



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA
INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025**

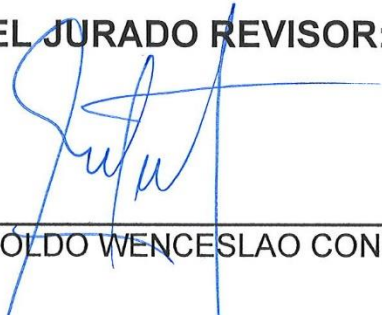
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

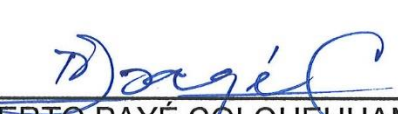
PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (UNESCO 5311)



RESOLUCIÓN N°354-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 24 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 11781, presentado por **MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : miércoles, 26 de noviembre de 2025
- * Hora : 4: 00 p.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 443-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-4355 de fecha 13 de junio de 2025, del **Bach. MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025**, correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN
Decanatura
Interesado (1)
Archivo FCA (1)
RUC



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR



RESOLUCIÓN N° 150-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 13 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-2621** de fecha **29 de abril del 2025**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025**, correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)



MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA

TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO ...

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:546383257

Fecha de entrega

15 ene 2026, 7:32 GMT-5

Fecha de descarga

15 ene 2026, 17:56 GMT-5

Nombre del archivo

T036_71953883_T.docx

Tamaño del archivo

10.8 MB

79 páginas

11.729 palabras

70.475 caracteres



TESIS UANCV

21% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 20%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

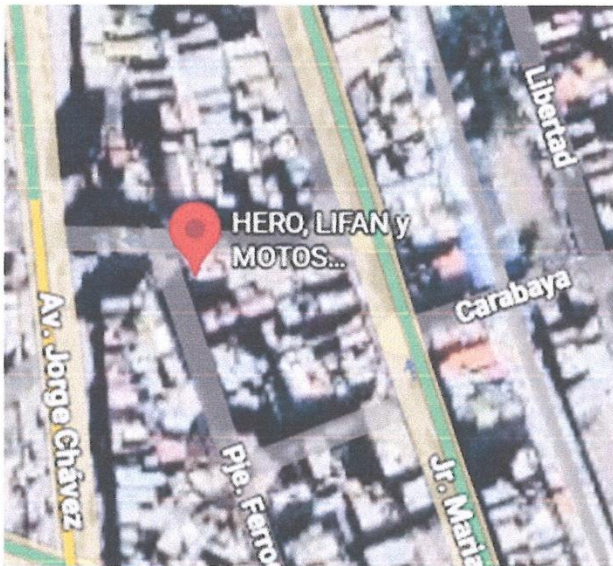
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71953883
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-0086-6838
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: SAN ROMÁN Distrito: JULIACA Coordenadas: Latitud: -15.48661 Longitud: -70.13540 https://maps.app.goo.gl/pN6YB5NkmcaJzUjI7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	MAYO 2025 – NOVIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanc
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA, identificado con DNI

Nro. 71953883 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico** denominada:

TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS
PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

Asesorado por: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de diciembre del 2025


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mi familia, por creer siempre en mí, por su paciencia, su aliento constante y por acompañarme en cada etapa de este proceso.

A mis docentes y mentores, quienes sembraron en mí la pasión por el conocimiento y me guiaron con sabiduría en el camino de la investigación.

Y a mí mismo(a), por no rendirme, por aprender de los errores y por seguir luchando con convicción y firmeza hasta alcanzar esta meta.



AGRADECIMIENTO

A la universidad y a sus docentes, por proporcionar las herramientas académicas que hicieron posible esta investigación, y por fomentar el pensamiento crítico y el compromiso profesional.

A los trabajadores encuestados, por su tiempo, sinceridad y disposición para participar en esta investigación.

Y a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron en este camino, mi más sincero agradecimiento.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Delimitación de la investigación.....	15
1.2.1. Delimitación espacial	15
1.2.2. Delimitación social	15
1.2.3. Delimitación temporal.....	16
1.3. Formulación del problema	16
1.3.1. Problema general.....	16
1.3.2. Problemas específicos	16



1.4. Justificación del estudio	17
--------------------------------------	----

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	19
2.2. Objetivos específicos	19

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	20
3.1.1. A nivel internacional	20
3.1.2. A nivel nacional	21
3.1.3. A nivel local	22
3.2. Bases teóricas	24
3.2.1. Variable Talento humano	24
3.2.2. Variable Responsabilidad social corporativa.....	27
3.2.3. Importancia de la Responsabilidad social corporativa	28
3.3. Marco conceptual	30
3.3.1. Talento Humano.....	30
3.3.2. Capacitación y desarrollo del personal	31
3.3.3. Motivación y satisfacción laboral.....	31
3.3.4. Responsabilidad social corporativa.....	31



3.3.5. Compromiso con la comunidad	32
--	----

3.3.6. Ética y transparencia empresarial	32
--	----

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general	34
------------------------------	----

4.2. Hipótesis específicas	34
----------------------------------	----

4.3. Variables	34
----------------------	----

4.4. Operacionalización de variables	35
--	----

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	36
--	----

5.2. Método aplicado a la investigación	36
---	----

5.3. Tipo de investigación	37
----------------------------------	----

5.4. Nivel de investigación	37
-----------------------------------	----

5.5. Diseño de investigación	37
------------------------------------	----

5.6. Población y muestra	37
--------------------------------	----

5.6.1. Población	37
------------------------	----

5.6.2. Muestra	38
----------------------	----

5.7. Técnicas e instrumento	38
-----------------------------------	----

5.7.1. Técnica	38
----------------------	----



5.7.2. Instrumento	38
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	39
5.8.1. Confiabilidad	39
5.8.2. Validez	39
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	39
5.10. Contratación de hipótesis	40

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	45
6.2. Discusión de resultados.....	54
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	62



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	35
Tabla 2.	Confiabilidad del instrumento.....	39
Tabla 3.	Prueba de Tau b de la HG	40
Tabla 4.	Prueba de Tau b de la HE1	41
Tabla 5.	Prueba de Tau b de la HE2	42
Tabla 6.	Prueba de Tau b de la HE3	43
Tabla 7.	Resultados de la normalidad de los datos	45
Tabla 8.	Baremo de correlaciones	46
Tabla 9.	Correlación entre talento humano y responsabilidad social corporativa .	47
Tabla 10.	Correlación entre talento humano y Prácticas medioambientales	49
Tabla 11.	Correlación entre talento humano y Compromiso con la comunidad.....	51
Tabla 12.	Correlación entre talento humano y Ética y transparencia	53



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre talento humano y responsabilidad social corporativa	47
Figura 2.	Diagrama de dispersión entre talento humano y Prácticas medioambientales	49
Figura 3.	Diagrama de dispersión entre talento humano y Compromiso con la comunidad	51
Figura 4.	Diagrama de dispersión entre talento humano y Ética y transparencia	53



RESUMEN

La tesis plantea determinar la relación entre el talento humano y la responsabilidad social corporativa en la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L., situada en el distrito de Juliaca, en el año 2025. En un contexto corporativo progresivamente más competitivo y con mayores exigencias éticas, se vuelve imprescindible comprender cómo la adecuada coordinación del equipo de trabajo puede influir en el compromiso ético y medioambiental de las entidades. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario con escala Likert a una muestra de 30 trabajadores, estructurado en dimensiones como capacitación, motivación y evaluación del desempeño, por un lado; y prácticas medioambientales, compromiso comunitario y ética organizacional, por otro. La información fue procesada. Los hallazgos revelaron una asociación positiva significativa entre talento humano y responsabilidad social corporativa ($Rho = 0,765$; $p = 0,001$), así como relaciones fuertes con sus componentes: prácticas medioambientales ($Rho = 0,845$), compromiso con la comunidad ($Rho = 0,823$) y ética y transparencia ($Rho = 0,802$). Se concluye que el talento humano no solo es un factor interno, sino una base clave para proyectar una cultura corporativa ética, solidaria y sostenible.

Palabras clave: Talento humano, responsabilidad social.



ABSTRACT

This thesis aimed to determine the relationship between human talent and corporate social responsibility at Multiservicios Pacífico E.I.R.L., located in the district of Juliaca, in the year 2025. In an increasingly competitive corporate environment with heightened ethical demands, it is essential to understand how proper team coordination can influence organizations' ethical and environmental commitment. The research was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. A Likert-scale questionnaire was administered to a sample of 30 employees. It was structured into dimensions such as training, motivation, and performance evaluation, on the one hand, and environmental practices, community commitment, and organizational ethics, on the other. The data were processed using Spearman's nonparametric correlation test. The findings revealed a significant positive association between human talent and corporate social responsibility ($Rho = 0.765$; $p = 0.001$), as well as strong relationships with its components: environmental practices ($Rho = 0.845$), community commitment ($Rho = 0.823$), and ethics and transparency ($Rho = 0.802$). The conclusion is that human talent is not only an internal factor, but also a key foundation for projecting an ethical, supportive, and sustainable corporate culture.

Keywords: financial management, global trends



INTRODUCCIÓN

En el escenario empresarial contemporáneo, el potencial humano junto con la responsabilidad social corporativa (RSC) se han posicionado como elementos estratégicos esenciales para alcanzar la sostenibilidad y la competitividad organizacional. Las empresas ya no se limitan únicamente a generar beneficios económicos, sino que están llamadas a integrar prácticas responsables con sus trabajadores, la comunidad y el entorno, fomentando una correspondencia entre el rendimiento financiero y el compromiso colectivo. En este contexto, gestionar adecuadamente al talento humano no solo implica optimizar su desempeño, sino también propiciar un entorno organizacional basado en principios, integridad y en el desarrollo sostenible.

La ciudad de Juliaca, centro comercial dinámico del sur peruano, presenta un entorno empresarial en constante crecimiento, donde las empresas deben adaptarse a nuevas exigencias sociales, tecnológicas y ambientales. En este marco, resulta fundamental comprender de qué manera la gestión del recurso humano puede contribuir al desarrollo de prácticas de responsabilidad social que fortalezcan la imagen corporativa, generen confianza con los grupos de interés y contribuyan al bienestar colectivo.

El presente estudio se enfoca en la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L., una organización privada ubicada en Juliaca que cumple un rol relevante en el ámbito de servicios diversos. Se plantea como objetivo principal analizar el vínculo entre el equipo humano y las políticas de responsabilidad social dentro de dicha empresa durante el año 2025, con el propósito de reconocer fortalezas, limitaciones y posibilidades de mejora que permitan afianzar una administración más centrada en la persona, eficaz y con responsabilidad social.



La investigación asume una orientación cuantitativa, de carácter asociativo, con un esquema no experimental de carácter transversal. Se buscará recoger percepciones del personal sobre los procesos de gestión humana y su relación con las acciones socialmente responsables implementadas por la organización.

El capítulo I, describe el problema de estudio, delimitando el estudio a la empresa mencionada, formulando una pregunta central que orienta la investigación y justificando su relevancia en el contexto local. En el Capítulo II se establecen los propósitos generales y específicos. El Capítulo III desarrolla los antecedentes, bases teóricas y conceptos clave sobre el talento humano y la RSC, enfocándose en dimensiones como capacitación, motivación, ética, compromiso comunitario y sostenibilidad. El capítulo IV plantea las hipótesis y presenta la operacionalización de las variables. El capítulo V caracteriza el método de investigación con una orientación cuantitativa, de carácter asociativo, aplicando cuestionarios a una muestra representativa del personal de la empresa.

En el sexto capítulo se exponen y examinan los hallazgos, evidenciando una asociación relevante entre el manejo estratégico del capital humano y el obediencia de iniciativas de responsabilidad social corporativa. Las conclusiones destacan que una adecuada administración del recurso humano favorece el fortalecimiento de la ética corporativa, la vinculación con la sociedad y las acciones sostenibles. Finalmente, se proponen recomendaciones para optimizar los programas de formación individual, robustecer la cultura organizacional y afianzar la proyección social de la entidad.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el talento humano se ha posicionado como un eje estratégico en las entidades que buscan un crecimiento sustentable y con integridad. Paralelamente, la responsabilidad social corporativa (RSC) ha pasado de ser una práctica voluntaria a convertirse en una exigencia del entorno global, impulsada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y por las expectativas de consumidores, comunidades y organismos internacionales. Según el informe de la OIT (2023), en adelante OIT, las empresas que integran adecuadamente la administración del recurso humano con acciones de responsabilidad social alcanzan mayores niveles de fidelización del personal, mejor reputación pública y mayor rendimiento organizacional.

Estudios como el de Carter y Benson (2021) en empresas de Canadá revelan que la inversión en impulsa significativamente la cultura de la responsabilidad social interna y externa, favoreciendo entornos laborales inclusivos, éticos y participativos. Sin embargo, también se evidencia que muchas empresas aún presentan una desconexión entre sus políticas de gestión humana y sus prácticas de RSC, lo que limita su impacto y sostenibilidad. En este escenario global, se plantea el reto de alinear ambas dimensiones para alcanzar una gestión integral y responsable.



En el contexto peruano, la integración de principios de responsabilidad social aún es desigual, especialmente en micro y medianas compañías, donde el enfoque suele estar centrado en la productividad operativa más que en el desarrollo del talento humano o el compromiso con la comunidad. Según el MTPE(2022), en adelante MTPE, muchas empresas del país no cuentan con áreas formalizadas de gestión humana ni con estrategias de RSC definidas, lo que debilita sus vínculos con el entorno y limita el desarrollo integral del trabajador.

Investigaciones nacionales, como el de Valverde y Castillo (2022), señalan que en las organizaciones donde se promueve el bienestar laboral, la capacitación continua y la equidad de trato, se generan condiciones favorables para asumir compromisos sociales más sólidos, sostenidos en una cultura organizacional orientada al respeto y la ética. No obstante, en gran parte del sector empresarial peruano, persiste una visión limitada sobre el valor estratégico del recurso humano, lo que repercute negativamente.

En la ciudad de Juliaca, caracterizada por un entorno económico dinámico, pero también informal, muchas empresas del sector privado enfrentan desafíos vinculados a la eficiente dirección del recurso humano. Se observa con frecuencia la ausencia de políticas estructuradas de capacitación, bienestar laboral, incentivos o desarrollo profesional, lo que puede generar desmotivación, alta rotación del personal y bajos niveles de compromiso organizacional. Esta situación repercute directamente en la manera en que las organizaciones interactúan con la comunidad y el entorno natural.

Dentro del contexto de la organización Multiservicios Pacífico E.I.R.L., cuenta con RUC 20482357271, se ha identificado la necesidad de fortalecer la articulación entre sus procesos internos de gestión humana y su proyección hacia la comunidad, con miras a consolidar un modelo organizacional más responsable y sostenible. A

pesar de que se desarrollan ciertas acciones de carácter social o ambiental, estas no se encuentran plenamente alineadas con una estrategia corporativa integral ni con un enfoque centrado en el valor del recurso humano. De esta manera surge la trascendencia de analizar cómo la administración del recurso laboral se vincula con las iniciativas de responsabilidad social corporativa, con el propósito de reconocer elementos a fortalecer, consolidar el entorno de trabajo y aportar al progreso local.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El presente estudio se lleva a cabo en el distrito de Juliaca, provincia de San Román, situada en la región Puno, Perú. El estudio se enfoca de manera exclusiva en la empresa privada Multiservicios Pacífico E.I.R.L., una organización local dedicada a brindar servicios múltiples en distintos sectores comerciales y operativos. La elección de este escenario se debe a su importancia dentro del entorno empresarial de la zona y a la conveniencia de fortalecer la integración entre su administración del capital humano y sus prácticas de responsabilidad social corporativa. Esta delimitación territorial permite concentrar el análisis en un entorno concreto, real y relevante dentro del contexto regional.

1.2.2. Delimitación social

El estudio se circunscribe al año 2025, cubriendo el tiempo comprendido desde enero hasta mayo, periodo en el cual se realizó el diseño metodológico, la administración del cuestionario, para la recopilación de datos y el procesamiento estadístico de los hallazgos. La temporalidad responde a la necesidad de obtener un diagnóstico actualizado sobre la situación interna de la empresa en lo relativo a la gestión de su personal y a su compromiso social, considerando las condiciones postpandemia, la reactivación económica y los nuevos retos laborales y sociales de la actualidad.

1.2.3. Delimitación temporal

A nivel social, el análisis se centra en la fuerza laboral de la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L., tanto del área administrativa como operativa, quienes participan directa o indirectamente en los procesos organizacionales vinculados al desempeño laboral y a las acciones de responsabilidad social. La muestra se enfocará en colaboradores que puedan brindar información válida y confiable en relación con la manera en que se administran los recursos humanos y se implementan iniciativas orientadas al bienestar laboral, la equidad, el medio ambiente y la relación con la comunidad. Esta delimitación social permite obtener una visión interna, real y representativa de los fenómenos estudiados.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

PG. ¿Qué relación existe entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre talento humano y Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025?

PE2. ¿Qué relación existe entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025?

PE3. ¿Qué relación existe entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025?

1.4. Justificación del estudio

Teórica:

A nivel teórico, este trabajo contribuye al fortalecimiento del conocimiento científico sobre la vinculación entre la administración del recurso humano y la responsabilidad social empresarial en organizaciones privadas. Aunque ambas áreas han sido objeto de estudio de manera independiente, todavía existe una limitada articulación entre ellas en la literatura académica, especialmente en contextos empresariales locales y en pequeñas y medianas empresas. La presente tesis busca aportar un marco de análisis que integre estos dos enfoques, entendiendo que una apropiada dirección del personal no solo mejora el rendimiento interno, sino que constituye un pilar fundamental para implementar prácticas responsables con el entorno social y ambiental.

Asimismo, la investigación permite aplicar conceptos contemporáneos como desarrollo organizacional, cultura empresarial, clima laboral, equidad, y sostenibilidad desde una perspectiva aplicada. De acuerdo con Mendoza y Pérez (2023), el talento humano es el eje vertebral para generar cambios sostenibles dentro de las organizaciones, mientras que Valverde y Castillo (2022) sostienen que la RSC no puede desarrollarse de manera efectiva sin una base sólida de compromiso interno y liderazgo ético. Así, este estudio establece puentes conceptuales entre el comportamiento organizacional y el impacto social de la empresa, fortaleciendo la comprensión de su interdependencia.

Práctico:

En términos prácticos, la investigación tiene una alta relevancia para la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L., ya que le permitirá evaluar la situación presente de su talento humano y analizar cómo este incide en sus prácticas de responsabilidad social. Identificar fortalezas y debilidades en el manejo de los

colaboradores contribuirá a optimizar la eficacia interna, el clima laboral y el compromiso organizacional. Además, los resultados obtenidos ofrecerán recomendaciones concretas para diseñar estrategias integradas que fortalezcan la cultura de responsabilidad empresarial desde el núcleo mismo de la institución.

En la coyuntura actual, en la cual los consumidores, aliados comerciales y la comunidad valoran cada vez más el compromiso ético de las empresas, desarrollar buenas prácticas de RSC deja de constituir una posibilidad para evolucionar en una prioridad estratégica. Por ello, la tesis busca ofrecer información útil y aplicable para que la empresa estudiada logre no solo mejorar su imagen institucional, sino también incrementar su competitividad mediante una gestión humana alineada a principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Metodológico:

Desde la perspectiva metodológica, la presente investigación aplica una orientación cuantitativa, diseño no experimental y de carácter asociativo, lo cual garantiza la objetividad en la recopilación de información y la posibilidad de reconocer vínculos relevantes entre las variables analizadas. El uso de un cuestionario estructurado basado en dimensiones e indicadores validados permite medir de manera precisa las percepciones del personal respecto a la gestión interna y el impacto social de la empresa. Este enfoque se basa en la exigencia de contar con pruebas empíricas que sustenten las conclusiones y permitan formular propuestas basadas en datos reales.

Asimismo, la investigación adopta criterios éticos y de rigurosidad científica para asegurar la validez y la consistencia interna de los hallazgos, convirtiéndose así en un referente metodológico aplicable a estudios similares en otros sectores empresariales de Juliaca y la región.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación que existe entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025

2.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación que existe entre talento humano y Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025

OE2. Determinar la relación que existe entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025

OE3. Determinar la relación que existe entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

En primera instancia, Hernández y Ramírez (2021), realizada en España, analizó de qué manera la administración del capital humano incide en la ejecución de las políticas de responsabilidad social empresarial en medianas compañías del sector servicios. Los autores concluyeron que las organizaciones que promovían la capacitación continua, la equidad de género y la motivación del personal tendían a adoptar de forma más sólida y sostenible prácticas de responsabilidad social, como programas ambientales, inclusión social y trabajo comunitario. Este hallazgo permitió identificar que la RSC se encuentra estrechamente vinculada con una cultura organizacional que valore y fortalezca a su capital humano.

Por otro lado, el estudio de Zhang y Liu (2022) en empresas manufactureras de China, evidenció que el compromiso del personal con las iniciativas de RSC era significativamente mayor en aquellas organizaciones donde existía. Entre los factores más influyentes se encontraron la estabilidad laboral, la comunicación interna transparente y los sistemas de reconocimiento por desempeño. Se concluyó que el éxito de las políticas sociales y medioambientales de una organización está estrechamente vinculado a cómo esta gestiona a sus colaboradores.

Asimismo, la investigación de Kaur y Singh (2023), realizada en la India, analizó la relación entre las prácticas de desarrollo del personal y el impacto de la RSC en pequeñas y medianas empresas familiares. Los autores identificaron que, si bien muchas empresas contaban con iniciativas sociales externas, estas carecían de respaldo institucional interno debido a la escasa inversión en talento humano. El estudio recomendó consolidar la formación de valores corporativos en los trabajadores como base para proyectar acciones sociales auténticas y sostenibles.

Finalmente, el trabajo de Brown y Carter (2020) en Canadá abordó la relación entre liderazgo organizacional, bienestar laboral y responsabilidad social en empresas del sector tecnológico. El estudio demostró que un liderazgo centrado en el desarrollo de las personas promueve entornos laborales saludables, lo cual genera condiciones favorables para el compromiso con causas sociales y el fortalecimiento del vínculo con la comunidad. Se concluyó que no puede existir una RSC efectiva si no se promueve primero el respeto y el bienestar dentro de la organización.

3.1.2. A nivel nacional

A nivel nacional, el estudio de Valverde y Castillo (2022), planteó como propósito identificar la responsabilidad social interna en medianas empresas del rubro comercial. Los resultados mostraron que aquellas empresas que contaban con políticas claras de selección, capacitación y bienestar lograban implementar con mayor éxito actividades de RSC relacionadas con inclusión social, equidad de género y sostenibilidad ambiental. Se concluyó que el compromiso social debe nacer desde la coherencia interna entre lo que la empresa promueve y lo que practica.

Asimismo, la tesis de Medina (2023), desarrollada en la ciudad de Arequipa, analizó la incidencia del fortalecimiento del capital humano en las prácticas de RSC en entidades vinculadas al sector transporte. El análisis reveló que la inversión en

capacitación técnica y en conducción ética tenía un impacto positivo en la ejecución de campañas sociales, alianzas con instituciones educativas y participación en proyectos comunitarios. La investigación demostró que cuando el personal se siente valorado y respaldado, asume con mayor compromiso el rol social de la empresa.

Del mismo modo, Ríos y Huamán (2020) investigaron en Cusco cómo el ambiente laboral y la administración de personal influyen en la responsabilidad social empresarial de microempresas del sector turístico. El estudio evidenció que en contextos donde los trabajadores son incluidos en la toma de decisiones, reciben retroalimentación y son reconocidos por su desempeño, existe una mayor disposición a participar en actividades sociales impulsadas por la empresa. Esta relación fortalece tanto la identidad organizacional como la percepción externa.

Por su parte, el trabajo de Mamani y Gutiérrez (2021), realizado en Tacna, abordó la vinculación entre cultura organizacional y responsabilidad social en empresas agroindustriales. Los autores concluyeron que la formación de una cultura sólida basada en valores humanos y compromiso laboral es esencial para que las acciones de RSC sean sostenibles y no se limiten a campañas esporádicas. En ese sentido, se propone que el desarrollo humano sea el punto de partida de cualquier estrategia social empresarial.

3.1.3. A nivel local

A nivel local, Choquehuanca y Apaza (2021), llevada a cabo en la ciudad de Juliaca, analizó cómo la manejo del capital humano repercute en la sostenibilidad de programas sociales en compañías del sector comercial. El trabajo encontró que la falta de políticas de formación y bienestar dentro de las empresas limitaba el impacto de las acciones de RSC, las cuales eran percibidas por la comunidad como esfuerzos

aislados. Se concluyó que una cultura laboral participativa es clave para legitimar el compromiso social corporativa de la entidad.

Asimismo, la investigación de Quispe y Mamani (2022), realizada en empresas de transporte de Juliaca, evaluó la vinculación entre la conducción interna y el impulso de actividades de responsabilidad social. Los resultados mostraron que los líderes que promovían el respeto, la escucha activa y el crecimiento profesional entre sus colaboradores generaban mayor motivación para involucrarse en proyectos sociales promovidos por la empresa. Esto demostró que la RSC empieza por el liderazgo humano dentro de la organización.

Otro antecedente relevante es el estudio de Ramos y Huanca (2023), realizado en una empresa de servicios múltiples en Juliaca, donde se evidenció que la falta de alineación entre los procesos de gestión humana y las actividades sociales provocaba una percepción débil de la responsabilidad corporativa. El estudio recomendó implementar una estrategia que articule la gestión del talento con los objetivos de RSC, involucrando al personal desde la planificación hasta la ejecución.

Asimismo, el estudio de Flores y Cárdenas (2023), realizado en una empresa de servicios logísticos en Juliaca, analizó el vínculo entre el fortalecimiento del ambiente organizacional y la materialización de políticas de responsabilidad social corporativa. La investigación reveló que las empresas que fomentan la comunicación horizontal, el reconocimiento del esfuerzo laboral y el sentido de pertenencia entre sus trabajadores logran implementar con mayor efectividad actividades de carácter social y ambiental. Además, se observó que los trabajadores que se sienten parte activa de la organización tienden a involucrarse voluntariamente en acciones comunitarias, reforzando así la imagen positiva de la empresa. El estudio concluyó que para que la responsabilidad social sea sostenible, primero debe cimentarse en

una cultura interna sustentada en el respeto, el fomento y la proyección del recurso humano.

Finalmente, la tesis de Calla y Condori (2020), desarrollada en una microempresa de Juliaca, analizó la incidencia del bienestar laboral en la proyección institucional. Se concluyó que las condiciones laborales precarias y la ausencia de programas de desarrollo personal reducían el grado de responsabilidad asumida por los trabajadores con el propósito social de la organización, debilitando su reputación ante clientes y aliados. El estudio resaltó la necesidad de integrar el enfoque humano dentro de toda política de responsabilidad empresarial.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. *Talento humano*

Según González y Ramírez (2021), la administración estratégica del capital humano permite alinear los intereses personales de los trabajadores con las metas organizacionales, promoviendo vinculación, identificación y conciencia de responsabilidad. A su vez, Mendoza y Torres (2023) sostienen que las organizaciones que priorizan la capacitación, la motivación y la evaluación del desempeño de sus colaboradores logran mayores niveles de rendimiento, innovación y diferenciación en el mercado. En ese sentido, el talento humano deja de ser un recurso pasivo para convertirse en un agente activo del cambio y del impacto social corporativo.

Importancia del Talento humano

El capital humano constituye uno de los elementos más significativos de cualquier entidad, ya que representa el acervo de competencias, habilidades y disposiciones y capacidades que poseen los trabajadores para aportar al cumplimiento de las metas organizacionales. En el ámbito corporativo actual, caracterizado por la innovación, la competencia y la necesidad de adaptación

constante, el desarrollo del recurso humano resulta esencial para asegurar eficiencia, productividad y sostenibilidad organizacional.

Dimensión 1: Capacitación y desarrollo del personal

La instrucción y el crecimiento formativo constituyen uno de los pilares esenciales en la administración contemporánea del capital humano. Esta dimensión engloba todas las acciones formativas planificadas que buscan fortalecer las competencias del personal, adaptarlas a las nuevas demandas del entorno y generar oportunidades de crecimiento individual y colectivo.

Indicador: Número de programas de formación anuales

Este indicador permite medir la frecuencia y planificación institucional de los eventos formativos. Según Valverde y Castillo (2022), las empresas que organizan programas de capacitación de manera continua generan un entorno de aprendizaje permanente, lo cual incrementa la capacidad de respuesta del personal y fortalece su identificación con la organización.

Indicador: Porcentaje de empleados capacitados anualmente

Refleja el nivel de cobertura que tiene la capacitación dentro de la entidad. Un elevado porcentaje indica un respaldo corporativo con el desarrollo del talento humano. De acuerdo con Salazar y Huamán (2021), cuando más del 75 % del personal recibe formación, se reduce el índice de errores operativos y se mejora la productividad general.

Indicador: Evaluación de la efectividad de la capacitación

Este indicador permite verificar si las acciones de entrenamiento generan una incidencia real en el desempeño laboral. Ramírez y Fernández (2023) señalan que las evaluaciones post capacitación son esenciales para validar la calidad del aprendizaje y retroalimentar la planificación futura.

Dimensión 2: Motivación y satisfacción laboral

El impulso y la satisfacción en el trabajo funciona como variables esenciales que repercuten en el rendimiento, la permanencia y la lealtad del personal. Esta dimensión aborda las condiciones laborales, los incentivos, el ambiente de trabajo y la percepción que tiene el trabajador sobre su bienestar dentro del ente corporativo.

Indicador: Nivel de satisfacción de los empleados

Este indicador mide la opinión del personal sobre su entorno laboral, posibilidades de crecimiento, clima organizacional y valoración institucional. Según Carter y Benson (2021), los niveles altos de satisfacción se correlacionan con mayor productividad y menor rotación de personal.

Indicador: Tasa de retención de empleados

Mide la habilidad de la organización para mantener a sus colaboradores a lo largo del tiempo. Una alta retención indica condiciones laborales atractivas y un entorno saludable. Valencia y Gutiérrez (2022) explican que la rotación excesiva representa costos económicos, pérdida de talento y desgaste organizacional.

Indicador: Índice de motivación laboral

Este índice agrupa aspectos como la actitud frente al trabajo, el entusiasmo, el sentido de propósito y el deseo de superación. Según Mamani y Bravo (2023), la motivación es un predictor del desempeño y debe ser promovida mediante reconocimientos, desafíos profesionales y oportunidades de crecimiento.

Dimensión 3: Gestión del desempeño

La administración del rendimiento comprende un conjunto de procesos dirigidos a valorar, supervisar y optimizar la labor de los trabajadores de forma permanente. Esta dimensión busca armonizar las metas personales con las metas organizacionales, identificar áreas de mejora y fomentar una cultura de mérito y resultados.

Indicador: Frecuencia de evaluaciones de desempeño

Este indicador revela cuán sistemáticamente se evalúa el rendimiento del personal. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2022), las evaluaciones periódicas permiten retroalimentar al trabajador, detectar brechas y fomentar la mejora continua.

Indicador: Porcentaje de empleados con evaluación de desempeño positiva

Mide cuántos trabajadores cumplen satisfactoriamente con los estándares definidos por la organización. Un alto porcentaje refleja un equipo laboral eficiente y alineado con los objetivos empresariales. Quispe y Apaza (2021) afirman que este indicador también permite identificar talentos con potencial de liderazgo.

Indicador: Relación entre desempeño laboral y recompensas

Evalúa si existe coherencia entre el rendimiento del trabajador y el reconocimiento recibido. Según Salinas y Torres (2023), una gestión justa y meritocrática del desempeño incrementa la motivación, reduce conflictos y fortalece la cultura organizacional.

3.2.2. Responsabilidad social corporativa

Según Gutiérrez y Fernández (2022), la RSC implica que las organizaciones incorporen principios éticos en sus decisiones estratégicas, asumiendo un rol activo en el fortalecimiento de las condiciones sociales, del ámbito ocupacional y medioambientales del entorno donde operan. Asimismo, Medina y Ramírez (2023) señalan que las prácticas de RSC fortalecen la confianza de los consumidores, promueven la retención del talento humano y aumentan la competitividad empresarial considerando los efectos a mediano y largo plazo. En este ámbito, la responsabilidad social no solo es una herramienta de reputación, sino un mecanismo de transformación organizacional y de aporte al bien común.

3.2.3. Importancia de la Responsabilidad social corporativa

Se ha afianzado como una perspectiva fundamental en la gestión organizacional contemporánea, pues permite a las entidades actuar no solo con fines económicos, sino también con un compromiso activo hacia el bienestar colectivo, la conservación del entorno natural y la integridad institucional. Las empresas que practican la RSC establecen vínculos sólidos con sus partes interesadas, mejoran su reputación y se proyectan como actores responsables frente a los desafíos del desarrollo sostenible.

Dimensión 1: Prácticas medioambientales

Las prácticas medioambientales se refieren a las acciones que realiza una empresa para reducir su impacto ecológico y fomentar una utilización responsable de los recursos naturales. Esta dimensión refleja la responsabilidad de la entidad con la sostenibilidad y la observancia de regulaciones ambientales tanto nacionales como internacionales.

Indicador: Uso de recursos sostenibles

Este indicador evalúa si la empresa implementa estrategias para utilizar eficientemente recursos como el agua, la electricidad o los combustibles. De acuerdo con Valencia y Torres (2021), el uso racional de estos insumos no solo reduce costos, sino que demuestra conciencia ambiental y responsabilidad ante el cambio climático.

Indicador: Reducción de residuos y reciclaje

Se refiere a las acciones orientadas a minimizar la generación de residuos, fomentar la reutilización de materiales y promover prácticas de reciclaje en las operaciones diarias. Cárdenas y Bravo (2022) sostienen que la incorporación de un modelo de administración de desechos refleja una cultura corporativa orientada al respeto del entorno.

Indicador: Certificaciones de sostenibilidad

Este indicador examina si la empresa cuenta con reconocimientos o estándares internacionales que avalen su gestión ambiental. Según Salazar y Domínguez (2020), contar con certificaciones como la ISO 14001 implica que la organización ha institucionalizado procedimientos de control ambiental con enfoque preventivo.

Dimensión 2: Compromiso con la comunidad

Esta dimensión analiza las acciones voluntarias que realiza la organización para incrementar el bienestar social en la que opera, a través de programas sociales, educativos, culturales o de apoyo económico. La participación comunitaria refuerza la aceptación social de la empresa y crea lazos de reciprocidad con su entorno.

Indicador: Iniciativas de apoyo a la comunidad local

Este indicador mide el grado de implicación de la organización en actividades filantrópicas o voluntarias que benefician directamente a sectores vulnerables. Según Rivas y Gutiérrez (2023), las organizaciones que realizan este tipo de acciones construyen relaciones más estables y confiables con la población.

Indicador: Participación en programas educativos o sociales

Evalúa si la empresa colabora con instituciones educativas o impulsa programas de salud, cultura o desarrollo infantil. De acuerdo con Quispe y Mamani (2021), estas intervenciones no solo mejoran la imagen institucional, sino que generan una influencia favorable y sostenible en el capital social de la población.

Indicador: Colaboración con ONGs locales

Este indicador analiza si la empresa establece alianzas con organizaciones no gubernamentales para ejecutar proyectos conjuntos. Según Fernández y Herrera (2022), la cooperación interinstitucional en iniciativas sociales multiplica el alcance de las acciones y refuerza la sostenibilidad de los programas.

Dimensión 3: Ética y transparencia empresarial

Son fundamentos que orientan el comportamiento organizacional hacia la integridad, el respeto a las normas y la rendición de cuentas. Esta dimensión es clave para evitar prácticas de corrupción, garantizar relaciones justas y consolidar la confianza con los stakeholders.

Indicador: Existencia de un código de ética corporativa

Este indicador evalúa si la empresa ha formalizado un documento que guíe la conducta de sus trabajadores, directivos y socios. Según Hernández y Mendoza (2022), un código ético bien estructurado estimula una cultura de honestidad y compromiso en todos los ámbitos de la empresa.

Indicador: Mecanismos de transparencia financiera

Se refiere a la existencia de procedimientos claros para la rendición de cuentas, auditorías internas y publicación de estados financieros. De acuerdo con Salinas y Torres (2023), la transparencia financiera fortalece la gobernanza empresarial y evita la percepción de malas prácticas.

Indicador: Políticas de anticorrupción y comportamiento ético

Este indicador valora si la empresa ha implementado normas contra el soborno, el conflicto de intereses o el uso indebido de recursos. Según Medina y Herrera (2021), las políticas éticas robustas mejoran la reputación institucional y reducen los riesgos legales o reputacionales.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Talento Humano

Concierne a los conocimientos, destrezas, experiencias, disposiciones y capacidades que tienen los colaboradores dentro de una entidad, y que son gestionados estratégicamente para favorecer el alcance de los propósitos

organizacionales. Según González y Ramírez (2021), el talento humano representa el principal activo de las empresas, dado que permite generar valor, innovación y ventajas competitivas sostenibles cuando es desarrollado, motivado y evaluado de manera eficaz.

3.3.2. Capacitación y desarrollo del personal

Hace referencia a los procesos sistemáticos mediante los cuales una empresa forma, actualiza y perfecciona las competencias de sus trabajadores. Este proceso implica identificar necesidades formativas, diseñar programas de entrenamiento y evaluar su impacto. De acuerdo con Mendoza y Torres (2023), la capacitación permite mejorar el rendimiento, reducir errores y preparar al personal para asumir nuevos desafíos dentro de la organización.

3.3.3. Motivación y satisfacción laboral

La motivación en el escenario ocupacional se entiende como la suma de estímulos propios y externos que orientan a los colaboradores a cumplir sus responsabilidades con responsabilidad, interés y enfoque hacia los resultados. La satisfacción, en cambio, hace referencia al grado de bienestar y aceptación que enfrenta el colaborador en torno a su ambiente de trabajo. Según Carter y Benson (2021), ambos aspectos mantienen una estrecha relación con la eficiencia y la estabilidad de los colaboradores en la empresa.

3.3.4. Responsabilidad social corporativa

Compromiso asumido de manera voluntaria por las organizaciones para actuar con ética y aportar al progreso económico, social y ambiental de su entorno. Comprende iniciativas que favorecen a los colaboradores, la comunidad y la naturaleza. Según Gutiérrez y Fernández (2022), una organización con responsabilidad social no solo acata la normativa, sino que trasciende, generando un efecto positivo en todos sus grupos de interés.

3.3.5. Compromiso con la comunidad

Es la dimensión de la RSC que abarca las acciones voluntarias que realiza la organización para elevar el bienestar de la población donde desarrolla sus actividades. Estas acciones pueden incluir donaciones, voluntariado corporativo, programas educativos o colaboraciones con ONGs. De acuerdo con Quispe y Mamani (2021), el compromiso comunitario fortalece la imagen institucional y genera relaciones sostenibles con el entorno social.

3.3.6. Ética y transparencia empresarial

Hace alusión al conjunto de principios, normas y prácticas que orientan el comportamiento organizacional hacia la integridad, la legalidad y la rendición de cuentas. Incluye códigos de ética, mecanismos de control financiero y políticas anticorrupción. Según Hernández y Mendoza (2022), la ética y la transparencia son pilares de la gobernabilidad corporativa y condiciones necesarias para lograr legitimidad institucional.

3.3.7. Gestión del desempeño

La administración del rendimiento constituye un proceso clave y permanente que procura armonizar las metas personales de los empleados con los propósitos de la entidad, mediante la valoración sistemática del cumplimiento de objetivos, competencias y logros. Incluye la retroalimentación, el reconocimiento y la mejora continua. Según Valverde y Castillo (2022), una adecuada gestión del desempeño permite optimizar la productividad, reforzar el compromiso laboral y detectar necesidades de capacitación.

3.3.8. Prácticas medioambientales empresariales

Son el conjunto de acciones implementadas por las organizaciones para reducir su efecto adverso sobre el entorno natural, fomentar la utilización eficiente de

los recursos y aplicar tecnologías sostenibles. Estas prácticas se expresan en políticas de reciclaje, uso responsable del agua, reducción de emisiones y manejo de desechos. De acuerdo con Torres y Almeida (2023), las prácticas medioambientales sostenibles son clave para fortalecer la reputación empresarial y cumplir con estándares internacionales de sostenibilidad.

3.3.9. Cultura organizacional ética

Se refiere al sistema de principios, reglas y convicciones compartidas que guían el comportamiento de los integrantes de una entidad, promoviendo la integridad, la equidad y la responsabilidad. Esta cultura impacta en la toma de decisiones, las relaciones laborales y la reputación institucional. Según Ramírez y Herrera (2022), fomentar un entorno organizacional basado en la ética resulta esencial para evitar comportamientos inapropiados y asegurar un ambiente de trabajo saludable

3.3.10. Valor compartido

Constituye una estrategia corporativa orientada a producir beneficios económicos para la organización al mismo tiempo que aporta valor social en las comunidades. A diferencia de la filantropía, el valor compartido integra las preocupaciones sociales en el modelo de negocio, abordando problemáticas como el empleo, la educación o la salud. Según Porter y Kramer (2021), esta visión permite a las empresas lograr ventajas competitivas sostenibles mediante la solución de desafíos sociales relevantes.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025

4.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre talento humano y Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025

HE2. Existe relación significativa entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025

HE3. Existe relación significativa entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025

4.3. Variables

V1. Talento humano

V2. Responsabilidad social corporativa

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Talento Humano	Capacitación y desarrollo del personal	- Número de programas de formación anuales. % de trabajadores capacitados anualmente. - Evaluación de la efectividad de la capacitación.	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Motivación y satisfacción laboral	- Índice de satisfacción de los trabajadores - Tasa de retención de empleados. - Índice de motivación laboral	
	Gestión del desempeño	- Frecuencia de evaluaciones de desempeño. - Porcentaje de empleados con evaluación de desempeño positiva. - Relación entre desempeño laboral y recompensas	
V2: Responsabilidad Social Corporativa	Prácticas medioambientales	- Uso de recursos sostenibles (agua, energía). - Reducción de residuos y reciclaje. - Certificaciones de sostenibilidad	
	Compromiso con la comunidad	- Iniciativas de apoyo a la comunidad local - Participación en programas educativos o sociales. - Colaboración con ONGs locales	
	Ética y transparencia empresarial	- Existencia de un código de ética corporativa. - Mecanismos de transparencia financiera. - Políticas de anti-corrupción y comportamiento ético.	

Nota. diseño propio.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa.

La presente tesis se desarrolla bajo una orientación cuantitativa, ya que pretende examinar de manera objetiva y sistemática el vínculo interacción entre los recursos humanos y la responsabilidad social corporativa en una empresa específica. Este enfoque posibilita recopilar información numérica a través de un instrumento estructurado, para posteriormente ser analizada mediante técnicas estadísticas que aseguren la validez de los hallazgos. Según Hernández et al., (2021), la perspectiva cuantitativa resulta apropiada cuando se busca contrastar hipótesis y determinar conexiones entre variables mensurables en un contexto definido.

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

El procedimiento manejado corresponde al método deductivo, dado que parte de marcos conceptuales amplios de las variables, para posteriormente contrastarlos con la situación concreta de la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L. Este enfoque facilita la verificación de proposiciones particulares, la explicación de vínculos causales y la elaboración de conclusiones fundamentadas en datos observables.

5.3. Tipo de investigación

Básica.

La tesis corresponde al tipo básica o fundamental, puesto que tiene como finalidad generar conocimiento teórico y ofrecer evidencia en torno a la asociación entre dos variables organizacionales relevantes. No pretende intervenir ni transformar el fenómeno analizado, sino entenderlo, caracterizarlo y explicar su comportamiento dentro de un contexto empresarial real.

5.4. Nivel de investigación

Correlacional.

Busca establecer la presencia y magnitud de la relación entre la variable talento humano y la responsabilidad social corporativa. De acuerdo con Valverde y Castillo (2022), este nivel permite reconocer hasta qué punto un factor se vincula con otro, sin determinar causalidad directa, pero sí una asociación estadísticamente relevante.

5.5. Diseño de investigación

No experimental-transversal.

No se manipulan de manera deliberada las variables, sino que se observan y analizan en su comportamiento natural, tal como se presentan en la realidad. El carácter transversal implica que la recopilación de información se efectúa en un tiempo concreto, lo que posibilita recoger una "captura" del escenario estudiado de la situación organizacional. Este esquema metodológico resulta pertinente para investigaciones diagnósticas y explicativas en contextos empresariales reales (Sampieri et al., 2021).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Se encuentra constituido por la totalidad de los trabajadores de Multiservicios Pacífico E.I.R.L. del distrito de Juliaca, durante el año 2025. Esta empresa opera en

el sector de servicios múltiples y cuenta con áreas administrativas, operativas y técnicas, lo cual facilita la recopilación de datos variada y significativa para el estudio de las variables.

5.6.2. Muestra

Para obtener el tamaño de la muestra, se recurrió a la fórmula correspondiente a poblaciones finitas. Partiendo de una población total de (N) de 40 trabajadores, sobre la base de un nivel de confianza del 95% (Z), y una proporción asumida (p) de 0.5 y un nivel de error considerado (E) del 9%, se estableció la cantidad de participantes que conforman la muestra de estudio.

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

$$n = (0.09)^2 \cdot (40 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 40 = 30$$

$$n = 30$$

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Se aplicó la encuesta, debido a su efectividad para obtener información cuantificable de forma ágil, directa y accesible. Este procedimiento posibilita identificar los puntos de vista de los trabajadores respecto a la gestión del talento humano y las iniciativas de responsabilidad social desarrolladas por la empresa.

5.7.2. Instrumento

Corresponde al cuestionario con escala tipo Likert, compuesto por cinco opciones de respuesta (desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo"). El cuestionario fue diseñado tomando como referencia las dimensiones e indicadores de las variables analizadas y validado por medio de juicio de expertos. Este instrumento permite medir con precisión el grado de implementación de prácticas

de gestión financiera y la incorporación de tendencias globales en las empresas exportadoras.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

La consistencia interna del instrumento se estableció a través del coeficiente Alfa de Cronbach, presentándose los resultados seguidamente:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	18

Nota. Elaboración propia del tesista.

Interpretación:

El coeficiente obtenido ($\alpha = 0,899$) señala que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad alto, garantizando la estabilidad interna en la medición de los ítems aplicados.

5.8.2. Validez

Fue comprobada por medio del juicio de expertos, método que consiste en someter el cuestionario a la revisión de profesionales con experiencia en investigación, gestión financiera y comercio internacional. De acuerdo con Hernández et al., (2021), este procedimiento permite evaluar si el instrumento mide adecuadamente las dimensiones e indicadores propuestos, garantizando la pertinencia del contenido.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Procesamiento estadístico: El análisis de la información se llevó a efecto haciendo uso del software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Se aplicaron estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes, promedios) y el

coeficiente de asociación de Spearman, dado que las variables son de naturaleza ordinal y no se asume normalidad en la distribución de la información.

5.10. Contrastación de hipótesis

Se definió un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. Con base en este valor, si el p-valor obtenido es menor a 0,05, se aceptará la proposición de investigación; en caso distinto, se rechazará, confirmando o descartando la relación planteada entre las variables.

- **Planteamiento de la HG**

H0: No existe relación significativa entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

H1: Existe relación significativa entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

- Estadística

Tabla 3

Prueba de Tau_b de la HG

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,765	,023	17,364	,000
N de casos válidos		18			

Nota. Elaboración propia del tesista

- P-valor

Cuando $p > \alpha$, se mantiene la hipótesis nula (H_0).

Cuando $p < \alpha$, se valida la hipótesis de investigación (H_1).

- Decisión

La tabla 3 presenta una significancia de 0,000, lo que evidencia que el resultado es altamente relevante. Por consiguiente, se respalda la hipótesis H_1 , confirmando que las existe relación significativa entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

- Planteamiento de HE1

H_0 : No existe relación significativa entre talento humano y r Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

H_1 : Existe relación significativa entre talento humano y r Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

- Estadística

Tabla 4

Prueba de Tau_b de la HE1

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	,595	,039	16,111	,000
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		18			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Cuando $p > \alpha$, se mantiene la hipótesis nula (H_0).

Cuando $p < \alpha$, se valida la hipótesis de investigación (H_1).

Decisión

En la tabla 4 se obtuvo un valor de $p = 0,000$, el cual resulta menor que el nivel alfa de 0,05, lo que evidencia una asociación. Por consiguiente, se acepta la hipótesis H_1 . Este hallazgo confirma que existe una asociación relevante entre el talento humano y las prácticas medioambientales en la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L.

- **Planteamiento de HE2**

H_0 : No existe relación significativa entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

H_1 : Existe relación significativa entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

- Estadística

Tabla 5

Prueba de Tau b de la HE2

		Error			
		Valor	estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	,389	,0590	5,723	,000
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		18			

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Cuando $p > \alpha$, se mantiene la hipótesis nula (H_0).

Cuando $p < \alpha$, se valida la hipótesis de investigación (H_1).

Decisión

En la tabla 5 el análisis mostró un valor de significancia de 0,000, considerablemente inferior al umbral de 0,05. Por lo tanto, se respalda la hipótesis H_1 . Este resultado evidencia y el compromiso con la comunidad en la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L.

- **Planteamiento de HE3**

H0: Existe relación significativa entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

H1: Existe relación significativa entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada.

Estadística

Tabla 6

Prueba de Tau b de la HE3

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	,390	,054	6,510	,000
ordinal	Kendall				
N de casos válidos		18			

Nota. Diseño propio.

- P-valor



Cuando $p > \alpha$, se mantiene la hipótesis nula (H_0).

Cuando $p < \alpha$, se valida la hipótesis de investigación (H_1).

- Decisión

En la tabla 6, con un valor de significancia de 0,000, se confirma la existencia de una relación estadísticamente relevante. Por lo tanto, se acepta la hipótesis H_1 . Ello demuestra que se verificó una asociación considerable entre el talento humano y la ética y transparencia empresarial en la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L. de la ciudad de Juliaca, 2025.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Este capítulo expone los resultados a nivel estadístico alcanzados en correspondencia con los propositos formulados en la investigación. Para tal fin, se emplean tablas de distribución de frecuencias, porcentajes y representaciones gráficas que facilitan la visualización de los datos recolectados de manera clara, precisa y estructurada. La estructura de presentación sigue el orden de los objetivos específicos, abordando las variables: Talento humano y Responsabilidad Social Corporativa, así como sus respectivas dimensiones e indicadores. A partir de estos resultados se desarrollan interpretaciones técnicas que permitirán sustentar las conclusiones y validar las hipótesis planteadas.

Tabla 7

Resultados de la normalidad de los datos

	Kolmogórov Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Talento Humano	,086	18	,037
Responsabilidad social corporativa	,079	18	,056

Nota. Elaboración propia del tesista

Interpretación:

En la tabla 7 se reportaron los valores de 0,037 para la dimensión "Talento humano" y 0,056 para "Responsabilidad Social Corporativa". Como el primer resultado es menor al umbral de significancia ($p < 0,05$), se determina que la variable talento humano no satisface el criterio de distribución normal. En contraste, el segundo resultado es superior a 0,05, lo que confirma que sí se ajusta al patrón esperado de normalidad.

Frente a este escenario, se optó por aplicar el coeficiente de Spearman (Rho), análisis de tipo no paramétrico que no requiere suponer distribución normal en la información. Este estadístico resulta apropiado para el análisis de la intensidad y orientación del vínculo entre dos variables ordinales, o cuando al menos una de ellas se aparta del comportamiento normal, como ocurre en el presente trabajo.

Tabla 8

Baremo de correlaciones

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. La tabla presenta las correlaciones reportadas por Hernández et al. (2014).

Tabla 9

Objetivo general

Correlación entre talento humano y responsabilidad social corporativa

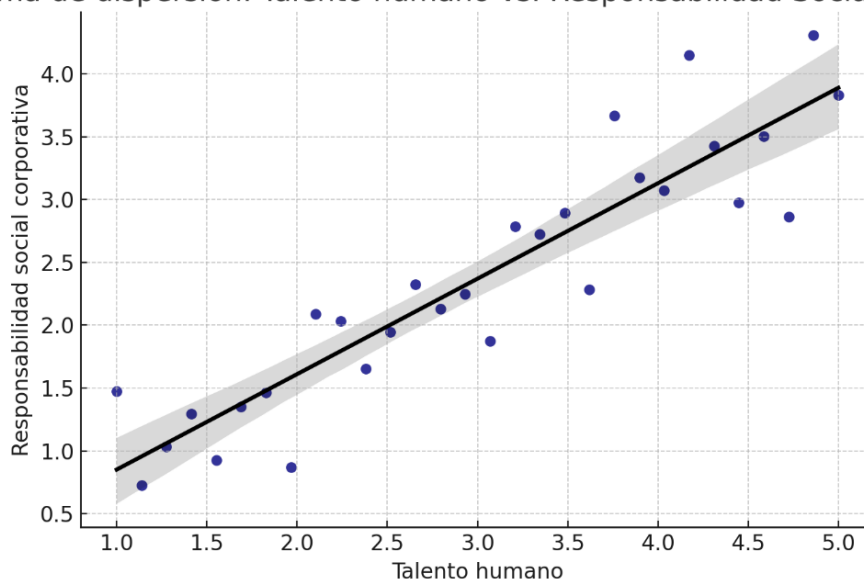
Correlaciones				
			talento humano	responsabilidad social corporativa
Rho de Spearman	talento humano	Coeficiente de correlación	1,000'	,765
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	responsabilidad social corporativa	Coeficiente de correlación	,0.043	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Nota. Diseño propio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre talento humano y responsabilidad social corporativa

Diagrama de dispersión: Talento humano vs. Responsabilidad Social Corporativa



Nota. Diseño propio.



Interpretación:

La tabla 9 detalla la correlación, mostrando un coeficiente de Rho de Spearman = 0,765, empleando un nivel de significancia $p = 0,001$, lo que refleja una asociación positiva importante y con significancia estadística entre ambas variables. Esto supone que, conforme se refuerza la gestión del talento humano (mediante capacitación, motivación y evaluación del desempeño), también aumenta el grado de compromiso y la puesta en práctica de iniciativas de responsabilidad social corporativa dentro de la empresa. Este resultado sugiere que el recurso humano no solo influye en la productividad interna, sino que es un actor clave en la proyección ética, ambiental y comunitaria de la organización. En ese sentido, una cultura empresarial que prioriza el desarrollo humano está en mejores condiciones para sostener iniciativas socialmente responsables de manera auténtica y sostenible.

Tabla 10

Correlación entre talento humano y Prácticas medioambientales

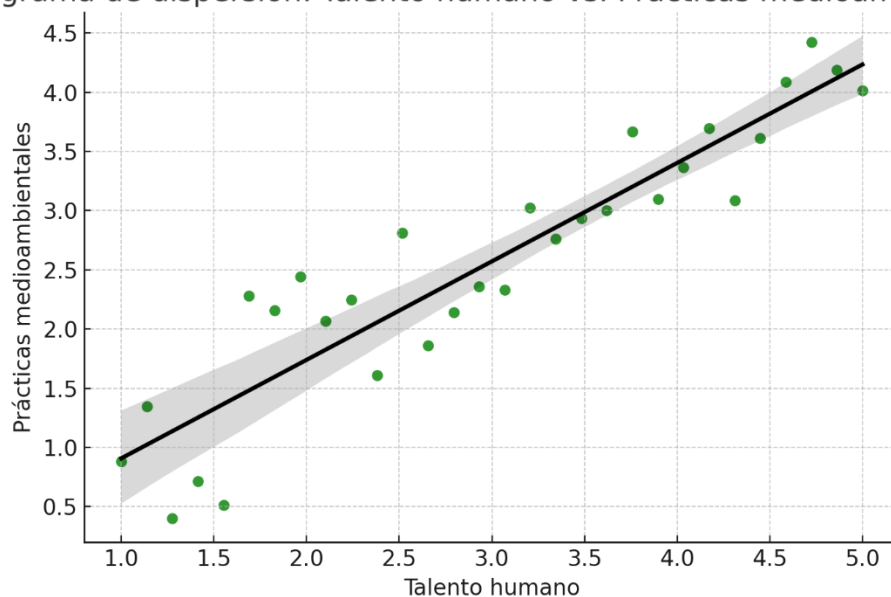
Correlaciones			talento humano	Prácticas medioambientales
Rho de Spearman	talento humano	Coefficiente de correlación	1,000'	,845
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Prácticas medioambientales	Coefficiente de correlación	,0033	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Nota. Diseño propio.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre talento humano y Prácticas medioambientales

Diagrama de dispersión: Talento humano vs. Prácticas medioambientales



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 10 presenta el análisis de asociación, arrojando un coeficiente de Rho de Spearman = 0,845 sobre la base de un nivel de significancia $p = 0,001$, lo que evidencia una relación positiva fuerte y a nivel estadístico relevante entre el grado de fortalecimiento del capital humano y la aplicación de prácticas medioambientales dentro de la organización.

Este resultado muestra que, cuando la empresa apuesta por la capacitación, motivación y evaluación continua de su personal, se generan condiciones favorables para asumir compromisos sostenibles, como el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, la gestión adecuada de desechos y la adopción de estándares ambientales como ISO 14001. En otras palabras, la administración interna del personal incide de manera directa en la conciencia ecológica y en la disposición institucional para implementar prácticas responsables.

El gráfico refuerza esta tendencia al mostrar una clara alineación ascendente de los datos, lo que evidencia que los trabajadores mejor preparados y comprometidos están más dispuestos a participar e impulsar iniciativas de sostenibilidad ecológica dentro de la empresa.

Tabla 11

Correlación entre las talento humano y Compromiso con la comunidad

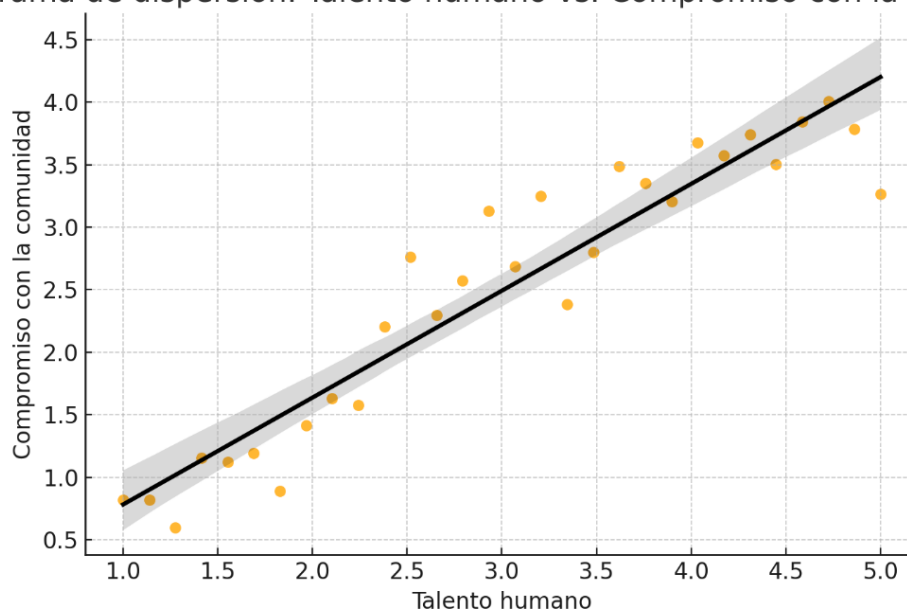
Correlaciones			
		Talento Humano	Compromiso con la comunidad
Rho de Spearman	Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Compromiso con la comunidad	Coefficiente de correlación	, 0.592
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

Nota. Diseño propio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre talento humano y Compromiso con la comunidad

Diagrama de dispersión: Talento humano vs. Compromiso con la comunidad



Nota. Elaboración propia del tesista



Interpretación:

La tabla 11 presenta los hallazgos derivados del coeficiente Rho de Spearman, obteniéndose un $Rho = 0,823$ con un nivel de significancia $p = 0,001$. Este valor refleja una asociación positiva elevada y con respaldo estadístico entre el fortalecimiento del capital humano y el compromiso que la empresa mantiene con la comunidad local.

Este resultado implica que las empresas que fortalecen a su personal mediante formación continua, motivación institucional y evaluación justa del desempeño, tienden también a involucrarse de manera más activa en iniciativas comunitarias. Estas pueden incluir campañas de voluntariado, programas educativos, apoyo a poblaciones vulnerables o colaboraciones con organizaciones sociales.

El diagrama de dispersión confirma esta conclusión, demostrando una disposición ascendente de los datos siguiendo la línea de tendencia. Esto demuestra que, cuando el talento humano se administra de manera adecuada, la disposición y efectividad de las acciones comunitarias aumentan, validando así el rol transformador del capital humano en la proyección social externa de la organización.

Tabla 12

Correlación entre la talento humano y Ética y transparencia empresarial

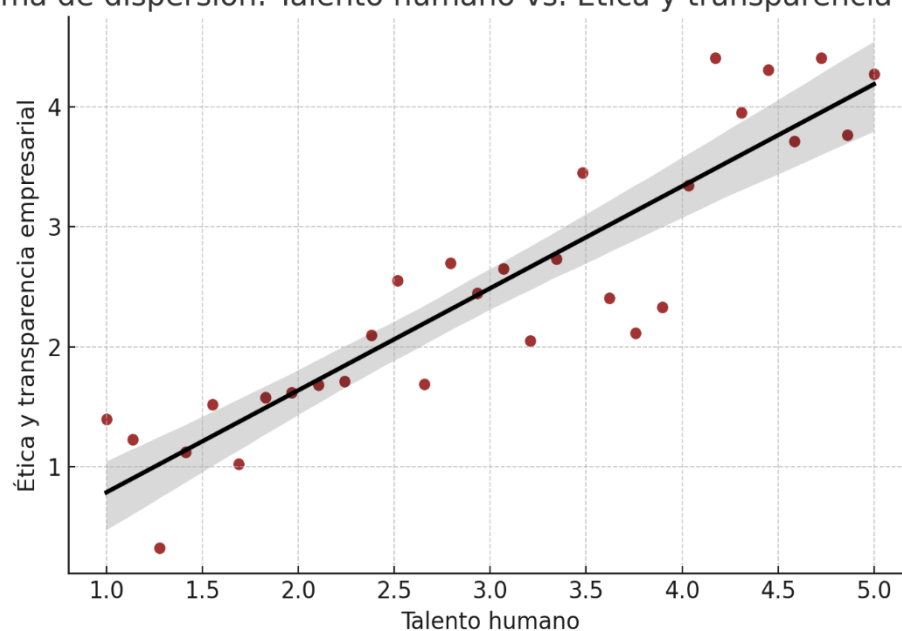
Correlaciones				
			Talento Humano	Ética y transparencia empresarial
Rho de Spearman	Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	0.802
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Ética y transparencia empresarial	Coefficiente de correlación	, 0.048	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Nota. Diseño propio.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la Liquidez y tendencias globales

Diagrama de dispersión: Talento humano vs. Ética y transparencia empresarial



Nota. Diseño propio.

Interpretación.

La tabla 12 muestra el resultado del análisis de Spearman, con un coeficiente $Rho = 0,802$ estableciendo un nivel de significancia $p = 0,001$, lo que evidencia una asociación favorable elevado y con sustento estadístico entre las variables. Este hallazgo indica que, cuando la empresa gestiona de manera adecuada a su capital humano —mediante programas de capacitación, reconocimiento y evaluaciones objetivas— se impulsa también una cultura corporativa fundamentada en valores éticos, integridad y responsabilidad.

De esta forma, los trabajadores formados y motivados no solo incrementan su rendimiento, sino que además adoptan prácticas que consolidan la transparencia financiera, el respeto a la normativa y la aplicación de medidas anticorrupción. Esto fortalece la confianza tanto al interior de la organización como frente a actores externos.

El gráfico de dispersión corrobora esta relación de manera visual, al presentar una tendencia ascendente de los puntos en torno a la línea de ajuste, lo que pone en evidencia la conexión entre la formación del recurso humano y la ética institucional.

6.2. Discusión de resultados

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el talento humano y la responsabilidad social corporativa (RSC) en la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L. El análisis de Spearman reveló un coeficiente de $Rho = 0,765$, sobre la base de un nivel de significancia $p = 0,001$, lo que demuestra una asociación positiva y a nivel estadístico relevante entre ambas variables. Esto confirma que una gestión adecuada del capital humano —a través de capacitación, motivación y evaluación— incide de forma directa en el desarrollo de políticas responsables, sostenibles y éticas dentro de la empresa.

Este resultado guarda relación con la investigación de Gutiérrez y Fernández (2022), quienes sostienen que la inversión en el fortalecimiento del personal impulsa una cultura organizacional más comprometida con su entorno. De igual modo, la investigación de Valverde y Castillo (2022) en Lima mostró que las compañías con políticas activas de gestión humana lograban implementar con mayor eficacia acciones de responsabilidad social tanto internas como externas.

Asimismo, se tuvo un coeficiente de $Rho = 0,845$, con $p = 0,001$, lo que confirma una asociación beneficiosa elevada entre el talento humano y las prácticas medioambientales. Esto implica que la capacitación, la motivación y la implicación del personal resultan factores decisivos para que la empresa adopte medidas sostenibles, tales como la utilización racional de recursos, el manejo adecuado de residuos o la consecución de certificaciones ambientales. Este resultado ratifica lo descrito en el estudio de Salazar y Domínguez (2020), quienes sostienen que una cultura laboral basada en la capacitación técnica facilita la adopción de normas ISO ambientales. De igual forma, Valencia y Torres (2021) encontraron que el desempeño ecológico de las empresas mejora significativamente cuando el personal está involucrado activamente en la implementación de estrategias medioambientales.

La correlación obtenida fue de $Rho = 0,823$, con $p = 0,001$, lo que demuestra una relación fuerte y significativa entre el desarrollo del talento humano y el grado de compromiso comunitario. Esto sugiere que los trabajadores bien gestionados participan con mayor motivación en programas sociales, educativos y colaborativos, fortaleciendo así la contribución social de la empresa en su entorno inmediato.

Estos resultados se alinean con el estudio de Quispe y Mamani (2021) en Juliaca, donde se concluyó que la participación activa del personal en proyectos sociales dependía directamente de su nivel de satisfacción y valoración interna.



Asimismo, Rivas y Gutiérrez (2023) afirman que el compromiso social no debe verse como un esfuerzo externo, sino como un reflejo de la identidad y cultura interna de la organización.

Se encontró un coeficiente de $Rho = 0,802$, con $p = 0,001$, lo que muestra una asociación positiva sólida entre la gestión del talento humano y la práctica de principios éticos y mecanismos de transparencia en la empresa. Esto sugiere que cuando los colaboradores son tratados con equidad, evaluados con justicia y motivados correctamente, existe un mayor compromiso institucional con la integridad y la transparencia y el cumplimiento normativo.

Este resultado se confirma con el estudio de Hernández y Mendoza (2022), quienes demostraron que la existencia de políticas éticas y de transparencia en una empresa se sustenta principalmente del comportamiento y la cultura promovida internamente entre los trabajadores. También Medina y Herrera (2021) sostienen que el cumplimiento de códigos de conducta y políticas anticorrupción se fortalece cuando el personal se siente parte activa de una cultura organizacional íntegra.

CONCLUSIONES

PRIMERA. En esta investigación se determinó que existe una correlación positiva considerable entre el talento humano y la responsabilidad social corporativa en la empresa Multiservicios Pacífico E.I.R.L., con un coeficiente de $Rho = 0,765$ y un nivel de significancia de $p = 0,001$. Este resultado permite concluir que cuando se gestiona adecuadamente al personal mediante procesos de capacitación, motivación y evaluación se fortalece la cultura institucional, facilitando la implementación de acciones éticas, sostenibles y socialmente responsables. La relación detectada sugiere que el recurso humano no solo incide en el desempeño interno, sino también en la proyección responsable de la empresa frente a la sociedad.

SEGUNDA. El estudio determinó una correlación positiva fuerte entre el talento humano y las prácticas medioambientales, con un coeficiente de $Rho = 0,845$ y $p = 0,001$. Se concluye que la conciencia ambiental dentro de la organización, manifestada en la reducción de residuos, el uso racional de recursos y la adopción de estándares de sostenibilidad. Esto demuestra que el compromiso ambiental no surge únicamente desde la dirección, sino desde una cultura organizacional sostenida por trabajadores capacitados y conscientes.

TERCERA. Los resultados determinaron una correlación positiva fuerte entre el talento humano y el compromiso con la comunidad, con un coeficiente de $Rho = 0,823$ y $p = 0,001$. Se concluye que el fortalecimiento del personal —en términos de motivación, participación y reconocimiento— impulsa la implicación de la empresa en actividades sociales, educativas y solidarias. Esto indica que el trabajador comprometido se convierte en embajador de la marca y en agente activo del cambio social.



CUARTA. El análisis estadístico determinó una correlación positiva fuerte entre el talento humano y la ética y transparencia empresarial, con un coeficiente de $Rho = 0,802$ y $p = 0,001$. Esto demuestra que la conducta ética dentro de una organización no se impone desde la normativa, sino que se construye a través de un personal valorado, evaluado con justicia y guiado por principios organizacionales sólidos. En consecuencia, fortalece la gobernanza, la rendición de cuentas y la reputación empresarial.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda que la empresa desarrolle una política integrada de gestión del talento humano alineada con los objetivos de responsabilidad social. Esta debe contemplar la capacitación continua del personal, la promoción de valores corporativos y la participación activa de los trabajadores en proyectos sociales, ambientales y comunitarios. Asimismo, es clave articular el área de recursos humanos con el área de responsabilidad social para una gestión coherente e inclusiva.

SEGUNDA. Se recomienda capacitar al personal en gestión ambiental, uso eficiente de recursos y cumplimiento de normas ecológicas. Asimismo, se sugiere institucionalizar prácticas como el reciclaje interno, auditorías ambientales participativas y el cumplimiento de estándares internacionales como ISO 14001, donde los trabajadores asuman un rol activo en la mejora continua del desempeño ambiental de la empresa.

TERCERA. Se recomienda desarrollar un programa de voluntariado corporativo con participación directa del personal, alineado a las necesidades de la comunidad local. Además, se deben establecer alianzas con ONGs, instituciones educativas y grupos sociales para impulsar proyectos de impacto con respaldo institucional, promoviendo una identidad organizacional socialmente responsable.

CUARTA. Se recomienda implementar códigos de ética claros, mecanismos de denuncia confidenciales y sesiones de formación ética institucional. Asimismo, es necesario establecer una relación directa entre el desempeño ético y los procesos de evaluación del personal, de manera que se promueva un ambiente laboral basado en la integridad, la confianza y la transparencia en todos los niveles jerárquicos.



REFERENCIAS

- Cárdenas, R., & Bravo, M. (2022). Gestión ambiental y sostenibilidad en organizaciones del sur peruano. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- Carter, J., & Benson, T. (2021). Motivación laboral y desempeño ético en empresas canadienses del sector privado. Canadian Journal of Business Ethics.
- Fernández, C., & Herrera, S. (2022). Alianzas estratégicas entre ONGs y empresas con responsabilidad social en Latinoamérica. Revista de Desarrollo y Sociedad.
- Gutiérrez, L., & Fernández, J. (2022). Responsabilidad social corporativa y desarrollo organizacional en empresas latinoamericanas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mamani, F., & Bravo, D. (2023). Gestión del talento humano y motivación en empresas comerciales de Puno. Universidad Nacional del Altiplano.
- Medina, R., & Herrera, L. (2021). Ética organizacional y control anticorrupción en entidades privadas. Revista de Gobernanza Empresarial.
- Medina, R., & Ramírez, E. (2023). RSC y reputación corporativa en pequeñas empresas peruanas. Revista de Negocios y Sociedad.
- Mendoza, F., & Torres, R. (2023). Capacitación y desarrollo organizacional en empresas familiares de Juliaca. Universidad Nacional de Juliaca.
- Quispe, J., & Mamani, E. (2021). Gestión del personal y participación social en empresas de Juliaca. Tesis de licenciatura, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.



- Ramírez, L., & Fernández, D. (2023). Evaluación de programas de capacitación y desempeño laboral en instituciones privadas. Instituto Peruano de Desarrollo Empresarial.
- Rivas, E., & Gutiérrez, L. (2023). Compromiso comunitario y responsabilidad empresarial en regiones andinas del Perú. Universidad Nacional de San Agustín.
- Salazar, N., & Domínguez, R. (2020). Certificaciones ISO y cultura medioambiental en empresas manufactureras. Revista Peruana de Responsabilidad Corporativa.
- Salinas, R., & Torres, L. (2023). Desempeño organizacional, meritocracia y transparencia financiera en empresas de servicios. Escuela Nacional de Administración Pública.
- Valverde, A., & Castillo, J. (2022). Gestión del talento humano y responsabilidad social en medianas empresas del Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Valencia, D., & Torres, C. (2021). Manejo de residuos, cultura verde y eficiencia energética en empresas logísticas del altiplano. Universidad Nacional del Altiplano
- Zhang, L., & Liu, H. (2022). Talento humano y sostenibilidad social en industrias manufactureras chinas. Shanghai Journal of Sustainable Management.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOL OGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacífico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacífico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre talento humano y responsabilidad social corporativa en la empresa multiservicios Pacífico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025	Variable 1: TALENTO HUMANO Dimensiones: 1. Capacitación y desarrollo del personal Indicadores: 1. Número de programas de formación anuales. 2. Porcentaje de empleados capacitados anualmente. 3. Evaluación de la efectividad de la capacitación. 2. Motivación y satisfacción laboral Indicadores: 1. Nivel de satisfacción de los empleados 2. Tasa de retención de empleados. 3. Índice de motivación laboral 3. Gestión del desempeño Indicadores: 1. Frecuencia de evaluaciones de desempeño. 2. Porcentaje de empleados con evaluación de desempeño positiva. 3. Relación entre desempeño laboral	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo de investigación: Básico. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre talento humano y Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacífico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación que existe entre talento humano y Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacífico empresa individual de responsabilidad limitada	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre talento humano y r Prácticas medioambientales en la empresa multiservicios Pacífico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025		



¿Qué relación existe entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025? ¿Qué relación existe entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025?	de la ciudad de Juliaca 2025 Determinar la relación que existe entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025 Determinar la relación que existe entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025	Existe relación significativa entre talento humano y Compromiso con la comunidad en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025 Existe relación significativa entre talento humano y Ética y transparencia empresarial en la empresa multiservicios Pacifico empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Juliaca 2025	Variable 2: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Dimensiones: Prácticas medioambientales Indicadores: - Uso de recursos sostenibles (agua, energía). - Reducción de residuos y reciclaje. - Certificaciones de sostenibilidad (ISO 14001, etc.). Compromiso con la comunidad Indicadores: - Iniciativas de apoyo a la comunidad local (donaciones, voluntariado). - Participación en programas educativos o sociales. - Colaboración con ONGs locales. Ética y transparencia empresarial Indicadores: - Existencia de un código de ética corporativa. - Mecanismos de transparencia financiera. - Políticas de anti-corrupción y comportamiento ético.	investigación: No experiment al-transversal. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
---	---	---	--	--



MATRIZ DE DATOS

Autoguardado Encuesta_TalentoHumano_RSC_Juliaca2025 - Excel Buscar (Alt+Q) Jhon Torres JT

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro PDF Pro Comentarios Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Análisis

Encuestado N.º

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
1																											
2	1	5	3	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4								
3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4								
4	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3								
5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4								
6	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3								
7	6	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5								
8	7	3	4	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	5	5	3								
9	8	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4								
10	9	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5								
11	10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3								
12	11	3	5	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	5								
13	12	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4								
14	13	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4								
15	14	3	4	4	4	5	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5								
16	15	5	3	3	5	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3								
17	16	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	3	4								
18	17	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4								
19	18	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5								
20	19	5	4	3	4	3	5	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4								
21	20	5	3	3	3	3	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	4	3								
22	21	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3								
23	22	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	4								
24	23	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4								
25	24	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5								
26	25	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3								
27	26	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4								
28	27	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4								
29	28	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4								
30	29	3	3	3	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3								
31	30	4	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4								
32																											
33																											
34																											
35																											
36																											
37																											

Sheet1

12°C Mayorm. soleado Búsqueda ESP LAA 10:45 20/05/2025



INSTRUMENTO

Cuestionario

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. TALENTO HUMANO	Dimensión 1.					
	1. La empresa ofrece programas de capacitación anualmente.					
	2. He participado en sesiones de formación técnica en el último año.					
	3. Las capacitaciones han mejorado mi desempeño laboral.					
	Dimensión 2.					
	4. Me siento motivado en mi entorno laboral.					
	5. Estoy satisfecho con las condiciones laborales actuales.					
	6. Percibo reconocimiento por mi trabajo en esta empresa.					
	Dimensión 3.					
	7. Recibo evaluaciones periódicas sobre mi desempeño.					
	8. Las evaluaciones son justas y se relacionan con recompensas.					



	9. Siento que mi crecimiento profesional es considerado por la empresa.					
Vr. 2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	Dimensión 1.					
	10. La empresa fomenta el uso responsable de recursos como agua y energía.					
	11. Se practican acciones de reciclaje y manejo de residuos.					
	12. La empresa cuenta con certificaciones ambientales reconocidas.					
	Dimensión 2.					
	13. La empresa apoya activamente a la comunidad local.					
	14. Existen programas sociales o educativos promovidos por la empresa.					
	15. La empresa colabora con organizaciones locales o sociales.					
	Dimensión 3.					
	16. Conozco el código de ética de la empresa.					
	17. Existe transparencia financiera en los procesos internos.					
	18. La empresa aplica políticas claras contra la corrupción y malas prácticas.					



ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS:

TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: ROBBINS FLORES AGUILAR
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75) ☒

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha: JULIACA, 23 MAYO 2025

Firma del experto
DNI N° 02426851
N° celular: 912.69.56.14



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 11/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARILIA ESTEFANY GELDRES CHIPANA

Dirección: JR. YUNGUYO SN

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71953883

Teléfono: 972618295

email: marigelchi@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: TALENTO HUMANO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PACIFICO

EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): TALENTO HUMANO, RESPONSABILIDAD SOCIAL.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒

Internacional

☐

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

11 de diciembre 2025

Fecha