación de resultados hará que las situaciones que pueden ser investigadas por la ciencia, logren demostrarse por su validez y confiabilidad y puedan ser usados en otros estudios de investigación y ser aplicado en diversas organizaciones.

### **I.5 Antecedentes de la investigación**

Aponte (2017), en su Tesis “Condiciones Laborales, Salud Ocupacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Compañía Minera Santa Rosa”, determinó cual fue la influencia de las condiciones de trabajo en la salud ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía Minera Santa Rosa. En cuanto al área metodológica del trabajo, se hizo una investigación de forma descriptiva y explicativa, donde la población la cual fue estudiada fue todos los colaboradores del Laboratorio Químico de la Compañía Minera Santa Rosa. Se tomó muestra a toda la población ya que es una compañía pequeña es decir los 49 trabajadores, a estos se les aplicó una herramienta que contaba con 35 preguntas, donde se utilizó como instrumento una la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple, para analizar y dar respuesta se utilizó la teoría de correlación de SPEARMAN donde se concluyó que la salud ocupacional interna de la empresa influye negativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores del lugar y por ello se recomendó optimizar las circunstancias de trabajo, como mejores salarios, planes de motivación, mejores escenarios medioambientales de los trabajadores, controlar las emisiones de gases ácidos que se generan en el uso de estos líquidos y controlar la emisión de polvo en la compañía.

Mendoza & Rivera (2011) en un informe llamado “La Influencia de la Salud Ocupacional en el Desempeño Laboral en Empresas de Servicio del Área Metropolitana de San Salvador” tuvo como objetivo investigar como la salud ocupacional influencia en el desempeño laboral de los colaboradores y elaborar un plan de “promoción del bienestar” para los trabajadores. Utilizó como metodología un instrumento donde realizó entrevistas a 100 trabajadores del área pública “Cuerpo de Agentes Metropolitanos” y de la privada “Hotel Sheraton Presidente”, donde también, como método de investigación, investigó el contexto en el cual los trabajadores

laboran y la salud de cada uno de ellos por medio de una serie de instrumentos como, guía de entrevistas tanto a los jefes como a los empleados, así como también una encuesta y una guía de observación. De acuerdo con la investigación arrojada por los instrumentos se halló que en ambas organizaciones hay personal encargado de cuidar la seguridad e higiene ocupacional, vigilando el respeto a las normas que proporcionen el cuidado de la salud, así como el cuidado de las herramientas de trabajo y el mantenimiento de las mismas, ya que esto permitirá que los colaboradores se sientan seguros y salvaguardados por la corporación donde laboran. Finalmente recomendaron que el departamento de recursos humanos y el comité de higiene y seguridad ocupacional participen en conjunto en la creación de programas de capacitación sobre el cuidado psicológico de los empleados.

Fajardo (2012), en el informe “Relación del grado de responsabilidad social con la satisfacción de los empleados de la empresa”, determinó el grado en el que la responsabilidad social influye en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Textil San Cristóbal. Este estudio se hizo con un análisis de regresión transversal, donde se evaluó la satisfacción de los empleados; fue una investigación cuantitativa donde se utilizó técnicas de encuesta y de observación, la muestra de este estudio fueron los trabajadores que se encontraban activos en el área de costura de 20 a 40 años de ambos géneros, con un salario entre 600 y 1000 Soles, con estudios superiores y secundarios completos e incompletos. Como conclusión se observó que a medida que haya un mayor nivel de responsabilidad social en la compañía, habrá una mayor satisfacción de los trabajadores lo que llevará a mejores beneficios y productividad. Como recomendación se estableció que las empresas deben generar una conciencia de ayuda y responsabilidad social, ya que esto promoverá a sus colaboradores a ser líderes y tener una conducta ética dentro de su organización.

Gómez (2007) en su tesis “Responsabilidad Social Empresarial en Materia de Relaciones Laborales” realiza un diagnóstico de las condiciones de higiene y seguridad laboral que presenta el Hospital Monseñor Sanabria con el objetivo de dar una propuesta a los problemas detectados. La metodología aplicada en el trabajo es descriptiva y con un método deductivo, donde se procedió a abordar las teorías y conceptos habituales aplicables al caso estudiado para analizar las ideas básicas y los conceptos que sustentan al marco teórico, se aplicó la compilación documental de antecedentes y datos de fuentes especializadas sobre el tema, substancialmente libros, revistas y publicaciones. Dentro de las principales conclusiones se determinó que no tienen un área de prevención de riesgos laborales, ya que en general los encuestados respondieron que no tienen supervisión, como también desconocen las normas de riesgos

laborales y que los accesorios de protección se usan de una manera inadecuada, por lo que la institución no cumple con la normativa de salud ocupacional. Es por ello que se recomendó, ofrecer de presupuesto a la institución para establecer un Departamento de Salud Ocupacional, ya que existen más de 50 colaboradores que día a día enfrentan diferentes riesgos laborales.

Cook (2008), en su tesis, “Job Satisfaction and Job Performance: Is the Relationship Spurious?” (Satisfacción laboral y Desempeño laboral: ¿Es una relación falsa?), presenta un estudio del modelo de la relación de satisfacción-desempeño que se especifica como parcialmente falsa. Los métodos aplicados para el trabajo fueron la búsqueda literaria y la meta-análisis. En el primer método mencionado se recurrió a bases de datos en línea con el fin de buscar estudios que contengan combinaciones de las siguientes variables: desempeño, estabilidad emocional, extraversión, conciencia, amabilidad, auto eficacia generalizada, autoestima, locus de control, complejidad laboral y cognitiva. Y el segundo método fue utilizado para analizar las variables comentadas anteriormente. Las conclusiones aportadas por Cook revelan que, aunque existen diferentes modelos de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral, ninguno de estos ha podido explicar la relación. Además, el estudio demostró que la relación antes mencionada es en parte falsa ya que no se encontró una correlación entre las variables. Por otro lado, se demostró que un modelo teórico que contiene las variables que formaron parte de la investigación de la falsedad, encajó bien y por ende representa de manera apropiada y actual la relación entre las variables de estudio.

## **I.6 Bases teóricas**

### **I.6.1 Conceptualización de la responsabilidad social**

Se puede definir la responsabilidad social, como una iniciativa, va más allá de la ejecución legal y del cumplimiento de la misión de la organización, son acciones espontáneas que deberían hallarse en una consistencia de normas de comportamiento internacionales. Una vez acogidas, esas acciones se volverán metas en la empresa, frente a aquellas inscritas con el beneficio de la misión y el acatamiento legal de la empresa según la ISO/WD 26000 (2010)

Según la norma ISO/WD 26000 (2010) distintas organizaciones triunfantes pueden exponer una dirección ética y transparente tomando en cuenta acciones voluntarias socialmente responsables, que van más allá del acatamiento a una ley, a veces es mejor un desempeño significativo organizacional. Esto fortalece la noción que se tiene de la responsabilidad social, donde se apoya a la viabilidad de la propia organización y también el desarrollo sostenible del entorno donde se maneja. Tal como señala la norma ISO/WD 26000 (2010)

Es importante para las organizaciones, según Barbachan (2017), deducir que, a través del involucramiento, las acciones a la que incurrir impactan a otros, sin embargo, estas medidas que se toman deben ser propias y además de esto estar basadas en la armonía legal y a las observaciones de su misión y objetivos y también sobre sus impactos. (p.25)

Por otro lado, podemos decir que la responsabilidad social según Barbachan (2017) se preocupa tanto por la dirección de una empresa, respecto a las decisiones tomadas y las actividades hechas entorno a la sociedad donde existe como por el medio ambiente. Esto conlleva a tener una buena disposición de la empresa sobre todo para alcanzar acciones sobre las cuáles tiene control. La responsabilidad social se entiende como una manera de comportarse éticamente, el cual se basa en la concepción de que coexiste el bien y el mal.

Las organizaciones deben ser consecuentes con los temas que se deben tener en cuenta cuando se reflexione sobre el impacto social y medioambiental de las actividades de la misma. Algo que debe tener en cuenta la empresa es que no debe tomar las cosas por sentado sino más bien ir al fondo del asunto y conocer lo que significa un comportamiento responsable para la contraparte que en este caso es el personal interno, es decir no se puede definir el bienestar de la sociedad de manera unilateral. Otro aspecto que se debe tener en cuenta es el acatamiento a las normas del estado para poder cumplir con las obligaciones legales, ya que esto será una parte esencial de una administración socialmente responsable. Aunque la concepción de la conducta socialmente comprometida, varía entre países y culturas, las organizaciones, deben tratar de examinar y adoptar los principios que son aplicados universalmente y que son instrumentos intergubernamentales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Lo que pueda hacer una empresa por el desarrollo sostenible, es un aspecto fundamental de su responsabilidad social. No obstante, la “sostenibilidad” de una empresa, no es lo misma que a lo referido en el concepto de desarrollo sostenible ya que las acciones que se toman para asegurar que una organización siga adelante, no todo el tiempo serán sólidos con el concepto de responsabilidad social, ya que algunas de estas acciones pueden ser perjudiciales para la humanidad según nos indica Barbachan (2017, p.57).

Se dice que el concepto de responsabilidad social se puede aplicar a todo tipo de organizaciones, hay dos opiniones significativas. La primera es que algunas organizaciones, debido a su misión y objetivos comerciales y los procesos que establecen para desarrollar actividades, son frágiles con los intereses de la sociedad, para ser socialmente responsables. Lo segundo, es que la definición de responsabilidad social es empleada para organizaciones gubernamentales y no

gubernamentales. El Estado tiene roles que no pueden ser adjudicados a otras organizaciones, ya que el Estado es el que puede asumir la responsabilidad de la sociedad en su conjunto a través de la creación de un marco legal, que mantenga a las organizaciones responsables para que se cumplan las normas (García, 2012, p.4).

### **I.6.2 Los sistemas de gestión en seguridad y salud laboral en el ámbito de la responsabilidad social corporativa**

La salud y seguridad en el trabajo, podemos decir según Gomez (2016), se refiere “al desarrollo y sostenimiento de los más altos niveles de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, y la prevención de faltas debido a la salud causadas por condiciones de trabajo, el resguardo de los colaboradores de riesgos adversos a la salud y el amparo de un ambiente ocupacional para las capacidades fisiológicas y psicológicas de los colaboradores”. (p.13)

Hay un costo que existe para la sociedad por las enfermedades relacionadas al trabajo, ya sea por lesiones o por muertes, y este costo importante ya que existen contaminantes y muchos riesgos en el lugar de trabajo, los cuales pueden tener una fuerte influencia en las comunidades y sobre el medio ambiente en general. Las buenas prácticas de responsabilidad social en salud y seguridad, deben reducir costos, mejorar la moral y aumentar el nivel de productividad según Fajardo (2012, p.2)

- Acciones relacionadas y expectativas que se tienen de la salud ocupacional según las normas SO/WD 26000 (2007):
  - Las organizaciones deben tener un alcance de cuáles son los riesgos de salud y seguridad involucrados en las actividades, cuales son los procedimientos adecuados y cuál es el equipamiento de seguridad apropiado que deberían ser tomados como medidas preventivas, de manera que cuando ocurra una emergencias o accidente pueda ser atendido
  - Las organizaciones deben tener una política de salud y seguridad, que vele que en ninguna etapa de los procedimientos de la organización es más importante que la salud y seguridad, ya que esto es una parte esencial de sus actividades.
  - Las organizaciones deben adoptar sistemas de salud y seguridad que estén razonados en la cooperación de los colaboradores que puedan verse visto afectados, además debe reconocer y respetar los siguientes derechos de los trabajadores: a) Recibir información relacionada a los riesgos de salud mediante jornadas de investigación, b) Rechazar trabajos que sean peligrosos,

c) Buscar asesoría de otras empresas sobre temas de salud y seguridad en el trabajo, d) Comunicar sobre materias de salud y seguridad a todas las autoridades de la organización.

- Las organizaciones deben respetar que si hay algún incidente que tenga que ver con salud y seguridad adentro de la empresa los gastos deben ser pagados por la empresa

### **I.6.3 Satisfacción laboral desde la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg.**

Maslow define la motivación como lo cita en (Lagos,2015) como “un vínculo de necesidades jerarquizadas que mantiene el individuo, cada persona tendrá un nivel de importancia que será concedido en función de sus circunstancias. Estas necesidades Maslow las ubica en una pirámide en orden ascendente”. (p.54)

Lagos (2015) también nos indica que según la mirada de Maslow que dentro del ser humano coexiste un rango de 5 necesidades, las cuales son las fisiológicas, seguridad, social, estima interna y externa, y autorrealización. En el primer caso se habla del hambre, refugio, sexo y otras necesidades físicas; en el segundo caso, se habla tanto del daño físico como emocional; tercero, habla del afecto social, pertenencia a una comunidad, aceptación y amistad; cuarto, habla del respeto a uno mismo, la autonomía y el logro tanto profesional como personal, así como el estatus, el reconocimiento y la atención; y por último, el quinto habla del empuje de querer convertirse en lo que uno quiere ser; esto incluyendo el crecimiento individual, el sentirse pleno con uno mismo. Maslow nos dice que es necesario conocer en qué nivel jerárquico la persona cree que está para poder ser motivada para así poder crear estímulos relacionados con dicho nivel u otro superior en la escala. (p.19)

Por otro lado, según la teoría de los dos factores de Herzberg, que según Lagos (2015) señala que la persona tiene dos necesidades diferentes y que influyen en la conducta del hombre de distinta manera. La primera estará constituida por factores “motivadores o satisfactores”, centralizadas en el entorno laboral, ellos son: “logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad”. El segundo, se refiere a los factores de higiene o insatisfactorias, los cuales tienen un alto índice motivacional, pero causan insatisfacción en la persona si este está inadecuadamente aplicado, y se vincula con el contexto que se tiene en el trabajo, como por ejemplo: la política interna, salarios, la buena relación con los compañeros de trabajo, la seguridad empresarial, condiciones de trabajo y por último la posición social. (p.20)

García (2012), nos indica que se necesita una armonía entre los factores de higiene y los motivadores, ya que, si una persona trabaja en un clima laboral inadecuado por sus condiciones higiénicas, tendrá emociones de insatisfacción laboral. Si estas circunstancias mejoran, se podría asegurar la satisfacción de la persona. El psicólogo Herzberg se hizo la pregunta “¿Qué desea la gente de su puesto?” y por ello llevó a cabo 12 investigaciones en las cuales solicitó a los interrogados que describan con detalle los escenarios en las que ocasionalmente se sentían conforme e inconforme en sus puestos de trabajo. (p.13)

A partir de esta información, Herzberg concluyó que las respuestas a las que los colaboradores hacían referencia que se sentían bien a las que se sentían mal eran significativamente diferentes. En cuanto a los factores de cuidado higiénico, se vienen dando en el entorno donde las personas trabajan, siendo aspectos externos al mismo. Las condiciones de trabajo que consideró pueden tener incidencia en la satisfacción laboral fueron los sueldos, la relación entre los jefes y colaboradores, la cultura de la empresa, sus normas, la seguridad en la empresa y la privacidad, según Saldarriaga (2017).

Por otra parte, nos indica Saldarriaga (2017), que también existen los factores motivadores centrados en torno al trabajo, en las labores que se desarrollarán, por lo que se consideran internos al mismo. Herzberg los considera como el reconocimiento, responsabilidades, crecimiento profesional, logro, y finalmente trabajo.

Herzberg finalmente certifica que los agentes inscritos con la satisfacción laboral están apartados y no son los mismos a los que conllevan a la insatisfacción. Sin embargo, la expulsión de estos factores puede mejorar significativamente las condiciones dentro del trabajo, pero no aseguran la motivación laboral. Por lo que se puede decir que a pesar de que existan factores de higiene adecuados, no se puede garantizar la satisfacción laboral de los colaboradores. Saldarriaga (2017, p.8)



## **II. Reporte de Casos**

### **II.1 Metodología**

#### **Tipo de investigación**

Por la naturaleza que presenta este estudio, se utilizará un tipo de investigación cualitativa, la cual para Gonzales (2012) se usa en los estudios sobre la cotidianidad del sujeto o pequeños grupos de sujetos. Para esta investigación se tomará en cuenta a la persona como eje central, es decir la manera en la cual piensa y siente, esto hará que se pueda describir o hasta generar teorías a partir de los datos que se obtengan. Para desarrollar conceptos hay que comprender los datos y no solo recogerlos para evaluar un modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. Este tipo de investigación se conceptualiza como interpretativa y que las personas van a participan activamente en el proceso, y normalmente puede durar varios años.

#### **Diseño de la investigación**

El diseño de este estudio es descriptivo no experimental transversal, porque la información no va a variar de manera intencional, lo que quiere decir es que existirá ninguna manipulación de las variables, y se efectuará en un periodo determinado, solo una vez; y como plantea Briones (2003) en este tipo de diseño se estudia un grupo social en un momento dado y se indaga la incidencia de los niveles de las variables. Se desea detallar como es y cómo se manifiesta el fenómeno. Las investigaciones con diseño descriptivos especifican las propiedades, características y los perfiles de comunidades, procesos, objetos o cualquier otra singularidad que se incluya a un análisis. En este tipo de diseño de investigación se recolecta información sobre distintos conceptos (variables), aspectos, dimensiones, factores o elementos del fenómeno que se desea investigar para luego analizar su incidencia e interrelación.

Además, tiene un diseño transversal, ya que se hará solo una vez en un periodo de tiempo determinado y como plantea Briones (2003) en este tipo de diseño se estudia un grupo social en un momento dado y se indaga la incidencia de los niveles de las variables.

Hernández et al., (2014) nos comenta que el tipo de diseño el cual utilizaremos para esta investigación no manipulará de manera deliberada las variables, sino que más bien solo se observarán los fenómenos es tu estado natural para luego ser evaluados. Por otro lado, para Kerlinger y Lee (2002) el diseño que se llevó a cabo para esta investigación fue establecer un plan y una estructura, que fue concebida para lograr dar respuestas a las interrogantes de la investigación.

**Población:**

Según Hernández (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”, es así, como la población de estudio está compuesta por los empleados del área de control interno de Essalud.

**Muestra:**

La muestra es un conjunto de individuos u objetos que representen a la población. En la investigación se utilizará un muestreo no probabilístico, donde “elegir las categorías no va a depender de la probabilidad sino de las posibles causas relacionadas con las tipologías de la investigación o de quien hace la muestra” Hernández et al.,(2014, p. 241). El tipo de muestreo no probabilístico que se desea realizar es dirigida de sujetos “típicos”, que como lo plantea Hernández et al.,(2014)se realiza con la expectativa de que sean casos representativos de una población determinada. La elección de los sujetos depende de la decisión del investigador o del grupo de investigadores que recogen la información. La ventaja de este tipo de muestreo en la visión cualitativa es que “no depende de la representatividad de elementos de una población, sino más bien de una mirada cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características señaladas” Hernández et al.,(2014, p. 262). Para la visión cualitativa, este tipo de muestreo es ventajoso ya que se logra obtener los casos que interesan al investigador y ofrecen una gran riqueza para la recolección y el análisis de datos. La muestra será de 5 empleados de del área de control interno de Essalud.

**II.2 Experiencia empresarial**

Entendiendo que Essalud es una entidad del estado, se buscó en la página oficial <http://www.essalud.gob.pe/> la visión, misión y objetivos, encontrando los siguientes datos:

La Seguridad Social en el Perú tiene fundada hace más de 75 años, la misma fue creada por la Caja Nacional del Seguro Social Obrero, la protección de la salud y la vida fue reconocida como un derecho de todos los trabajadores y de sus familiares, por esto el estado peruano ha considerado las políticas de responsabilidad social ante las personas, donde se reconoce a la Seguridad Social como un derecho universal.

Gracias al consentimiento que se tuvo para otorgar prestaciones de salud, economías y sociales, según un régimen contributivo fue fundado EsSalud, justamente para resguardar a los asegurados y a su derecho habitante. Estos se basaron en principios de igualdad, unidad e integralidad, siendo entonces un acceso de la población a la Seguridad Social como un derecho fundamental universal.

Essalud, es una entidad pública descentralizada, con personalidad jurídica de derecho público interno, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El mismo tiene por finalidad de proteger a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales que corresponden, así como otros seguros de riesgos humanos.

Este tiene como misión ser “un organismo público con la finalidad de proteger a una población asegurada para brindar prestaciones de salud que tengan una alta calidad, sean íntegros, eficientes y de buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud”.

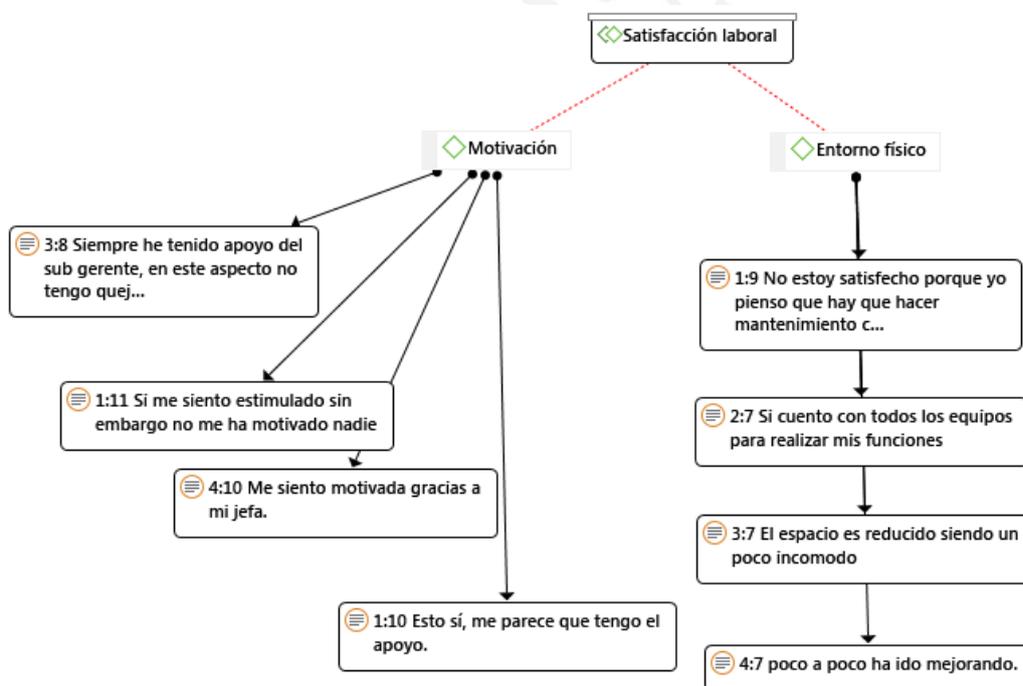
La entidad tiene como visión ser “el mejor seguro social en temas de salud de América Latina, que pueda superar las expectativas de sus clientes y colaboradores en temas protección, además de ser reconocida por un buen trato, modernidad e innovación”

Essalud cuenta con un total de 400 establecimientos entre hospitales, policlínicos y establecimientos especializados de salud, ubicados a lo largo y ancho del Perú, con el fin de satisfacer la solicitud de una demanda como lo es la necesidad de salud existente entre la población.



### III. Resultados

Comenzando por el primer objetivo de identificar los factores que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud. Se debe recordar que según los autores utilizados en el marco teórico se necesita un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores ya que si una persona trabaja en unas condiciones de higiene inadecuadas probablemente tendrá emociones de insatisfacción laboral, a partir de ello podemos analizar dos variables importantes uno será el entorno físico en correlación con la motivación de los colaboradores, en el programa Atlas ti se hizo una triangulación a través de grupo de códigos (motivación y entorno físico) arrojando los siguientes resultados:



Fuente: Elaboración propia

A través de esta triangulación podemos observar como la teoría de Herzberg se cumple cuando se refiere a que factores de higiene desempeñan un alto índice motivacional, pero que causan insatisfacción en el empleo si no están bien aplicados; estos se relacionan con el contexto que se tiene en esta investigación, ya que algunos de los entrevistados expresan no estar cómodos con el entorno físico en el que trabajan. En cuanto a la motivación, los colaboradores expresan, por una parte, que se sienten motivados por la calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, por otro lado, el entorno físico influye en esta motivación ya que le dan una importancia a la seguridad en el empleo y las condiciones

del trabajo. Para indagar un poco más en la opinión de los colaboradores observaremos las siguientes opiniones:

**1:9 No estoy satisfecho porque yo pienso que hay que hacer mantenimiento c.....  
(2827:2903) - D 1: entrevista 1**

No estoy satisfecho porque yo pienso que hay que hacer mantenimiento continuo

**2:6 No me siento satisfecho, ha ido mejorando poco a poco (1901:1953) - D 2: entrevista 2**

No me siento satisfecho, ha ido mejorando poco a poco

**3:7 El espacio es reducido siendo un poco incómodo (2030:2075) - D 3: entrevista 3**

El espacio es reducido siendo un poco incómodo

En su mayoría podemos observar que los entrevistados no se ven satisfechos con el entorno físico en el cual trabajan, sin embargo, cuando observamos los comentarios referentes a la motivación encontramos lo siguiente:

**1:10 Esto sí, me parece que tengo el apoyo. (3491:3528) - D 1: entrevista 1**

Esto sí, me parece que tengo el apoyo.

**3:8 Siempre he tenido apoyo del sub gerente, en este aspecto no tengo quej.....  
(2229:2301) - D 3: entrevista 3**

Siempre he tenido apoyo del sub gerente, en este aspecto no tengo quejas

**5:9 Si tenemos el apoyo, nuestro jefe valora al trabajador, por ese lado e.....  
(2532:2613) - D 5: entrevista 5**

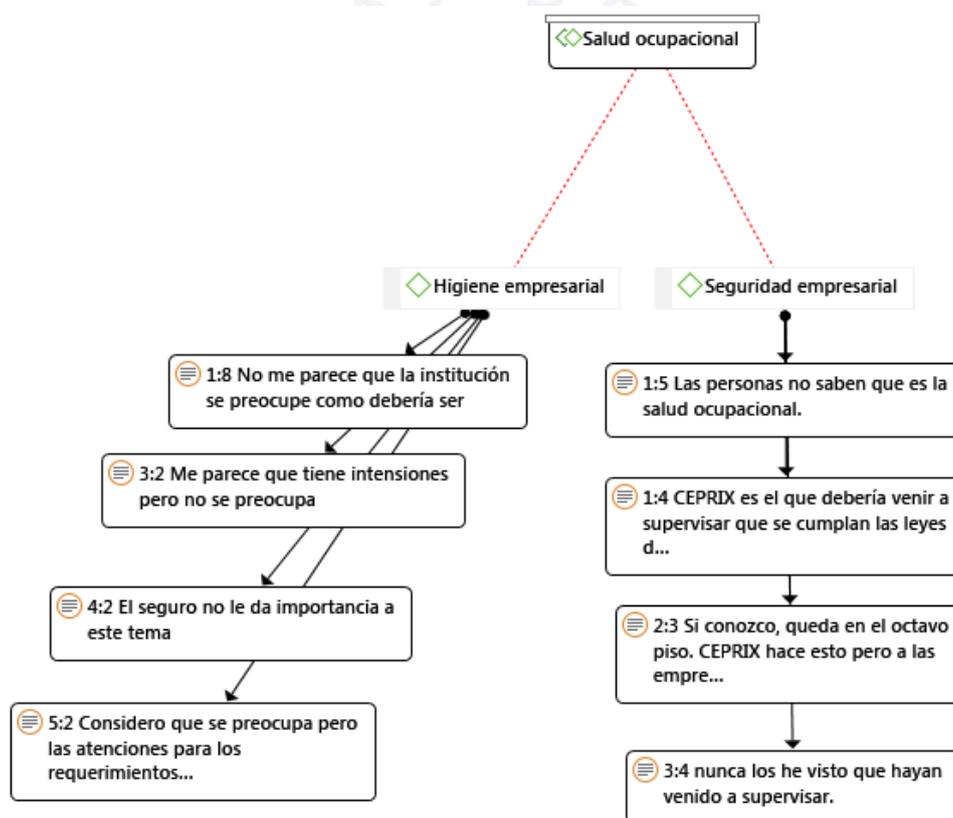
Si tenemos el apoyo, nuestro jefe valora al trabajador, por ese lado estamos bien.

Según estos comentarios se puede decir que los jefes han mantenido motivados a sus subordinados, es decir, realizan cosas con las que esperan satisfacer los impulsos de sus colaboradores a pesar de la insatisfacción que sienten por su entorno físico. Entonces podremos concluir que el factor que repercute en mayor medida en la satisfacción laboral de los colaboradores de Essalud es la recompensa verbal y la valoración que hacen sentir los jefes a los empleados, sin embargo, es importante mejorar los espacios para tener una mayor satisfacción laboral tal cual lo dice uno de los entrevistados en el siguiente comentario:

**5:8 Ahora estamos mejor que antes, estamos en condiciones decentes por aho.....  
(2265:2336) - D 5: entrevista 5**

Ahora estamos mejor que antes, estamos en condiciones decentes por ahora, sin embargo, se debe seguir mejorando los espacios

En segundo lugar, podemos analizar las medidas de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de auditoría del edificio central de Essalud en el año 2018. Recordemos que la salud ocupacional se refiere al sostenimiento de los grados de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, y que debe haber una prevención de faltas debido a problemas de salud causadas por condiciones de trabajo, se debe tener un resguardo de los colaboradores de riesgos adversos a la salud y el amparo de un ambiente ocupacional para las capacidades fisiológicas y psicológicas, a lo que los colaboradores comentan:



Fuente: Elaboración propia

A través de esta triangulación podemos recordar la teoría sobre salud y seguridad de Gomez (2016) que indica que mientras más altos sean los niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, se podrán prevenir las faltas causadas por la ausencia o poca higiene o seguridad en el trabajo; es necesario y primordial proteger al trabajador de los riesgos que pueden aparecer en el entorno laboral y así mantenerlo satisfecho en lo que se refiere al ámbito

laboral para una mejor producción en sus funciones, sin embargo en la variable higiene empresarial los colaboradores perciben que esto no está ocurriendo, se puede observar más abiertamente en los siguientes comentarios:

**5:11 Nos falta mejorar las cortinas, adquirir sillas y sillones nuevos, pero..... (2969:3056)**

**- D 5: entrevista 5**

**5:4 Caídas, varias personas se han caído por los cables que se encuentran..... (1594:1674)**

**- D 5: entrevista 5**

Caídas, varias personas se han caído por los cables que se encuentran en el piso.

**3:11 La sugerencia seria potenciar el sistema eléctrico, las tuberías y pon..... (2599:2728)**

**- D 3: entrevista 3**

La sugerencia seria potenciar el sistema eléctrico, las tuberías y poner los servicios higiénicos y arreglar los cables en el piso

**4:11 Hay que mejorar los ascensores, están en muy mal estado (2505:2559) - D 4: entrevista 4**

Hay que mejorar los ascensores, están en muy mal estado

Se puede observar que los colaboradores declaran que las condiciones en las cuales trabajan son capaces de amenazar o dañar su salud, por causa de insalubridad en los baños, poco mantenimiento en los ascensores, mala disposición del cableado eléctrico, riesgos en caídas y mala limpieza. La organización deberá tener un alcance de cuáles son los riesgos de salud y seguridad involucrados en las actividades que tienen sus colaboradores y cuáles son los procedimientos adecuados que deberían ser tomados como medidas preventivas, de manera que cuando ocurra una emergencias o accidente pueda ser atendido tal como lo advierten los colaboradores.

Finalmente determinaremos en qué medida la institución promueve la seguridad y salud ocupacional de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud para ejercer un mejor desempeño laboral. Dentro de Essalud, debe haber un departamento que se encargue de implementar el funcionamiento, dirigir, controlar, evaluar y asesorar, el cumplimiento de las políticas en salud ocupacional, los colaboradores reflejan lo siguiente:

**1:4 CEPRIT es el que debería venir a supervisar que se cumplan las leyes d.....  
(1929:2040) - D 1: entrevista 1**

CEPRIT es el que debería venir a supervisar que se cumplan las leyes de salud ocupacional adentro de la empresa,

**2:3 Si conozco, queda en el octavo piso. CEPRIT hace esto pero a las empre.....  
(991:1147) - D 2: entrevista 2**

Si conozco, queda en el octavo piso. CEPRIT hace esto, pero a las empresas externas no internamente y SUNAFIL nos supervisa y están afuera de la institución.

**3:3 Si sé que hay una oficina, se llama CEPRIT. (938:981) - D 3: entrevista 3**

Si sé que hay una oficina, se llama CEPRIT.

**4:3 Actualmente se ven preocupados porque SUNAFIL viene a fiscalizar y sab.....  
(897:993) - D 4: entrevista 4**

Actualmente se ven preocupados porque SUNAFIL viene a fiscalizar y saben que los puedan multar

**4:4 Si hay una oficina, es en bienestar (1153:1187) - D 4: entrevista 4**

Si hay una oficina, es en bienestar

Los colaboradores contemplan que hay un ente externo a la empresa que va a supervisar que es SUNAFIL que es la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, la cual cumple con garantizar el respeto de los derechos de los trabajadores, así como generar las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades adentro de las empresas. También se cuenta con una supervisión interna CEPRIT que es el centro de prevención de riesgos de trabajo, el cual brinda asesoría, capacita a empresas para ayudarlos a prevenir los accidentes y las enfermedades ocupacionales en los procedimientos de trabajo, con la finalidad de evitar todo daño a la salud del personal. A pesar de que los colaboradores expresan que hay entidades externas que se ocupan de los procesos de salud ocupacional, poco de los entrevistados tiene conocimiento que Essalud ha implementado el área Central de Gestión de Persona para implementar el sistema de gestión de seguridad y salud dentro de la entidad, quienes se encargan de coordinar, reportar y hacer seguimiento a los accidentes ocurridos dentro de la entidad, entre otras cosas. También expresan que los procesos son lentos y que debería haber un esfuerzo mayor para hacer cumplir las normas de seguridad ocupacional, esto lo expresan en los siguientes comentarios:

**3:2 Me parece que tiene intenciones, pero no se preocupa (582:632) - D 3: entrevista 3**

Me parece que tiene intenciones, pero no se preocupa

**5:2 Considero que se preocupa, pero las atenciones para los requerimientos..... (783:862)  
- D 5: entrevista 5**

Considero que se preocupa, pero las atenciones para los requerimientos son lentas

**4:5 Me parece que no porque hay mucha desorganización. (1433:1482) - D 4: entrevista 4**

Me parece que no porque hay mucha desorganización.

Por otro lado, se utilizó una nube de palabras que se generó a través del programa Atlas ti, este método de análisis tiene la capacidad de reflejar visualmente la frecuencia de los distintos términos utilizados por los entrevistados durante la entrevista para manifestar las palabras con mayor frecuencia a través del tamaño de las mismas, corroborándolo de manera visual. Al observar las nubes de palabras compuestas por la información suministrada en cada una de las cinco entrevistas realizadas a los individuos durante la elaboración del estudio se puede observar en su composición que los temas de mayor relevancia para los entrevistados y donde hubo una mayor extensión en sus respuestas fue en la variable “seguridad empresarial” que es la prevención de riesgos laborales que tiene como objetivo el cuidado de medidas para la prevención de riesgos derivados en el trabajo, al igual que se puede apreciar la importancia que le dan los entrevistados al apoyo que le da la empresa y sus jefes a su satisfacción laboral, dicha nube se encuentra en el apartado de anexos.

#### IV. Discusiones

A lo largo del tiempo, el Perú ha ido mejorando de forma reveladora en lo que respecta el desarrollo de responsabilidad social empresarial. En estos momentos se les exige a las empresas implementar diferentes estrategias, que las deberán incluir como parte de sus políticas corporativas, para lograr mejorar el desarrollo interno y externo de sus acciones, lo cual debe reflejarse en sus resultados. En este caso vamos a discutir el ámbito interno ya que el talento humano dentro de las organizaciones es esencial para el éxito de esta y para ello, las organizaciones deben procurar brindar las mejores condiciones.

Como objetivo general se analizó las políticas de responsabilidad social que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud y se encontró que la Salud Ocupacional repercute en la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que este consiste en el sostenimiento de los niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, o también mencionado luego por los dos factores importantes de Herzberg, motivacional e higiénico. Después de esta conclusión, en el primer objetivo específico se identificaron los aspectos de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados y según la teoría de Herzberg, se encontró que las empresas deben tener un equilibrio entre el factor motivacional y el higiénico; esto es, que por ejemplo el empleado sea reconocido por su jefe inmediato o sus compañeros por hacer un buen trabajo (motivacional), y un incremento salarial (higiénico). En las entrevistas hechas para esta investigación, se comprobó que el factor de higiene tiene un índice motivacional muy alto, y que en algunos de los entrevistados, este factor está mal aplicado por lo que tienen cierta insatisfacción laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, se analizaron las medidas de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados, que según Gómez (2016), mientras más elevados sean los niveles de bienestar mental, físico y social de los trabajadores dentro de la empresa, más bajo será el nivel de tardanzas o faltas. En algunas de las entrevistas hechas, los trabajadores mencionaron que no sienten que trabajan en un ambiente laboral armónico, ya que sienten que su salud está amenazada por las condiciones infraestructurales.

Finalmente, en el tercer objetivo, se evaluó en qué medida la institución promueve la seguridad y salud ocupacional de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud para ejercer un mejor desempeño laboral y se encontró que existe una entidad externa

que se encarga de promover leyes y normas respecto a la seguridad y salud ocupacional de empresas privadas y públicas, pero que no son aplicadas del todo en el edificio central de Essalud; también se constató la existencia de una oficina de gestión de personas encargada de la implementación de algunas de estas normas como reportar accidentes dentro del trabajo, o exámenes médicos anuales, etc.



## V. Conclusiones

**Primera,** llegado al final del trabajo de investigación el cual tuvo como objetivo principal analizar las políticas de responsabilidad social que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud se puede establecer tomando en cuenta a los diferentes actores que se entrevistaron que la salud ocupacional repercute en la motivación y en la satisfacción laboral de los colaboradores y es un acto que preocupa a los mismos, es por ello que se debe desarrollar, crear normas y valores que ayuden a mejorar los procesos de seguridad laboral.

Lo que se refiere al primer objetivo específico sobre identificar los aspectos de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados puede concluirse que detrás de sus opiniones entre los factores que pueden repercutir positivamente en la satisfacción laboral se encuentra que, si bien el entorno físico es un factor determinante, los colaboradores le dan mayor importancia al reconocimiento de los superiores o compañeros.

**Segunda,** respecto al segundo objetivo específico donde se analiza las medidas de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los colaboradores, se observó que los colaboradores declararon que las condiciones en las cuales trabajan son capaces de amenazar o dañar su salud y que las mismas deben ser mejoradas.

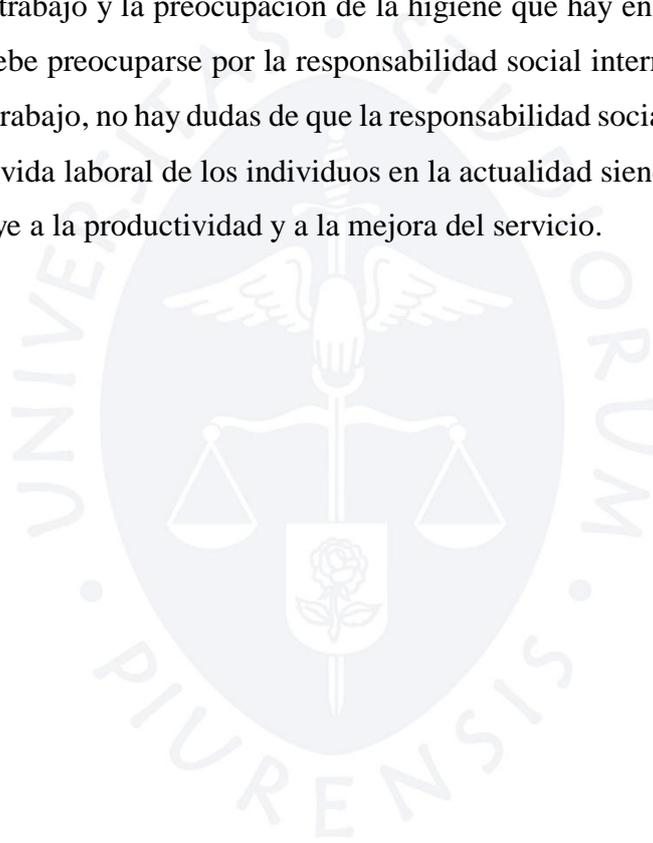
**Tercera,** el objetivo relacionado con evaluar en qué medida la institución promueve la seguridad y salud ocupacional de los empleados del área de auditoría del edificio central, se encontró que hay una preocupación tanto por el personal interno como por entidades externas, sin embargo, debe existir una mejora en los procesos de mejora de seguridad ocupacional en Essalud.

Los trabajadores del edificio central de Essalud consideran que se debe mejorar las condiciones en las que se encuentran las oficinas de Essalud, ya que el cuidado de estos facilitará una prestación de servicios adecuada por parte de los colaboradores y garantizará la confianza de los asegurados hacia la entidad.



## **VI. Recomendaciones**

Entre las estrategias de cambio sería importante que se mejorara las condiciones de los ascensores, se adecuara los cables en los pisos, se mantuviera todos los días los servicios básicos en los baños para así maximizar el nivel de satisfacción, eficacia y eficiencia. Se recomienda realizar estudios de satisfacción laboral constantemente, con la finalidad de conocer cuáles son las necesidades que tiene el personal de Essalud para así encontrar técnicas de mejora. Esta investigación afirma nuestros objetivos planteados, donde el ser humano es un ser social, el cual debe estar satisfecho laboralmente y esto viene dando en gran medida en el entorno que tiene su trabajo y la preocupación de la higiene que hay en el mismo. Ahora más que nunca Essalud debe preocuparse por la responsabilidad social interna de su organización. A los efectos de este trabajo, no hay dudas de que la responsabilidad social cumple con un papel importantísimo en la vida laboral de los individuos en la actualidad siendo el entorno físico un espacio que contribuye a la productividad y a la mejora del servicio.





## VII. Bibliografía

Aponte, J. (Octubre de 2017). *Condiciones Laborales, Salud Ocupacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Compañía Minera Santa Rosa*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Maestría en Ejecutiva en Administración de Negocios. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2003/MAESTR\\_MBA\\_JUAN%20JOS%C3%89%20APONTE%20CERR%C3%93N.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2003/MAESTR_MBA_JUAN%20JOS%C3%89%20APONTE%20CERR%C3%93N.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Balassa, B. (1964). *Teoría de la integración económica*. Ciudad de México: Uteha.

Barbachan, M. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*. Obtenido de <https://www.google.com/search?safe=active&ei=guFtXJyvCoG4sgWs6ZTYCg&q=A+lo+largo+de+los+%C3%BAltimos+a%C3%B1os%2C+el+Per%C3%BA+ha+avanzado+de+manera+significativa+en+el+desarrollo+de+la+Responsabilidad+Social+Empresarial.+Todo+ello+es+t%C3%A1+enmarcado+en+>

Briones, G. (2003). *Métodos y Técnicas de la investigación*. Ciudad de México: Trillas.

Chu-Esquivel, J. (2016). *Pesca Industrial: Harina y Aceite de Pescado en el Perú*. (Tesis de Maestría) Universidad de Piura. Perú. Programa de Alta Dirección. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3145/MDE\\_1671.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3145/MDE_1671.pdf?sequence=1)

Fernández, M. (2015). *Responsabilidad Social Corporativa Estratégica de los Derechos Humanos Basado en Alto Compromiso y Resultados Organizacionales: Un Modelo Integrador*. Obtenido de [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)

Franco, R. (junio de 2014). *Salud y seguridad en el trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_248685.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf)

García, V. (junio de 2012). *La Motivación Laboral Estudio Descriptivo de Algunas Variables*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. España. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

EsSalud (2019). *Portal de Transparencia Estandar*. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe>

Gómez, A. (junio de 2007). *Diagnóstico de las condiciones de higiene y seguridad laboral en el Hospital Monseñor Sanabria y propuesta de soluciones*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Costa Rica. Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas, Costa Rica. Obtenido de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/15611/15611.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Gomez, C. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial en Materia de Relaciones Laborales*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas. Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108246/gomezj\\_c.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108246/gomezj_c.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Gonzales, H. D. (2012). *Metodología de la investigación*. Bogota: Ecoe Ediciones.

Hernandez, R. F. (2016). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill .

Hernández, R., & Fernández y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México : Mc Graw Hill.

ISO/WD 26000. (2010). *Guía sobre Responsabilidad Social*.

Jurburg, D. (junio de 2015). La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua. *Memoria, Investigaciones en Ingeniería*, (13) 17-32. Obtenido de <http://www.um.edu.uy/docs/2-participacion-de-los-trabajadores-clave-para-el-exito-de-los-sistemas-de-mejora-continua.pdf>

Kerlinger, F. &. (2002). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill.

Kerlinger, F. y. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación de las Ciencias Sociales y Economicas*. México: McGraw-Hill.

Lagos, V. (2015). *La Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional en las empresas COPELEC*. (Tesis de Licenciatura) Universidad del Bio Bio. Facultad de Ciencias Empresariales. Departamento de Gestión Empresarial Chile. Obtenido de <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>

Mendoza, G., & Rivera, E. (2011). *La Influencia de la Salud Ocupacional en el Desempeño Laboral en Empresas de Servicio del Área Metropolitana de San Salvador*. El Salvador: Universidad del Salvador.

Mercado, S. (2011). *Comercio Internacional Ii* (7ma ed). Mexico DF: Editorial Limusa S.A.

Montero, M. M. (2005). *Del Gatt a la OMC ( 1947 -2005)*. Lima: Universidad Del Pacifico.

Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Obtenido de [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)

Petit, J. (2014). La teoría económica de la integración y sus principios fundamentales. *Revista venezolana de análisis de coyuntura* , 137-162.

Ramirez, E. C. (1996). *Comercio Internacional- Hacia Una Gestion Competitiva*. Lima: Editorial San Marcos.

Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación. Una Introducción teórico-práctica*. Caracas: Panapo.

Saldarriaga, R. (2017). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de APTUS*. (Tesis de Licenciatura) Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ciencias Empresariales. Perú. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3030/1/2017\\_Saldarriaga\\_Condiciones-laborales.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3030/1/2017_Saldarriaga_Condiciones-laborales.pdf)

Sierra, B. (1998). *Técnicas de Investigación Social Teorías y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2017). *Importancia del Comercio Exterior en la Economía Peruana*. [Presentación de PowerPoint]. Obtenido de <http://ucsp.edu.pe/archivos/comercioexterior/2017/Importancia-del-comercio-exterior-en-la-economia-peruana.pdf>

Tamanes, R. (1990). *Estructura económica internacional*. Madrid: Alianza editorial.

Urrutia, P. (2011). *La integración económica Centroamericana y sus principales componentes*. ASIES.

Valenzuela, L. (2004). *Perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental.*(Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Ciencias y Administración. Colombia. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/1182/1/luisfernandovalenzuelajimenez.2004.pdf.pdf>



## VIII. Apéndices

### A. Apéndice Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Políticas de Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral en el Sector Salud, caso: Essalud							
Autor: Nelly Isabel Alegre Gutierrez							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuáles son las políticas de responsabilidad social que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la subgerencia de relaciones humanas y sociales de Essalud, en el año 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son los aspectos de la seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de auditoría del edificio central de Essalud? ¿En qué medida la seguridad y la salud ocupacional repercuten en las condiciones de trabajo del área de auditoría del edificio central de Essalud? ¿En qué medida la</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Analizar las políticas de responsabilidad social que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar los aspectos de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud. Analizar las medidas de seguridad y salud ocupacional que repercuten en la satisfacción laboral del área de auditoría del edificio central de Essalud en el año 2018. Evaluar en qué</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>-----</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>-----</p>	<b>Variable 1: Responsabilidad Social</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Higiene empresarial</li> <li>• Seguridad empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad de la seguridad.</li> <li>• Eficiencia de la seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de cantidad de accidentes.</li> <li>• Percepción de condiciones inseguras</li> </ul>		
			<b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno Físico</li> <li>• Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente físico del trabajo</li> <li>• Ambiente psicosocial del trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del ambiente físico.</li> <li>• Política de promoción de salud ocupacional</li> <li>• Reconocimiento del trabajo</li> </ul>		

entidad promueve la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores del área de auditoría del edificio central de Essalud?	medida la institución promueve la seguridad y salud ocupacional de los empleados del área de auditoría del edificio central de Essalud para ejercer un mejor desempeño laboral.						
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística</b>			
<p><b>Tipo:</b> Teórica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> interpretativa</p> <p><b>Alcance:</b> Transversal</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – Estudio de Caso</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> cualitativa</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> Observación Diseño de entrevista semi estructurada.</p> <p><b>Método:</b> Inductivo</p>	<p><b>Población:</b> Empleados en el área de auditoría del edificio Central de Essalud. 125</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Entrevista a 05 empleados</p>	<p><b>Variable 1: Responsabilidad Social</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b> Entrevista a profundidad (según corresponda)</p>		<p>Este campo solo considerar cuando el alumno desarrolle la tesis para optar el grado de licenciado.</p>			
		<p><b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b> Análisis documental (según corresponda)</p>					

Elaborado por la autor(a).

## B. Apéndice Instrumento

### Modelo de Entrevista

#### Variable: Salud ocupacional

##### Dimensión: higiene empresarial

1. ¿Conoce los riesgos laborales relacionados con higiene y seguridad en su trabajo?  
¿está bien organizado?
2. ¿Considera que la institución se preocupa considerablemente para que se prevengan los riesgos laborales relacionados con higiene y seguridad?

##### Dimensión: seguridad empresarial

3. ¿Existe actualmente una oficina o departamento de salud ocupacional? Si la respuesta es no ¿cree que es necesario? ¿por qué?
4. ¿Poseen los empleados del departamento de salud ocupacional, la debida capacitación para el desempeño del puesto?(relacionado con el uso de protocolos de acuerdo a las normas institucionales)
5. ¿Qué tipo de accidentes laborales son los más comunes en la empresa?

#### Variable Satisfacción Laboral

##### Dimensión: entorno físico

1. ¿Está satisfecho con las instalaciones o la infraestructura de la empresa?
2. ¿Cuánta con el equipo de trabajo apropiado para realizar sus funciones? (silla ergonómica, temperatura apropiada en la oficina, iluminación apropiada, espacio apropiado, oficina limpia, etc)

##### Dimensión: motivación

3. ¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (vivienda, círculo infantil, ascenso etc.)? de un ejemplo
4. En los últimos siete días: ¿He recibido reconocimiento o estímulo por hacer un buen trabajo?
5. Señale una sugerencia de mejora.

← E →

## C. Apéndice Validación de experto

### Validación de Experto

Políticas de Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral en el Sector Salud, caso: Seguro Social de Salud- EsSalud

**Autor:** Nelly Isabel Alegre Gutiérrez

**Objetivo General de la Entrevista:** Analizar las Políticas de Responsabilidad social que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de auditoría del edificio Sede Central de EsSalud.

#### **INSTRUCCIONES:**

Se recomienda grabar la entrevista con una duración de 30 min.

**Nombre y Apellido:** Liliana Andamayo Flores

**Cargo:** Ingeniera Ambiental

Email: liliandamayo@gmail.com.pe

Teléfono: 943422532

**Variable: Salud Ocupacional**

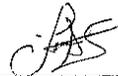
1. ¿Conoce los riesgos laborales relacionados con higiene, seguridad y Salud en el trabajo? ¿está bien organizado?
2. ¿Considera que la institución se preocupa considerablemente para que se prevengan los riesgos laborales relacionados con higiene, seguridad y Salud en el trabajo?
3. ¿Existe actualmente una oficina o departamento de salud ocupacional? Si la respuesta es no ¿cree que es necesario? ¿por qué?
4. ¿Poseen los colaboradores del departamento de salud ocupacional, la debida capacitación para el desempeño del puesto? (relacionado con el uso de protocolos de acuerdo a las normas Institucionales)
5. ¿Qué tipo de accidentes laborales son los más comunes en la Institución?

**Variable Satisfacción Laboral**

1. ¿Está satisfecho con las instalaciones o la infraestructura de la Institución y/o área de trabajo?
2. ¿Cuenta con el equipo de trabajo apropiado para realizar sus funciones? (silla ergonómica, temperatura apropiada en la oficina, iluminación apropiada, espacio apropiado, oficina limpia, etc.)
3. ¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (vivienda, círculo infantil, ascenso etc.)? Brinde un ejemplo
4. En los últimos siete días: ¿Ha recibido reconocimiento o estímulo por haber realizado un buen trabajo?
5. Señale una sugerencia de mejora.

**Observaciones:**

En el área de salud ocupacional, pregunta n.º 1, se sugiere agregar la palabra peligros y retirar la pregunta adicional o en su defecto enmarcar la pregunta en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en ESSALUD; en p. n.º 2, se sugiere omitir la palabra "considerablemente"; en p. n.º 4, se sugiere omitir lo que está en paréntesis y omitir "la debida capacitación" e incluir la palabra competencia.



---

Nombre: Liliana Andamayo Flores  
DNI: 46883615  
Nivel de Profesión: Titulada Ingeniera

### Validación de Experto

Políticas de Responsabilidad Social y Satisfacción Laboral en el Sector Salud, caso: Seguro Social de Salud- EsSalud

**Autor:** Nelly Isabel Alegre Gutiérrez

**Objetivo General de la Entrevista:** Analizar las Políticas de Responsabilidad social que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de auditoría del edificio Sede Central de EsSalud.

#### **INSTRUCCIONES:**

Se recomienda grabar la entrevista con una duración de 30 min.

**Nombre y Apellido:** Rocío Villacorta Ruiz

**Cargo:** Psicóloga

Email: Rocío.villacorta@essalud.gob.pe

Teléfono: 950654303

**Variable: Salud Ocupacional**

1. ¿Conoce los riesgos laborales relacionados con higiene, seguridad Y Salud en el trabajo? ¿está bien organizado?
2. ¿Considera que la institución se preocupa considerablemente para que se prevengan los riesgos laborales relacionados con higiene, seguridad y Salud en el trabajo?
3. ¿Existe actualmente una oficina o departamento de salud ocupacional? Si la respuesta es no ¿cree que es necesario? ¿por qué?
4. ¿Poseen los colaboradores del departamento de salud ocupacional, la debida capacitación para el desempeño del puesto? (relacionado con el uso de protocolos de acuerdo a las normas Institucionales)
5. ¿Qué tipo de accidentes laborales son los más comunes en la Institución?

**Variable Satisfacción Laboral**

1. ¿Está satisfecho con las instalaciones o la infraestructura de la Institución y/o área de trabajo?
2. ¿Cuánta con el equipo de trabajo apropiado para realizar sus funciones? (silla ergonómica, temperatura apropiada en la oficina, iluminación apropiada, espacio apropiado, oficina limpia, etc.)
3. ¿Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (vivienda, círculo infantil, ascenso etc.)? Brinde un ejemplo
4. En los últimos siete días: ¿He recibido reconocimiento o estímulo por haber realizado un buen trabajo?
5. Señale una sugerencia de mejora.

Observaciones:

---

---

---

  
Nombre: Rocío Villacorta Ruiz  
DNI: 09619471  
Nivel de Profesión: Titulada Psicología

**D. Perfil de Autor****NELLY ISABEL ALEGRE GUTIÉRREZ**

nelissabel@hotmail.com



Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Piura con experiencia en áreas administrativas del sector público y privado nacional e internacional, comercial, post venta y Marketing. Orientada hacia el logro de objetivos, facilidad para mantener buenas relaciones interpersonales, trabajar en equipo, proactiva, bilingüe, responsable y capacidad de análisis en condiciones de presión para el logro de las metas encomendadas.

