



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE LAS BUENAS
PRÁCTICAS EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD'S,
SANTIAGO DE SURCO – 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORAS

ARIANA MILENA HUAMAN SAYAS

ORCID: 0000-0002-9991-4691

RUTH NAJARAI CHOTON GARCIA

ORCID: 0000-0002-6519-6142

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

LIMA, PERÚ, MAYO DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Huaman Sayas, A. M., & Choton Garcia, R. N. (2024). *Responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

| | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datos del autor | |
| Nombres y apellidos | Ariana Milena Huaman Sayas |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 72145286 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0002-9991-4691 |
| Datos del autor | |
| Nombres y apellidos | Ruth Najarai Choton Garcia |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 61070144 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0002-6519-6142 |
| Datos del asesor | |
| Nombres y apellidos | Luis Alberto Marcelo Quispe |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 40612463 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0003-0128-0123 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | Graciela Margot Vejarano García |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 17936741 |
| Secretario del jurado | |
| Nombres y apellidos | Danny Retamozo Riojas |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 03695192 |
| Vocal del jurado | |
| Nombres y apellidos | Yudith Accilio Tucto |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 71830455 |
| Datos de la investigación | |

| | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Título de la investigación | Responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023 |
| Línea de investigación Institucional | Ciencia, Tecnología e Innovación |
| Línea de investigación del Programa | Dirección de organizaciones y personas |
| URL de disciplinas OCDE | https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 |

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA como presidenta, la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como secretaria y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD'S, SANTIAGO DE SURCO - 2023

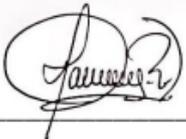
Presentado por la bachiller:
ARIANA MILENA HUAMAN SAYAS

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

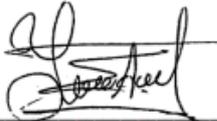
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 28 de mayo del 2024.



PRÉSIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCÍA



SECRETARIO
MAG. DANNY RETAMOZO
RIOJAS



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA como presidenta, la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como secretaria y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

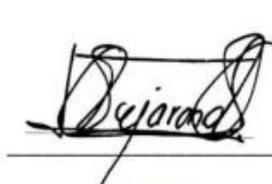
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD'S, SANTIAGO DE SURCO - 2023

Presentado por la bachiller:

RUTH NAJARAI CHOTON GARCIA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 28 de mayo del 2024.



PRESIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCÍA



SECRETARIO
MAG. DANNY RETAMOZO
RIOJAS



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD'S, SANTIAGO DE SURCO – 2023

De las bachilleres ARIANA MILENA HUAMAN SAYAS y RUTH NAJARAI CHOTON GARCIA, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 31 de julio de 2024



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463

DEDICATORIA

A mi familia, ya que son mi fortaleza para concretar los objetivos trazados.

Ariana Milena Huaman Sayas

A Dios y a mi hermana, quienes me apoyaron en este proceso académico.

Ruth Najarai Choton Garcia

AGRADECIMIENTOS

Un sincero agradecimiento al mejor asesor de tesis Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe debido a su constante orientación, paciencia y valioso apoyo durante este proceso, sus comentarios y sugerencias fueron fundamentales para dar forma y mejorar el desarrollo del presente estudio.

ÍNDICE

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTOS | 3 |
| LISTA DE TABLAS | 5 |
| LISTA DE FIGURAS | 6 |
| RESUMEN | 7 |
| ABSTRACT | 8 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 33 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación | 34 |
| 2.2 Población, muestra y muestreo..... | 35 |
| 2.3 Hipótesis | 35 |
| 2.4 Variables y operacionalización..... | 36 |
| 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 37 |
| 2.6 Procedimientos..... | 41 |
| 2.7 Análisis de datos | 42 |
| 2.8 Aspectos éticos..... | 42 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 44 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN | 57 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES | 63 |
| CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES | 67 |
| REFERENCIAS | |
| ANEXOS | |

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable responsabilidad social empresarial
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la gestión de las buenas prácticas
- Tabla 3 Resultados de validez de contenido por juicios de expertos
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la responsabilidad social empresarial
- Tabla 5 Resultados de confiabilidad del cuestionario de responsabilidad social empresarial
- Tabla 6 Ficha técnica del cuestionario de la gestión de las buenas prácticas
- Tabla 7 Resultados de fiabilidad del cuestionario de gestión de las buenas prácticas
- Tabla 8 Resultados descriptivos de la variable responsabilidad social empresarial
- Tabla 9 Resultados descriptivos de la variable gestión de las buenas prácticas
- Tabla 10 Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad filantrópica
- Tabla 11 Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad ética
- Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad legal
- Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad económica
- Tabla 14 Resultados descriptivos de la dimensión ambiente laboral
- Tabla 15 Resultados descriptivos de la dimensión dedicación laboral
- Tabla 16 Resultados descriptivos de la dimensión desempeño de actividades
- Tabla 17 Resultado de la prueba de normalidad de las variables
- Tabla 18 Resultado de la correlación de las variables responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas
- Tabla 19 Resultado de correlación de la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas
- Tabla 20 Resultado de correlación de la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas
- Tabla 21 Resultado de correlación de la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas
- Tabla 22 Resultado de correlación de la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas
- Figura 2 Diagrama de dispersión de las variables responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD'S, SANTIAGO DE SURCO – 2023

**ARIANA MILENA HUAMAN SAYAS
RUTH NAJARAI CHOTON GARCIA**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En la investigación, se busca comprender la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de buenas prácticas en la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco. El estudio adopta un enfoque básico con un diseño no experimental de corte transversal y una alta correlación a nivel cuantitativo. La población objetivo consiste en 60 colaboradores, evaluados mediante una encuesta virtual con 24 ítems para la responsabilidad social empresarial y 18 ítems para la gestión de buenas prácticas. El análisis de confiabilidad a través de la prueba estadística de alfa de Cronbach revela una confiabilidad del 0.944 para el cuestionario de RSE y del 0.939 para el cuestionario de buenas prácticas. Estos resultados confirman la fiabilidad de las herramientas utilizadas. Los hallazgos muestran una interacción positiva profunda entre las variables, respaldada por un análisis de correlación de Rho de Spearman que arroja un coeficiente de 0.737, con una significancia de 0.000, indicando una correlación alta. En conclusión, se establece que, al enfocarse en la implementación de la responsabilidad social de manera más específica, la empresa puede promover buenas prácticas en los colaboradores, lo que resulta un mejor rendimiento laboral y una mejora en la reputación de la marca.

Palabras clave: responsabilidad social, gestión, buenas prácticas

**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND MANAGEMENT OF GOOD
PRACTICES IN THE EMPLOYEES OF THE MCDONALD'S COMPANY,
SANTIAGO DE SURCO – 2023**

**ARIANA MILENA HUAMAN SAYAS
RUTH NAJARAI CHOTON GARCIA**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research aims to comprehend the relationship between corporate social responsibility and the management of good practices at the McDonald's branch in Santiago de Surco. The study adopts a basic approach with a non-experimental cross-sectional design and a high correlation at the quantitative level. The target population consists of 60 employees, assessed through a virtual survey with 24 items for corporate social responsibility (CSR) and 18 items for good practices management. The reliability analysis using the Cronbach's alpha statistical test reveals a reliability of 0.944 for the CSR questionnaire and 0.939 for the good practices questionnaire, confirming the reliability of the tools used. The findings demonstrate a profound positive interaction between the variables, supported by a Spearman's Rho correlation analysis yielding a coefficient of 0.737, with a significance of 0.000, indicating a high correlation. In conclusion, it is established that by focusing on the more specific implementation of corporate social responsibility, the company can promote good practices among employees, resulting in improved job performance and enhanced brand reputation.

Keywords: social responsibility, good practices, management

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

El boom de la responsabilidad social empresarial asumió un rol importante, debido que evalúa un impacto social y medioambiental que poseen las empresas, trayendo consigo una mayor reputación en el mercado, reduciendo riesgos y logrando una sostenibilidad a largo plazo (Ávila et al. 2022). Asimismo, reflejar una gestión de las buenas prácticas, permite promover valores éticos, fomentar la eficiencia y competitividad, contribuyendo a una sociedad más justa y sostenible (Cañizares, 2019).

La implementación de la responsabilidad social empresarial en las empresas de comida rápida busca no solo minimizar el impacto negativo en el medio ambiente, sino también mejorar las condiciones laborales de sus empleados, promoviendo así una cultura corporativa más responsable y sostenible en todos los aspectos de su operación (Ayala, 2021). De tal modo, la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores es crucial para garantizar la coherencia en la reputación de la marca y fomentar la lealtad de los trabajadores, teniendo en cuenta que la fuerza laboral bien capacitada crea un ambiente de trabajo positivo (Ramírez et al. 2022). Este estudio surge a partir de la problemática identificada donde existe una precariedad en la RSE, además de la incidencia laboral en la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores, considerando el problema se espera concientizar a McDonald's de El Polo, la importancia de implementar estas variables para proporcionar una mejora de su imagen, atracción y retención del talento, productividad, cumplimiento normativo, además de la contribución positiva a la comunidad y el entorno.

La RSE implica comprometerse con la organización manejando operaciones sostenibles, con el fin de generar una reputación destacada en el mercado, esto quiere decir que, permite implementar acciones de mayor impacto en los colaboradores, ayudando con las óptimas condiciones laborales, originando consigo

una mayor competitividad de estos (Silva & Jaramillo, 2022). Por otro lado, una adecuada gestión de prácticas concede experiencias en procedimientos vinculados a reglamentos, siendo reflejado en la eficiencia operativa (Cañizares, 2019). En cierta medida, el llevar a cabo buenas prácticas resulta un pilar fundamental para cada organización, ya que contribuye con la RSE, donde los empleados obtienen una mayor motivación y resultados competentes en su entorno laboral.

En el ámbito de los negocios, existe un énfasis acerca de ser responsables socialmente a manera de gran oportunidad, que permite una orientación clara de estrategias que deben asumir para intervenir de manera moderada en actividades económicas, aportando al crecimiento y sostenimiento de las organizaciones. Por lo tanto, muestra una mejora en la imagen corporativa y en las condiciones laborales. Consecuentemente, mediante las buenas prácticas de la RSE, promovidas internacionalmente por la ISO 26000, pueden servir como ejemplo a las empresas que deseen implementar prácticas de desarrollo sostenible, para llegar al éxito organizacional. Además, se fomenta el avance de la sociedad y el entorno ambiental, satisfaciendo las expectativas e intereses de todos los participantes en general. En tal sentido, Cañizares (2019) afirma que, en la actualidad, el logro de una ventaja competitiva va a depender de la habilidad de una empresa para reconocer a sus grupos de interés, comprender sus expectativas y priorizar implementar prácticas que atiendan sus necesidades.

De acuerdo con el lineamiento de la investigación, en el rubro de comida rápida, las prácticas de RSE en los colaboradores es un factor clave dentro de la organización (Aparicio, 2021). Por consiguiente, mostrar un compromiso hacia ellos, es cada vez más imprescindible para el progreso de sus habilidades y sostenibilidad ambiental.

A nivel mundial, el índice de desempeño ambiental, según Environmental Performance Index (2022) en un reporte semestral elaborado por la Universidad de Yale y la Universidad de Columbia, estima la sostenibilidad relativa de cada país, donde evaluó a 180 países en 11 categorías sobre temas como la variación del clima, la salud ambiental y el ecosistema. Es importante conocer el reporte de un país, ya que abre el paso a formular soluciones que promuevan la sostenibilidad o las prácticas de la RSE. El país más sostenible del mundo resulta Dinamarca (77.9%) seguido por Reino Unido (77.7%), estos datos obtenidos indican que, los países de Europa muestran una concientización sobre los programas de ciudadanía corporativa, el cual debería ser ejemplo mundial. Por otro lado, globalmente, Insead (2022) indica el nivel de competitividad que alcanzan los trabajadores en base a la gestión de las buenas prácticas, donde los principales países del reporte se ubican principalmente en Europa, quienes se encuentran entre los primeros veinte. Teniendo en cuenta que, Suiza está en primer lugar, Singapur en segundo, Dinamarca en tercero y quedando en cuarto lugar Estados Unidos. Visualizando esta información, es relevante indicar que en Europa existe una mayor participación de gestión de las buenas prácticas en los colaboradores que les permite obtener resultados competentes.

En América Latina, de acuerdo con el estudio realizado en Colombia por Espejo y Gómez (2022) reflejan una existencia conveniente en un incremento de 19.24% cada año en investigación, lo importante es que, para los recientes diez semestres, simbolizan el 50%, indicando un gran avance para el beneficio de varias empresas que implementan la RSE con compromiso, el país más sustentable resulta ser Bahamas (56.2%) y continúa Barbados (53.2%). Se evidencia que, en América del Norte, ocurre una mayor atención de las entidades para involucrarse socialmente y lograr ser sustentablemente competitivas. Respecto a las buenas prácticas en

Latinoamérica, conforme al Centro Mexicano de Filantropía (2020) revela el listado en reconocimiento de mejores prácticas sobre la responsabilidad social, donde empresas de Ecuador, México y Perú, tuvieron el compromiso de impulsar mediante programas a los colaboradores como principales agentes para la mejora tanto al interior como exterior de la compañía, por ende, significa que, en América del Sur y Norte, están desarrollando prácticas favorables en los miembros de la organización con más énfasis.

A nivel nacional, Conexión Esan (2019) indica que el 100% de empresas conocen sobre la responsabilidad social, pero solo el 15% admite que debe ejecutarlo y el 5% de empresas peruanas convencidas que al realizar RSE con ética es fundamental para el crecimiento de sus propias organizaciones, es por lo que las aplican. Asimismo, menciona que, para los siguientes años, habrá varias compañías con responsabilidad social y alrededor del 20% desaparecerán. De este modo, es significativo que se involucren en cuestión de aplicar el mencionado tema para lograr un bienestar a largo plazo.

Por otra parte, la asociación de empresas que promueve el desarrollo sostenible, según la revista Stakeholders (2021) Perú 2021 brindó el distintivo por gestión de las buenas prácticas a 51 empresas de 22 sectores del país, a través de un análisis basado por cuatro ejes como son la estrategia organizacional, valores y cultura organizacional, desarrollo del entorno y gestión de riesgos e impactos, quienes alcanzaron una puntuación alrededor de 77% en el índice de evaluación. Actualmente hay un mínimo avance en las buenas prácticas relacionado a la RSE, por ello se entregan reconocimientos a las empresas que cumplen con categorías establecidas hacia la gestión sostenible.

A nivel local, en el distrito de Surco, McDonald's, dedicada a la venta de fast food, el fundador Ray Kroc creó un conjunto de negocios conocido por brindar comida de primera clase utilizando un método de cocción constante. Para lograr esto, adoptó una única filosofía: convencer a los propietarios de restaurantes y abastecedores con el fin de aprobar su idea innovadora; en lugar de trabajar para McDonald's, trabajaban para ellos mismos y para la empresa. Su ideología se basa principalmente del banco con tres soportes: los concesionarios de McDonald's, los suministradores y los asalariados. Lo que se espera como franquicia es desarrollar programas de capacitación efectivas, establecer mecanismos de supervisión y control adecuados, fomentar una comunicación abierta y clara, apoyando en la implementación de las mejores prácticas de gestión. Sin embargo, la problemática local se origina a partir de la ausencia de entusiasmo y liderazgo por parte de los colaboradores, por ello mensual o consecutivamente renuncian a sus puestos de trabajo, generando un desequilibrio en la organización. Además, no existe una cercanía en base a estrategias sostenibles.

En base a la sostenibilidad, cuentan con las siguientes estrategias, energía y vehículos eléctricos, embalaje y reciclaje. Esto quiere decir que, se interesan por la sociedad y el medio ambiente, pero no es la realidad en la sucursal peruana de Santiago de Surco. En el tema de la responsabilidad filantrópica, se hace notar, pero no en la sucursal investigada, ya que cuentan con la utilización de plásticos en los vasos de gaseosa, de helados, tapas, bolsas, además en los guantes para servir la comida rápida, las cuales, no son biodegradables, teniendo en cuenta que no existe una infraestructura adecuada para el reciclaje de plásticos. En cierto modo, la responsabilidad ética, se hace presente pero no como se espera, ya que existe un seguimiento insuficiente a sus colaboradores al realizar las tareas correspondientes,

esto genera el carecer de mejoras en las prácticas para la ejecución de su actividad comercial. Por consiguiente, en la responsabilidad legal existe un bajo reconocimiento de los derechos laborales, en tal sentido, se respeta el tema del break o refrigerio, pero no del todo, ya que apresuran a los colaboradores y les genera un estrés laboral, perjudicándolos en su jornada de trabajo. Mientras que, en la responsabilidad económica, sucede que los colaboradores part time no reciben salarios adecuados, a pesar de los pocos días que trabajan sus turnos resultan agotadores y no cuentan con beneficios e incentivos que los motive a dar lo mejor de sí, para seguir realizando sus tareas de manera eficiente.

En cuanto a la gestión de buenas prácticas, existen deficiencias, ya que no cuentan con programas para generar una buena gestión hacia el personal; como, por ejemplo, fortalecimiento de competencias, comodidad y aprendizaje, con el motivo de aumentar su rendimiento y compartir entusiasmo entre los partícipes. En el caso del ambiente laboral, se encuentran los colaboradores, quienes no se sienten motivados dentro de la franquicia, ya que existe una presión en el trabajo por entregar a tiempo los pedidos de los clientes, eso ocasiona que los gerentes pierden el tino para hablar con los empleados, provocando un ambiente laboral tenso. En cuanto a la dedicación laboral, existen deficiencias, debido a que no existe una buena comunicación y practican mínimamente la cooperación, por ende, tienen un ritmo de trabajo lento, trayendo consigo una baja productividad en la organización. Conforme al desempeño de actividades, los empleados poseen un bajo rendimiento debido al mismo estrés laboral que es originado por los mismos gerentes y compañeros de trabajo, quienes no muestran empatía por los compañeros nuevos, esto es debido a que, los empleados trabajan por un corto tiempo en la empresa, por ende, siempre hay nuevos

integrantes en la empresa, donde resulta preocupante su desempeño dentro de la misma.

Al analizar la problemática desde sus diferentes perspectivas se logra establecer el problema del estudio: ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de McDonald's, Santiago de Surco - 2023? A partir de la pregunta general, se derivan los problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023?, ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023?, ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023? y ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023?

El estudio de la responsabilidad social empresarial y las buenas prácticas en los colaboradores de empresas de comida rápida es fundamental porque fortalece la imagen positiva y ética, aumenta su satisfacción, garantiza el cumplimiento legal y la seguridad alimentaria y mejora la eficiencia operativa, aumentando su competitividad y sostenibilidad (Cañizares, 2019). El estudio pretende proporcionar una visión focalizada de cómo se aplica en la industria de comida rápida, la gestión de las buenas prácticas entre sus colaboradores en relación con la RSE y su repercusión en la localidad de Santiago de Surco, con el fin de informar cómo podría influir la satisfacción de los empleados en el restaurante McDonald's del mencionado distrito.

La justificación teórica se rige en brindar información de la elección de estrategias en el sector de comida rápida, que sirve para saber cómo impacta la

responsabilidad social en los negocios alineada a la gestión de buenas prácticas. En consecuencia, se tuvo en cuenta los aportes teóricos de Carroll (2020) para el desarrollo de la responsabilidad social empresarial, y en los aportes de Farias et al. (2021) para desarrollar la gestión de las buenas prácticas. En la justificación práctica, se busca implementar estrategias efectivas de RSE como una ventaja competitiva y un impulsor clave de la lealtad del personal en la industria de comida rápida, de tal manera que McDonald's, permita tener a sus colaboradores motivados, logrando así una alta productividad y fidelización con la franquicia. En la justificación metodológica se utilizan herramientas para recolección de información, con el fin de estimar las variables a partir del punto de vista del personal en función a sus prácticas sostenibles, donde a partir de ello, se pueda brindar soluciones. Finalmente, la investigación cuenta con una justificación social, debido a que pretende implementar una gestión adecuada de las buenas prácticas de RSE, con el fin de concientizar a la franquicia mencionada donde brinde un bienestar a sus colaboradores, de esa forma lograr una mayor motivación laboral, realizando sus labores de forma eficiente.

Se proporciona un enfoque claro de la investigación por medio del objetivo general, que consiste en analizar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023. Desglosando lo antes expuesto, se detalla los objetivos específicos abordados dentro del estudio: Analizar la relación entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023, analizar la relación entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023, analizar la relación entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la

empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023 y analizar la relación entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

En el proceso de la investigación han incurrido limitaciones, debido a que la bibliografía es limitada, porque las variables seleccionadas para examinar este trabajo son tratadas recientemente con rigurosidad, además, no hay muchas publicaciones referentes al tema de gestión de las buenas prácticas en los colaboradores, publicados en revistas científicas por instituciones académicas del país. Existe una disponibilidad reducida de información de la empresa McDonald's, por la política interna de confidencialidad y privacidad de datos.

Esta búsqueda considera información de las variables de estudio a nivel internacional, donde Dires (2020) en su tesis *Efecto de la práctica de responsabilidad social empresarial en la satisfacción de los empleados en Ethio Telecom*, con el fin de investigar cómo la RSE influye en la satisfacción de los empleados a través de cuatro variables, teniendo a 287 individuos como muestra, en la cual se aplicó técnicas de estadística descriptiva, dando como resultado con un nivel de significancia del 1%, una correlación significativa y positiva entre la satisfacción de los empleados y las cuatro variables independientes, que son desarrollo de recursos humanos y capital intelectual ($r=0,556$), salud y seguridad en el trabajo ($r=0,562$), justicia intra organizacional ($r=0,522$) y adaptación al cambio ($r=0,478$). En este sentido, la adopción y promoción de la RSE emerge como una estrategia efectiva para la gestión de buenas prácticas entre los colaboradores, generando impactos positivos tanto en la empresa como en su fuerza laboral.

González (2021) en su artículo "Análisis de motivaciones hacia prácticas socialmente responsables en pequeñas y medianas empresas turísticas de

Ensenada, Baja California”, publicado en la Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad, realizado en la Universidad Autónoma de Baja California (México) con el propósito de analizar la relación entre las motivaciones internas y externas con las prácticas de responsabilidad social empresarial en el ámbito, social, ambiental y económico. Esta investigación realizó encuestas, evidenciando el coeficiente de correlación de Pearson y una regresión lineal simple. Lo obtenido se identificó que las motivaciones internas presentan ($r=0.636$) están más estrechamente asociadas con las prácticas de RSE y las externas se relaciona con las prácticas medioambientales ($r=0.205$) y la relación con los grupos de interés se presenta en ($r=0.238$). De tal manera se observa la correlación entre las variables de estudio, dado que las motivaciones internas son las que muestran mayor asociación.

Rauf et al. (2021) en su artículo “Impacto de la capacitación en el trabajo, el diseño de la capacitación y el estilo de impartición de la capacitación en el desempeño de las organizaciones”, publicado en la revista Fujbe, realizado en Rawalpindi e Islamabad (Pakistán) con el fin de determinar la influencia de la capacitación en el desempeño de los empleados, para esta investigación se utilizó SPSS, estadística descriptiva, correlación, regresión y ANOVA, aplicando un cuestionario a 300 trabajadores de Indus Group of Colleges. Se evidencia una relación positiva entre las variables, representada en $r= 0.550$ con un nivel de significancia del $p<0.05$. Se afirma que la capacitación en el trabajo es necesaria con el fin de desarrollar un buen ambiente laboral y la productividad.

Purwanto et al. (2020) en su artículo “El efecto de la implementación del sistema de gestión integrado ISO 9001, ISO 14001, ISO 2200 e ISO 45001 en el desempeño de las industrias alimentarias de Indonesia”, publicado en la revista Test Engineering & Management, realizado en la Universidad de Kuala Lumpur (Malasia)

con el propósito de examinar la implementación de las normas de calidad, medio ambiente, seguridad alimentaria y seguridad sobre el desempeño empresarial, para este estudio se utilizó un modelo estructural lineal, aplicando una encuesta a 426 empleados de 44 empresas de la industria alimentaria. Se visualiza el valor Chi cuadrado, representado $629,31 > 0,5$ lo cual confirma que el modelo se ajusta e indica que todas las variables son confiables. Finalmente, se identifica que el implementar las normas ha contribuido a incrementar la conciencia en cuanto a su condición de vida y seguridad de los bienes alimenticios, y facilitar acceso a mercados emergentes.

Valls (2019) en su artículo "Rentabilidad, responsabilidad social empresarial y género en la sanidad privada española", publicado en la revista Española de Investigaciones Sociológicas, realizado en la Universidad de Almería (España) con el objetivo de conocer la relación de hospitales privados en la emisión de informes de responsabilidad social corporativa sobre la rentabilidad. Este estudio se realizó sobre una muestra de 104 hospitales, mediante el estadístico Chi-Cuadrado de Pearson, se evidenció la relación entre las variables, $\text{Pearson} = 7,294$ con un nivel de significancia de 0,007. Por lo tanto, se afirma que los centros de salud menos rentable son los que emiten principalmente informes de RSE.

Asimismo, en la revisión rigurosa en el ámbito nacional, se encontraron investigaciones importantes como las de Cueva (2021) en su tesis *El concurso de buenas prácticas laborales y la responsabilidad social en el Ministerio de Trabajo, Trujillo, periodo 2018-2019*, con la finalidad de identificar la influencia de las buenas prácticas laborales y la responsabilidad social. Esta investigación corresponde a un estudio no experimental con métodos cuantitativos, correlacionales, con una muestra de 52 servidores públicos. Se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = 0.810 (relación positiva muy alta) con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$).

De este modo, hay correlación entre las variables. En consecuencia, ejecutar las buenas prácticas laborales como políticas de igualdad, desarrollo profesional, bienestar laboral, entre otras, puede tener un impacto positivo.

Palomino (2021) en su tesis *La responsabilidad social y la sostenibilidad empresarial en los colaboradores del centro de entretenimiento y convenciones Atlantic City de Miraflores, Lima año 2020*, con el objetivo de evaluar la influencia de las mejores prácticas de responsabilidad social en la sostenibilidad empresarial entre los colaboradores del Centro de Entretenimiento y Convenciones Atlantic City de Miraflores-Lima, para ello se empleó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario de 27 interrogantes a 40 individuos como muestra, la cual, fue respaldada al aplicar el estadístico t de Student, donde los resultados mostraron valores de significancia bilateral de 0,000, siendo inferiores al umbral de $p < 0,005$. Esto quiere indicar que, la implementación de buenas prácticas de responsabilidad social tiene una influencia positiva en la percepción y participación de los colaboradores, destacando lo relevante de la gestión sostenible en el entorno profesional.

Bautista y Romero (2022) en su tesis *Ética empresarial y responsabilidad social corporativa en trabajadores de la empresa Inversiones Generales Cristian S.R.L.*, con la finalidad de examinar la conexión entre la ética empresarial y las prácticas de responsabilidad social corporativa en la compañía Inversiones Generales Cristian SRL, en la cual, se exponen las obtenciones que posibilita medir la relación entre las variables. Se observa una asociación positiva significativa con un valor de 0,822. Asimismo, el hecho de que p sea menor que 0,05 indica que existe una vinculación entre la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa en el personal de la empresa en cuestión. Esto quiere decir que, es imprescindible gestionar y promover

valores éticos entre los empleados como un componente clave para impulsar iniciativas de responsabilidad social dentro de la organización.

Gonzales (2022) en su tesis *Influencia de las buenas prácticas de gestión en el desempeño de los trabajadores basado en la norma ISO 45001 – 2018 en la empresa Alfred H. Knight del Perú – Cercado de Lima 2021*, con el propósito de determinar de qué manera las prácticas efectivas impactan en el rendimiento de los empleados en la organización Alfred H. Knight en Perú. Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y carácter causal explicativo, compuesta por 103 empleados como muestra. La alta calificación entre el compromiso de la dirección, la capacitación en seguridad y el estímulo de la participación de los trabajadores, respaldada por p-valores significativamente bajos (0.000 en todos los casos). Es por ello que, esos factores han tenido una influencia beneficiosa en el desarrollo de la empresa.

Carranza (2021) en su tesis *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto – 2020*, con el fin de examinar la relación entre la gestión administrativa y la responsabilidad social empresarial en la sucursal de la universidad mencionada. La metodología empleada se caracterizó por un análisis cuantitativo, de naturaleza descriptiva correlacional, con un diseño transversal no experimental con una muestra de 107 encuestados. Los resultados indicaron una relación moderadamente positiva ($r=0.496$; $p=0.000$) entre las variables. Se tiene en cuenta que, fomentar la integración de buenas prácticas de gestión administrativa y promover la responsabilidad social empresarial entre los colaboradores podría ser una estrategia efectiva para fortalecer el compromiso social y la contribución positiva.

De acuerdo con la investigación, se han tomado en cuenta teorías fundamentales en torno a la responsabilidad social empresarial, la cual, realzan la relevancia de las empresas en la sociedad, destacando su papel y deber en la promoción del bienestar social y la sostenibilidad.

En tal sentido, Rueda (2021) define que la responsabilidad social empresarial es la respuesta al efecto de acciones corporativas hacia la sociedad en un marco de mayor globalización y del creciente poder que ejerce, teniendo en cuenta que es percibida como portador de la ética empresarial. Además, Ayala (2021) indica que la responsabilidad social empresarial, es un término importante que establece una obligación moral con conciencia social y permite representar la buena imagen de la empresa que implica estándares culturales, sociales y legales, por ende, Forética (2021) destaca la característica de la responsabilidad social empresarial como una integración voluntaria de lo social, laboral y ambiental.

Olaya (2020) destaca los siguientes objetivos globales (ODS) en relación con la responsabilidad social que son: Velar por un modo de vida sana, impulsar el desarrollo económico y empleo digno y garantizar prácticas de producción y consumo que sean sostenibles.

En la investigación se tiene en cuenta la teoría principal de Carroll que indica que la responsabilidad social en las empresas consiste en posibilidades filantrópicas, éticas, legales y económicas que la sociedad establece en las organizaciones en un período determinado (Carroll, 2020). En ese sentido, son aspectos importantes que contribuyen al bienestar de los colaboradores.

De acuerdo con lo revisado se considera la primera dimensión, donde Carroll (2020) indicó que la responsabilidad filantrópica, abarca el comprometerse activamente en el bienestar de la sociedad. Por lo tanto, comprende el compartir

interés en base a mejorar las condiciones de los demás. En cuanto a sus indicadores se caracteriza por: iniciativas de sostenibilidad, gestión de reclamos y sugerencias, estilo de vida saludable.

Herranz y García (2021) señalan que las iniciativas de sostenibilidad se basan en sensibilizar, concienciar y ejercer influencia. En la comodidad del empleador y se mide en la responsabilidad filantrópica, ya que involucra énfasis por como percibe la persona el apoyo que le brindan. En cuanto a la gestión de reclamos y sugerencias, Fernández (2023) expresa que consiste en manejar las quejas de los clientes y se mide en esta dimensión porque es necesario tener responsabilidad con el consumidor para su satisfacción. Respecto al estilo de vida saludable, Fernández (2023) analiza el modelo de comunicación que están desarrollando las principales organizaciones de la economía social, la mejora está enfocada a la satisfacción de buscan los clientes y lo que ofrece la empresa.

Conforme a la segunda dimensión, Carroll (2020) manifestó que la responsabilidad ética, hace referencia a la confianza de la sociedad hacia la organización, la cual se espera respuesta con comportamiento adecuado y normas éticas, por ende, se refiere a los valores y a dar respuestas según a las necesidades de otro ser humano. En cuanto a sus indicadores se caracteriza por: capacitación, valores y principios y trato justo.

Rocha (2021) considera que la capacitación, es la inducción para mejorar el desempeño de cada colaborador y se mide en esta dimensión porque permite visualizar el desarrollo personal con beneficio para la empresa. Respecto a los Valores y principios, Rocha (2021) lo define como conjunto de cualidades que caracteriza a la organización y se mide en la responsabilidad ética, debido a que se rige en la reputación de la empresa. En cuanto al trato justo, Rocha (2021) afirma que

es un proceso crítico y analítico que evalúa el crecimiento de los colaboradores, en lo ético se mide por procurar brindar beneficios al personal acorde a su rendimiento.

De acuerdo con la tercera dimensión, Carroll (2020) mencionó que la responsabilidad legal, se rige en que la empresa cumpla con los diversos derechos y su misión económica logré un sistema de marco jurídico. Considerando ello, abarca las obligaciones establecidas en ley con el objetivo de asumir respaldo hacia los trabajadores. En cuanto a sus indicadores se caracteriza por: condiciones de trabajo, reconocimiento y cumplimiento de la ISO 22000.

Rocha (2021) define que las condiciones de trabajo son los recursos entregados al personal para realizar sus funciones de forma eficiente y se mide en la responsabilidad legal, ya que comprende el obedecer lo decretado por el Congreso. Con respecto al reconocimiento, Centurión (2020) señala que consiste en valorar a los colaboradores por su servicio fuera del horario laboral y se mide en esta dimensión porque es un derecho a cumplir. De acuerdo con cumplir con la ISO 22000, Gonzáles y García (2022) determinan que es el conjunto de estándares, lo cual contribuye a la empresa en relación con el desarrollo de sus productos y en lo legal se mide por el hecho de respetar lo establecido.

En base a la cuarta dimensión, Carroll (2020) manifestó que la responsabilidad económica, es la manera de obtener ganancias para que sea una organización rentable y productiva. De modo que, guarda relación con los de auditorio precios acorde a lo esperado por los clientes. En cuanto a sus indicadores se caracteriza por: precios accesibles, relación comercial y eficiencia operativa.

Contreras et al. (2020) señalan que los precios accesibles, son los costos moderados de lo que te ofrecen, se mide en esta dimensión porque se obtiene rentabilidad y a su vez clientes satisfechos. Respecto a la relación comercial, Rocha

(2021) sostiene que es el intercambio de bienes y servicios, se mide en la responsabilidad económica, debido a que se da contraprestación. En cuanto a la eficiencia operativa, Rocha (2021) define la optimización de recursos en un área determinado, de tal forma que involucra la productividad de la empresa.

En cuanto al desarrollo de la gestión de las buenas prácticas, se refiere a la base la serie de fundamentos teóricos que proporcionan promover la eficiencia y el progreso constante en las organizaciones, por lo tanto, están basadas en las acciones, políticas y estándares que una empresa adopta para diseñar prácticas en un ambiente laboral saludable y motivador, comprendiendo mejor a sus colaboradores y generando prácticas de sostenibilidad.

Por consiguiente, Murillo (2022) afirma que la gestión de las buenas prácticas son estrategias de carácter opcional, pero altamente relevantes adoptadas con la finalidad de alcanzar un objetivo estratégico y maximizar el valor social para los stakeholders. Asimismo, Martínez (2022) indica que las buenas prácticas son contribuciones significativas orientadas a generar un impacto positivo, es decir, son acciones destacadas que buscan mejorar la calidad de vida y promover la sostenibilidad en las comunidades.

La gestión de las buenas prácticas son procesos implementados para fomentar el desempeño individual y colectivo, fortalecer la cultura empresarial y lograr el éxito sostenible, implicando la intervención y dedicación de los grupos de interés.

En tal modo, implementar buenas prácticas en los colaboradores beneficia tanto a los participantes como a la organización, brindando las herramientas imprescindibles para desempeñarse de forma eficiente en sus roles, fortaleciendo su productividad y garantizando la calidad laboral, de tal manera que incremente la satisfacción de los colaboradores. Además, al implementar prácticas efectivas, éticas

y socialmente responsables, la organización mejora su imagen y reputación tanto internamente como externa.

Ramírez et al. (2022) comprenden los siguientes objetivos en base a las buenas prácticas empresariales:

- Cumplimiento legal y normativo: la empresa debe cumplir con las leyes y regulaciones aplicables en su sector.
- Promover el actuar ético.
- Sostenibilidad en cuanto a servicios y productos responsables.
- Fomentar la ética empresarial y la cultura organizacional.
- Optimizar la eficacia, rendimiento y rentabilidad de la compañía.

La perspectiva teórica ha sido desarrollada debido a la falta de una teoría establecida por un experto en la materia que explique la gestión de las buenas prácticas. Esta propuesta tiene como objetivo explicar el funcionamiento de la variable, así como sus tres dimensiones e indicadores.

Se tiene en cuenta la primera dimensión, donde Farias et al. (2021) indicaron que la evaluación del ambiente laboral en las empresas es de suma relevancia para comprender cómo los empleados perciben sus funciones y el entorno proporcionado por la organización, y cómo esto repercute en su nivel de satisfacción. En cuanto a sus indicadores, se tiene en cuenta: participación conjunta expresando decisiones y seguridad en el trabajo.

Cañizares (2019) define al trabajo en equipo como la capacidad de los individuos para colaborar de manera efectiva y coordinada con otros en la realización de tareas y proyectos. Implica competencias comunicativas de comunicación, cooperación, solución de conflictos y apoyo mutuo. El trabajo en equipo exitoso implica la sinergia y la integración de las habilidades y fortalezas individuales para

lograr metas comunes y maximizar la eficiencia y la calidad del trabajo. Mendoza y Arriola (2022) definen a la participación en decisiones como el grado en que los empleados tienen la oportunidad de involucrarse en el proceso de toma de decisiones en su lugar de trabajo. En consideración a la seguridad en el trabajo, Contreras y Lesmez (2021) lo definen como un conjunto de medidas, políticas y prácticas diseñadas para proteger la integridad física y la salud de los trabajadores en el entorno laboral. La meta fundamental de la seguridad laboral es evitar incidentes, daños corporales y con el trabajo al organizar un ambiente seguro para la salud de todos los miembros. Resulta sustancial tomar en cuenta los indicadores, para garantizar un entorno laboral efectivo, saludable y satisfactorio, lo que, a su vez, tiene efectos beneficiosos en el rendimiento laboral, la reputación y retención de talento.

De acuerdo con la segunda dimensión, Farias et al. (2021) definen a la dedicación laboral como el nivel de esfuerzo, compromiso y enfoque que un empleado pone en su trabajo. Una persona con alta dedicación laboral es alguien que muestra un fuerte compromiso con sus responsabilidades laborales, está dispuesto a trabajar arduamente para lograr los objetivos de su puesto y demuestra un interés genuino en su trabajo. En cuanto a sus indicadores se distinguen en compromiso con su función laboral, continuidad laboral y cumplimiento de normas.

Mendoza y Arriola (2022) definen que el compromiso con su función laboral la dedicación y la implicación de un empleado en el desempeño de sus responsabilidades y tareas laborales. Un empleado comprometido con su función muestra un alto grado de interés, entusiasmo y responsabilidad en su trabajo. Respecto a continuidad laboral, Mendoza y Arriola (2022) lo definen como la necesidad de quedarse en una empresa debido a la inversión realizada en ella y a la baja probabilidad de encontrar un trabajo que ofrezca beneficios y condiciones

similares. Con respecto al cumplimiento de normas, Coronado et al. (2020) lo definen como la sensación de obligación moral que siente una persona de quedarse en la organización debido a un contrato psicológico, normas sociales y regulaciones que indican que la organización ha invertido en el empleado. Por tal motivo, comprender estas dimensiones ayuda a formar acciones efectivas con la finalidad de promover un entorno laboral productivo.

Conforme a la tercera dimensión, Farias et al. (2021) sustentaron que en el desempeño de actividades se lleva a cabo tareas diarias de la empresa de acuerdo con los estándares y criterios de excelencia, cumpliendo con los requisitos legales y éticos, buscando constantemente mejorar y superar las expectativas. En efecto, quiere decir que implica la ejecución de tareas y responsabilidades de manera eficiente, efectiva y ética, siendo un componente esencial de las buenas prácticas, ya que está relacionado con el bienestar de los empleados con un impacto destacado en el comportamiento individual e institucional. En cuanto a sus indicadores se distinguen en rendimiento laboral, comportamiento ético y adaptación al cambio.

Respecto al rendimiento laboral, Cañizares (2019), lo define como la eficiencia y efectividad con la que se realizan las actividades laborales para lograr los resultados deseados, que implica la capacidad de completar las tareas asignadas en el tiempo estipulado, alcanzar metas establecidas y generar resultados de alta calidad. Teniendo en cuenta el comportamiento ético, Cañizares (2019) lo define como la adhesión a principios y valores morales en el desempeño de las actividades laborales, la cual, implica actuar de manera íntegra, honesta y responsable, respetando los derechos y dignidad de los demás. El comportamiento ético promueve la confianza, el respeto y la reputación positiva tanto a nivel individual como organizacional. Cañizares (2019) resalta que la adaptación al cambio puede implicar una variedad de

habilidades y actitudes, como la flexibilidad, la resiliencia, la capacidad de aprendizaje y la disposición para abrazar nuevas formas de hacer las cosas. Un buen desempeño de estos indicadores aporta a alcanzar los objetivos empresariales, al trabajo armonioso entre los compañeros y al mantenimiento de una formación ética y de excelencia en el lugar de trabajo.

En base a lo mencionado, se tiene en consideración lo indicado por Ayala (2021) donde enfatiza que la responsabilidad social empresarial influye en las buenas prácticas, la cual tiene el objetivo de reducir el impacto adverso en el medio ambiente y mejorar las condiciones laborales. De esta manera, se fomenta una cultura corporativa más responsable y sostenible que engloba los elementos de gestión de la corporación.

Por consiguiente, tenemos definiciones básicas de la terminología empleada en el estudio:

Buenas prácticas. Son acciones que se consideran modelos a seguir, siendo efectivos, eficientes, éticos y exitosos en diversos ámbitos como en los negocios, trayendo consigo la mejora continua individual y colectivamente.

Estándares. Son pautas definidas que contribuyen a garantizar la excelencia de la práctica en un área determinada, y fomentan la mejora continua y el intercambio de conocimientos entre organizaciones.

Ética. Son principios morales que direccionan las decisiones y acciones responsables y sostenibles de la empresa en sus actividades, buscando el equilibrio entre el beneficio económico y de la humanidad.

Filantrópica. Abarca aquellas iniciativas que a menudo están alineadas a los principios y su propósito es beneficiar a la sociedad sin buscar una ganancia económica.

Gestión. Es la serie de actividades efectuadas para planificar, organizar, dirigir y controlar las funciones de una empresa con la finalidad de conseguir resultados óptimos.

Globalización. Implica el proceso de la economía a nivel mundial, la cual tiene mayor integración el comercio y los flujos financieros, pero también mediante ideas y conocimientos.

Moral. Consiste en ser partícipes de asuntos o procesos sociales, específicamente tiene el objetivo de servir como elemento protector frente a la vulnerabilidad que caracteriza a la mayoría de las personas.

Productividad. Es un comportamiento importante que se enfoca en el rendimiento de cada colaborador, lo cual involucra las capacitaciones para que desarrollen un mejor desempeño.

Sostenibilidad. Es un desarrollo que satisface necesidades, considerando equilibrar lo económico, ambiental y social, que se debe abordar sin comprometer a las futuras generaciones.

Stakeholders. Son todas las partes que están afectadas por las decisiones y actividades de una compañía, las cuales pueden ser empleados, proveedores, clientes, accionistas, comunidad local, otros grupos o participantes que están involucrados en las operaciones y resultados.

Ambiente laboral. Es el entorno en el que los empleados realizan sus tareas y colaboran entre sí.

Sinergia. Se refiere a la colaboración en equipo que genera resultados mejores que los esfuerzos individuales.

Adaptación al cambio. Implica la habilidad de ajustarse y prosperar en un ambiente en constante evolución.

Compromiso. Es la dedicación y lealtad de los empleados hacia su trabajo y las metas propuestas de la organización.

Resiliencia. Es la aptitud de recuperarse y mantener un rendimiento eficaz frente a desafíos y adversidades.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es básica, porque busca el progreso científico mediante la expansión de conocimientos y poco se preocupa de la aplicación del descubrimiento. De tal manera, Quezada (2021) indica que la investigación básica comprende un procedimiento estructurado que combina el método científico con etapas tanto de razonamiento deductivo como inductivo.

La investigación es correlacional, debido a que tiene como propósito establecer la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas. En ese sentido, Kumar y Gautam (2020) definen que la investigación correlacional dispone el propósito de determinar el nivel de relación entre variables.

El enfoque es cuantitativo, puesto que solicita de la recopilación de datos para su estudio y se espera afirmar la hipótesis. Es por lo que, Babatunde (2020) menciona que el enfoque cuantitativo implica la medición de variables numéricas que posibilita un análisis estadístico de los datos recolectados.

Diseño de investigación

La investigación cuenta con un diseño no experimental, donde las variables de estudio no son manipuladas, sino que se observan y analizan en su contexto habitual viendo la relación existente entre ellas. En ese aspecto, López y Diez (2020) denotan que en los diseños no experimentales incluyen la elección de la muestra.

En última instancia, el estudio adopta un corte de estudio transversal, dado que las técnicas e instrumentos se aplicarán en una sola ocasión, considerando que las unidades de análisis respondieron los cuestionarios en única vez. Por tal motivo, López y Diez (2020) señalan que las investigaciones de corte transversal se utilizan cuando se analiza una variable en un único instante.

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Shukla (2020) indican que la población hace referencia a la totalidad de elementos de los cuales se busca obtener información y cada uno de ellos tiene características particulares. El tipo de población es finita, por el hecho que se contabiliza el número de personal en restaurante de comida rápida situado en el centro comercial el polo de Santiago de Surco, el cual está conformado por 60 trabajadores de acuerdo con el registro de la coach del establecimiento (McDonald's).

Muestra

La muestra no se lleva a cabo como tal, ya que la población es reducida, por lo tanto, se analizó al conjunto de participantes, además se cuenta con la accesibilidad y disposición de las unidades de análisis. Babatunde (2020) informa que, si no se dispone de todas las partes de la población, los estudios deben utilizar muestras aleatorias. Sin embargo, no es necesario utilizar una muestra si toda la población está completamente disponible en el momento de la recopilación de datos.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Existe relación entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Existe relación entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Existe relación entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

2.4. Variables y operacionalización

Oyola (2021) enfatiza que una variable es un atributo, propiedad o característica observable que puede adoptar un rango de valores.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable responsabilidad social empresarial

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Carroll (2020) define que la responsabilidad social empresarial se basa en desarrollo sostenible que genera a la empresa buscar direccionarse hacia un comportamiento responsable y al aplicarlo se tiene una ventaja competitiva. | Se evalúa acorde a cuatro dimensiones son: responsabilidad filantrópica, ética, legal y económica, lo que consta de 12 indicadores que permiten construir 24 ítems. | Responsabilidad filantrópica Responsabilidad Ética Responsabilidad Legal Responsabilidad económica | - Iniciativas de sostenibilidad - Gestión de reclamos y sugerencias - Estilo de vida saludable - Capacitación - Valores y principios - Trato justo - Condiciones de trabajo - Reconocimiento - Cumplimiento de la ISO 22000 - Precios accesibles - Relación comercial - Eficiencia operativa | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |

Tabla 2*Cuadro de operacionalización de la gestión de las buenas prácticas*

| Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Murillo (2022) sostiene que la gestión de las buenas prácticas hace referencia al proceso mediante el cual las organizaciones implementan y supervisan estrategias y acciones sustanciales con el objetivo de promover la ética, responsabilidad social y el cumplimiento de las normativas legales. | La evaluación de la gestión de las buenas prácticas está basada en tres aspectos clave: ambiente laboral, dedicación laboral y el desempeño de actividades, estas dimensiones se desglosan en nueve indicadores, lo que da lugar a 18 elementos medibles | Ambiente laboral Dedicación laboral Desempeño de actividades | - Trabajo en equipo - Participación en decisiones - Seguridad en el trabajo - Compromiso con su función laboral - Continuidad laboral - Cumplimiento de normas - Rendimiento laboral - Comportamiento ético - Adaptación al cambio | 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se hace uso de dos cuestionarios, las cuales son herramientas que miden las variables de forma independiente con la intención de asociarlas, los mismos que fueron sometidos a procesos de confiabilidad y validez, lo que refleja información óptima para su aplicación.

Salvador et al. (2021) indican que la encuesta es un método sistemático empleado para recopilar información al obtener respuestas a interrogantes dirigidas a un grupo de individuos con el propósito de describir las particularidades de la población a la que pertenecen.

De tal manera, Pacheco et al. (2020) sostienen que la validez es el comprobar la información recogida para saber el nivel de medición de las variables establecidas.

Tabla 3

Resultados de validez de contenido por juicios de expertos

| Jueces expertos | Cuestionario de responsabilidad social empresarial | Cuestionario de gestión de las buenas prácticas |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Mg. Mario Edgar Chura Alegre | Aplicable | Aplicable |
| Mg. Graciela Margot Vejarano García | Aplicable | Aplicable |
| Mg. Jorge Alonso Ramos Chang | Aplicable | Aplicable |

Los resultados de los juicios de expertos ayudan a garantizar la calidad, validez y rigor académico de una tesis, lo que es esencial para el éxito de la investigación y su aceptación en la comunidad académica.

Instrumento I. Cuestionario de la responsabilidad social empresarial

La aplicación de la encuesta virtual es un mecanismo importante que permite medir las cuatro dimensiones de la responsabilidad social empresarial como son: responsabilidad filantrópica, ética, legal y económica, tal instrumento está considerando seis ítems para cada dimensión, asimismo se aplicó la escala de Likert que cuenta 5 alternativas.

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario de la responsabilidad social empresarial*

| Características | Descripción |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del cuestionario: | Escala de responsabilidad social empresarial |
| Autoras: | Ariana Milena Huaman Sayas Ruth Najarai Choton Garcia |
| Ámbito de aplicación: | McDonald's, sucursal en Santiago de Surco |
| Unidades de información: | Colaboradores de la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco, |
| Objetivo: | Evaluar objetivamente la responsabilidad social empresarial en los empleados de la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco |
| Escala de medición: | Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| Normas de calificación: | Se medirán mediante baremos |

Este cuestionario presenta valores adecuados de confiabilidad, es decir, los items considerados son consistentes para medir la variable que indican medir, como es el caso de la responsabilidad social empresarial.

Tabla 5*Resultados de confiabilidad del cuestionario de responsabilidad social empresarial*

| Dimensiones | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------------------|------------------|-----------------|
| Responsabilidad filantrópica | 0.872 | 6 |
| Responsabilidad ética | 0.726 | 6 |
| Responsabilidad legal | 0.750 | 6 |
| Responsabilidad económica | 0.829 | 6 |
| Total | 0.944 | 24 |

Se muestra los resultados de la fiabilidad actual instrumento de responsabilidad social empresarial. Estos resultados muestran una confiabilidad alta con un valor de 0.872 para la dimensión responsabilidad filantrópica, 0.726 para la dimensión responsabilidad ética, en cuanto a la dimensión responsabilidad legal es 0.750, por

último, se presenta un valor de 0.829 para la dimensión responsabilidad económica, dando como total una confiabilidad muy alta (0.944). Esto muestra que el instrumento es adecuado para recolectar datos de muestra.

Instrumento II. Cuestionario de la gestión de las buenas prácticas

El uso del cuestionario virtual es esencial para el estudio de las dimensiones de la gestión de las buenas prácticas, lo que da lugar a 6 elementos para cada dimensión, donde a través de la escala de Likert se tiene 5 alternativas.

Sürücü y Maslakçı (2020) afirman que la confiabilidad se refiere a la constancia de los valores medidos cuando se realizan múltiples mediciones en las mismas condiciones y con el mismo instrumento de medición.

Tabla 6

Ficha técnica del cuestionario de la gestión de las buenas prácticas

| Características | Descripción |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre del cuestionario: | Escala de gestión de las buenas prácticas |
| Autor(es): | Ariana Milena Huaman Sayas Ruth Najarai Choton Garcia |
| Ámbito de aplicación: | McDonald's, sucursal en Santiago de Surco |
| Unidades de información: | Colaboradores de la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco, |
| Duración: | Aproximadamente 10 minutos |
| Objetivo: | Evaluar imparcialmente la gestión de las buenas prácticas en los empleados de la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco |
| Materiales: | Google Forms |
| Escala de medición: | Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| Normas de calificación | Se medirán mediante baremos |

El análisis de fiabilidad de esta prueba se desarrolló con el estadígrafo alfa de Cronbach, considerando que la escala es politómica o en escala de Likert.

Tabla 7*Resultados de fiabilidad del cuestionario de gestión de las buenas prácticas*

| Dimensiones | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|--------------------------|------------------|-----------------|
| Ambiente laboral | 0.813 | 6 |
| Dedicación laboral | 0.827 | 6 |
| Desempeño de actividades | 0.853 | 6 |
| Total | 0.939 | 18 |

Se muestra lo obtenido de la fiabilidad del actual instrumento de gestión de las buenas prácticas. Estos resultados muestran una confiabilidad alta con un valor de 0.813 para la dimensión ambiente laboral, 0.827 para la dimensión de dedicación laboral, por último, se evidencia un valor de 0.853 para la dimensión de desempeño de actividades, dando como total una confiabilidad muy alta (0.939). Esto muestra que la herramienta es adecuada para recolectar datos de muestra.

2.6. Procedimientos

Se efectuó una exhaustiva exploración para conocer la problemática y abordarla en su nivel global, Latinoamérica, nacional y local, la cual está comprendida en los últimos 5 años, verificando el marco teórico obtenido de tesis y artículos científicos, esta investigación resulta de tipo básica, porque se centra en generar un conocimiento teórico sin necesariamente buscar aplicaciones inmediatas, además es correlacional porque pretende saber la relación de las variables de estudio, donde se analiza a los 60 participantes registrados por el coach del establecimiento y se considera la hipótesis tanto general como específicas, teniendo en cuenta que se solicitó permiso a la empresa para que tengan conocimiento sobre el estudio a desarrollar y el estimar el consentimiento informado de la población, como también el mencionar que se aplicará el cuestionario de recolección de datos, explicando que

para su elaboración se consideró diversos aspectos importantes a mejorar, de tal manera que sea validada por expertos y su confiabilidad resulta el alfa de Cronbach.

2.7. Análisis de datos

El proceso para la prueba de hipótesis es aplicado a través del formulario de Google y se obtuvo bases de datos en Excel y después se exportaron al SPSS versión 26 para su revisión, la confiabilidad de cada uno de los instrumentos surge mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach, estimado que el cuestionario tiene una escala de Likert.

Se realizó un análisis estadístico descriptivo para expresarlos en tablas de frecuencia con sus respectivos gráficos y de acuerdo con ello establecer la relación entre las variables.

Posteriormente, se lleva a cabo la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov considerando que son más de 50 datos. En base a los resultados de la prueba de normalidad, se concluyó que la prueba de hipótesis debe llevarse a cabo utilizando la prueba no paramétrica Rho de Spearman, teniendo en cuenta el grado de correlación con las puntuaciones que se muestran en la tabla posteriormente.

Finalmente, fue necesario llevar a cabo la observación y el análisis de los resultados proporcionados por cada una de las variables y dimensiones, con el propósito de elaborar las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

2.8. Aspectos éticos

Se toma en cuenta las normas éticas de la Universidad Autónoma del Perú, asimismo respeta los parámetros establecidos por dicha institución, donde se emplean las normas de redacción APA 7, según lo planteado por el vicerrectorado de investigación. El desarrollo de los instrumentos surge de manera independiente de los trabajadores de la empresa McDonald's ubicada en Santiago de Surco, la cual son

valorados de forma equitativa. Finalmente, se cumple con lo definido por la universidad en tema del incide de similitud y documentación necesaria.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 8

Resultados descriptivos de la variable responsabilidad social empresarial

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 11 | 18,3 |
| Regular | 39 | 65,0 |
| Bueno | 10 | 16,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 8 refleja a 60 colaboradores que representan el 65% de los encuestados, la cual observan que la responsabilidad social empresarial se aplica de manera regular, el 17% manifiestan que la RSE es buena y el 18,33% consideran que se realiza una mala implementación de la variable. Esto evidencia que la responsabilidad social empresarial en la empresa McDonald's no se encuentra adecuadamente desarrollada.

Tabla 9

Resultados descriptivos de la variable gestión de las buenas prácticas

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 16 | 26,7 |
| Regular | 34 | 56,7 |
| Bueno | 10 | 16,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 9, muestran a 60 trabajadores que reflejan el 57% de los encuestados, la cual consideran que hay una gestión en las buenas prácticas de manera regular, el 17% manifiestan que la gestión de prácticas es buena y el 27% indican que se realiza una mala gestión de la variable. Esto confirma que la gestión de buenas prácticas en McDonald's no se encuentra correctamente evaluada.

3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial

Tabla 10

Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad filantrópica

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 16 | 26,7 |
| Regular | 36 | 60,0 |
| Bueno | 8 | 13,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 10, presentan que del 100% de los colaboradores, el 60% perciben que la responsabilidad filantrópica está regular, el 13,33% señalan que la dimensión aplicada es buena y el 27% manifiestan que se realiza una mala gestión referente a lo filantrópico. Esto hace notar la necesidad de abordar y mejorar la responsabilidad filantrópica en la franquicia McDonald's.

Tabla 11

Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad ética

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 15 | 25,0 |
| Regular | 38 | 63,3 |
| Bueno | 7 | 11,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 11, presentan que del 100% de los trabajadores, el 63,33% consideran que la responsabilidad ética está regular, el 12% indican que la dimensión aplicada es buena y el 25% perciben que no se cumple con lo establecido, es decir, es malo. Esto evidencia que la responsabilidad ética en la empresa McDonald's no hay énfasis en una medición autónoma.

Tabla 12*Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad legal*

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 11 | 28,3 |
| Regular | 39 | 56,7 |
| Bueno | 10 | 15,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 12, se evidencia que del 100% de los colaboradores, el 57% indican que la responsabilidad legal está regular, el 15% perciben que la dimensión aplicada es buena y el 28,33% muestran que hay un mal cumplimiento en cuanto a las obligaciones que involucra. Esto refleja que la responsabilidad legal en la empresa McDonald's no se visualiza un seguimiento referente a cumplir con las condiciones de trabajo.

Tabla 13*Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad económica*

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 23 | 38,3 |
| Regular | 27 | 45,0 |
| Bueno | 10 | 16,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 13, presentan que del 100% de los colaboradores, el 45% consideran que la responsabilidad económica está regular, el 17% indican que la dimensión aplicada es buena y el 38,33% perciben que no se cumple con lo establecido, es decir, es malo. Es notable que la responsabilidad económica en McDonald's no se evidencia una eficiencia operativa.

Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión de las buenas prácticas

Tabla 14

Resultados descriptivos de la dimensión ambiente laboral

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 17 | 28,3 |
| Regular | 36 | 60,0 |
| Bueno | 7 | 11,7 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 14, se puede observar que del 100% de los colaboradores, el 60% mencionan que el ambiente laboral está regular, el 12% indican que la dimensión se lleva a cabo de buena manera y el 28,33% perciben que se realiza una mala supervisión. Esto muestra que el ambiente laboral de la empresa McDonald's no presenta énfasis en cuanto al trabajo en equipo, participación en la toma de decisiones y seguridad en dicho ambiente.

Tabla 15

Resultados descriptivos de la dimensión dedicación laboral

| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 13 | 21,7 |
| Regular | 38 | 63,3 |
| Bueno | 9 | 15,0 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 15, reflejan que del 100% de los colaboradores, el 63,33% observa que la dedicación laboral está regular, el 15% perciben que la dimensión se aplica de buena manera y el 22% denotan que existe una mala evaluación en lo referente a la entrega de cada trabajador. Esto evidencia que la dedicación laboral de la empresa McDonald's no presenta adecuadamente un compromiso, continuidad y cumplimiento de normas.

Tabla 16

Resultados descriptivos de la dimensión desempeño de actividades

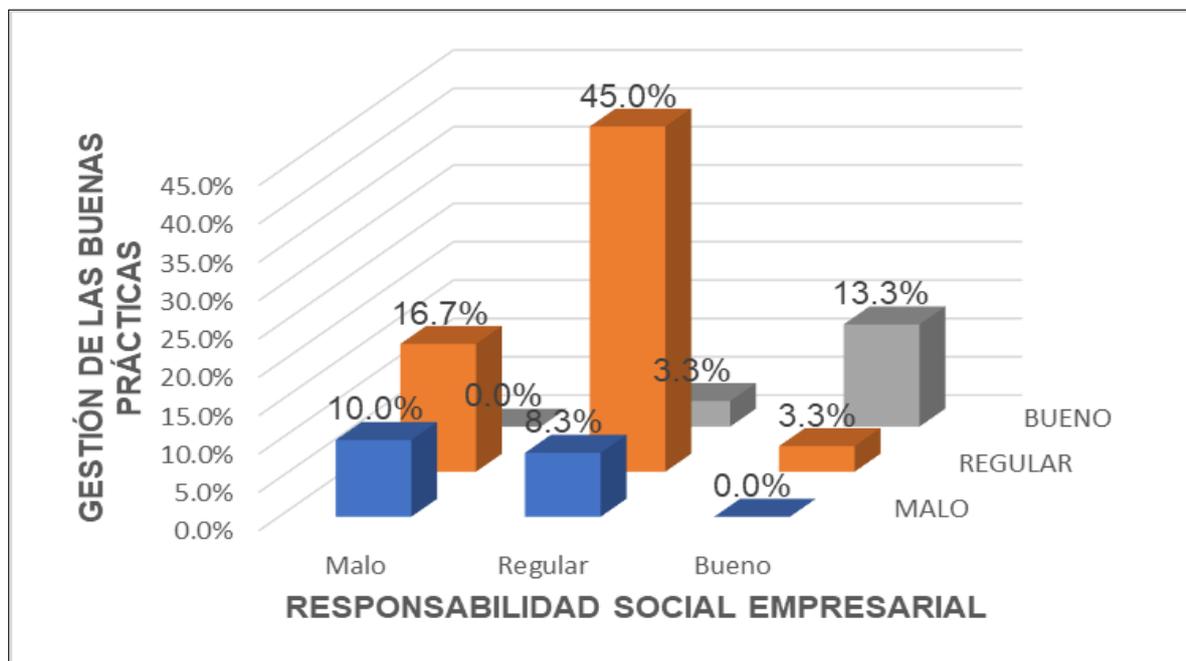
| | Colaboradores | Porcentaje |
|---------|---------------|------------|
| Malo | 16 | 26,7 |
| Regular | 33 | 55,0 |
| Bueno | 11 | 18,3 |
| Total | 60 | 100,0 |

La tabla 16, se evidencia que del 100% de los colaboradores, el 55% visualiza que el desempeño de actividades está regular, el 18,33% indican que la dimensión se aplica de buena manera y el 27% perciben que se realiza un mal análisis en cuanto la adaptación y rendimiento. Esto refleja que el desempeño de actividades de la empresa McDonald's se lleva a cabo, pero no hay el compromiso esperado.

3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Figura 1

Análisis porcentual de la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas



En la figura 1, se visualiza que el 10% de los colaboradores ha considerado que la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas se

relacionan en un rango malo, el 45% menciona que las dos variables se relacionan en un rango regular y el 13% considera que se relacionan en un rango bueno. Estos hallazgos demuestran que las variables presentan una tendencia significativa con el aspecto que sea válida según lo realizado en la prueba hipótesis.

3.4. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho. Las variables responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas presentan una distribución normal.

Ha. Las variables responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas difieren una distribución normal.

Tabla 17

Resultado de la prueba de normalidad de las variables

| | | Responsabilidad social empresarial | Gestión de las buenas prácticas |
|------------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| N | | 60 | 60 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 68,40 | 55,52 |
| | Desv. Desviación | 16,513 | 13,629 |
| Máximas diferencias extremas | Absoluto | 0,211 | 0,132 |
| | Positivo | 0,211 | 0,132 |
| | Negativo | -0,127 | -0,065 |
| Estadístico de prueba | | 0,211 | 0,132 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | 0,000 ^c | 0,011 ^c |

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 17 se muestran los datos obtenidos de las pruebas de normalidad realizadas a las variables responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas. Se observa un nivel de significancia de 0.011 para la variable gestión de las buenas prácticas y de 0.000 para la variable responsabilidad social empresarial. Estos resultados indican que los puntajes de las variables no presentan una

distribución de contraste normal ($\text{sig.} < 0.05$), lo que permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se evidencia que la prueba de hipótesis debe realizarse con una prueba no paramétrica siendo para el caso la prueba de Rho de Spearman.

3.5. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

H_a. Existe relación significativa entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Tabla 18

Resultado de la correlación de las variables responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas

| | | Gestión de las buenas prácticas | |
|-----------------|------------------------------------|---------------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Responsabilidad social empresarial | Coefficiente de correlación | 0,737** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 60 |

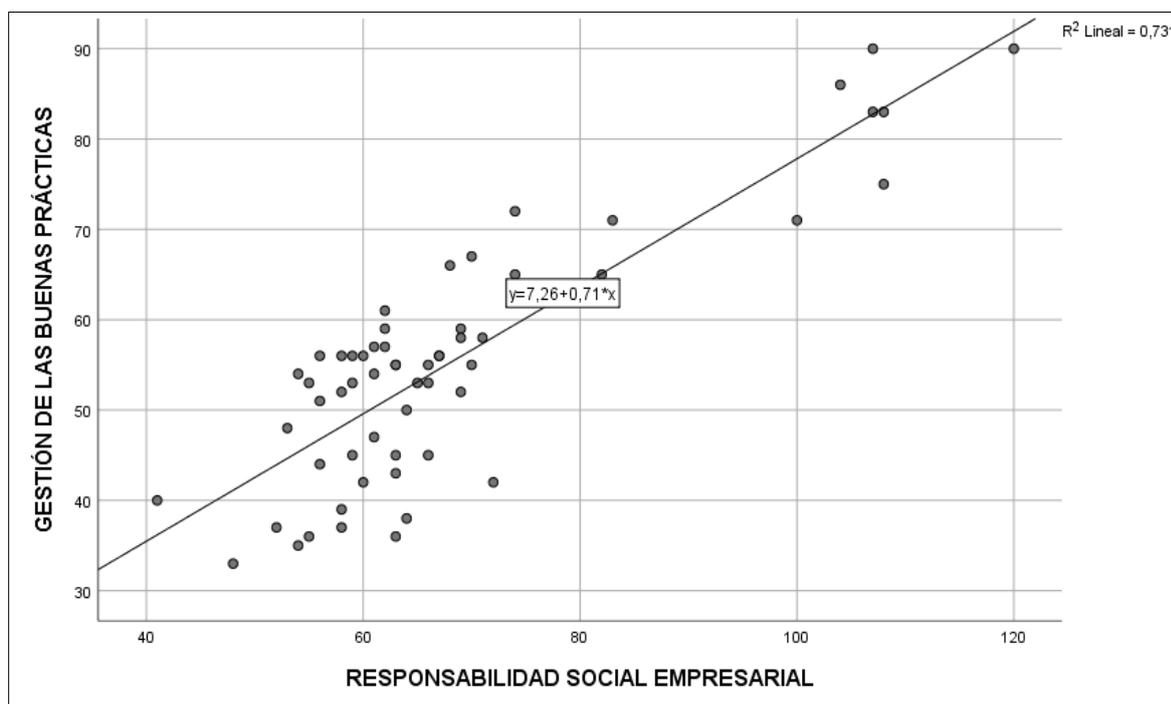
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados presentados en la tabla 18 revelan la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de buenas prácticas. En este contexto, se nota un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior a 0.05. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y la rechaza de la hipótesis nula. Además, se destaca un coeficiente de correlación de 0.737, señalando una

correlación positiva alta de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la franquicia McDonald's de Santiago de Surco.

Figura 2

Diagrama de dispersión de las variables responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas



La figura 2 proyecta lo obtenido del gráfico de dispersión de puntos entre las variables de responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas, donde se aprecia una tendencia positiva y directa. Esto implica que mientras incrementen los puntajes de responsabilidad social empresarial, también lo hacen los puntajes de gestión de las buenas prácticas, según las evaluaciones proporcionadas por las unidades de información o los colaboradores de la empresa McDonald's de Santiago de Surco.

Contraste de la hipótesis específica 1

H_0 . No existe relación significativa entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

H₁. Existe relación significativa entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Tabla 19

Resultado de correlación de la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas

| | | | Gestión de las buenas prácticas |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Rho de Spearman | Responsabilidad filantrópica | Coefficiente de correlación | 0,490** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Lo presentado en la tabla 19 revelan la relación entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de buenas prácticas. En este contexto, se nota un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior a 0.05. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y la rechaza de la hipótesis nula. Además, se destaca un coeficiente de correlación de 0.490, señalando una correlación positiva moderada según la percepción de los colaboradores de la empresa McDonald's de Santiago de Surco.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

H₂. Existe relación significativa entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Tabla 20*Resultado de correlación de la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas*

| | | Gestión de las buenas prácticas | |
|----------|-----------------|---------------------------------|---------|
| Rho de | Responsabilidad | Coeficiente de correlación | 0,846** |
| Spearman | ética | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Lo presentado en la tabla 20 revelan la relación entre la responsabilidad ética y la gestión de buenas prácticas. En este contexto, se nota un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior a 0.05. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y la rechaza de la hipótesis nula. Además, se destaca un coeficiente de correlación de 0.846, señalando una correlación positiva alta según la percepción de los colaboradores de la empresa McDonald's de Santiago de Surco.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

H₃. Existe relación significativa entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Tabla 21*Resultado de correlación de la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas*

| | | Gestión de las buenas prácticas | |
|----------|-----------------|---------------------------------|---------|
| Rho de | Responsabilidad | Coeficiente de correlación | 0,535** |
| Spearman | legal | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Lo evidenciado en la tabla 21 revelan la relación entre la responsabilidad legal y la gestión de buenas prácticas. En este contexto, se nota un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior a 0.05. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y la rechaza de la hipótesis nula. Además, se destaca un coeficiente de correlación de 0.535, señalando una correlación positiva moderada de acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa McDonald's de Santiago de Surco.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

H₄. Existe relación significativa entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Tabla 22

Resultado de correlación de la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas

| | | Gestión de las buenas prácticas | |
|----------|-----------------|---------------------------------|---------|
| Rho de | Responsabilidad | Coeficiente de correlación | 0,619** |
| Spearman | económica | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Lo reflejado en la tabla 22 revelan la relación entre la responsabilidad económica y la gestión de buenas prácticas. En este contexto, se nota un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior a 0.05. Este hallazgo respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y la rechaza de la hipótesis nula. Además, se destaca un coeficiente de correlación de 0.619, señalando una correlación positiva moderada de

acuerdo con la percepción de los colaboradores de la empresa McDonald's de Santiago de Surco.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Conforme con la investigación el objetivo general es analizar la relación entre la responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.

Los cuestionarios virtuales utilizados en la recopilación de datos fueron evaluados por expertos según criterios de validez y confiabilidad, resultando en una confiabilidad significativamente alta. Respecto a la variable de responsabilidad social empresarial, se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0.944, en tanto que, para la variable de gestión de buenas prácticas, se registró un valor de alfa de Cronbach de 0.939. En consecuencia, se evidencia que ambos valores superan el umbral de 0.737, indicando una confiabilidad sustancial, lo cual respalda la continuidad de la investigación.

En relación con los hallazgos derivados de la prueba de hipótesis general, aplicando el estadístico Rho de Spearman, se identifica una correlación positiva altamente significativa entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en la empresa McDonald's de Santiago de Surco ($\rho=0,737$, $\text{sig.}=0,000$). Estos hallazgos coinciden con los resultados presentados por Dires (2020) en su tesis *Efecto de la práctica de responsabilidad social empresarial en la satisfacción de los empleados en Ethio Telecom*, con un nivel de significancia del 1%, se observa una correlación Rho de Spearman significativa y positiva entre la satisfacción de los empleados y las cuatro variables independientes: desarrollo de recursos humanos y capital intelectual ($r = 0,556$), salud y seguridad en el trabajo ($r = 0,562$), justicia intra organizacional ($r = 0,522$) y adaptación al cambio ($r = 0,478$), por ende, una sólida RSE y la implementación de buenas prácticas no solo benefician a la empresa, sino que también contribuyen positivamente al bienestar y la satisfacción de los colaboradores, fortaleciendo así la relación entre la organización y su personal.

Además, la compañía recibe reconocimiento y establece una ventaja competitiva sostenible a largo plazo. Se tiene en cuenta que, estos resultados se ajustan con lo mencionado por Cueva (2021) en su tesis *El concurso de buenas prácticas laborales y la responsabilidad social en el Ministerio de Trabajo, Trujillo, periodo 2018-2019*, se evidencia la relación positiva con el coeficiente de correlación Pearson = 0.810 con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$). En tal sentido, se realiza el implementar la responsabilidad social empresarial a través del control de buenas prácticas en la industria de comida rápida, contribuyendo así al bienestar de la sociedad y fortaleciendo la posición competitiva de la empresa en el mercado. Ayala (2021) menciona que la implementación de la RSE en las empresas de comida rápida busca minimizar el impacto negativo en el medio ambiente, así pues, busca mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores, promoviendo una cultura corporativa más sostenible.

En relación con el resultado de la comprobación de la hipótesis específica 1, se obtiene una correlación positiva moderada ($\rho = 0.490$, con $\text{sig.} = 0.000$) entre la responsabilidad filantrópica y gestión de las buenas prácticas en la empresa McDonald's de Santiago de Surco. Aquellos resultados concuerdan con lo obtenido por Gonzáles (2021) en su artículo "Análisis de motivaciones hacia prácticas socialmente responsables en pequeñas y medianas empresas turísticas de Ensenada, Baja California", se identificó que las motivaciones internas presentan ($r = 0.636$) mayor grado de asociación con las prácticas de RSE y las externas se relaciona con las prácticas medioambientales ($r = 0.205$) y la relación con los grupos de interés se presenta en ($r = 0.238$). En base a ello, se debería considerar y fortalecer las motivaciones internas dentro de las organizaciones como un componente esencial para promover e implementar prácticas socialmente responsables de manera efectiva

y sostenible. Los resultados coinciden con lo obtenido por Palomino (2021) en su tesis *La responsabilidad social y la sostenibilidad empresarial en los colaboradores del centro de entretenimiento y convenciones Atlantic City de Miraflores, Lima año 2020*, donde los resultados mostraron valores de significancia bilateral de 0,000, siendo inferiores al umbral de $p < 0,005$, se indica que la empresa debería tener un enfoque integral, fomentar la motivación interna, integrar prácticas filantrópicas y de buenas prácticas, promover la sostenibilidad empresarial y priorizar la transparencia en la comunicación de las acciones de responsabilidad social. Carroll (2020) indica que la responsabilidad filantrópica, abarca el comprometerse activamente en el bienestar de la sociedad. Por lo tanto, comprende el compartir interés en base a mejorar las condiciones de los colaboradores.

En cuanto al resultado de la comprobación de la hipótesis específica 2, se obtiene una correlación de nivel alto ($\rho = 0.846$, con $\text{sig.} = 0.000$) entre la responsabilidad ética y gestión de las buenas prácticas en la empresa McDonald's de Santiago de Surco, la cual, se ajusta con lo mencionado por Rauf et al. (2021) en su artículo "Impacto de la capacitación en el trabajo, el diseño de la capacitación y el estilo de impartición de la capacitación en el desempeño de las organizaciones". Se evidencia una relación positiva entre las variables, representada en $r = 0.550$ con un nivel de significancia del $p < 0.05$. La capacitación en el trabajo no solo mejora las habilidades individuales de los empleados, sino que también practica sus valores y principios lo que conlleva el generar un desempeño óptimo en la empresa. Los resultados concuerdan con lo obtenido por Bautista y Romero (2022) en su tesis *Ética empresarial y responsabilidad social corporativa en trabajadores de la empresa Inversiones Generales Cristian SRL*, se observa una asociación positiva significativa con un valor de 0,822. Asimismo, el hecho de que p sea menor que 0,05 indica que

existe una vinculación entre la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa en los trabajadores de la empresa en cuestión. Es por lo que, se debería tener una estrategia integral que promueva y fortalezca la ética empresarial en todos los niveles de la organización. Carroll (2020) manifestó que la responsabilidad ética espera respuesta con comportamiento adecuado y normas ética. En consecuencia, es sustancial el cumplimiento normativo en las prácticas diarias de trabajo.

En relación con el resultado de la comprobación de la hipótesis específica 3, se obtiene una correlación moderada ($\rho=0.535$; $\text{sig.}=0.000$) entre la responsabilidad legal y gestión de las buenas prácticas en la empresa McDonald's de Santiago de Surco. Los resultados obtenidos por Purwanto et al. (2020) en su artículo "El efecto de la implementación del sistema de gestión integrado ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 e ISO 45001 en el desempeño de las industrias alimentarias de Indonesia", se visualiza el valor Chi cuadrado, representado $629,31 > 0,5$ lo cual confirma que el modelo se ajusta e indica que todas las variables son confiables. En consecuencia, la implementación de normas ha demostrado ser una estrategia efectiva para elevar la conciencia entre los empleados en relación con la mejora de la calidad y seguridad de los productos alimenticios. Los resultados concuerdan con lo obtenido por Gonzales (2022) en su tesis *Influencia de las buenas prácticas de gestión en el desempeño de los trabajadores basado en la norma ISO 45001 – 2018 en la empresa Alfred H. Knight del Perú – Cercado de Lima 2021*, se muestra una alta calificación entre las variables de estudio ($\text{sig. } 0.000$ en todos los casos). Entonces, se refleja el respaldo de seguir las normas y prácticas de gestión establecidas para contribuir positivamente con el desempeño de los trabajadores encaminada hacia el éxito general de la empresa. Carroll (2020) menciona que la responsabilidad legal, considera el respaldo hacia los trabajadores. Por ello, es crucial tener en cuenta las

condiciones laborales, reconocimiento y el cumplimiento de la ISO 22000, para garantizar que los alimentos sean seguros desde la producción hasta el consumo final, protegiendo a todos los involucrados.

En relación con el resultado de la comprobación de la hipótesis específica 4, se obtiene una correlación positiva moderada ($\rho=0.619$; $\text{sig.}=0,000$) entre la responsabilidad económica y gestión de las buenas prácticas en la empresa McDonald's de Santiago de Surco. Aquellos resultados se ajustan con lo obtenido por Valls (2019) en su artículo "Rentabilidad, responsabilidad social empresarial y género en la sanidad privada española", se evidenció la relación entre las variables, Pearson = 7,294 con un nivel de significancia de 0,007. En este aspecto, las buenas prácticas en la responsabilidad social proporcionan una buena imagen que permite maximizar sus ganancias y genera ventaja competitiva. Los resultados coinciden con lo obtenido por Carranza (2021) en su tesis *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto – 2020*, se indica una relación moderadamente positiva ($r=0.496$; $p=0.000$) entre las variables, se destaca la importancia de fomentar la integración de buenas prácticas de gestión administrativa y promover la RSE entre los colaboradores como una estrategia clave para fortalecer el compromiso social y la contribución positiva de la empresa. Carroll (2020) manifiesta que la responsabilidad económica implica generar beneficios para que una organización sea rentable y productiva. En este sentido, está vinculada a la fijación de precios que satisfagan las expectativas de los clientes, manteniendo una eficiencia operativa.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Referente al objetivo general, se llega a la conclusión que se presenta una fuerte correlación positiva entre las variables responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en la empresa McDonald's, representado en un resultado estadístico ($Rho=0.737$; $sig.=0,000$). A tal efecto, se explica en los resultados descriptivos que una proporción de empleados perciben que la responsabilidad social empresarial se sitúa en un rango regular con un 65%, que es similar a la percepción con la gestión de las buenas prácticas en un nivel regular de 56.67%. Por consiguiente, a medida que la empresa aplique con mayor énfasis la responsabilidad social empresarial, provoca una mejora en la gestión de las buenas prácticas, que permitirá tener un control de los colaboradores, lo que a su vez incrementará su participación en lo filantrópico, ético, legal, económico y se hará destacable frente a las demás empresas del sector de comida rápida.

En el objetivo específico 1, se concluye que la relación entre la variable gestión de las buenas prácticas y la dimensión responsabilidad filantrópica en la empresa McDonald's tienen una relación positiva moderada, tal y como lo reflejan en los resultados obtenidos ($Rho=0.490$; $sig.=0,000$). En este sentido, se detalla en los resultados descriptivos, que indican que una parte del total de empleados perciben que la responsabilidad filantrópica está en un nivel regular con un 60%, que es similar a la percepción con la gestión de las buenas prácticas en un rango regular de 56.67%. En consecuencia, a medida que la empresa aplique más enfoque en la responsabilidad filantrópica, habrá un progreso en cuanto a la gestión de las buenas prácticas, que generará el implementar iniciativas de sostenibilidad, gestionar los reclamos y sugerencias y contar con el estilo de vida saludable del personal.

En relación con el objetivo específico 2, se percibe una correlación positiva alta entre las variables responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en la

empresa McDonald's, representado en un resultado ($Rho=0.846$; $sig.=0,000$). En este aspecto, se define en los resultados descriptivos, que indican que una parte del total de empleados perciben que la responsabilidad ética se encuentra en un rango regular con un 63.3%, que es similar a la percepción con la gestión de las buenas prácticas en un nivel regular de 56.67%. Por lo tanto, a medida que la empresa se centre en la responsabilidad ética, se evidenciará un desarrollo de gestión en las buenas prácticas, enfocado a mejorar las capacitaciones, contar con un trato justo y resaltar los valores y principios.

En el objetivo específico 3, se concluye que hay una correlación positiva moderada ($Rho=0.535$; $sig.=0.000$) entre la responsabilidad legal y gestión de las buenas prácticas en la empresa McDonald's. En este contexto, se destaca la información proporcionada por los resultados descriptivos, donde indican que una cantidad significativa de empleados percibe tanto la responsabilidad legal como la gestión de las buenas prácticas en niveles regulares, ambos con un 56.67%. Por consiguiente, al enfocarse en la responsabilidad legal, la empresa experimentará un avance en la implementación de buenas prácticas, dirigido a optimizar las circunstancias laborales, brindar reconocimiento a los empleados y asegurar el cumplimiento de la norma ISO 22000.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 4, se presenta una correlación positiva alta entre las variables responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas, representado en un resultado ($Rho=0.619$; $sig.=0,000$). En este aspecto, se define en los resultados descriptivos, que indican que una proporción considerable de empleados perciben que la responsabilidad ética se encuentra en un nivel regular con un 45%, siendo similar a la percepción con la gestión de las buenas prácticas en un nivel regular de 56.67%. Es por lo que, al priorizar la responsabilidad económica, la

empresa experimentará un progreso en la implementación de buenas prácticas, con un enfoque dirigido a fortalecer la accesibilidad de precios, mejorar las relaciones comerciales y mantener una eficiencia operativa.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

En relación a la conclusión general, demuestra una correlación positiva considerable entre las variables de responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas, se recomienda a los encargados de la sucursal de McDonald's en el distrito de Santiago de Surco, ejecutar estrategias de proyecto benéfico, asesoramiento y monitoreo para que los colaboradores tengan un enfoque en lo filantrópico, ética, legal y económico, además esto genera un destacable reconocimiento en el mercado y a su vez aumenta la rentabilidad. Las acciones por realizar son:

- Desarrollar programas de concientización (talleres y material informativo) sobre la responsabilidad social empresarial entre los empleados.
- Brindar incentivos y reconocimientos para motivar la participación de los empleados en actividades filantrópicas y éticas.
- Realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de prácticas éticas, sociales y legales en todas las áreas operativas de la empresa.
- Fomentar la transparencia en la comunicación interna y externa a través de la retroalimentación constante.

Respecto a la conclusión específica 1, en el que presenta una correlación positiva moderada y considerablemente significativa entre la responsabilidad filantrópica y gestión de las buenas prácticas, se sugiere a los encargados de la empresa McDonald's que se lleve a cabo actividades relacionadas al voluntariado para incentivar a ser sostenibles y construir una sociedad justa y equitativa, asimismo con los colaboradores se haría énfasis en su estilo de vida saludable en cuanto a pausas activas y como gestionar reclamos y sugerencias del público. Las acciones por realizar son:

- Establecer programas de voluntariado que permitan a los empleados participar en actividades filantrópicas y comunitarias.
- Implementar programas de bienestar para los colaboradores: pausas activas, programas de actividad física y orientación sobre hábitos alimenticios saludables.
- Brindar capacitación a los colaboradores sobre cómo gestionar de manera efectiva los reclamos y sugerencias del público.

Referente a la conclusión específica 2, en el que muestra una correlación positiva alta entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas, se recomienda a los coaches desarrollar capacitaciones para fortalecer el desempeño de los empleados, de igual manera llevar un control para medir el cumplimiento de normas de seguridad alimentaria. Las acciones por realizar son:

- Incorporar ejemplos prácticos y casos relacionados a cómo influye lo ético en el rendimiento de los colaboradores.
- Crear sesiones donde se lleve interacción de cada empleador en base a su práctica de valores y principios.
- Establecer un sistema de seguimiento para evaluar las buenas prácticas en el trabajo diario.

En cuanto a la conclusión específica 3, en el que presenta una correlación positiva moderada entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas, se recomienda a los encargados realizar un cronograma sobre las actividades a realizar en la jornada laboral, mantener a los colaboradores informados sobre sus derechos y también explicarles lo que conlleva la RSE. Las acciones por realizar son:

- Crear un cronograma de actividades para asegurar la distribución eficiente del tiempo y recursos.

- Realizar periódicamente revisiones de políticas legales.
- Establecer un canal de comunicación para abordar dudas o inquietudes relacionadas con los derechos laborales.

En cuanto a la conclusión específica 4, en el que muestra una correlación positiva entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas, se recomienda a los coaches implementar un programa donde se especifique la importancia de ser eficientes para así lograr relaciones comerciales y sobre todo contar con un equilibrio en lo económico y bienestar de comunidad. Las acciones por realizar son:

- Incluir módulos que proporcionen herramientas para mejorar la eficiencia.
- Desarrollar políticas y prácticas que constituyan la sostenibilidad de la comunidad en la que se encuentra la empresa.

REFERENCIAS

- Aparicio, I. (2021). *La gestión del sector restaurantes de comida rápida y su relación con la responsabilidad social empresarial en el distrito de Lince en el año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]. Repositorio de la Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2137/TL-Aparicio%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ávila, G., Varona, F., Ochoa, M., & Ávilas, J. (2022). La responsabilidad social empresarial en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas. *Ciencias Holguin*, 29(1), 2-11. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471004/181574471004.pdf>
- Ayala, C. (2021). La Responsabilidad Social Corporativa: Concepto, ámbito de aplicación, grupos de interés y objetivos. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 54(21), 173-198. <https://publicaciones.rcumariacristina.net/AJEE/article/view/462/370>
- Babatunde, O. (2020). *Método de investigación cuantitativa*. Olasile.
- Bautista, J., & Romero, K. (2022). *Ética empresarial y responsabilidad social corporativa en trabajadores de la empresa inversiones generales Cristian SRL* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2281/TESIS%20DE%20ETICA%20EMPRESARIAL%20Y%20RSC%20\(4\).pdf?sequence=1](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2281/TESIS%20DE%20ETICA%20EMPRESARIAL%20Y%20RSC%20(4).pdf?sequence=1)
- Cañizares, J. (2019). El rol de la responsabilidad social empresarial para las microempresas: ¿Qué tanto se cumplen las buenas prácticas? *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 107-115 <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1651/1842>

- Carranza, M. (2021). *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto – 2020* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de la Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4444/Marisol_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carroll (2020). *Modelo Carroll y la responsabilidad social empresarial*. Horizonte.
- Centro Mexicano de Filantropía (2020, setiembre). *Listado de Reconocimiento de las Mejores Prácticas de RSE 2020*. Cemefi. <https://valor-compartido.com/cemefi-entrega-reconocimiento-de-las-mejores-practicas-de-rse-2020/>
- Centurión, J. (2020). *El pago de las horas extras a los trabajadores de confianza para proteger la remuneración laboral en el excedente a la jornada máxima* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7466/Centuri%20Santisteban%20Juan%20Jos%c3%a9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conexión Esan (2019, agosto). *¿La responsabilidad social corporativa es solo para empresas grandes?* Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-responsabilidad-social-corporativa-es-solo-para-empresas-grandes>
- Contreras, O., & Lesmez, J. (2021). Enmarcando la seguridad y la salud en el trabajo: entre lo reglamentario, lo estratégico y lo moral. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(90), 101-122. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2874/2166>
- Contreras, Y., Lucero, L., Quintero, J., Doncel, C., & López, O. (2020). *Plan de responsabilidad social para la mejora de la compañía Alkosto* [Tesis de

pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/33956/ycontrerasle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 1(60), 72-90. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>

Cueva, C. (2021). *El concurso de buenas prácticas laborales y la responsabilidad social en el Ministerio de Trabajo, Trujillo, periodo 2018-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69432/Cueva_HCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dires, H. (2020). *Effect of corporate social responsibility practice on employee satisfaction in ethio telecom* [Tesis de maestría, St. Mary's University]. Repositorio de la St. Mary's University. http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/5618/1/After%20defence%20Hana_Final_Thesis%5b21%5d.pdf

Environmental Performance Index (2022, diciembre). *Resultados del EPI 2022*. EPI. <https://epi.yale.edu/epi-results/2022/component/epi>

Espejo, J., & Gómez, J. (2022). *La importancia de la responsabilidad social empresarial en el sistema contable de las empresas del sector de la construcción de la ciudad de san José de Cúcuta* [Tesis de pregrado, Universidad de Paula Santander]. Repositorio de la Universidad de Paula Santander. <https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/7993?locale-attribute=en>

- Farias, Á., Macias, M., Zambrano, L., & Gómez, N. (2021). El ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral como prevención del estrés en los empleados. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 62-80
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384030>
- Fernández, W. (2023). *Influencia de las iniciativas de responsabilidad social empresarial en la satisfacción del cliente en Perú* [Tesis doctoral, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3d0f0e75-1d20-411f-b0c8-5284f8f145cc/content>
- Forética (2021, setiembre). *España: Destino Agenda 2030. La acción empresarial como palanca para la recuperación. VI Informe*. Forética.
http://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://foretica.org/wp-content/uploads/2021/09/Informe_ODS_Foretica_2021.pdf
- González, L., & García, E. (2022). Implementación de un sistema de gestión de una calidad e inocuidad alimentaria en una comercializadora de alimentos. *Conciencia tecnológica*, 63(1), 1-11.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8746284>
- Gonzales, M. (2022). *Influencia de las buenas prácticas de gestión en el desempeño de los trabajadores en salud y seguridad basado en la norma ISO 45001 – 2018 en la empresa Alfred H. Knight del Perú – Cercado de Lima 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19141/Gonzales_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- González, V. (2021). Análisis de motivaciones hacia prácticas socialmente responsables en pequeñas y medianas empresas turísticas de Ensenada, Baja California. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad*, 4(21), 1-18. <https://ambiente-sustentabilidad.org/index.php/revista/article/view/170/173>
- Herranz, J., & García, S. (2021). La comunicación de los objetivos de desarrollo sostenible en las organizaciones de la Economía Social. *CIRIEC Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 10(1), 165-191. http://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/CIRIEC_101_07_Herranz_Caballero.pdf
- Insead (2022, mayo). *The Global Talent Competitiveness Index 2022: The Tectonics of Talent: Is the World Drifting Towards Increased Talent Inequalities?* Fontainebleau. <https://www.insead.edu/sites/default/files/assets/dept/fr/gtci/GTCI-2022-report.pdf>
- Kumar, C., & Gautam A. (2020). *Correlation*. Springer Nature Suiza
- López, A., & Diez, T. (2020). *El debate entre lo cualitativo y lo cuantitativo de cara a la investigación educativa hacia el 2030*. La Habana.
- Martínez, C. (2022). *Buenas prácticas de responsabilidad social empresarial de las grandes empresas del sector alimenticio del Distrito Metropolitano de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27896/1/fca-cpo-martinez%20carla.pdf>
- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,

6(4), 6057-6073. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4835>

Murillo, L. (2022). ¿Cómo genera valor el emprendimiento social de inclusión sociolaboral? Propuesta metodológica para la identificación y análisis de buenas prácticas. *Revesco: Revista De Estudios Cooperativos*, 1(40), 1-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8400481>

Olaya, S. (2020). La responsabilidad social empresarial y los objetivos de desarrollo sostenible como complemento organizacional. *Revista Virtual de Estudiantes de Contaduría Pública*, 1(1), 1-9. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16502/1/OlayaHerreraStefania_2020_ResponsabilidadSocialEmpresarial.pdf

Oyola, A. (2021). La variable. *Revista del cuerpo médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 90 - 93. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rcmhnaaa/v14n1/2227-4731-rcmhnaaa-14-01-90.pdf>

Pacheco, P., Bertheau, R., & Lorenzo, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista educare*, 24(3), 205-223. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23885/1/20%20posso%20validez%20y%20confiabilidad.pdf>

Palomino, J. (2021). *La responsabilidad social y la sostenibilidad empresarial en los colaboradores del centro de entretenimiento y convenciones Atlantic City de Miraflores, Lima año 2020* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7813/palominogj.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- Purwanto, A., Putri, R., Ahmad, A., Asbari, M., Bernarto, I., Santoso, P., & Sihite, O. (2020). The Effect of Implementation Integrated Management System ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 and ISO 45001 on Indonesian Food Industries Performance. *Test Engineering & management*, 82(1), 1454-1469. <http://ur.aeu.edu.my/747/1/3078-ArticleText-5603-1-10-202002291-2-17.pdf>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación*. Marcombo.
- Ramírez, M., Guamán, N., & Vayas, E. (2022). Buenas prácticas empresariales en el Ecuador. Año 2021. *Revista Internacional de Humanidades*, 14(4), 21-32. <https://journals.eagora.org/revHUMAN/article/view/4132/2510>
- Rauf, A., Shaq, M., Haseeb, A., Wahid, S., & Ahmed, S. (2021). Impact of on job training, training design and training delivery style on organizations performance. *Fujbe*, 5(2), 31-41. https://www.researchgate.net/publication/348650153_Impact_of_On_Job_Training_Training_Design_and_Training_Delivery_Style_on_Organizations_Performance
- Rocha, L. (2021). Estudio teórico sobre responsabilidad social en organizaciones no lucrativas: dimensiones, variables e indicadores. *Revista de Adenag*, 1(11), 1-20. <http://revista.adenag.org.ar/index.php/ediciones/article/view/39/253>
- Rueda, R. (2021). *La responsabilidad social universitaria*. Académica Española.
- Salvador, J., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y documentación. *Revista española de documentación científica*, 44(2), 295-305. <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1322/2086>
- Shukla, S. (2020). *Concepto de población y muestra*. Indore.

- Silva, Y., & Jaramillo, J. (2022). Responsabilidad social empresarial en el matadero industrial costa oriental del lago. *Negotium*, 18(53), 5-19. <https://www.proquest.com/docview/2688601874/fulltextpdf/70cf19a4faf74819pq/2?accountid=187086>
- Stakeholders (2021, setiembre). *Sostenibilidad: Alta prioridad*. Stakeholders https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/edici_n_124_web
- Sürücü, L., & Maslakçı, A. (2020). Validity And Reliability In Quantitative Research, *BMIJ*, 8(3), 2694-2726. https://www.researchgate.net/publication/344379869_Veracity_and_Reliability_in_Quantitative_Research
- Valls, M. (2019). Rentabilidad, responsabilidad social empresarial y género en la sanidad privada española. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 16(8), 111-128. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7073090.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de</p> | <p>Objetivo general Analizar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.</p> <p>Objetivos específicos Analizar a relación entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa</p> | <p>Hipótesis general Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la responsabilidad filantrópica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's,</p> | Variable 1: Responsabilidad Social Empresarial | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
| | | | Responsabilidad filantrópica | <ul style="list-style-type: none"> - Iniciativas de sostenibilidad - Gestión de reclamos y sugerencias - Estilo de vida saludable | <ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | Responsabilidad ética | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Valores y principios - Trato justo | |
| Responsabilidad legal | <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Reconocimiento - Cumplimiento de la ISO 22000 | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023? ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023? ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023? ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas</p> | <p>McDonald's, Santiago de Surco – 2023. Analizar a relación entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023. Analizar a relación entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023. Analizar la relación entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de</p> | <p>Santiago de Surco – 2023. Existe relación entre la responsabilidad ética y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023. Existe relación entre la responsabilidad legal y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco – 2023. Existe relación entre la responsabilidad económica y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de</p> | <p>Responsabilidad económica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precios accesibles - Relación comercial - Eficiencia operativa | <p>Variable 2: Gestión de las buenas prácticas</p> | |
| | | | <p>Dimensiones</p> | <p>Indicadores</p> | <p>Escala de medición</p> |
| | | | <p>Ambiente laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Participación en decisiones - Seguridad en el trabajo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | <p>Dedicación laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con su función laboral - Continuidad laboral - Cumplimiento de normas | |
| | | | <p>Desempeño de actividades</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento laboral - Comportamiento ético - Adaptación al cambio | |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| en los colaboradores de la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023? | la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023. | la empresa McDonald's, Santiago de Surco - 2023. | | |
| Nivel - diseño de investigación | Población y muestra | Instrumentos | | Estadísticos utilizados |
| Tipo: Básica Diseño: Transversal Enfoque: No experimental | Población: 72 colaboradores de la sucursal de McDonald's de Santiago de Surco Muestra: CENSAL 72 colaboradores de la sucursal de McDonald's de Santiago de Surco | Variable 1: Responsabilidad social empresarial Instrumentos: Cuestionario de responsabilidad social empresarial Variable 2: Gestión de las buenas prácticas Instrumentos: Cuestionario de gestión de las buenas prácticas | | Estadísticos descriptivos Tablas y gráficos estadísticos Medidas de dispersión: Desviación estándar Estadísticos inferenciales Rho de Spearman |

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Instrucciones. El cuestionario incluye una serie de enunciados, que te permitirán describir tu percepción acerca de la responsabilidad social empresarial en la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco. Te solicitamos responder de manera sincera a cada uno de los ítems, de acuerdo con tus pensamientos y acciones. Tu participación será altamente valorada y aportará a un entendimiento de la empresa.

| | | | | |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

| | | Puntajes | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| RESPONSABILIDAD FILANTRÓPICA | | | | | | |
| 1 | Cumples con las políticas ambientales de reciclaje dentro del establecimiento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Participas activamente en las actividades de voluntariado que promueve la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Brindas una solución rápida ante un reclamo de los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Consideras que la opinión del cliente es importante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Te brindan información nutricional sobre el menú de tu refrigerio. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | La empresa aplica pausas activas durante la jornada laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| RESPONSABILIDAD ÉTICA | | | | | | |
| 7 | Se realizan capacitaciones continuas en el establecimiento sobre normas de conducta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Te proporcionan una retroalimentación de tus funciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Consideras que el personal practica los valores establecidos por la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Cumples con las normas de seguridad alimentaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | La empresa te brinda un salario adecuado al mercado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Percibes que hay una distribución equitativa de funciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| RESPONSABILIDAD LEGAL | | | | | | |
| 13 | Respetan el tiempo establecido de refrigerio. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 14 | La empresa cuenta con inducción sobre la prevención de accidentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Recibes algún beneficio e incentivo por meta lograda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | La organización te brinda oportunidad de desarrollo profesional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Recibes información acerca de la responsabilidad social empresarial. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Consideras que se refuerza la seguridad alimentaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| RESPONSABILIDAD ECONÓMICA | | | | | | |
| 19 | Los precios son competitivos en relación con la competencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Los precios van acorde a la calidad ofrecida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Consideras que la empresa busca un equilibrio entre sus intereses económicos y el bienestar de la comunidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Percibes que la empresa realiza contribuciones significativas a organizaciones benéficas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Se toma en cuenta los protocolos para la elaboración de cada producto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Optimizas los recursos disponibles para brindar la mejor atención a los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Instrucciones. El cuestionario consta de enunciados breves, que te facilitará describir tus acciones positivas dentro de la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco. Para tal finalidad, te solicitamos que respondas con sinceridad a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, en base a tus opiniones y comportamientos. Apreciamos tu colaboración, ya que permitirá una mejor percepción de la franquicia.

| | | | | |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
|----------|---------------|------------|-----------------|------------|

| | | Puntajes | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| AMBIENTE LABORAL | | | | | | |
| 1 | Se fomenta un ambiente de respeto, confianza y cooperación con tus compañeros de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Se observa una comunicación efectiva y una distribución equitativa de tareas entre los compañeros de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | La empresa fomenta tu participación en la toma de decisiones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Tienes la libertad de proponer mejoras en tu área de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Se promueve un ambiente de trabajo con medidas adecuadas para prevenir accidentes laborales. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Consideras que la empresa responde apropiadamente frente a situaciones de emergencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DEDICACIÓN LABORAL | | | | | | |
| 7 | Muestras entusiasmo al realizar tus labores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Muestras disposición para realizar tareas adicionales cuando es necesario. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Te brindan incentivos para tu crecimiento laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Muestras intención de permanecer en la empresa a largo plazo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Cumples con las normas, políticas y reglamentos de la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Respetas y valoras la diversidad, igualdad e inclusión en el entorno laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 13 | Estás comprometido con el crecimiento de la empresa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Cumples con tus responsabilidades laborales dentro de los plazos establecidos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Demuestras honestidad, integridad y transparencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Fomentan y premian tu comportamiento ético. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Muestras una actitud proactiva frente a los cambios en tu entorno laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | La empresa te provee las herramientas necesarias para que te adaptes a nuevas circunstancias. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 3. Ficha de validación de juicio de expertos

Validación del instrumento: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Responsabilidad social empresarial

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: RAMOS CHANG
JORGE ALONSO DNI: 40968849**

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Gestión de las buenas prácticas

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: RAMOS CHANG
JORGE ALONSO DNI: 40968849**

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA DNI: 17936741

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.: MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA DNI: 17936741

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Documento de consentimiento informado



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES

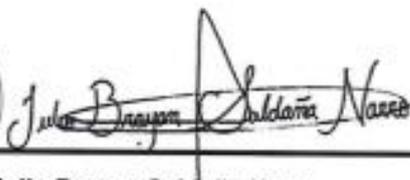
El Director de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú

Presente.-

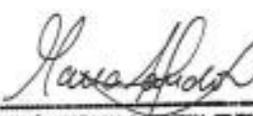
Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar mis cordiales saludos deseándole éxitos en la labor que desempeña en bien de la sociedad, a nombre de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú queremos hacer de su conocimiento que las estudiantes Ruth Najaraí Choton Garcia y Ariana Milena Huaman Sayas se encuentran desarrollando su tesis titulada: "Responsabilidad social empresarial y gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de McDonald's, Santiago de Surco - 2023" por lo que solicito amablemente se le pueda dar las facilidades e información necesaria para culminar con éxito esta etapa de su vida universitaria.

Sin otro en particular, agradecimiento de ante mano su gentil concurrencia me despido con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,



Mag. Julio Brayan Saldaña Narro
Director de la Escuela Profesional de Administración de Empresas



MARÍA VICTORIA ESCOBEDO
Gerente de Recursos Humanos
OPERACIONES ARCOS DORADOS DE PERÚ S.A.

Anexo 5. Informe de coincidencias

ARIANA MILENA HUAMAN SAYAS RUTH NAJARAI C... TESIS PARA ... [↔ Cambiar a la nueva versión](#) [📄 Detalles de la entrega](#)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTION Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MCDONALD'S, SANTIAGO DE SURCO – 2023

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS
ARIANA MILENA HUAMAN SAYAS
ORCID: 0000-0002-9991-4691
RUTH NAJARAI CHOTON GARCIA
ORCID: 0000-0002-6519-6142

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISEP

Compartir

Página 1 de 105

Fuentes principales **Todas las fuentes**

64 Exclusiones por similitud

15%
Similitud general

0 **Marcas de alerta**

15% **Similitud general**

1 repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET 8%

2 hdl.handle.net INTERNET 2%

3 repositorio.ucv.edu.pe INTERNET 1%

4 Universidad César Vallejo el 201... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

5 Universidad Privada San Juan Ba... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

Detalles del documento

AI

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| R30 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| R31 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| R32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | | | | | |
| R33 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| R34 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | | | | |
| R35 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | | | | |
| R36 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 |
| R37 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | | |
| R38 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | | |
| R39 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| R40 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | | | |
| R41 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | | | |
| R42 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | | | |
| R43 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | | | |
| R44 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | | | |
| R45 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | | | |
| R46 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | | | |
| R47 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | | | | |
| R48 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | | | |
| R49 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | | | |
| R50 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | | | |
| R51 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | | |
| R52 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | |
| R53 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | | |
| R54 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | |
| R55 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | | |
| R56 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | |
| R57 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | |
| R58 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | |
| R59 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | | |
| R60 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | | | |

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción para mejorar la responsabilidad social empresarial y la gestión de las buenas prácticas en los colaboradores de la empresa McDonald's de Santiago de Surco, 2023

7.1. Presentación

En el dinámico entorno empresarial actual, es reconocible la creciente importancia de asumir un compromiso sólido con la responsabilidad social empresarial y la implementación de la gestión de las buenas prácticas. Este plan de acción no solo representa un paso significativo hacia la alineación de las operaciones con valores éticos y sostenibles, sino que también se posiciona como un elemento fundamental para mejorar la cohesión interna y la reputación externa de la sucursal de McDonald's en Santiago de Surco. Al abrazar estos principios, no solo se elevará la calidad de su entorno laboral, sino que también contribuirán de manera positiva y tangible a la comunidad.

La finalidad del plan es establecer un marco sólido y coherente para integrar la RSE y las buenas prácticas en todas las operaciones diarias. Al hacerlo, se busca fomentar una cultura organizacional basada en la ética, la sostenibilidad y la responsabilidad social, lo que beneficiará a los empleados como a la comunidad en general, mediante la incorporación de capacitaciones, sistemas de reconocimiento y participación comunitaria, donde los colaboradores sean agentes de cambio positivo tanto dentro como fuera de las instalaciones de McDonald's.

Al llevarse a cabo este plan de acción, anticipamos mejoras sustanciales en diversos aspectos clave de la franquicia. La capacitación enfocada no solo fortalecerá la comprensión de los colaboradores sobre RSE y buenas prácticas, sino que también impulsará la cohesión del equipo, promoviendo un ambiente laboral más colaborativo

y motivador. La implementación de sistemas de reconocimiento incentivará la excelencia individual, creando un efecto positivo en el ánimo y el rendimiento laboral. Además, la participación en iniciativas comunitarias no solo reforzará los lazos con la comunidad, sino que también contribuirá a una imagen de marca más positiva y socialmente responsable.

En conclusión, este plan de acción representa un compromiso significativo con el bienestar tanto interno como externo de la sucursal. Al abrazar la responsabilidad social y las buenas prácticas, no solo se elevará la calidad de vida de los colaboradores, también se aportará a la sostenibilidad de la comunidad que nos rodea.

En cuanto a la misión, visión y valores, se ha moldeado para una mejor comprensión:

Misión

Proporcionar comida de calidad, servicio rápido y limpieza en un ambiente acogedor para ofrecer una experiencia placentera a sus clientes, manteniendo una dedicación a la responsabilidad social corporativa y contribuyendo positivamente a las comunidades en las que operan.

Visión

Ser reconocida como la cadena líder a nivel mundial en restaurantes de comida rápida, manteniendo su compromiso con la calidad, la continua innovación y la satisfacción del cliente.

Valores

Calidad. Compromiso con la excelencia en la elaboración de alimentos y atención al cliente, asegurando estándares de calidad en cada producto ofrecido.

Servicio. Enfoque en la satisfacción del cliente, ofreciendo un servicio rápido, eficiente y amigable en cada interacción.

Integridad. Conducir nuestras operaciones y relaciones comerciales con sinceridad y ética en todo momento.

Responsabilidad. Dedicación a las comunidades en las que estamos presentes, aportando de manera positiva mediante programas de responsabilidad social corporativa.

Innovación. Buscar constantemente formas de mejorar, ajustarse a las fluctuantes exigencias del mercado y ofrecer nuevos productos y servicios.

Matriz FODA:

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <h1>MATRIZ FODA</h1> | <h2>FORTALEZAS</h2> <ul style="list-style-type: none">• 121 países y crecimiento internacional acelerado (F1).• Porcentaje de ventas aumenta internacionalmente (F2).• Menú base en todo el mundo (F3).• Amplia publicidad (F4).• Control de las etapas de distribución (F5). | <h2>DEBILIDADES</h2> <ul style="list-style-type: none">• Clausura de sus propios locales cuando estos no cumplen los estándares de calidad autoestablecidos (D1).• Alta rotación de personal (D2).• Pérdida de control de sus franquicias (D3).• Baja satisfacción del cliente (D4). |
| <h2>OPORTUNIDADES</h2> <ul style="list-style-type: none">• Ampliación del mercado, 99% aún no es cliente de McDonalds (O1).• Nuevo mercado de comida saludable (O2).• Experimentación y personalización de los menús (O3). | <h2>ESTRATEGIA FO</h2> <ul style="list-style-type: none">• Aprovechar el actual crecimiento internacional para potenciar la cantidad de clientes actuales (F1, O1, O2).• Aprovechar los rangos distintos de edad para fomentar la comida sana fijándolo en el menú base (F3, O3). | <h2>ESTRATEGIA DO</h2> <ul style="list-style-type: none">• Experimentar con los nuevos mercados más saludables adaptando el menú para aumentar la satisfacción del cliente y personal. (O3,D4).• Estudiar cómo retener al personal con incentivos más personalizados (O3, D2). |
| <h2>AMENAZAS</h2> <ul style="list-style-type: none">• Campañas prosalud, antiobesidad y comida chatarra (A1).• Rápida incorporación de competidores al mercado (A2).• Distintos sustitutos y competidores dependiendo de cada país (A3).• Fuerte y agresiva competencia internacional (A4). | <h2>ESTRATEGIA FA</h2> <ul style="list-style-type: none">• Fomentar de manera eficaz campañas pro salud aprovechando el estrecho lazo con clientes y la amplia publicidad que posee. (F4, A1).• Analizar y mejorar el bajo crecimiento nacional, en términos de venta, y compararlo con el crecimiento acelerado que ocurre en el exterior. (F1,F2, A4). | <h2>ESTRATEGIA DA</h2> <ul style="list-style-type: none">• Retener al personal mediante horarios más flexibles y metas con bonos (A2, A3, D2).• Disminuir los niveles de sal en los productos para dar una mejor imagen de bienestar y demostrar preocupación tanto por el cliente como de su personal (A3, D4). |

PLAN DE ACCIÓN

| Acción | ¿Qué? | ¿Cómo? | ¿Con qué? | ¿Cuándo? | ¿Quién? | ¿Cuánto? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| Desarrollo de programas para la toma de conciencia por expertos de la RSE. | El programa abordará los siguientes aspectos de la RSE: Filantropía: involucramiento de la empresa en causas sociales. Ética: comportamiento moral y responsable de la empresa. Legalidad: cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Economía: impacto positivo de la empresa en la economía. | Creación de sesiones de formación interactivas, talleres participativos y material informativo atractivo y accesible. | Material didáctico, presentaciones multimedia y recursos visuales. Talento humano y expertos en RSE. | Marzo 2024 | Gerentes de turno | 2 500 soles |
| Implementar un programa de bienestar para los empleados, destacando la importancia de un estilo de vida saludable. | El programa incluirá las siguientes actividades: Pausas activas durante la jornada laboral Orientación sobre hábitos alimenticios saludables | Las pausas activas se realizarán cada 2 horas, durante 15 minutos. Se realizarán actividades como estiramientos, ejercicios de respiración o caminatas. La orientación sobre hábitos alimenticios saludables se ofrecerá a través de talleres, charlas o materiales | Talento humano | Marzo 2024 | Gerentes de turno | Sin costo |

| | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|------------------|-----------|
| | | informativos. Se abordarán temas como la importancia de una dieta equilibrada, la reducción del consumo de azúcar y grasas saturadas, y la importancia de la hidratación. | | | | |
| Incorporar sesiones de ejemplos prácticos y casos relacionados a cómo influye lo ético en el rendimiento de los colaboradores. | Las actividades específicas que se podrían realizar dentro de las sesiones: Juegos de roles: Los participantes pueden asumir roles diferentes, para representar situaciones en las que se ponen en práctica los valores y principios de la empresa. Debates: Los participantes pueden discutir sobre temas relacionados con los valores y principios de la empresa. Elaboración de proyectos: Los participantes pueden trabajar | Las sesiones se llevarán a cabo en un lugar cómodo y adecuado para la interacción. | Gerente de tienda | Marzo 2024 | Gerentes y coach | Sin costo |

| | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|-------------------------|-------------|
| | en equipo para elaborar proyectos que reflejen los valores y principios de la empresa. | | | | | |
| Establecer un canal de comunicación para abordar dudas o inquietudes relacionadas con los derechos laborales. | El canal de comunicación permitirá a los colaboradores plantear sus dudas o inquietudes relacionadas con los derechos laborales. | El canal de comunicación se implementará a través de un correo electrónico, un formulario web o una línea telefónica. | Gerentes de tienda | Marzo 2024 | Todos los colaboradores | Sin costo |
| Incluir módulos que proporcionen herramientas para mejorar la eficiencia. | El programa incluirá módulos que proporcionen herramientas para mejorar la eficiencia en las operaciones de la empresa. | Los módulos se centrarán en temas como: Reducción de costos: Cómo identificar y eliminar costos innecesarios. Mejora de la productividad: Cómo aumentar la producción con los mismos recursos. | Talento humano | Marzo 2024 | Gerentes de turno | 1 000 soles |

| | | | | | | |
|--------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--------------------|
| | | Optimización de procesos: Cómo mejorar la eficiencia de los procesos existentes. | | | | |
| TOTAL | | | | | | s/.3 500.00 |

Anexo 8. Evidencias

