



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UNA
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DE
SALUD Y AGRICULTURA, EN EL DISTRITO DE SAN
ISIDRO – LIMA, DURANTE EL AÑO 2017

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Guanilo Cacho, Simon Alejandro

Asesor:

Mg. Aldo Medina Gamero

Lima - Perú

2020

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Aldo Medina Gamero, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Guanilo Cacho, Simon Alejandro

Por cuanto, **CONSIDERA** que la Tesis titulada: La Responsabilidad Social Empresarial en una Empresa Comercializadora de Productos de Salud y Agricultura del distrito de San Isidro-Lima, durante el año 2017; para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación



Mg. Aldo Medina Gamero
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la aprobación de la tesis del estudiante: Guanilo Cacho Simón Alejandro, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: La Responsabilidad Social Empresarial en la una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura, en San Isidro – Lima, 2017.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 – 18]

Sobresaliente [17 – 15]

Bueno [14 – 13]

Desaprobado

Calificativo:

Excelente [20 – 18]

Sobresaliente [17 – 15]

Bueno [14 – 13]

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellido
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellido
Jurado

Ing./Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellido
Jurado

Dedicatoria

A mi esposa Gloria, a mis hijos Lucciana y Thiago, a mis padres Segundo y Candelaria, a mis hermanos, por su apoyo incondicional.

Mi eterno agradecimiento a aquellos que con sus palabras me motivaron a continuar esforzándome para lograr esta meta.

Sin duda sin ellos no hubiera sido posible finalizar este proceso

Simón

Agradecimiento

El logro de nuestros objetivos, son el resultado del esfuerzo y la dedicación de las personas que, con sus sabios consejos, enseñanzas, y amistad te motivan a continuar en el camino de la perseverancia para el cumplimiento de las metas establecidas.

En tal sentido, es imprescindible mi gratitud a los docentes que me formaron a lo largo de la carrera universitaria haciendo posible el logro de esta meta.

A mi amada familia que con su apoyo y motivación me animan para seguir superándome

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Capítulo I. Introducción.....	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
Justificación del estudio	19
Antecedentes	20
Marco teórico	26
1.2. Formulación del problema	35
1.2.1 Preguntas específicas	35
1.3 Objetivos	36
1.3.1 Objetivo general.....	36
1.3.2 Objetivos específicos	36
Capítulo II. Metodología	38
2.1 Tipo de Investigación	38
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos):	40
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	41
2.4 Validez del instrumento	41
2.5 Aspectos éticos	42
Capítulo III. Resultados.....	43
3.1 Cumplimiento de Leyes	43
3.2 Ética y Transparencia	44
3.3 Desarrollo de capital humano.....	45

3.4	Mitigación de impactos negativos.....	46
3.5	Beneficios de colaboradores.....	48
3.6	Proyección a las comunidades.....	49
Capítulo IV. Discusión y Conclusiones		63
4.1	Discusión.....	63
4.2	Conclusiones	70
Referencias		73
Anexos		77

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Categorías de estudio.....	40
Tabla N° 2 Indicadores por cada Subcategorías o áreas de estudio.....	52
Tabla N° 3 Elementos de la organización.....	55
Tabla N° 4 Plan de Acción estratégico.....	56
Tabla N° 5 Actividades sobre el capital humano por hacer.....	57
Tabla N° 6 Acciones con los clientes de la empresa.....	58
Tabla N° 7 Acciones con los Proveedores de la empresa.....	60
Tabla N° 8 Acciones de la empresa con la comunidad.....	60

Índice de Figuras

Figura N° 1 Coordinación de Sectores	13
Figura N° 2. Beneficios de la RSE.....	17
Figura N° 3. Cadena de Valor de Michael Porter	28
Figura N° 4. Responsabilidad Social Empresarial : Proceso de Implementación.....	62

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo analizar cómo se desarrollan las acciones de responsabilidad social empresarial en una Empresa Comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, durante el año 2018, mediante la descripción de actividades y procesos que implican la ejecución de planes de acción de responsabilidad social empresarial. Esta Tesis se justifica en que, el objeto de estudio es una empresa con dominio de mercado estable y creciente en el país dedicada a la comercialización de productos cuya finalidad es mejorar la salud y calidad de vida de las personas. Respecto a la metodología de investigación es de carácter cualitativa y consiste en entrevistas semi estructuradas al Sub Gerente de Asuntos Corporativos, al Jefe de la Unidad de RRHH, al Jefe del Área de Operación y Calidad, Sub Gerente de Finanzas, Jefe de RSE, Jefe de Logística y Atención al Cliente. Asimismo. Por todo esto, se concluye que las acciones de Responsabilidad Social de la Empresa representan un desarrollo positivo para el logro de sus objetivos, puesto que se cumple con alianzas corporativas y estándares internacionales de RSE alineados con los objetivos de desarrollo de la ONU.

Palabras clave : Responsabilidad social empresarial, grupos de interés, estrategias competitivas

Abstract

The present research study aims to analyze how corporate social responsibility actions are developed in a Marketing Company of products in the health and agricultura area in the San Isidro district, during the year 2017, by describing activities and processes that involve the execution of corporate social responsibility action plans. This Thesis is justified in that the object of study is a company with a stable and growing market dominance in the country dedicated to the comercialization of products whose purpose is to improve the health and quality of life of people. Regarding the research methodology, it is qualitative in nature and consists of semi-structured interviews with the Deputy Manager of Corporate Affairs, the Head of the HR Unit, the Head of the Operation and Quality Area, Deputy Finance Manager, Head of CSR, Head Logistics and Customer Service. Likewise, a survey was applied. For all this, it is concluded that the Company's Social Responsibility actions represent a positive development for the achievement of its objectives, since it complies with corporate alliances and international CSR standards aligned with the development objectives of the UN.

Keywords : Corporate social responsibility, interest groups, competitive strategies

Capítulo I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

La fusión de un deber ético de la empresa actual representa un factor de utilidad en los negocios; en tal sentido, un Gobierno corporativo adecuado permite contar con empresas de buenos hábitos de gestión siendo más competitivas, atraen inversiones y minimizan el riesgo de malos manejos (Rosero, 2015).

Durante muchos años las actividades de responsabilidad social son examinadas mundialmente por diversos organismos e investigadores con relación a su obligación con el medio ambiente, a la sociedad y a su desarrollo económico. En tal sentido las empresas deben tener estrategias éticas y responsables con los clientes, colaboradores, proveedores, organismos y autoridades de los gobiernos. (López, 2017).

Bajo este contexto, desde un enfoque empresarial y organizacional, no se concibe que una organización pueda lograr resultados favorables y desarrollar en el tiempo si sus operaciones actúan en un entorno “poco saludable”, siendo éste aquel donde, por ejemplo, las necesidades básicas de aquellos grupos de interés que afecta la empresa no se encuentran satisfechas, donde continúan niveles altos de trabajo infantil, donde existen evidencias de impactos ambientales negativos, y aún se experimentan la desigualdad y discriminación de género. En tal sentido, la responsabilidad social es de mucha relevancia, examinada como la filosofía basada en la ética empresarial, el hacer bien, en ayudar con los otros, tomando un papel primordial, fundamentalmente en América Latina, dadas sus características ambientales y socioeconómicas (Mejía, 2017).

Tal como sostiene Mejía (2017), estas características socioeconómicas en la región se evidencian mediante el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), donde se indica que la tasa general de pobreza se mantiene en 2017 en América Latina, después de aumentar en 2015 y 2016, no obstante, la proporción de personas en

pobreza extrema siguió creciendo, continuando la tendencia desde el 2015. En este informe, se menciona también, la necesidad en la región de progresar en inclusión social e inclusión laboral, a fin de participar de los beneficios del desarrollo y en el ejercicio de los derechos, mediante políticas activas recalca la Comisión Económica para América Latina.

De lo manifestado en anteriormente, bajo este contexto es relevante considerar como un factor a la presencia de negocios y necesidades de desarrollo diferentes en cada región y país. Asimismo, se manifiesta una gran separación de esfuerzos entre sectores como el Estado, Empresa privada y Organismo de Sociedad Civil, esta situación origina una brecha que se manifiesta en resultados de menor impacto ante los esfuerzos realizados.

Actualmente, en un contexto global tan cambiante por los avances en tecnología, educación y comercio origina que la descoordinación entre los sectores mencionados aumente estas brechas. En este sentido, partiendo de un entorno con grandes desigualdades es necesario la convergencia de recursos y acciones coordinadas del Estado, Sector Privado y de la Sociedad Civil para lograr un desarrollo sostenible. (Escuela de Negocios, Manual de Indicadores RSE, modelo INCAE).

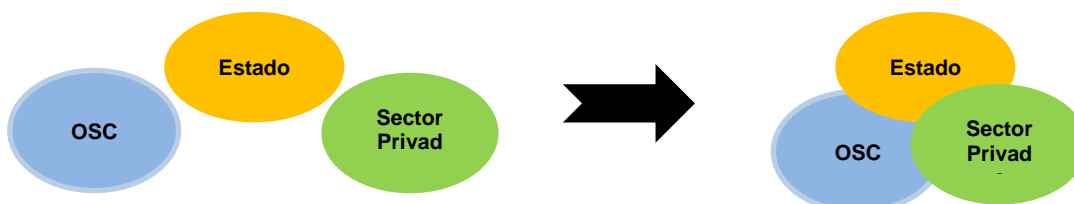


Figura N° 1 Coordinación de Sectores

Fuente: Manual INCAE

Asimismo, como consecuencias de esta problemática regional las operaciones en el país por parte de las empresas obtienen ganancias que les permite acumular riquezas las cuales deben ser reinvertidos de una manera responsable y bajo un contexto ético empresarial. En

tal sentido, el problema central radica en que existen empresas en el Perú que no consideran a la RSE como una estrategia competitiva que le permita a largo plazo alcanzar sus objetivos con éxito; por tal motivo, no existe bienestar social en las comunidades donde estas grandes empresas operan, esto se debe en parte a que el concepto de la Responsabilidad Social de la empresa ha sido poco difundido por parte del empresariado y la comunidad en su conjunto, es decir existen pocas investigaciones realizadas en el país sobre RSE, lo que impide al empresariado tener un conocimiento amplio del tema; al continuar este desconocimiento y una percepción empresarial negativa sobre la RSE permanecerá en el país una mala distribución de la riqueza es decir las ganancias de las empresas solo tendrán como objetivo el bienestar económico sin considerar a los grupos de interés; bajo este enfoque sus ganancias serán reinvertidas de un modo equivocado, y el país continuará siendo un lugar donde los ricos se harán más ricos y los pobres se harán más pobres.

Investigaciones como el presente estudio fortalecerá el conocimiento en el tema y será de gran ayuda para las empresas que desean cambiar sus estrategias utilizando a la RSE como una herramienta competitiva eficaz. Bajo este contexto es necesario mencionar que, en los últimos años, en el Perú existen iniciativas que se están canalizando para fortalecer esta conciencia empresarial sobre RSE, todavía incipiente y lentamente en desarrollo en el Perú, como producto de una ardua sensibilización empresarial basada en la difusión de la definición de RSE. Aun así, es necesario resaltar que inicialmente como resultado positivo se obtuvo gran aceptación y aplicación en las empresas transnacionales incluyendo dicha definición en su cadena de valor, a diferencias de las pequeñas y medianas empresas que su utilización de la RSE como herramienta estratégica es casi nula.

En el Perú como producto de esa evolución sobre RSE, se consideran algunas medidas de sostenibilidad ambiental, incentivos a la innovación y apoyos tributarios a las empresas, así como la existencia de ambientes favorables para aquellas empresas que realizan actividades de bienestar social, como por ejemplo aquellas que contribuyan al boom forestal para cumplir la meta de eliminar la o reducir la deforestación que actualmente es de 13,000 Has anuales. Bajo este contexto podemos concluir que la tendencia actual de la población en el Perú sigue una dirección de una economía verde asimismo la educación en el Perú tiene como prioridad los temas de innovación y medio ambiente (Iturregui & Perla, 2016).

Sin embargo, considerando lo que menciona Iturregui & Perla (2016), es importante también mencionar lo que sucedió en el Perú por los actos de corrupción de organizaciones públicas y privadas denotando que algunas están muy lejos de aplicar RSE, y esto se complementa con lo que manifiesta García López (2015), que las organizaciones deben realizar sus actividades económicas financieras respetando la libre competencia. Ejemplo aquellas empresas que tienden a realizar actividades económicas basadas en el monopolio del mercado, definitivamente éstas no serían empresas responsables ya que este tipo de situación afecta considerablemente al mercado.

Asimismo, la misma autora nos indica un aspecto muy importante relacionado con la ética de las empresas, por tal motivo aquellas que destinan recursos financieros para animar actos de corrupción son muy irresponsables. Ejemplo el caso Odebrecht en el Perú, donde la referida empresa estableció y organizó una división especializada y financiada para realizar sobornos a autoridades y funcionarios del Estado, a fin de ganar la buena pro y diversas concesiones de obras públicas (“División de Operaciones Estructuradas”) (Diario La República, 2016)

Beneficios de las actividades de RSE

Al incorporar prácticas de RSE se generan beneficios tangibles en diferentes áreas de la empresa:

- ✓ Aumento de la competitividad y nuevas oportunidades del negocio, mediante las certificaciones de acciones de responsabilidad social permitiendo a las empresas incursionar en nuevos mercados.
- ✓ Estabilidad de la empresa facilitando el desarrollo del personal que la integra, las organizaciones de RSE ofrecen ambientes laborales adecuados, como salud y seguridad ocupacional, desarrollo profesional, salarios y otros beneficios.
- ✓ Mejoran las actividades de la empresa lo que se manifiesta en diferentes aspectos, estas acciones de responsabilidad mejoran también el perfil y prestigio de la empresa.
- ✓ Mejora el gobierno corporativo, se desarrolla una política de transparencia reportando la práctica de la empresa en responsabilidad social.
- ✓ Disminuyen las huellas negativas en los recursos naturales. Con las acciones de RSE se realizan en una mejor gestión del uso de recursos como el buen uso de energía y recursos naturales.
- ✓ Fortalece la riqueza de la empresa y de la colectividad

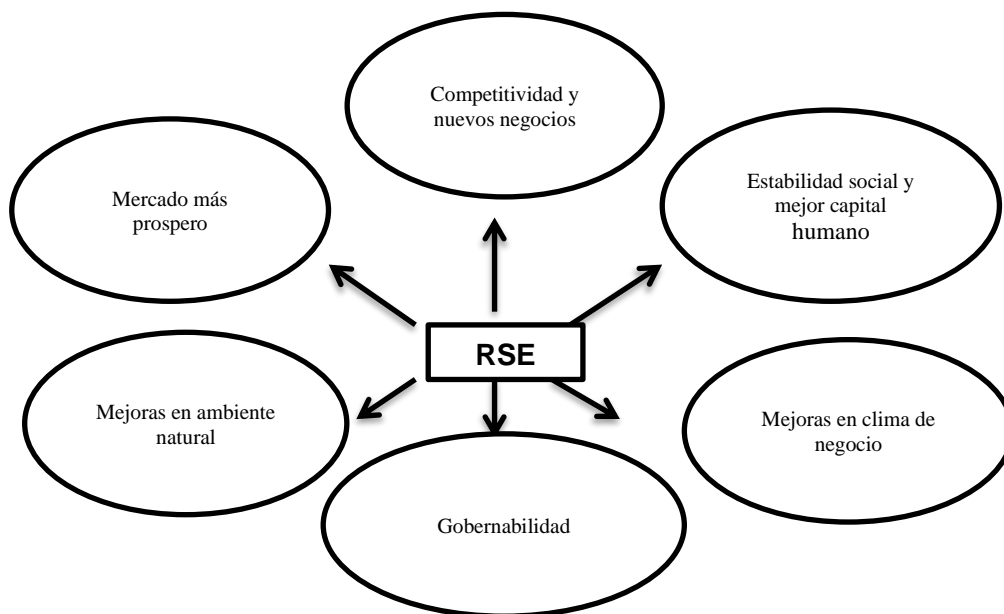


Figura N° 2. Beneficios de la RSE

Fuente: Manual INCAE

Al respecto, se detallan ejemplos de Proyectos de RSE que ocasionan impactos significativos en el país:

- Alicorp: Recuperar Alicorp, La Radio saludable, Alimenta el futuro
- Banco De Crédito del Perú: Matemáticas para todos, Obras por impuestos
- UNACEM: Acceso al servicio de agua y alcantarillado
- Ferreyros: Promotor de máquinas para la sostenibilidad
- Xstrata Copper: Planta de lácteos – sostenibilidad de la ganadería en Espinar
- Telefónica del Perú: Aulas Hospitalarias, Inclusión digital.

Además de estos proyectos es importante resaltar las alianzas estratégicas que mantiene el Estado mediante sus organizaciones públicas con algunas empresas a fin de obtener un mayor impacto mediante la RSE (Barbachan, 2017).

La Empresa objeto de estudio es una transnacional que destaca entre las empresas de mayor importancia en cuanto a impactos de RSE en el mercado peruano; por tal motivo en la presente investigación la hemos considerado como unidad de estudio; sus áreas claves son de salud y agricultura, realiza una actividad empresarial sostenible y rentable basada en la innovación como clave para alcanzar el liderazgo en los mercados donde compete actualmente.

La Compañía como empresa comercializadora de artículos para la salud y la agricultura tiene como misión hacer innovaciones para una vida mejor contribuyendo a retos trascendentales como el exceso de población mundial y hacer un uso eficaz de los bienes naturales.

Los valores de la Compañía desempeñan un papel central en sus actividades diarias y sirven para guiar el cumplimiento de su misión, su código de valores está representada por Eficiencia, Flexibilidad, Integridad y Liderazgo, estos valores forman parte de la gestión de desempeño de los colaboradores. Esta cultura de valores se aplica en toda la corporación.

Las operaciones que realiza la Compañía están comprendidas en las siguientes divisiones:

- División donde se comercializa productos cuya finalidad es una vida saludable para las personas en ginecología, cardiología y oncología, en esta división también encontramos el área de Radiología dedicada a la comercialización de productos sobre diagnóstico de imágenes.
- División encargada de la distribución de artículos farmacéuticos como analgésicos, dermatológicos y vitaminas.
- Venta de artículos veterinarios en el sector de animales de producción y de compañía.
- Distribución de productos de agricultura.

Los impactos como resultado de los diferentes procesos y actividades de la Compañía se enfocan principalmente en las actividades comerciales de productos importados.

El presente estudio nos ayudará a llenar un vacío de información referente a Responsabilidad Social Empresarial en el área comercial de productos de salud y agricultura, el cual pensamos que será de gran ayuda.

Justificación del estudio

Teórica

El fundamento principal del presente estudio de investigación es reforzar, coadyuvar y favorecer el estudio científico sobre responsabilidad social empresarial en relación a una adecuada gestión, que se pueda compartir en las empresas comercializadoras de productos en el área de salud y agricultura. En tal sentido, se busca un desarrollo integral tanto para el empleador como para los colaboradores y demás grupos de interés. En una organización el factor humano es su principal activo, asimismo ellos cuentan con planes de vida relacionados a lo que la empresa le ofrece, es por ello que se busca también herramientas de gestión de la Compañía para los grupos de interés, con la finalidad del logro de objetivos empresariales, personales y profesionales.

Metodológica

Respecto a la metodología, los procedimientos están en relación a una investigación cualitativa basado en la observación y descripción de la realidad, para lo cual se comprueba la categoría y subcategorías mediante entrevistas utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas, validado por expertos y luego se realiza la discusión de los resultados en función a los antecedentes y la teoría.

Práctica

En lo práctico, la investigación busca relacionar la Compañía con la responsabilidad social, con ello se busca información adecuada para consolidar la responsabilidad social en la empresa comercializadora de productos en el área de salud y agricultura, y cómo la RSE incide en el desarrollo sostenible de la Compañía y de los grupos de interés, a fin de encontrar soluciones y estrategias mediante el análisis de resultados y conclusiones que ayudaran a dar más relevancia a la responsabilidad social empresarial. La investigación nos permite mediante el diagnóstico encontrar información para fijar estrategias y satisfacer perspectivas de la empresa y de todos los grupos de interés.

Limitaciones

Generales

Durante la presente investigación no se pudo analizar mayor información que nos permita enriquecer más el presente trabajo, por falta de tiempo para recopilar y comparar mayor información sobre el tema con otras empresas, esto no fue posible, asimismo la escases de recursos económicos para la búsqueda de información o realizar un mayor trabajo de campo fueron limitaciones durante la presente investigación.

Antecedentes

En los estudios realizados por Díaz, (2013), sobre la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia competitiva en las empresas, en la Universidad Pública de Loja de Ecuador, (Tesis Pregrado), se tomó como muestra en el estudio al 25% de las empresas industriales de la localidad de Loja. El objetivo trazado es establecer el nivel de repercusión al aplicar la Responsabilidad Social en empresas que no son de gran tamaño de forma estratégica y como procedimiento se empleó el método histórico dialectico permitiendo asociar el conocimiento de las etapas de desarrollo de las industrias de la localidad de Loja con la

Responsabilidad Social en pequeñas empresas, el resultado de la investigación es que, la Responsabilidad Social representa una herramienta de estrategia competitiva para las empresas.

Cabrera (2017), en su investigación realizada sobre Responsabilidad Social Empresarial en las Agroindustrias productoras de melón del departamento de Zacapa – Guatemala, Universidad Rafael Landívar Javeriana de Colombia (Tesis de grado); en el estudio se eligió como objetivo principal determinar la importancia de aplicar la responsabilidad social tomando como unidad de análisis a los trabajadores. La Metodología consiste en evaluar las diferentes agroindustrias productoras y exportadoras de melón del departamento de Zacapa, la muestra consiste en quince colaboradores de la planta administrativa y cincuenta y dos del campo colaboradores. Asimismo, como resultado del estudio se tiene que practicar la Responsabilidad Social empresarial crea valor agregado a la empresa, y la empresa es más competitiva en su entorno, genera motivación entre los colaboradores, mejora el clima laboral y protege le medio ambiente de los efectos negativos generados de la tarea de producción de la empresa. Como conclusión obtenemos como definición de Responsabilidad Social Empresarial a un nuevo paradigma de gestión lo cual representa en la empresa una ventaja competitiva.

En el estudio realizado por Sánchez, (2014), denominado La teoría Institucional y la Responsabilidad Social Corporativa en el sector hotelero de la Eurorregión al norte de Portugal, Universidad la Coruña (Tesis de Postgrado). El principal objetivo es responder a la interrogante ¿existe una tendencia de igualdad en acciones de RSE entre estas empresas?, ¿por qué?, se utilizó la metodología Structural Equation Model (SEM) empleando la técnica Partial Least Squar, se analizaron diez modelos y se definió la muestra en relación a los

más renombrados Hoteles de la Euroregión, aplicando un test a diez Directores que pertenecen a cinco hoteles de cada región; en tal sentido, para el instrumento se elaboró un cuestionario para obtener información teniendo como base el objeto de estudio como son las actividades de responsabilidad social, presiones institucionales y desempeño de la empresa; como resultado obtenemos que la Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta estratégica y permite obtener resultados económicos favorables a largo tiempo; por lo que los directivos deben considerar a la responsabilidad social como una herramienta de gestión para lograr la competitividad. En conclusión, se puede decir que, los centros hoteleros de tres, cuatro y cinco estrellas se integran a un entorno institucional influenciado por presiones coercitivas y normativas.

Alonso, (2015), en su investigación sobre la Responsabilidad Social Empresarial en las entidades sin fin de lucro, Universidad de León-España, (Tesis de Post grado), utilizó una metodología que implica el manejo de diversas disciplinas y técnicas lo cual conlleva a realizar un análisis del problema con una visión holística, se emplearon técnicas documentales como libros, artículos y tesis, y además técnicas de trabajo de campo. Asimismo, como resultado tenemos que las entidades mantienen relación con colaboradores que no se encuentran obligados a normas jurídicas de cumplimiento obligatorio. En esta investigación se llegó a la conclusión clara en relación a las interrogantes por qué y ante quién se es responsable, por lo que se debe continuar trabajando para establecer de qué y cómo se es responsable lo que indica el estudio del entorno e indicadores de responsabilidad con la intervención de los grupos de interés.

Para Bayona & Ríos (2016) en su estudio titulado Diseño de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Transportadora del Norte de Santander S.A.S., Universidad Francisco de Paula de Ocaña-Colombia donde se planteó como

objetivos realizar un diagnóstico de la empresa mediante la utilización de la matriz DOFA, para conocer su RSE y establecer su estructura organizacional. La metodología en el presente estudio fue la recolección sistematizada de información de parte de los empleados, clientes y proveedores de la empresa, mediante el instrumento escogido. Como resultado tenemos que, la fortaleza de la empresa está en la calidad del contacto con el cliente incidiendo positivamente al interior de la compañía, asimismo la ubicación y el personal idóneo. Las debilidades de la compañía según la encuesta realizada es la mala promoción publicidad como consecuencia de ello se desconoce en otros lugares de la región a la compañía y sus actividades. Por lo que es indispensable el desarrollo de un Plan de mejoras. En el presente estudio se realizaron actividades las cuales permitieron concluir la situación actual de responsabilidad social de la compañía transportadora TNS SAS.

Urzaiz, (2015), en la investigación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Prensa del Siglo XXI, Universidad de Sevilla España, (Tesis de Post grado), tiene como objetivo principal estudiar las conductas de la Responsabilidad Social Empresarial en la Prensa de México, la cual cobra importancia porque se considera que los medios de comunicación resulta relevante para consolidar la RSE que promete la competitividad, el impulso social y la protección al medio ambiente, como procedimiento metodológico se tomó de referencia a los cuatro primeros diarios de circulación nacional, El Economista, El Reforma, El Financiero y La Jornada del periodo enero a abril del 2013, el resultado es que la responsabilidad social no implica relevancia para la prensa ya que las noticias del tema fueron publicados como noticias alternas a un tema principal, y mínimamente se relacionan a un tema social o como para generar prácticas de responsabilidad social, los que son tratados en secciones especiales como economía, política y empresa, así mismo se concluye que el 90% de las empresas que se publican en los periódicos son las grandes

empresas de mayor impacto en el sector político, económico y social.

Manzano, (2016), en su investigación realizada sobre Responsabilidad Social Empresarial desde el plano de los servidores de la compañía Maestro-Perú, Chacarilla, Surco, 2016 de la Universidad Cesar Vallejo-Lima, Perú (Tesis de grado), se proyecta como objetivo general establecer cómo se aplica la responsabilidad social desde las perspectivas de los cooperantes. Asimismo, el trabajo es de tipo cualitativo y como metodología se aplicó la Guía de implementación de RSE propuesto por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) la cual es un estándar en Latinoamérica, el instrumento fue validado mediante juicio de expertos, el investigador obtuvo como resultado que solo a un 55 % de colaboradores desarrolla responsabilidad social empresarial y además un 38.8 %, lo realiza de forma parcial.

Farro & Olórtegui, (2014) en su estudio sobre Responsabilidad Social Empresarial en las constructoras de la localidad de Chiclayo, el objetivo fue fijar el nivel de Responsabilidad Social en las constructoras de Chiclayo. En la investigación se empleó la metodología ETHOS, como resultados se identificó las deficiencias de las constructoras, y la percepción del manejo de la Responsabilidad Social en la Empresa.

De La Cruz, Morales, Novoa, Quispe, & Vargas (2016). Autores del estudio Responsabilidad social empresarial en el sector farmacéutico peruano, Pontificia Universidad Católica del Perú, (Tesis de post grado). Los investigadores consideraron la no existencia de una evaluación actualizada de RSE en el rubro farmacéutico peruano, por tanto en la presente investigación, el objetivo principal es evaluar el estado de RSE e implementar estrategias para sus mejoras, como metodología se empleó la aplicación de encuesta "Responsabilidad Social en la industria Farmacéutica Peruana" adaptada por los

estudiosos, se realizó una propuesta de mejoras basados en resultados de las encuestas, debilidades y fortalezas encontradas, además las propuestas fueron evaluadas según su posibilidad de ejecución e impacto social y económico. Como conclusión del estudio tenemos que la RSE de la industria farmacéutica del Perú se encuentra en una etapa inicial y no es percibido por algunos grupos de interés.

Espinoza, Huallcapuna, Mondragón, Puscán, & Rodríguez, (2016). Autores del estudio Responsabilidad social empresarial en el rubro Eléctrico Peruano, Pontificia Universidad Católica del Perú, (Tesis de post grado), el estudio se basó en la apreciación de los colaboradores del sector eléctrico en el Perú para lo cual se utilizaron como herramienta la encuesta, mediante preguntas del cuestionario Indicadores de RSE-Perú 2021, y como metodología se elaboraron estrategias a partir de las respuestas, para desarrollar la RSE en el sector eléctrico, como resultados se establecieron 16 indicadores clave, para lo cual se empleó estrategias (FODA) a fin de mejorarlos.

Según (Graves, 2016), gran parte de las definiciones de RSE, coinciden en: a) Es asumido como una forma voluntaria por el empresariado, b) Concebida como estrategia de la empresa, formando parte de su cultura y de sus operaciones, c) Reconocimiento de su responsabilidad con los involucrados (Stakeholders).

Según (Díaz, 2013), la RSE tiene tres dimensiones Social, Medioambiente y Económico relación con los involucrados, aquí la RSE proporciona un mejor nivel de vida, un ambiente de trabajo seguro y atractivo para fomentar sus funciones basados en principios y valores éticos por los que la integran y que hacen la conducta de la empresa, creando una imagen positiva hacia la comunidad, también implica las buenas prácticas de producción y procesos

para lograr el bien o servicio realizando para ello el uso racional de los recursos orientados a reducir los efectos negativos a la comunidad y la naturaleza. Díaz considera como stakeholders a los proveedores, clientes, socios, instituciones públicas, autoridades y comunidad local que afectan o que se interrelacionan con las prácticas de la empresa; en este contexto también la empresa considera al medio ambiente logrando una relación positiva para el cuidado y preservación del mismo y finalmente la relación con los clientes básicamente se enfoca en lograr la satisfacción de éstos mediante el bien o servicio a producir.

Marco teórico

Para el desarrollo del estudio de investigación es necesario y fundamental esbozar las diferentes definiciones de responsabilidad social empresarial. Así es como profundizaremos explicando el alcance de la responsabilidad social empresarial mediante la historia, desde los conceptos primigenios hasta la actualidad, y posteriormente establecer sus implicancias en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro-Lima- año 2017.

Responsabilidad Social a través del tiempo

La definición de Responsabilidad Social Empresarial es relativamente nueva sin embargo como idea del papel social que realizan las empresas privadas y las instituciones podemos afirmar que estas acciones son de mucho tiempo atrás. En este contexto tenemos a Howard Bowen (1953) quien expresó la idea “las empresas deben ser conscientes de las consecuencias de sus actividades”, mediante un enfoque primigenio el autor se refiere a la ética que debe seguir la práctica comercial evitando la libre competencia y finalmente al sistema económico. Asimismo, a Bowen se atribuye su contribución a las primeras concepciones sobre buenas prácticas comerciales.

Otro aspecto relevante a considerar en la evolución de la Responsabilidad Social Empresarial es el informe Brudtland, llamado “Nuestro futuro Común”, ya que hace una comparación entre la sostenibilidad y el crecimiento económico. Asimismo, este informe nace como producto de la “Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente (1983), en este contexto en 1987 la comisión emite el informe introduciendo la definición de desarrollo sostenible, estableciendo lo siguiente:

“Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible; es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente, 1987, pp. 23).

Como evidenciamos, en este momento histórico, existe una definición profunda establecido por Bowen, mostrándose un desarrollo desde una definición filantrópica a una más estructurado que busca la relación del desarrollo económico con la sostenibilidad. Asimismo, el informe en mención hace referencia al impacto del aumento de la población y por ende el crecimiento del consumo de recursos como componente social, además se refiere al componente tecnológico, utilizando la tecnología para un tratamiento eficaz de los recursos, factores gubernamentales, fomentando a los gobernantes a aplicar medidas que regulen la explotación indiscriminada de recursos naturales. Además, interviene un factor relacionado a la ayuda internacional indicándose los esfuerzos insuficientes de la ONU, haciéndose necesarios la participación internacional a fin de colocar en agenda el desarrollo sostenible.

Una definición más moderna la encontramos en el estudio realizado por Alvarado, Bigné y Currás, (2011) en el cual se establece que existen siete teorías básicas para explicar el sentido de la responsabilidad social empresarial en los negocios, el enfoque de estos autores es que la concepción de responsabilidad social empresarial inicia con una acción que

determina una ventaja competitiva.

Teoría de Porter

Según Porter, (2014) en su Teoría del Valor Compartido sostiene que las empresas deben solucionar problemas sociales trascendentales incluso a nivel mundial pero no como entidades de caridad sino más bien, la empresa actuando como empresa, de ésta forma las empresas constituyen la fuerza más poderosa de la humanidad para resolver los problemas ambientales y sociales, haciendo ambas cosas de forma paralela las empresas obtienen ganancias.

Haciendo un análisis de la Teoría del Valor Compartido, podemos asumir que la RSE es saludable para la empresa, y por lo tanto debe encontrarse muy lejos de ser un acto de caridad, como dice Porter, todo lo contrario, deberá ser una estrategia de las empresas la cual debe crear valor mediante actividades socialmente responsables dirigidas a los stakeholders ya que considera a su entorno como un factor importante lo que constituye un nuevo modelo de trabajo solucionando problemas sociales y ambientales, obteniendo ganancias para la empresa:



Figura N° 3. Cadena de Valor de Michael Porter

Fuente. Miranda & Sánchez (2009)

El Valor Compartido de Porter, viene a ser el negocio mismo de la compañía, es decir la

base fundamental de las innovaciones y el crecimiento en una empresa no es las finanzas ni la tecnología si no los temas ambientales y sociales. De acuerdo con Porter sobre la cadena de valor existen más investigaciones al respecto como se describe a continuación.

La Responsabilidad Social Corporativa en la Cadena de Valor

Hoy en día, la RSE ya es aceptado y conocido como parte de la operación de la empresa como dice Porter, “el negocio mismo de la compañía”. La cadena de valor es el conjunto de prácticas que garantice el éxito y bienestar de las personas, así como del medio ambiente durante el ciclo del producto o servicio, creando valor para los stakeholders de la empresa. El objetivo es lograr el equilibrio entre las personas, el planeta y las ganancias, logrando finalmente un desarrollo sostenible en el tiempo sin arriesgar el futuro de otras generaciones. Strandberg (2010).

La responsabilidad social de la empresa significa que ésta no solo es responsable por sus actividades propias del negocio sino también por sus proveedores y socios los cuales se verán afectados al igual que la empresa misma. En este sentido, la Responsabilidad Social Empresarial implica tratar varios temas que pueden ser diferentes dependiendo de la actividad principal de la empresa en su entorno, y estos temas pueden ser: Sociales, medioambientales y económicos entre ellos tenemos:

Temas sociales

Trabajo infantil, trabajo forzoso, discriminación en materia de empleo y ocupación, los salarios, la comunidad, la responsabilidad por el producto, etc.

Temas Medioambientales

Materias primas: protección de los recursos naturales y de la biodiversidad.

Fabricación: residuos industriales, contaminación, del aire, agua y tierra, emisiones de

gases que afectan la atmosfera.

Distribución: transporte, centros de distribución, almacenes

Consumo y reciclaje.

Temas económicos

La situación económica de los proveedores y la relación entre proveedor y comprador

Plazos de entrega y logística compleja

Desconfianza y falta de comunicación

Condiciones y precios

Abastecimiento local y diversidad de proveedores

Corrupción y soborno.

Por qué la Responsabilidad Social Corporativa en la Cadena de Valor

Considerar la Responsabilidad social como cadena de valor dentro de las empresas puede ser por múltiples razones, una de ellas económico para la productividad de la empresa o un tema personal o moral. La sostenibilidad genera un crecimiento económico aumentando ingresos y reduciendo costos, debido a una buena reputación de la empresa los ingresos pueden aumentar por un aumento en las ventas y los costes pueden reducir debido a una mejora de procesos. Strandberg, (2010).

Otra teoría

La teoría de los grupos de interés (o stakeholders); tiene su fundamento en la aplicar de estrategias y prácticas de responsabilidad social empresarial, las mismas que originan ventaja competitiva en relación a las demás empresas y se refuerzan las relaciones entre instituciones (Alvarado Herrera, Bigné Alcañíz y Currás Pérez: 2011).

En tal sentido, las prácticas de responsabilidad social involucran un acercamiento más

global para la solución de problemas sociales; de esta forma, este accionar comprometen a que diferentes empresas dialoguen, descubriendo un canal diferente al del pacto comercial fortaleciendo sus relaciones, lo cual, está alineado con los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.

La RSE viene siendo implementada en muchas y diversas empresas de la región, sin embargo, muchas empresas tienen dudas de cómo medirlo y reportarlo. El Manual de indicadores de RSE es un instrumento de autodiagnóstico de la empresa, que permite revisar su gestión en cada espacio que demande una conducta socialmente responsable. En la presente investigación se toma también como base teórica a la Escuela de Negocios para Centro América en su Manual de Indicadores para Responsabilidad Social Empresarial, modelo integral INCAE, y es considerado en nuestro estudio de investigación para nuestra operacionalización de la categoría en estudio, según el modelo INCAE tenemos que, la RSE comprende las subcategorías: Cumplimiento de leyes, ética y transparencia, desarrollo de capital humano, mitigación de impactos negativos, beneficios de colaboradores y proyección a la comunidad. Este concepto cobra relevancia pues es necesario hacer un análisis más profundo dentro y fuera de la empresa; es decir la RSE no se limita a suplir las necesidades del consumidor, si no que interviene en el bienestar de la comunidad que la rodea. Asimismo, cada una de las subcategorías mencionadas comprende sus indicadores, (Centro Empresarial de Inversión Social, Panamá).

Según este manual, el cual hemos incluido como base de nuestro marco teórico en la presente investigación, las actividades de RSE, logran beneficios tangibles en las empresas:

- Incrementa la competitividad y la aparición de nuevos negocios para la empresa

- Ayuda a mejorar la estabilidad interna de la empresa y permite el progreso de los trabajadores.
- Mejora el desarrollo de las operaciones comerciales de la empresa.
- Mejora la alta dirección y conducción de la empresa
- Actividades con mínimo impacto negativo a los recursos naturales.
- Fortalecimiento de la economía

El modelo comprende las siguientes sub categorías:

Interno :

1. Cumplimiento de Leyes
2. Ética y transparencia
3. Desarrollo de capital humano
4. Mitigación de impactos negativos
5. Beneficio de colaboradores

Externo :

6. Proyección a la comunidad

De las cuales a continuación se describen el significado de cada una de ellas:

1. Cumplimiento de Leyes

Las actividades de las empresas están obligadas a cumplir con la legalidad en cada lugar donde están establecidas haciendo obediencia estricta a la legislación laboral, tributaria y ambiental que rige en el país. Además, deben cumplir con estándares establecidos por certificaciones internacionales o políticas corporativas.

2. Ética y transparencia

En toda empresa es necesario establecer un código de ética y actividades transparentes que le permitan lograr los objetivos y estrategia empresarial, lo cual sirve de guía para las conductas en las relaciones entre los socios, colaboradores y proveedores.

3. Desarrollo de capital humano

Es importante la calidad del recurso humano de la empresa, son las actividades internas de la empresa cuyo objetivo es mejorar el desempeño de los colaboradores mediante capacitaciones, charlas motivacionales.

4. Mitigación de impactos negativos

Son las generadas a consecuencia de las operaciones de la empresa, generalmente están relacionadas con los colaboradores y la seguridad del trabajo con desvinculación y/o reducción de personal.

5. Beneficio de colaboradores

Son inversiones a largo plazo de la empresa para con sus colaboradores, siendo estos su activo más importante proporciona buenas condiciones de salud, seguridad social, educación, transporte, estas actividades atraen recurso humano de calidad para la empresa.

6. Proyección a la comunidad

Esta subcategoría origina una impresión positiva en las localidades del entorno de la empresa como son voluntariado, servicios a la comunidad, desarrollo de obras públicas, etc.

El modelo descrito plantea un enfoque integral y balanceado en las áreas críticas de la empresa la cual debe señalar y satisfacer las necesidades de los stakeholders involucrados en su entorno, alcanzando de esta manera un comportamiento de responsabilidad con la

comunidad que lo rodea.

Las empresas deben considerar que permanentemente están expuestas a un mercado cambiante y exigente cada día y al no cumplir con estas exigencias no podrán sobrevivir, las empresas son condicionadas por la sociedad y el mercado, éstas últimas exigen de ellas responder por sus actos, convirtiéndose en una obligación para las empresas a ser responsables socialmente, aunque por parte de las empresas la RSE sea voluntaria pues actualmente no existe ley que les exija dicho cumplimiento, precisamente la RSE se caracteriza por que su enfoque va más allá de las exigencias de la ley y las exigencias también se extienden incluso a aquellos actores que no forman parte de la empresa, otro aspecto importante por tratar el tema de estudio es la urgente necesidad de frenar y reparar el daño que las empresas hacen a la sociedad y al mundo entero en lo social, económico y ambiental, bajo este contexto nace el dilema de considerar a la RSE como un fin o como un medio, al respecto la RSE no solo sirve a las empresas para competir y existir en el mercado sino como un medio para lograr sus objetivos económicos (Ganancias), es decir como una estrategia y de ésta manera se obtendrá más empresas responsables socialmente.

Para lograr los resultados esperados las empresas deben concebir a la RSE como una estrategia que logra captar la atención del empresariado y posicionar a la RSE como un tema central de vital importancia debido a la necesidad urgente que tienen las empresas de aplicar alternativas y re direccionar sus actividades potenciales orientadas a lograr sus objetivos y metas; en esencia se debe considerar a la estrategia como el conjunto de todas las decisiones tomadas en una empresa. La estrategia determina la dirección que deben seguir las prácticas de la empresa en el tiempo y la relación de estas actividades, otro factor determinante para el progreso de las empresas es la competitividad, entendiéndola como la capacidad de las empresas para sostener sus objetivos y lograr beneficiar a los stakeholders,

dependiendo de su productividad basada en la eficiencia y en la eficacia, la competitividad no solo está referido a los productos o servicios que ofrece la empresa sino también al progreso integral de los individuos o grupos que la integran por lo tanto la competitividad de una empresa se logra mediante la toma de decisiones encaminadas al uso de estrategias como la RSE .

1.2. Formulación del problema

¿Cómo es la Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura del distrito de San Isidro durante el año 2017?

1.2.1 Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las actividades de cumplimiento de leyes de una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura del distrito de San Isidro, año 2017?
- ¿Cuáles son las características éticas y de transparencia de una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017?
- ¿Cuáles son las actividades de desarrollo del capital humano en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura, en el distrito de San Isidro, año 2017?
- ¿Cuáles son los beneficios de los colaboradores en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017?
- ¿Cómo se realiza la mitigación de impactos negativo en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de

San Isidro, año 2017?

- ¿Cuáles son las actividades de proyección hacia la comunidad que realiza una empresa comercializadora de productos en el distrito de San Isidro, año 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar cómo es la Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, durante el año 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir las prácticas de la empresa sobre cumplimientos de leyes relacionadas a la RSE de una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, Año 2017.
- Especificar las características éticas y de transparencia de una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017.
- Identificar las actividades de desarrollo del capital humano en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017.
- Describir los beneficios de los colaboradores en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017.

- Mostrar cómo se realiza la mitigación de impactos negativo en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017.
- Identificar las actividades de proyección hacia la comunidad que realiza una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017.

Capítulo II. Metodología

2.1 Tipo de Investigación

Tipo es cualitativa

El presente estudio de investigación está elaborado desde un enfoque cualitativo, Escudero & Cortez autores del libro *Técnicas y métodos cualitativos para investigación científica* (2018) citan a Barbour (2013) quien define este enfoque de investigación como:

“(...) aquella investigación que recaba información no cuantificable, basada en las observaciones de las conductas para su posterior interpretación. Su propósito es la descripción de las cualidades de hecho o fenómeno. Las investigaciones cualitativas se interesan por acceder a las experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural” (p. 22)

Conforme a lo descrito por Barbour podemos observar que este enfoque ayudará a desarrollar las interrogantes que se presentan relacionadas a las Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, año 2017.

Como menciona Barbour este tipo de enfoque permite realizar una investigación que utilice la recolección y análisis de datos que ayuden a resolver las interrogantes planteadas, basándose más en una lógica y en un proceso inductivo; el cual busca explorar y describir para generar perspectivas teóricas. Asimismo, este enfoque no plantea una hipótesis, sino que a través de la recolección de datos no estandarizados ni predeterminados como recolección de datos, observación, entrevistas, revisión de documentos, discusiones grupales, evaluación de experiencias personales, registros de vida e interacción e

introspección con grupos o comunidades, etc.; obtiene perspectivas y puntos de vista de los participantes de la investigación, tomando en cuenta sus emociones, prioridades, experiencias, significados y demás.

Por ello, este es el mejor enfoque para desarrollar la presente investigación; puesto que, brinda una flexibilidad que permite describir la realidad tal como se observa, entenderla y comprender las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que afectan a la sociedad actual como un factor de progreso y sostenibilidad.

Diseño de investigación

El diseño seleccionado para este estudio es fenomenológico; el cual es definido por Escudero & Cortez (2018) como el estudio que se realiza a los fenómenos que se presentan en la sociedad, teniendo siempre en consideración la perspectiva de las personas o actores sociales que están inmersos en este fenómeno. Este diseño busca describir todas las experiencias recaudadas, para que de esta forma se pueda comprender mejor el suceso o fenómeno presentado.

Como mencionan Escudero & Cortez el propósito principal de este diseño es explorar, describir y comprender las experiencias del grupo a investigar con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

En el presente estudio se observará cómo las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial influyen en el progreso sostenible de la empresa; por lo tanto, observaremos como los efectos de este fenómeno metodológico se manifiestan en los stakeholders que participan en las prácticas de la empresa.

Categorías de estudio

El objetivo principal permitió delimitar una única categoría general desprendiéndose una

serie de subcategorías de estudio. En este caso, la categoría establecida es la siguiente: Responsabilidad Social Empresarial. En el cuadro podemos observar la categoría general y las subcategorías. Analizando la información del presente estudio se inició teniendo en cuenta las subcategorías, las mismas que se modifican, de acuerdo a la información recogida.

Tabla Nº 1 Categorías de estudio.

CATEGORÍA GENERAL	SUBCATEGORÍAS
Responsabilidad Social Empresarial	Cumplimiento de leyes Ética y transparencia Desarrollo de capital humano Mitigación de impactos negativos Beneficios de colaboradores Proyección a la comunidad

Fuente: Manual de Indicadores INCAE

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos):

La unidad de análisis de la presente investigación es una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, Lima 2017.

Para Miranda (2016) define a la población como un conjunto de casos, experiencias que son accesibles para el investigador que le permitirá mediante un interés o problemática seleccionar una muestra para realizarse la investigación. Por ello la población es un nivel macro que ayuda al investigador a situar la problemática para realizar la intervención, en este estudio tenemos como población a 169 colaboradores de la empresa.

Por otro lado, la muestra como explica Bernal (2010) es la selección de una parte de la población obteniéndose la información mediante la observación o contacto directo con el objeto de estudio. La investigación es obtenida mediante la técnica de muestreo que es No Probabilística y por conveniencia, como explica Gómez (2016) que se puede tomar ello cuando el investigador tiene acceso a la población y toma una muestra de acuerdo a un

fenómeno surgido en un espacio determinado.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el presente estudio, durante la entrevista se tomó como muestra a 3 funcionarios, y a 20 empleados de la empresa del distrito de San Isidro, durante el año 2017. Para la obtención de datos se usó como técnica la entrevista a los funcionarios y empleados. Asimismo, como instrumento una guía de preguntas, del Manual de Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial modelo INCAE de Business School Centro América y el Caribe. Además, la observación directa nos permitió constatar el ambiente laboral dentro de la empresa y las actividades que realiza para con la comunidad, así como los productos que ofrece a la sociedad como parte de su principal actividad comercial.

2.4 Validez del instrumento

Bernal (2016) sobre la validez del instrumento de medición se refirió como: “Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (p. 246).

La validez del instrumento se ha precisado con la aprobación por medio de juicio de expertos, quienes validaron las preguntas adecuadas para identificar la aplicación de RSE como una estrategia de desarrollo sostenible para la empresa y su entorno.

Datos de los expertos

Nombre del experto	:	Cristian Joel Martínez Agama
Grado académico	:	MBA
Profesión	:	Administración
Nombre del experto	:	Mónica Regalado Chamarro
Grado académico	:	Doctora en Turismo
Profesión	:	Administración en Turismo y Hotelería
Nombre del experto	:	Walter Christian Bernia León

Grado académico : Magister

Profesión : Contador Público

Procedimiento:

- Se buscaron antecedentes sobre el tema a investigar tanto nacionales como internacionales a fin de coadyuvar al mejor desarrollo de la presente investigación.
- Se plantearon las bases teóricas a fin de establecer la sustentación de la investigación.
- Según el contexto se buscó el método y la técnica más adecuada para el tema, así como el instrumento de medición a utilizar.
- Se desarrolló una guía de preguntas para el tema de investigación las cuales están alineadas a los indicadores de cada una de las subcategorías de la categoría principal, a fin de lograr el objetivo de la presente investigación, como es, analizar cómo es la Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro durante el año 2017.
- Se solicitó la opinión de tres expertos en el tema de investigación a fin de validar el instrumento de investigación.
- Se conversó con un total de 23 colaboradores a fin de recabar los datos para la presente investigación.
- Se plantea una propuesta de mejora a fin de consolidar y reforzar la gestión de RSE en la empresa.

2.5 Aspectos éticos

La información presentada en el presente estudio, representa la intención de aportar a la investigación cuyos datos obtenidos se vierten adecuadamente sin alteraciones, basados en la aplicación del instrumento escogido. Además, se utilizó información bibliográfica, haciendo referencia a los autores.

Capítulo III. Resultados

Interpretación Cualitativa

Subcategoría:

3.1 Cumplimiento de Leyes

Según las interrogantes: ¿Cumple la Compañía con la legislación laboral nacional?, ¿Cuenta la Compañía con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa? Las repuestas referidas a este punto son importantes porque nos permitió saber el compromiso que tiene la compañía en el cumplimiento del marco legal según la normatividad nacional y estándares internacionales establecidos. En la primera interrogante los entrevistados indicaron:

“Hemos adquirido diversos compromisos laborales los cuales están sustentados por documentos de gestión como la Política Corporativa de Sostenibilidad” (E1). “Bueno nos enfocamos en la Salud y Seguridad Ocupacional, de hecho, desde el área de HSE, durante el 2017, se priorizó la vigilancia de la Salud Ocupacional y la Seguridad Vial (E3), “La Compañía cuenta con una estructura de trabajo con un trato justo, con un sistema de compensaciones transparente y equitativo de acuerdo a normas laborales vigentes” (E2).

Respecto a la pregunta ¿Cuenta la Compañía con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa?, los entrevistados contestaron:

“La Compañía cuenta con el Proyecto Integrated Compliance (ICM) creado por la casa Matriz y aplicado en todas las sedes garantizando la implementación y seguimiento de su política interna de cumplimiento”

(E3), “Tenemos compromisos adquiridos como posición corporativa sobre el agua y posición corporativa frente al cuidado de la biodiversidad” (E2).

Los resultados obtenidos referente a esta subcategoría son importantes porque nos permitieron saber el compromiso que tiene la compañía en el cumplimiento del marco legal según la normatividad nacional y estándares internacionales establecidas, por lo tanto, se evidencia la participación de la empresa en esta primera sub categoría, la cual viene cumpliendo con el marco legal según la normatividad nacional y el cumplimiento a estándares internacionales mediante alianzas corporativas.

3.2 Ética y Transparencia

En esta subcategoría como respuesta a las interrogantes: ¿los principios o valores de la compañía hacen referencia de forma explícita con la transparencia o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés?, como respuesta del entrevistado (empleado):

“Tenemos listas de precios de los productos a comercializar los cuales se transparentas a los clientes” (E7),

Asimismo, a la pregunta “¿Tienen un código de ética que rige la conducta y proceder de la empresa?: Como respuesta tenemos:

“La conducta ética que rige a todos nuestros colaboradores está determinada por un código de ética representado por las palabras Integridad, Flexibilidad, Liderazgo y Eficiencia, detallada en nuestra Política de Cumplimiento Corporativo” (E2),

Ante la pregunta ¿La empresa pública con periodicidad un reporte de su desempeño en responsabilidad social?,

“Anualmente se publica un reporte sobre RSE de la Compañía” (E1).

Las preguntas en cuanto a esta subcategoría ayudaron a identificar el código de ética de la Compañía, representado por las palabras Integridad, Flexibilidad, Liderazgo y Eficiencia, asimismo se define la conducta de la compañía en el trabajo diario y las prácticas que logran transparencia dentro de la misma y que constituyen la base para el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos y operacionales para las organizaciones.

3.3 Desarrollo de capital humano

A las preguntas ¿Cuál es el total invertido por la empresa en capacitación o desarrollo profesional?, ¿La empresa cuenta con un programa de presupuesto formal para capacitación de los trabajadores?, ¿Cuenta la compañía con un programa o política de promoción de personal interno?, ¿Existen programas de evaluación de desempeño de los colaboradores?, Ante la primera interrogante al entrevistado (funcionario de RRHH) respondió:

“Como resultado de las capacitaciones durante el año 2017, la Compañía invirtió 101,583.84 soles en hombres y 113,636.16 soles en mujeres (E2). En la segunda pregunta al entrevistado responde lo siguiente: “El área de Recursos Humanos aprueba el Plan de Capacitación a los trabajadores y evalúa su cumplimiento anualmente (E3), “Es muy beneficioso para nosotros estas capacitaciones no solo para mejorar nuestros desempeños en la empresa sino también para nuestro desarrollo personal e individual” (E15), “Estoy muy agradecido

con la Compañía tengo varias capacitaciones que me han ayudado a ser más profesional en mi puesto laboral y el trabajo se me hace más fácil con lo aprendido” (E18)

En cuanto a la pregunta sobre evaluación de desempeño tenemos:

“Las evaluaciones de desempeño se realizan por cumplimiento de objetivos y se revisan dos veces al año, a la mitad y al final del año respectivamente.” (E1),

El recurso humano de calidad representan el éxito de la organización, esta subcategoría se refiere a la mejora de desempeño por parte de los servidores de la empresa mediante la capacitación, según las respuestas en esta subcategoría evidenciamos el cumplimiento por parte de la Compañía ya que invierte en capacitación al personal, asimismo realiza evaluaciones de desempeño a fin de identificar las brechas de capacitación y orientarlas a las áreas de menor productividad laboral, lo cual denota una política o gestión de desempeño alineada estratégicamente con el logro de objetivos de la Compañía.

3.4 Mitigación de impactos negativos

En esta subcategoría se realizaron las interrogantes: ¿Cuenta la empresa con un programa de seguridad laboral que garantice la salud de sus trabajadores?, ¿Cuál es el número de accidentes laborales con incapacidad física?, ¿La empresa ofrece salarios iguales o superiores al promedio de la industria?, ¿Cuenta con una gestión de residuos ocasionados por las prácticas de la compañía?

Ante la interrogante ¿Cuenta la empresa con un programa de seguridad laboral que garantice la salud de sus trabajadores? respuesta:

“Existe en la Compañía una política regional de HSE, Seguridad y Salud Ocupacional, Seguridad en el Transporte y Seguridad en el producto, la

cual orientan a nuestros colaboradores a fomentar una cultura preventiva y de autocuidado, a la protección ambiental, a las condiciones de trabajo que pueden causar accidentes y enfermedades laborales, es importante señalar que integramos las áreas Facility Management, HSE y Security, Gestión de las Instalaciones y Seguridad Física, dado que en Perú nuestras operaciones solamente se enfocan en la comercialización de productos, la cual no generan riesgos significativos” (E3)

A la interrogante ¿Cuál es el número de accidentes laborales con incapacidad física?

“Durante el año 2017, sólo hubo 3 incidentes y de suceder un accidente se activaría el protocolo de emergencia”. E10

A la interrogante ¿La empresa ofrece salarios iguales o superiores al promedio de la industria?.

“Sí, la Compañía ofrece a sus colaboradores buenas remuneraciones e incentivos laborales, que por ley corresponden, y en comparación con otras empresas del mercado, en algunos casos superiores.”. E18

A la interrogante ¿ Cuenta con una gestión de residuos ocasionados por las prácticas de la compañía?.

“Trabajamos con BEFESA, que se encarga del recojo, transporte, tratamiento y disposición final de ciertos productos, vencidos, rechazados por calidad, daños, etc., nuestro compromiso es la verificación en el cumplimiento de todo el proceso realizado por BEFESA.”. E13

Se considera impacto negativo en las empresas aquello que se relaciona con los colaboradores, con la seguridad en el trabajo y medio ambiente, por lo tanto, según las respuestas de esta subcategoría se evidencia que la Compañía de una forma estratégica evita los impactos negativos que pueden ser ocasionados en relación a sus colaboradores, por lo que vela por la salud y seguridad de sus colaboradores, así como por una gestión adecuada de residuos que podrían atentar contra el medio ambiente.

3.5 Beneficios de colaboradores

Para esta subcategoría se formularon las interrogantes como: ¿Los trabajadores de la compañía se encuentran adscritos a la seguridad social?, ¿La compañía ofrece a sus colaboradores la aportación previsional según elija el colaborador ya sea AFP o SNP?, ¿La compañía ofrece a sus trabajadores beneficios en salud y Transporte?, ¿En la compañía se mide el clima organizacional o la satisfacción de los trabajadores en su centro de trabajo?

A la interrogante ¿Los trabajadores de la compañía se encuentran adscritos al sistema de seguridad social?

“Sí, los colaboradores se encuentran adscritos en el sistema de seguridad social” E12.

A la interrogante, ¿La compañía ofrece a sus colaboradores la aportación previsional según elija el colaborador ya sea AFP o SNP?

“Sí, la Compañía ofrece a sus colaboradores la aportación previsional según elija el colaborador, en caso de asistencia sanitaria, incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, jubilación”.

A la interrogante, ¿La compañía ofrece a sus trabajadores beneficios en el área de salud y Transporte?

“Mediante la EPSS, la Compañía ofrece cobertura del 100% para el colaborador y 50% para su grupo familiar directo en las Clínicas Javier Prado y San Felipe, además la compañía ofrece a sus empleados transporte mediante la asignación de vehículos como herramientas de trabajo” E15

A la interrogante, ¿En la compañía se mide el clima organizacional o la satisfacción de los trabajadores en su centro de trabajo?

“Así es, en el 2017, en la encuesta del clima laboral participaron 163 colaboradores lo que representa el 96%. Como resultado se obtuvo un 86% de favorabilidad en el indicador Engagement (Compromiso)”. E2

Según las respuestas obtenidas en esta subcategoría podemos evidenciar que la Compañía invierte a largo plazo en su principal activo, el recurso humano, mejorando sus condiciones de salud, seguridad social, educación y transporte, esta subcategoría viene siendo desarrollada por la Compañía como una herramienta de gestión estratégica, mediante el departamento de Seguridad y Salud del Trabajo HSE y programas de bienestar para los colaboradores, prácticas que permitirán retener al talento humano para el logro de sus objetivos.

3.6 Proyección a las comunidades

Asimismo, en la presente subcategoría tenemos las interrogantes: ¿La empresa invierte en apoyos sociales en la localidad donde realiza sus prácticas principales?, ¿La empresa trabaja con la localidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la solución a sus principales problemas?

Ante la interrogante, ¿La empresa invierte en programas sociales en la comunidad donde realiza sus actividades principales?

“Si, uno de estos programas sociales es el programa de custodia, mediante Agrovida 1998, es un programa que proporciona capacitación en el manejo responsable de los productos fitosanitarios, asesora en el manejo eficaz de los productos e implementa las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA)”.

Para la pregunta ¿La empresa trabaja con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la solución a sus principales problemas?

“El Programa social Agrovida, es un claro ejemplo de la creación conjunta de valor, y tiene como objetivos principales, proteger el medio ambiente, productos de menor carga química, aumentar la productividad y calidad de las cosechas, productos fitosanitarios de calidad, proteger la salud de los agricultores y de su familia”.

Esta subcategoría se refiere a las prácticas que causan un efecto positivo en la localidad y que se interactúan con la empresa, algunas de ellas son programas sociales, creación de puestos de trabajo, voluntariado comunitario y donaciones. En este sentido, evidenciamos que la Compañía cuenta con una gestión de proyección a la comunidad mediante acciones estratégicas de RSE, entre ellas podemos mencionar el Programa Agrovida en el cual se capacitaron a 4,161 personas en el uso correcto de productos fitosanitarios y de agricultura, mejora de cosechas, donación a la Cruz Roja Internacional por un monto de 18, 861 soles; actividades que a largo plazo permiten que la Compañía pueda lograr sus objetivos con éxito.

Propuesta.

Según el modelo de propuesta que se plantea en la investigación, la empresa debe encuadrarse de manera integral y equilibrada en sus áreas críticas. Asimismo, identificar los requerimientos de sus grupos de interés para satisfacer sus necesidades alcanzando una conducta de responsabilidad empresarial para la sociedad donde realiza sus operaciones. Para lo cual se propone una Guía de Aplicación de Responsabilidad Social Empresarial.

Guía de Aplicación de RSE

Presentación

La presente guía de Responsabilidad Social Empresarial constituye una herramienta para uso de la empresa cuyo fin es buscar la forma de integrar la RSE a sus actividades. Asimismo, constituye una guía para aquellas empresas que desean ser competitivas en el mercado donde operan.

Bajo este contexto, se ofrece un análisis de programas e ideas las cuales deben ser utilizadas por las empresas que fundamentan su gestión en los valores sociales, además se plantean acciones cuyo objetivo es crear un ambiente de trabajo participativo y productivo. Estas iniciativas y directrices pueden resultar útiles incluso a empresas con recursos limitados.

Esta propuesta está diseñada con la finalidad de aportar a las empresas comercializadoras de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, con la finalidad de profundizar en la implementación y desarrollo de responsabilidad social empresarial.

Subcategorías de Responsabilidad Social Empresarial donde se presenta la propuesta

Las acciones que realizan las empresas se encuentran enmarcadas a responsabilidad social empresarial y están comprendidas a las personas, valores éticos, medio ambiente y

comunidad. En este sentido he establecido las siguientes subcategorías de Responsabilidad Social Empresarial y son evaluadas con indicadores para el crecimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en una empresa :

Tabla N° 2 Indicadores por cada Subcategorías o áreas de estudio.

CATEGORIA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	SUBCATEGORIA	INDICADORES
RSE	ES UN COMPROMISO VOLUNTARIO DE LAS ORGANIZACIONES PARA CON EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, BAJO UN CONTEXTO SOCIAL Y UNA CONDUCTA RESPONSABLE HACIA LOS STAKEHOLDERS (LIZCANO, 2005)	I N T E R N A	Cumplimiento de Leyes	Cumplimiento de Legislación Laboral Cumplimiento de Parámetros ambientes Cumplimiento de Parámetros de productos y/o servicios Cumplimiento de Estándares de seguridad
			Ética y Transparencia	Política de transparencia y eficacia de ejecución Existencia y ejecución de código de ética Transparencia en reportes formales Calidad y frecuencia en reportes sociales
			Desarrollo de capital humano	Inversión de formación de colaboradores Programas de capacitación Política de promoción interna Sistemas de evaluación y retroalimentación Relación productividad y compensación
			Mitigación de Impactos Negativos	Políticas y mecanismos de seguridad laboral Manejo de despidos y reducciones de personal Frecuencia y manejo de accidentes laborales Manejo de desechos, aguas y emisiones
			Beneficios de Colaboradores	Salarios relativo a la industria o sector Sistemas de seguridad social y pensiones Políticas corporativas de salud Subsidios a colaboradores Evaluación de clima organizacional Rotación de personal
		EXTERNA	Proyección a las Comunidades	Contribuciones y apoyo a proyectos sociales Desarrollo de infraestructura pública o compartida Proyección de RSE a cliente y proveedores

Fuente: Fuente : Manual de Indic adores INCAE

Objetivos de la Guía de Aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial

Asimismo, la Guía que se presenta tiene como objetivos principales :

- Fomentar las iniciativas que propicien la aplicación de Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta de competitividad.
- Crear una cultura de Responsabilidad Social en la Empresa.

- Establecer una comunicación activa, interactiva y pertinente de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa.

Proceso de desarrollo del Plan de Acción

Durante el proceso de desarrollo e implantación del Plan de Acción de Responsabilidad Social Empresarial, se realizará el plan de acción diseñado y aprobado. Para la efectividad del sistema de gestión ya implantado, como es el caso de la empresa objeto de estudio, se deben adaptar los procedimientos generales, específicos, registros, modificando y/o mejorando los procesos de la organización alineándolos a una gestión de responsabilidad social empresarial.

Asimismo, se deben establecer los procesos de comunicación en cuanto a información transparente, consultas, participación recíproca de sus grupos de interés (Empleador, Trabajadores, Clientes, Proveedores y Comunidad), potenciando de ésta manera la comunicación dentro y fuera de la compañía, esta función deberá tener una prioridad relevante en el sistema de gestión de la compañía.

Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Otro aspecto fundamental para fortalecer la gestión de RSE en la empresa es la conformación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, deberá establecerse un equipo de trabajo de gestión de responsabilidad social, integrada por personas idóneas y capacitadas en el tema, que representen a diferentes áreas o departamentos dentro de la empresa.

Las funciones del Comité de Gestión de RSE, serán las siguientes :

- Desarrollar programas y proyectos de responsabilidad social empresarial, así como el desarrollo de acciones nuevas y asociaciones para fortalecer las actividades en el

tema de estudio.

- Dirigir la autoevaluación en la empresa y realizar planes de mejora
- Supervisar el cumplimiento de los compromisos y objetivos trazados por la alta dirección dentro de los departamentos de la empresa.
- Sensibilizar y orientar al personal en temas relacionados a la responsabilidad social empresarial.

Evaluación del cumplimiento

El cumplimiento del plan de acción será evaluado por el comité de gestión en cada una de las áreas o departamentos de la empresa.

Para tal fin deberá :

- Calcular indicadores de cumplimiento de objetivos
- Establecer y analizar razones de desviaciones en alineación con los objetivos
- Establecer propuestas de mejoras y correcciones
- Emitir informes de resultados.

En esta etapa la empresa puede realizar la comunicación externa de resultados mediante un informe anual denominado Memoria de sostenibilidad.

La Implementación del sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial

La empresa por su naturaleza y desde el plano de la responsabilidad social cuenta con grupos de interés dentro de la sociedad lo que implica interrelaciones humanas socio-económicas, por lo tanto, debe considerar la relevancia y fragilidad de estas relaciones cuyos intercambios serán fluidos y sin fricciones o con el mínimo de éstos. En tal sentido

los aspectos sociales y de medio ambiente deben ser integrados de forma planificada y sistemática abarcando los grupos de interés de la empresa.

Análisis de la Organización

Tabla N° 3 Elementos de la organización

ELEMENTO	OBJETIVO
Valores, Misión y Visión	En definitiva, si se deseamos establecer una estrategia basada en responsabilidad social, entonces los valores de la organización, así como la misión y la visión deben ser coherentes con el objetivo. Por lo tanto, se deben revisar y establecerlos. Este análisis es importante porque permitirá la consistencia del proceso propuesto.
Organización	Es básico hacer un análisis de la estructura organizacional de la empresa para identificar los procesos de decisiones y funciones en la empresa, esto permitirá determinar los mecanismos para que la estrategia de responsabilidad social penetre en todas las áreas, procesos y funciones de la empresa. Es importante analizar el organigrama, flujos de información, autoridad y responsabilidades.
Operaciones : Mapa operativo y cadena de valor	Basados en la gestión por procesos como método más utilizado y útil en la actualidad, el mismo que considera a la empresa como un conjunto de actividades produciendo valor añadido para los stakeholders, con un objetivo común : Satisfacción del cliente y de los grupos de interés de la empresa, en el contexto de responsabilidad social. Este método nos dará una visión de las relaciones internas de la empresa e identificar los grupos de interés e impactos de cada uno de los procesos de la empresa con la finalidad de reducirlos o eliminarlos.
Producto/Servicio	La empresa debe tener el conocimiento absoluto de su producto o servicio, ya que esto tiene un impacto significativo sobre los grupos de interés y por tanto sobre los objetivos de la empresa.

Fuente : Elaboración propia.

Estrategia y Planificación

Luego de la fase de diagnóstico, la empresa podrá identificar y priorizar los aspectos críticos a considerar y mejorar. Se debe recordar que en responsabilidad social empresarial los grupos de interés juegan un rol importante de participación en la planificación.

Determinar el plan de acción estratégico en el tema de responsabilidad social empresarial es de vital importancia para la empresa.

Tabla Nº 4 Plan de Acción estratégico

SUBFASE	TAREAS
Identificación de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Fijar los objetivos • Definir el plazo de cumplimiento de ellos • Establecer indicadores para el seguimiento de su evolución
Establecer políticas y principios de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección de la empresa debe expresar su compromiso firme de satisfacer las necesidades de responsabilidad social e integrarlos en las decisiones de la empresa. • Designar al trabajador o al área que dirigirá dentro de la estructura de organización de la empresa el sistema de gestión de responsabilidad social. • Comunicar y sensibilizar a los stakeholders de la empresa para reforzar el compromiso en materia de responsabilidad social.
Determinar los recursos necesarios asociados a la RSE	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección conjuntamente con el responsable del sistema de gestión establecerán los recursos humanos, materiales y económicos necesarios y disponibles para la implementación del sistema dentro de la empresa.
Aprobación del Plan de Acción	<ul style="list-style-type: none"> • El responsable del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial, elaborará un Plan de Acción que contengan decisiones y acciones y será presentado para la aprobación de la Dirección de la empresa.

Comunicación del Plan de Acción	<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección difundirá a los responsables de cada área o departamento el Plan de Acción de la empresa. • Todos los colaboradores deben conocer el Plan de Acción aprobado, asimismo de las acciones concretas y los recursos disponibles para su cumplimiento.
---------------------------------	---

Fuente : Elaboración propia

Colaboradores / Trabajadores

El factor humano es el principal activo de la empresa y como tal con su trabajo y experiencia generan el dinero o ganancias para la empresa. Además, en un entorno globalizado donde los valores intangibles como el talento de los empleados son escasos, contar con los mejores empleados evidencia una ventaja competitiva. En este sentido si ellos están motivados, la empresa estará bien y se logra la fidelidad.

La persona es un factor fundamental como responsabilidad de la empresa ante la sociedad.

A continuación, se plantean actividades que se deben realizar para lograr efectos positivos en la empresa :

Tabla N° 5 Actividades sobre el capital humano por hacer

QUÉ	CÓMO
Mantener un entorno laboral seguro y saludable	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar riesgos y realizar medidas preventivas. ✓ Comprobar sistemáticamente y de forma periódica el cumplimiento de la legislación en seguridad y salud ✓ Asegurar que todo el personal de la empresa tenga conocimiento de los procedimientos de salud y seguridad.
Desarrollo de competencias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar nuestras competencias mediante una comunicación con los empleados, recursos profesionales a fin de mejorar en el desarrollo. ✓ Invertir en el desarrollo del recurso humano es un componente estratégico dentro de la gestión de la empresa.
Facilitar el compromiso	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Horarios flexibles ✓ Establecimiento de turnos

trabajo/familia	✓ Distribución justa del trabajo
Promover la igualdad de oportunidades	✓ Observar desde la selección de personal, el desarrollo profesional y la publicidad que la edad, religión orientación sexual, género, discapacidad no afecte las capacidades y el potencial que el colaborador puede aportar en su puesto laboral.
Seguridad laboral y oportunidades de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover la calidad y estabilidad laboral, reduciendo o eliminando los contratos precarios o temporales. ✓ Realizar evaluaciones de desarrollo de competencias de los colaboradores a fin de potenciarlas y ofrecer estabilidad laboral como retención del talento en la empresa.
Comunicación fluida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar y fomentar la participación de los trabajadores mediante una comunicación fluida a fin de obtener ideas de solución a los problemas de la empresa. ✓ Hacer partícipe a los trabajadores de las decisiones de la Dirección referente a los objetivos en relación a temas sociales y medioambientales.

Fuente : Elaboración propia

Clientes

A continuación, se presentan algunas acciones que al implementarlas generarán un efecto positivo en la empresa.

Tabla N° 6 Acciones con los clientes de la empresa

QUÉ	CÓMO
Conocer el nivel de satisfacción y fidelidad de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de encuestas periódicas. ✓ Implantar canales de comunicación, atención de servicio al cliente ✓ Analizar las quejas y sugerencias para tomar acción
Promover una comunicación fluida con los clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer con los clientes una recepción y respuesta fluida mediante canales de comunicación como telefono de atención al cliente, correo electrónico y buzón de sugerencias. ✓ Elaboración de una base de datos de los clientes.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicar sobre temas ambientales y sociales contemplados en

Sensibilización medioambiental y social	<p>los productos o servicios de la empresa.</p> <p>✓ Informar sobre principios éticos en temas de comercialización, publicidad y derechos del consumidor.</p>
Alianzas con grandes clientes	<p>✓ Acuerdos con clientes estratégicos para promover y mejorar aspectos de responsabilidad social.</p> <p>✓ Adecuar productos o servicios a clientes especiales por discapacidad o de la tercera edad.</p> <p>✓ Fomentar programas de sensibilización.</p>
Garantizar la calidad y seguridad del producto	<p>✓ Los productos y servicios deben cumplir con las normas legales referente a calidad y seguridad.</p> <p>✓ Los productos y servicios deben satisfacer las expectativas de los clientes en cuanto a calidad.</p> <p>✓ La información proporcionada a los clientes debe ser transparente basada en datos confiables</p>

Fuente : Elaboración propia.

Proveedores

La cadena de suministros de la empresa inicia con los socios comerciales, mantener una buena relación con los proveedores es importante en la cadena de valor de los productos y servicios y en la reputación de la empresa.

Con la finalidad de garantizar la seguridad de las materias primas o servicios producidos en diferentes lugares, se debe tener atención a los requerimientos de cumplimiento por parte de los proveedores :

- Principios internacionales de Derechos Humanos
- Derechos laborales
- Cumplimiento de normas sobre salud y seguridad laboral.

Tabla N° 7 Acciones con los Proveedores de la empresa

QUÉ	CÓMO
Garantizar un comportamiento ético de los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer un Código de Conducta con los proveedores ✓ Controlar el cumplimiento del Código con los proveedores ✓ Identificar el nivel de satisfacción de los proveedores
Seleccionar a los proveedores en función a aspectos de responsabilidad social.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear criterios para selección de proveedores ✓ Control periódico del cumplimiento de criterios para proveedores
Apoyo a proveedores del ámbito local	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Priorizar a los proveedores locales
Establecer relaciones de beneficio común	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alianzas de sensibilización con los proveedores ✓ Promover acuerdos comerciales duraderos ✓ Establecer alianzas de colaboración para proyectos eficientes ✓ Fijar redes de sinergia mutua

Fuente : Elaboración propia.

Con la Comunidad

En la siguiente tabla se plantea acciones de colaboración de la empresa con la comunidad

Tabla N° 8 Acciones de la empresa con la comunidad

QUÉ	CÓMO
Donaciones e iniciativas sociales, culturales, deportivas y medio ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elegir proyectos sociales, medioambientales, locales regionales, nacionales que sean importantes ✓ Involucrar a los colaboradores en el procesos de seleccionar proyectos sociales. ✓ Mediante donaciones ✓ Difundir en las campañas de marketing las donaciones o colaboraciones.
Voluntariado corporativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Involucrar a los colaboradores en este proceso, a los mas caracterizados organizando acciones conjuntas de voluntariado.

Prioridad a proveedores locales	✓ Para la contratación de proveedores preferir a los del medio local, situados en la comunidad mejorando el impacto social y medio ambiental de la compañía.
Percibir el nivel de impacto en la sociedad de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento y premios otorgados en los últimos periodos ✓ Generación de empleo en la Comunidad ✓ Apoyo a emprendedores o estudiantes mediante prácticas. ✓ Participación en proyectos de desarrollo local.

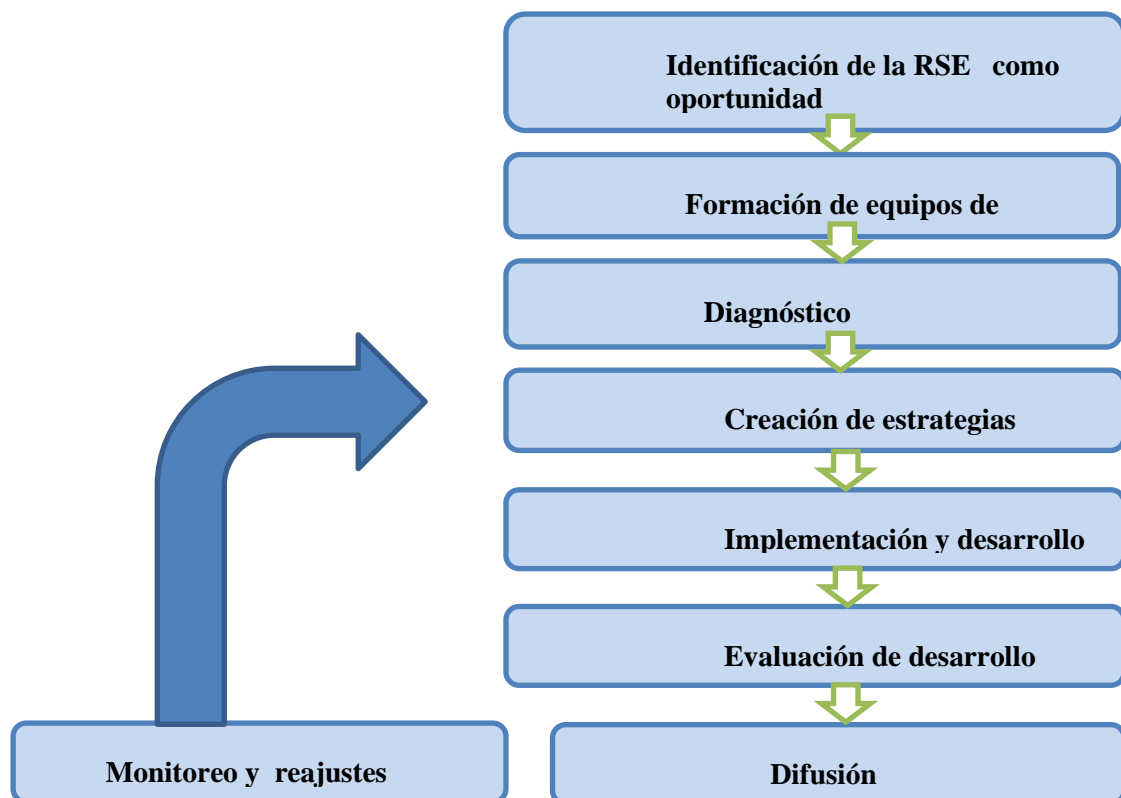
Fuente : Elaboración propia.

Estrategias

- ✓ Detectar áreas, metodologías, evaluaciones y monitoreo que contribuyan a la responsabilidad social empresarial.
- ✓ La estrategia de responsabilidad social empresarial que estampe la empresa debe ser clara y comprendida, alineada a un Plan Estratégico.
- ✓ Establecer estrategias de responsabilidad social y asociarlas a estrategia organizacional
- ✓ La responsabilidad social de la empresa debe estar integrada a su estrategia de comunicación corporativa.
- ✓ Se deben establecer los objetivos y metas que se propone la empresa en aspectos de responsabilidad social.
- ✓ Identificar nuevas formas de comunicación, así como el acceso de sus integrantes a otras fuentes de información.

- ✓ Se deben establecer sociedades o acuerdos con organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación comunitarios y masivos.
- ✓ Se deberá realizar un triple balance entre social, económico y ecológico como herramienta que permita la validación de responsabilidad social.
- ✓ La Responsabilidad Social necesita establecer alianzas entre empresas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro y gubernamentales.
- ✓ Es necesario que las empresas participen activamente a través de iniciativas en temas de interés comunitario.

Figura N° 4. Responsabilidad Social Empresarial : Proceso de Implementación.



Fuente : Elaboración propia

Capítulo IV. Discusión y Conclusiones

4.1 Discusión

La investigación buscó la identificación de la influencia de la variable RSE con sus respectivas subcategorías, en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, durante el año 2017, en este capítulo se discutirán la categoría general y cada subcategoría específica, luego se mencionan las conclusiones y finalmente se brindan algunas sugerencias.

En base a la categoría general y/u objetivo general, los resultados de sostenibilidad obtenidos en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro, Lima, en el año 2017, señalan que en la empresa se ha logrado desarrollar favorablemente las seis subcategorías explicadas en el presente estudio de investigación, como son : Cumplimiento de Leyes, Ética y Transparencia, Desarrollo del Capital Humano, Mitigación de Impactos Negativos, Beneficio de Colaboradores y Proyección a la Comunidad, logrando de esta manera equilibrar el crecimiento económico con la responsabilidad social y ambiental. Por lo tanto, la sostenibilidad tiene sentido económico y no juega un rol aislado sino más bien forma parte integral de su estrategia corporativa, las buenas prácticas socialmente responsable facilitan las tomas de decisiones futuras y competitividad en el mercado, Díaz (2013). En tal sentido a partir de los hallazgos encontrados aceptamos que la RSE es un instrumento estratégico para la competitividad, lo cual se demuestra como políticas internas aplicadas y desarrolladas dentro de la empresa. Estos resultados confirman la teoría de Porter (2014) cuando menciona que las empresas deben resolver los problemas sociales no solo a nivel nacional sino también a nivel mundial, los cuales serán trascendentales para la humanidad como son el medio ambiente, salud, etc. Según los resultados obtenidos la empresa se involucra con los

problemas sociales de la comunidad participando activamente en la solución de los mismos, haciendo de esto un negocio mismo de la empresa, aplicando una estrategia competitiva la cual genera grandes ganancias para las empresas.

Con respecto a la primera subcategoría referida a cumplimiento de leyes, se plantea que la RSE tiene un efecto positivo en su desarrollo dentro de la empresa. Como menciona Sánchez (2014), las grandes empresas están en un entorno institucional influenciado por presiones de normatividad para lograr sus objetivos y éstas pueden ser adhesiones corporativas o interinstitucionales referente a clima, salud y bienestar. En tal sentido, se obtiene que, la Compañía cuenta con una política de cumplimiento corporativo aplicado a todas sus actividades que desarrolla, basado en el cumplimiento legal de cada país y de sus normas internas para cada una de sedes. Asimismo, la Compañía mantiene adhesiones a estándares de sostenibilidad mediante compromisos con el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Consejo Empresarial Mundial de desarrollo sostenible y cumple con la legislación laboral y los compromisos con sus colaboradores, con la legislación tributaria, etc. En este sentido, se evidencia un alineamiento estratégico del negocio mismo por parte de la Compañía con los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, y el cumplimiento de Leyes en el país, considerándose como actividades de RSE en esta subcategoría. En este sentido, tal como lo sostiene Porter (2014), en su teoría del Valor Compartido, las empresas deben optar por considerar a los problemas ambientales y sociales como el negocio mismo de la empresa como una estrategia de generar valor en todo el proceso del producto o servicio que brinda la empresa y finalmente obtener grandes ganancias para la empresa. Asimismo, en la teoría de stakeholders la cual se fundamenta en el beneficio de todos los grupos de interés de la empresa, se originan ventajas competitivas y también se fortalecen las relaciones interinstitucionales.

Con respecto a la segunda subcategoría sobre ética y transparencia, se plantea que la RSE tiene un efecto positivo en su desarrollo dentro de la empresa, en los resultados se obtiene que, la política de cumplimiento corporativo también comprende la conducta ética de los colaboradores y cuenta con aspectos de sostenibilidad relacionado a libre competencia, anticorrupción, responsabilidad social y medio ambiente, conflicto de intereses, protección de datos personales, equidad y respeto en el trabajo y derechos de propiedad intelectual. En este sentido la Compañía cuenta con un código de valores representado por las palabras: Integridad, Liderazgo, Flexibilidad, Liderazgo y Eficiencia, valores que son parte de la gestión de desempeño de los colaboradores en la Compañía. Esto tiene concordancia con lo establecido por la Escuela de Negocios para Centro América en su Manual de Indicadores para Responsabilidad Social Empresarial, donde se establece que toda empresa debe contar con un código de ética y actividades transparentes que le permitan el logro de objetivos, lo cual sirve de guía para los socios, colaboradores y proveedores de la empresa. Además, en este aspecto, es importante mencionar lo que dice Díaz (2013), la RSE proporciona un excelente ambiente laboral, seguro y atractivo que permite desarrollar funciones basados en principios y valores éticos y forman la conducta de la empresa creando una imagen positiva hacia los grupos de interés.

Siendo más específicos en esta subcategoría nos referimos a la libre competencia que forma parte de la subcategoría en estudio cuando hacemos mención a García (2015), quien afirma que las organizaciones deben ejecutar sus actividades principales respetando la libre competencia y en cambio aquellas que realizan sus actividades utilizando un monopolio de mercado lo que afecta considerablemente a la libre competencia, estas empresas estarían muy lejos de ser empresas responsables.

Por lo planteado anteriormente respecto a esta subcategoría es necesario que las empresas cuenten con una conducta empresarial cuya guía debe ser un código de ética aplicado en cada una de las actividades o funciones de los colaboradores de la empresa de esta forma la Responsabilidad Social de la empresa proporciona una imagen positiva y un ambiente laboral agradable.

En referencia a la tercera subcategoría sobre el desarrollo del capital humano, ésta tiene un efecto positivo en la categoría RSE de la empresa, se plantea que la buena gestión en este aspecto es de gran relevancia ya que la calidad del recurso humano son las actividades de la empresa que permitirán el logro de sus objetivos como se menciona en el Manual de Indicadores de la Escuela de Negocios para Centro América. Consecuente a lo manifestado anteriormente, en la Compañía se asume que, el desempeño de los colaboradores es muy importante para el desarrollo de la misma, por lo que se cuenta con un programa de capacitación que sigue la metodología de 70-20-10, que significa, 70% es aprendido por el mismo trabajador en su día laboral, 20% a través de la interacción que tiene el trabajador con su jefe, mentor o coach y 10% por aprendizaje presencial o virtual en cursos específicos y cabe mencionar que en el año 2017 se realizaron el 100% de evaluación de desempeño a los trabajadores. Esto coincide con Porter (2014), cuando en su teoría del valor compartido, define a la cadena de valor como el conjunto de actividades que garantizan el éxito y bienestar de las personas, lo cual es propio del desarrollo del capital humano en las empresas. Asimismo, la teoría de los stakeholders, considera el bienestar del capital humano dentro de los grupos de interés de la empresa como una actividad estratégica de RSE, la misma que está ligada al desarrollo del capital humano.

Sin embargo, podríamos establecer que el desarrollo del capital humano es una

consecuencia de un conjunto de actividades de RSE que dan una solución integral dentro de la empresa y que permiten un desarrollo integral del colaborador.

Con respecto a la cuarta subcategoría referente a la mitigación de impactos negativos, esta subcategoría permite un efecto positivo en las actividades de RSE en la empresa. En este sentido, según Díaz se tiene que, la RSE tiene tres dimensiones, Social, económico y medio ambiental, lo que implica el conjunto de actividades de producción y procesos de la empresa a fin de obtener el bien o servicio logrando para ello el uso racional de los recursos orientados a reducir los efectos negativos a la comunidad y el medio ambiente Díaz (2013). Asimismo, Porter (2014), en su teoría del valor compartido menciona que las empresas deben tener responsabilidad ambiental y social al ocuparse de los problemas trascendentales de la humanidad esto implica políticas de reducción de impactos negativos producidos por los procesos y actividades de la empresa, haciendo énfasis que esta conducta empresarial debe ser realizada como una estrategia de negocio y no como un acto de caridad, finalmente se generan ganancias para la empresa y de ésta manera se confirma que la RSE es una estrategia de competitividad y de obtener rentabilidad para las empresas. Bajo este contexto, las empresas deben implementar medidas de mitigación de impactos negativos referente al medio ambiente y a los colaboradores, estos impactos pueden ser producidos por las operaciones o actividades de la empresa.

La quinta subcategoría se refiere a beneficios de los colaboradores, se plantea que la RSE tiene un efecto positivo en su desarrollo dentro de la empresa, como menciona la Escuela de Negocios para Centro América, en su manual de indicadores, en esta subcategoría nos referimos a inversiones de largo plazo de la empresa para con sus colaboradores, considerándolos como su activo más importante, por tal motivo la empresa

proporciona buenas condiciones de salud, seguridad social, transporte, atrayendo de esta manera, recursos humanos de calidad para la empresa. Esto concuerda con Cabrera (2017), quien en su investigación realizada sobre Responsabilidad Social Empresarial en las Agroindustrias productoras de melón del departamento de Zacapa – Guatemala, Universidad Rafael Landívar Javeriana de Colombia, establece que las actividades de RSE genera motivación entre los colaboradores y mejora el clima laboral, esto queda comprobado con lo que menciona Porter (2014), las empresas deben ocuparse de problemas ambientales y sociales de la humanidad a fin de generar riqueza, en cada uno de los procesos y actividades de la empresa se debe generar valor, esto ligado o relacionado directamente al beneficio de colaboradores, por lo tanto establecemos que una de las actividades de RSE de vital importancia para la empresa es esta subcategoría.

En referencia a la sexta subcategoría sobre proyección a la comunidad, el desarrollo de esta subcategoría tiene un efecto positivo en la categoría RSE de la empresa, en la teoría del valor compartido se plantea que las empresas deben solucionar los problemas ambientales y sociales de la humanidad logrando de esta manera ganancias a largo plazo, Porter (2014), siendo más específicos consideramos en esta subcategoría " Proyección a la Comunidad ", cuando Porter hace referencia a la solución de los problemas sociales, y a Díaz (2013), haciendo referencia a las actividades de RSE las cuales deben realizarse haciendo un uso adecuado de los recursos de la empresa y logrando para ello el uso racional de los recursos orientados a reducir los efectos negativos a la comunidad.

Esto se confirma además con la teoría de los Stakeholders, donde se busca la participación y beneficio de los grupos de interés de la empresa.

Obviamente la sexta subcategoría " Proyección a la Comunidad ", se encuentra estrechamente vinculada a los grupos de interés de la empresa, y como refiere Díaz, la RSE

hace la conducta de la empresa, creando una imagen positiva hacia la comunidad donde la empresa desarrolla sus actividades.

Implicancias

En cuanto a las implicancias de la presente investigación, si bien es cierto, la RSE es saludable para la empresa, ya que busca el beneficio integral de la misma con los grupos de interés. Según Porter (como se citó en Alonso, 2015). De esta manera con lo expuesto, la principal asociación ante dicha definición según el modelo teórico de Porter coincide en que las empresas deben aportar solucionando problemas sociales trascendentales no solo en su entorno con sus grupos de interés, sino incluso a nivel mundial pero no como entidades filantrópicas de caridad sino más bien, la empresa actuando como empresa, de ésta forma las empresas componen una fuerza poderosa para la humanidad que permite resolver los problemas ambientales y sociales, realizando ambas actividades en paralelo las empresas generan ganancias incalculables.

Asimismo, aporto que, la RSE es un factor estratégico fundamental para el desarrollo sostenible de la empresa, como dijo Porter refiriéndose a la cadena de valor como el conjunto de actividades que garantizan el desarrollo sostenible de las personas y del medio ambiente durante el ciclo del producto o servicio que la empresa ofrece al mercado, es decir la RSE debe ser “el negocio mismo de la compañía”.

También, los hallazgos de la presente investigación guardan relación con el modelo teórico de los grupos de interés (o stakeholders); que se fundamenta en aplicar actividades de RSE como estrategia de la empresa para lograr ventaja competitiva en relación a otras empresas, bajo este contexto la empresa también mejora sus relaciones interinstitucionales

Limitaciones

Para los hallazgos

Durante la presente investigación tuvimos limitaciones para acceder a la parte gerencial de la Compañía, hasta en tres oportunidades se frustró la comunicación telefónica con uno de los gerentes de la Compañía, por lo que se optó por contactar con una persona conocida y colaboradora de la Compañía de la cual obtuvimos contactos para la entrevista e información valiosa de la Compañía sobre el tema de investigación.

4.2 Conclusiones

A lo largo de la presente investigación se buscó describir cómo las actividades de responsabilidad social empresarial ayudan con un aporte significativo al logro de objetivos de una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura, en el distrito de San Isidro, durante el año 2017, además se buscó mostrar cómo la RSE es manejada por la compañía y cómo esta afecta a sus Stakeholders a fin de ser tomadas en cuenta por la empresa.

En vista de lo anteriormente dicho se encontraron las siguientes conclusiones :

Primera : Las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, contribuyen al logro de objetivos de la empresa y de sus grupos de interés.

Segunda : En la primera subcategoría Cumplimiento de Leyes, se concluye que estas acciones se encuentran alineadas bajo el negocio mismo de la empresa y los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, cumpliendo con estándares internacionales y compromisos adquiridos por alianzas corporativas desde la casa matriz.

Tercera : En la segunda subcategoría Ética y Transparencia, se refiere a los principios y valores éticos que deben tener los stakeholders, particularmente los colaboradores, ya que finalmente esto determinara la conducta de la empresa, al respecto un código de valores que defina dicha conducta permite el desarrollo de la RSE en la empresa, tal y como se viene haciendo en la empresa.

Cuarta : En la tercera subcategoría, Desarrollo del Capital Humano, como actividad de RSE las empresas deben considerar al recurso humano como su activo más importante y valioso dentro de la empresa, en tal sentido la implementación y ejecución de un Plan de Desarrollo de Personas es positivo para el desarrollo de RSE en las empresas.

Quinta : En la cuarta subcategoría Mitigación de Impactos Negativos, las empresas alineadas con los estándares internacionales sobre solución a problemas sociales y ambientales y en cumplimiento a los objetivos de desarrollo de la ONU, deben implementar una gestión de reducción de impactos o efectos negativos hacia sus stakeholders, ocasionados por los procesos o actividades que realizan las empresas para obtener sus productos o servicios.

Sexta : Respecto a la quinta subcategoría beneficio a los colaboradores, su desarrollo permite un efecto positivo en el desarrollo de RSE de las empresas, ya que se refiere a la satisfacción directa de las necesidades de los colaboradores en salud, seguridad, transporte y remuneración, vital e importante para el activo principal de la empresa los cuales realizaran las funciones y actividades para el logro de objetivos de la empresa.

Séptima : En la sexta subcategoría Proyección a la Comunidad, el presente estudio concluye en definitiva la importancia de las acciones de la empresa con su entorno, con la comunidad que lo rodea y que además forma parte del stakeholders de la empresa, en este contexto las acciones de RSE y alianzas o convenios corporativos realizados por la empresa para el beneficio de la comunidad mejoran las relaciones interinstitucionales y su desarrollo.

Recomendaciones

- ✓ Como recomendación general, es importante mantener la implementación, aplicación y desarrollo de acciones de RSE en la empresa, esto permitirá el logro

de objetivos de la empresa y el desarrollo de sus stakeholders.

- ✓ En la primera subcategoría Cumplimiento de Leyes, es importante mantener la información actualizada sobre nuevas leyes de cumplimiento en el país a fin de cumplir con el desarrollo de RSE en esta subcategoría.
- ✓ Según la segunda subcategoría Ética y Transparencia, es necesario mantener y observar el cumplimiento dentro de la empresa del código de valores LIFE, registrando en una data, todas aquellas ocurrencias que comprometen a los principios y valores de los colaboradores.
- ✓ En la tercera subcategoría Desarrollo del Capital Humano, se recomienda aumentar la inversión en capacitación de los colaboradores dentro del país, a fin de asegurar una inversión a largo plazo de la calidad del recurso humano ya que es el principal activo de la empresa.
- ✓ En la cuarta subcategoría sobre Mitigación de Impactos Negativos y de acuerdo a la principal actividad de la empresa como es la comercialización y distribución de productos, se deberá poner mayor énfasis en el proceso de empaque y transporte de los productos, mitigando los efectos negativos al medio ambiente, manteniendo estrecha comunicación con los proveedores y distribuidores de los productos.
- ✓ En la quinta subcategoría Beneficio a los Colaboradores, se recomienda mantener y aumentar el bienestar a los trabajadores considerándolos el principal activo de la empresa, para ello se deberá evaluar periódicamente el clima laboral en la empresa.
- ✓ En la sexta subcategoría Proyección a la Comunidad, se recomienda participar más activamente en proyectos sociales enfocados a solucionar los problemas de la comunidad.

Referencias

- Alonso, M. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial de las Entidades sin fin de lucro. (Tesis de post grado)*. Universidad de León, departamento de derecho privado y de la empresa.
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/5740/Tesis%20Margarita%20Alonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado A, Bigné, E, & Curras R. (2011). *Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial: Una clasificación con base en su racionalidad*. *Estudios Gerenciales*, 27, 115-137
https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/394
- Barbachán, M. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú, Desafíos y Oportunidades*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Revista INNOVAG Núm.2, (2017).
<file:///C:/Users/Alejandro/Desktop/RSE%20y%20GRI/RSE%20en%20el%20Peru%20UPCP.pdf>
- Bayona B. & Ríos D. (2016) *Diseño de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Transportadora del Norte de Santander S.A.S.* (Tesis de grado). Universidad Francisco de Paula de Ocaña-Colombia
<file:///D:/UPN%202014/TESIS%2017/TESIS%20SET%2017/TRABAJO/Responsabilidad%20social%20y%20rentabilidad/RSE%20COLOMBIA.pdf>
- Bowen H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Iowa. University of Iowa
<https://books.google.com.ar/books?id=ALIPAwAAQBAJ&pg=PT4&dq=the+responsible+of+the+businessman+iowa+press&hl=es&sa=X&ei=ZsAuVe6DDPeHsQSRp0CYCw&ved=0CCUQ6AEwAA#v=onepage&q=the%20responsible%20of%20the%20businessman%20iowa%20press&f=false>
- Castro D, (2012), *La Responsabilidad Social Empresarial como estrategia competitiva caso: Human Company*, Economía y Sociedad N° 42, Costa Rica

file:///C:/Users/Usuario/Desktop/AVANCE%20RSE%20ARTICULOS%20CIENTIFICOS/RSE%20como%20estrategia%20competitiva%20Universidad%20costa%20rica.pdf

Díaz, M., (2013), *Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva en las pequeñas y medianas empresas*, (Tesis de Pre Grado), Universidad Nacional de Loja en Ecuador.

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/9702>

De La Cruz M, Morales D, Novoa A, Quispe R, & Vargas J (2016). *Responsabilidad social empresarial en el sector farmacéutico peruano*. (Tesis de Post Grado) Universidad Católica del Perú.

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14698/DE%20LA%20CRUZ_MORALES_RESPONSABILIDAD_FARMACEUTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, C. & Cortez, L. (2018). *Técnicas y método cualitativos para la investigación científica*, Editorial UTMACH 2018, Universidad Técnica de Machala-Ecuador.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Farro L. & Olorte N, (2015). *Responsabilidad social empresarial en las constructoras de la ciudad de Chiclayo*, (Tesis de Grado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/90/1/TL_FarroCeladaLuis_OlarteGarciaNathali.pdf

Fernández R., Franco M., Rubio L. & Salazar S., (2016), *Estado de la gestión con enfoque de RSE de la empresa del sector hotelero en la Región Piura*, (Tesis Post Grado), Pontificia Universidad Católica del Perú.

file:///G:/analisis%20dimensiones/FERNANDEZ_FRANCO_ESTADO_HOTELERO%20(1).pdf

García M (2015). *La Cuenta del Triple Resultado o Triple Bottom Line*. Revista de Contabilidad y Dirección, 20, 65 - 77.

file:///D:/TESIS%20PARA%20COMPARAR/TESIS%202016-2017/LA_CUENTA_DEL_TRIPLE_RESULTADO%20(1).pdf

González J, Vázquez J, & Mejía C, (2017), directores del libro *Responsabilidad social empresarial : decisiones, reflexiones y casos de estudio*, editorial Universidad del Norte, Tecnológico de Monterrey.

<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/7749/9789587418057%20eResponsabilidad%20social.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Iturregui P. & Perla J. (2016) «*Nuevas reglas de juego, oportunidades de negocio en el Perú*».

Editado por Libélula Comunicación Ambiente y Desarrollo – Lima

<https://libelula.com.pe/wp-content/uploads/2016/09/nuevas-reglas-de-juego-v5-baja-resoluci%C3%B3n.compressed.pdf>

López A., Ojeda J. & Ríos M. (2017) *La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano*, Publicado en Revista de Contabilidad, Spanish Accounting Review Universidad de Guanajato- México.

file:///D:/TESIS%20PARA%20COMPARAR/TESIS%202016-2017/357281-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1205821-1-10-20190107.pdf

Manual de Indicadores de RSE / Escuela de Negocios para Centro América, *Modelo Integral INCAE /BUSINESS SCHOOL*.

file:///D:/analisis%20dimensiones/INCAEEE.pdf

Miranda M. & Sánchez A. (2009) *Sinergia entre las TI y la Cadena de Valor*, Publicado Revista Journal of Technology Managment & Innovation, Santiago de Chile, Mayo, Vol 4.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-27242009000100010&script=sci_arttext&tlng=e

Peña Y, (2014), *La RSE en el mundo actual, un recorrido por su evolución en diferentes contextos*, Universidad Nacional de Colombia

<http://190.242.99.229/index.php/AIOS/article/viewFile/446/443>

Porter M, (2014) *La Teoría del Valor Compartido*

<https://www.gestiopolis.com/valor-compartido-y-su-importancia-en-el-mundo-empresarial/>

Rosero V., (2015), *Relación entre desempeño financiero y responsabilidad social empresarial*,
(Tesis doctoral), Universidad de Valladolid-España.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/16631/7/TESIS920-160331.pdf>

Strandberg L., (abril 2010), *Cuaderno de la Cátedra "la Caixa" La Responsabilidad Social Corporativa en la cadena de valor*, IESE Busnise School, Universidad de Navarra.

http://oa.upm.es/30949/1/JOSEFINA_URDANETA_MARY.pdf

Urzaiz L. (2015), *La Responsabilidad Social Empresarial en la Prensa del Siglo XXI*,
Universidad de Sevilla España.

[file:///C:/Users/CESAR/Downloads/LA%20RSE%20EN%20LA%20PRENSA%20DEL%20SIGLO%20XXI_2015%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CESAR/Downloads/LA%20RSE%20EN%20LA%20PRENSA%20DEL%20SIGLO%20XXI_2015%20(1).pdf)

Anexos

OPERACIONALIZACIÓN DE LA CATEGORÍA

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS
RSE	Es un compromiso voluntario de las organizaciones para con el desarrollo de la sociedad y conservación del medio ambiente, bajo un contexto social y una conducta responsable hacia los <u>stakeholders</u> (Izcano, 2005)	La categoría de RSE de acuerdo a las teorías revisadas en la presente investigación se divide en seis Subcategorías	Cumplimiento de Leyes	Cumplimiento de Legislación Laboral. Contribuciones y apoyo a proyectos sociales. Cumplimiento de Parámetros ambientales. Cumplimiento de Parámetros de productos y/o servicios. Cumplimiento de Estándares de seguridad.	¿Cumple la empresa con la legislación nacional en materia laboral? ¿Goza la empresa de algún tipo de exención tributaria? (Como en el caso de zona franca, inversiones turísticas y asociadas sin fines de lucro) ¿Cuánta la empresa con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa? En materia de productos, ¿Se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de calidad de productos? En materia de seguridad industrial, ¿Se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de seguridad?
			Ética y Transparencia	Política de transparencia y eficacia de ejecución. Existencia y ejecución de código de ética. Transparencia en reportes formales. Calidad y frecuencia en reportes sociales.	¿Los principios o valores de la compañía explícitamente hacen compromisos con la transparencia, o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés? ¿Tienen un código de ética que rige la conducta y proceder de la empresa? ¿Envían reportes formales y de seguimiento de los niveles de satisfacción de los grupos de interés? ¿La empresa pública con periodicidad reporte de sus desempeños en RSE?
			Desarrollo de capital humano	Inversión de formación de colaboradores. Programas de capacitación. Política de promoción interna. Sistemas de evaluación y retroalimentación. Relación productividad y compensación.	Total invertido por la empresa en capacitación o desarrollo profesional, expresado como porcentaje de las ventas totales (en miles de US) ¿La empresa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los colaboradores? ¿Cuenta la compañía con un programa o política de promoción de personal interno? ¿Existen programas de evaluación de desempeño de los colaboradores en ambas vías y a todo nivel? ¿La empresa otorga premios a los Colaboradores con alto desempeño?
			Mitigación de Impactos Negativos	Políticas y mecanismos de seguridad laboral. Manejo de despidos y reducciones de personal. Frecuencia y manejo de accidentes laborales. Manejo de desechos, aguas y emisiones.	¿Tiene la empresa programa de seguridad laboral que vela por la salud de los colaboradores? ¿La empresa tiene una política formal de cómo proceder en el caso de despidos individuales y masivos? Número de accidentes que resultaron en incapacidad permanente expresado como porcentaje de total de accidentes ocurridos. ¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental negativo de su operación?
			Beneficios de Colaboradores	Salarios relativo a la industria o sector Sistemas de seguridad social y pensiones Políticas corporativas de salud Subsidios a colaboradores Evaluación de clima organizacional Rotación de personal	¿Ofrece la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria? ¿Están todos los colaboradores de la empresa adscritos en el sistema de seguridad social? ¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud? Monto otorgado a colaboradores como subsidio en alimentación / número de colaboradores (en miles de US) ¿La empresa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo? Porcentaje de rotación de colaboradores respecto del total de colaboradores
			Proyección a las Comunidades	Contribuciones y apoyo a proyectos sociales Proyección de RSE a cliente y proveedores	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales? ¿La empresa cuenta con una gestión de responsabilidad social con sus proveedores?

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La presente Guía de preguntas tiene como objetivo recopilar información sobre el conocimiento y aplicación de “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS DEL ÁREA DE SALUD Y AGRICULTURA EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO DURANTE EL AÑO 2017.”:



DATOS INFORMATIVOS:

Cumplimiento de Leyes

1. ¿La empresa hace cumplimiento de la legislación nacional en el tema laboral? (Por ejemplo: salario mínimo, jornada laboral, libertad de asociación, etc.)

SI (X) NO ()

Explicación:

La Compañía, estructura condiciones de trabajo con un trato justo, con un sistema de compensaciones y pensiones transparente y equitativo.

2. ¿Cuenta la empresa con excepciones tributarias?

SI () NO (X)

Explicación:

La Compañía, no cuenta con excepciones previstas por ley para liberarse de tributos, asimismo no tiene inversiones en turismo, zonas francas o asociaciones sin fines de lucro.

3. ¿Existe en la empresa alguna política interna orientada a objetivos ambientales para la compañía?

SI (X) NO ()

Explicación :

La Compañía cuenta con el Proyecto Integrated Compliance Mangement (ICM), creado por la casa Matriz y aplicado en todas las sedes garantizando la implementación y seguimiento de su política interna de Cumplimiento.

4. En materia seguridad industrial, ¿La empresa cuenta con algún programa o certificación de seguridad?

SI (X) NO ()

Análisis:

La Compañía ha adquirido diversos compromisos como la Política Corporativa de Sostenibilidad, la Política integrada de HSE , Seguridad , Salud Ocupacional y Medio Ambiente

Ética y transparencia

5. ¿En los valores de la compañía explícitamente incluyen a prácticas de la transparencia con la confiabilidad de la información difundida a los stakeholders?

SI (X) NO ()

Análisis:

Dentro de los principios o valores de la Compañía una de las características del desarrollo de la Política de Cumplimiento se contempla reporte de precios, información privilegiada y comunicación con los productos lo que denota transparencia y confiabilidad en la información proporcionada a los grupos de interés.

6. ¿Existe algún procedimiento en la empresa para evitar y denunciar actos de corrupción mediante un comité de ética?

SI (X) NO ()

Análisis:

La Compañía cuenta con una línea ética para denuncias relacionadas a temas de Cumplimiento y es administrada de manera regional desde Colombia, mantienen la confidencialidad correspondiente y los casos están totalmente documentados.

7. ¿Cuenta la empresa con un código de ética que guía la conducta de la compañía?

SI (X) NO ()

Análisis:

Como una Compañía de presencia mundial en el mercado, la empresa, cuenta con Política de Cumplimiento Corporativo que rige la conducta ética de la compañía creada en su casa matriz y de estricto cumplimiento y regulación en las diferentes sedes.

8. ¿La compañía elabora y emite anualmente el reporte referente a buena práctica de RSE?

SI (X) NO ()

Análisis:

Anualmente la empresa publica un reporte de actividades de Responsabilidad Social empresarial dando muestra de su participación activa en el cumplimiento de sus compromisos internos y externos con sus grupos de interés.

Desarrollo del capital humano

9. ¿Existe un presupuesto para la capacitación de los trabajadores de la empresa?

SI (X) NO ()

Análisis:

El Área de Recursos Humanos de la Compañía aprueba el Plan de Capacitación a los colaboradores y evalúa su cumplimiento anualmente. Como resultado de las capacitaciones del año 2017 la Compañía invirtió 101,583.84 soles en hombres y 113,636.16 soles en mujeres.

10. ¿La empresa promueve a su personal mediante algún programa de personal interno?

SI (X) NO ()

Análisis:

Si, la Compañía cuenta con políticas de promoción interna basado en logro de objetivos a mitad de año y al final del año, así mismo esto incluye también aumento salarial.

11. ¿Los trabajadores son evaluados en su desempeño en todo nivel de la empresa?

SI (X) NO ()

Análisis:

La compañía cuenta con un programa de capacitación cuyo método es denominado 70-20-10, que quiere decir 70% aprendido por el trabajador durante su jornal diario, 20% mediante aprendizaje con su jefe en el día a día y 10% mediante capacitación presenciales o virtuales en cursos específicos.

Mitigación de impactos negativos

12. ¿Tiene la empresa programa de seguridad laboral que vela por la salud de los colaboradores?

SI (X) NO ()

Análisis:

La Compañía ha adquirido compromisos en relación a los principios y derechos de nuestros colaboradores y se reflejan a través del Reglamento Interno del Trabajo, la Política de Cumplimiento Corporativo, la Política Corporativa de Derechos Humanos y la Política Regional de Discapacidad

13. ¿Cuál es el número de accidentes con incapacidad dentro de la empresa?

SI () NO (X)

Explicación:

Solo se registraron 3 accidentes que no resultaron en incapacidad permanente.

14. ¿Ofrece la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria?

SI (X) NO ()

Explicación:

La Compañía ofrece un estándar de sueldos dentro de los mejores salarios del mercado y reconoce a sus colaboradores todos los beneficios e incentivos que por ley corresponden.

15. ¿Realiza tratamiento de los desechos generados por las operaciones de la Compañía?

Explicación

Trabajamos con BEFESA, que se encarga del recojo, transporte, tratamiento y disposición final de ciertos productos, vencidos, rechazados por calidad, daños, etc., nuestro compromiso es la verificación en el cumplimiento de todo el proceso realizado por BEFESA, desde el retiro de los residuos hasta su destrucción.

Beneficio a los colaboradores

16. ¿Están todos los colaboradores de la empresa adscritos en el sistema de seguridad social?

SI (X) NO ()

Explicación:

La Compañía ofrece a sus colaboradores la aportación previsional según elija el colaborador ya sea AFP o SNP, en caso de asistencia sanitaria, incapacidad temporal, nacimiento y cuidado de menor, jubilación

17. ¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud?

SI (X) NO ()

Explicación:

Mediante la EPSS, la Compañía ofrece cobertura del 100% para el colaborador y 50% para su grupo familiar directo en las Clínicas Javier Prado y San Felipe.

18. ¿La empresa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo?

SI (X) NO ()

Explicación:

En el 2017, en la encuesta del clima laboral participaron 163 colaboradores lo que representa el 96%. Como resultado se obtuvo un 86% de favorabilidad en el indicador Engagement (Compromiso)

Proyección a las comunidades

19. ¿La empresa invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

SI (X) NO ()

Explicación:

El programa de custodia, mediante Agrovida 1998, evidencia la inversión en programas sociales por parte de la empresa, es un programa que proporciona capacitación en el manejo responsable de los productos fitosanitarios, asesora en el manejo eficaz de los productos e implementa las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA).

20. ¿La empresa trabaja con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la solución a sus principales problemas?

SI (X) NO ()

Explicación:

El Programa social Agrovida, es un claro ejemplo de la creación conjunta de valor, y tiene como objetivos principales, proteger el medio ambiente, productos de menor carga química, aumentar la productividad y calidad de las cosechas, productos fitosanitarios de calidad, proteger la salud de los agricultores y de su familia.

21. Existe alguna gestión de RSE con sus clientes y proveedores ?

SI (X) NO ()

Explicación:

El Programa social Agrovida, sirve también para fidelizar al cliente con la empresa mediante capacitación en el uso adecuado de los productos de la empresa. Asimismo, los proveedores reciben capacitación de RSE y se trabaja con BEFESA para la eliminación de residuos sólidos de la empresa cumpliendo los estándares de RSE.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

La presente rúbrica aplica a todo trabajo de investigación que haya empleado un instrumento de medida en la recolección de datos

Título de la Investigación : La Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro-Lima del año 2017.			
Nombres y apellidos del evaluador: Cristian Joel Martínez Agama			
Sede: Breña		Carrera: Administración	Facultad: Negocios
Este formato se desarrolló con el propósito de evaluar la pertinencia del instrumento que se utilizará en la investigación. En la metodología se debe expresar todos los puntos que se mencionan líneas abajo, con relación al instrumento.			
Creditos de evaluación			
Sección	Ítem	Reportado en la página #	Cumple
General	Adaptación del Instrumento	Describe el procedimiento de adaptación del instrumento de medida a la cultura	sí o no
Validez	Contenido	¿El contenido de los ítems del instrumento (por ej. Las preguntas de un cuestionario) miden las dimensiones o variables del estudio?	sí o no
	Constructo (debe estar una de estas dos posibilidades)	*Presenta el análisis factorial (exploratorio y confirmatorio) **Presenta el criterio externo (prueba, experto, población) (Si corresponde)	sí o no sí o no
Fiabilidad	Método	Describe el método de fiabilidad utilizado (Consistencia interna, tes-retest, formas paralelas)	sí o no
	Coefficiente	Describe el coeficiente de fiabilidad utilizado y lo justifica (Alfa de Cronbach, Omega, Kuder Richardson 20)	sí o no

*Análisis estadístico de reducción de datos por lo que tienen en común

**Relación con otras variables, se observa la correlación de la prueba con otras variables.

Referencia de consulta:

III. Matriz de Validación – Juicio de Expertos																			
Objetivo de la investigación																			
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems / Preguntas	Criterio de Evaluación											Observación				
				Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre Dimensión e Indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Claridad en la redacción del ítem		Lenguaje adecuado con el nivel interrogado		Especial		Util no esencial	Eliminar	Aprobado	Modificar
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Cumplimiento de Leyes	Cumplimiento de Legislación Laboral	¿Cumple la empresa con la legislación nacional en materia laboral?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	¿Goza la empresa de exención tributaria? (Como zona franca, inversión turística y asociaciones sin fines de lucro?)	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Parámetros Ambientales	¿Cuenta la empresa con política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Parámetros de productos y/o servicios	En materia de productos, ¿Se define la empresa a algún tipo de programa o certificación de calidad de productos?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Estándares de seguridad	En materia de seguridad industrial, ¿Se define la empresa a algún tipo de programa o certificación de seguridad?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
Ética y Transparencia	Política de transparencia y ejecución de ejecución	¿Los principios o valores de la compañía hacen compromisos con la transparencia, o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Existencia y ejecución de código de ética	¿Tienen un código de ética que rigen la conducta y proceder de la empresa?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Transparencia en reportes formales	¿Envían reportes formales y de seguimiento de los niveles de satisfacción de los grupos de interés?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		

Proyección a las comunidades	Políticas corporativas de salud	¿Ofrecen a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ninguna	
	Evaluación del clima organizacional	¿La empresa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de sus colaboradores en su lugar de trabajo?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ninguna
	Contribuciones y apoyo a proyectos sociales	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ninguna
	Desarrollo de infraestructura pública o compartida	¿La empresa realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura pública?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ninguna
	Proyección de RSE a clientes y proveedores	¿Realiza un análisis previo de las campañas de publicidad para validar el cumplimiento de los valores éticos de la compañía y con la legislación de defensa del consumidor?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Ninguna

Fecha: 15/09/2020

Experto: Cristian Joel Martinez Agama

Firma:



Informe de Opinión de Experto

De Instrumento de Investigación para Tesis

I. Datos Generales

1.1. Título de Tesis:

La Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro –Lima del año 2017.

1.2. Autores:

Simon Alejandro Guanilo Cacho

1.3. Instrumento a evaluar:

Guía de preguntas para la entrevista

II. Datos del Experto

2.1. Nombre del Experto: Cristian Joel Martinez Agama

2.2. Grado académico: MBA

2.3. Profesión: Administrador

2.4. Instituto: PAD Universidad de Piura

III. **Matriz de Validación:** (Ver detalles de cada ítem del instrumento anexo)

IV. Rúbrica de Evaluación:

Indicaciones de Evaluación	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy Mal	Pobre	Regular	Bien	Muy bien
		0	1	2	3	4
Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
Consistencia	Existe una organización lógica de los ítems con la teoría.					X
Coherencia	Existe relación de los ítems con los indicadores de la variable y sus dimensiones.					X
Pertinencia	Los ítems son los apropiados para describir la variable.					X
Suficiencia	Los ítems son suficientes, en cantidad y calidad para el objetivo propuesto.					X
Sumatoria Parcial						20
Puntaje Total		20				

V. Valoración

5.1. Valoración total cuantitativas: 20

5.2. Opinión:

- Favorable
 Debe mejorar
 No Favorable

5.3. Comentarios:

Enfoque de preguntas bien elaboradas

Fecha: 15/09/2020

Cristiana Mejía A.
Firma del Experto



RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

La presente rúbrica aplica a todo trabajo de investigación que haya empleado un instrumento de medida en la recolección de datos

Título de la investigación : La Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San Isidro-Lima del año 2017.			
Nombres y apellidos del evaluador: MONICA REGALAO CHAMORRO			
Sede: Breña		Carrera: Administración	Facultad: Negocios
Este formato se desarrolló con el propósito de evaluar la pertinencia del instrumento que se utilizará en la investigación. En la metodología se debe expresar todos los puntos que se mencionan líneas abajo, con relación al instrumento.			
Creditos de evaluación			
Sección	Ítem	Reportado en la pátina #	Cumple
General	Adaptación del Instrumento		sí o no
Validez	Contenido	¿El contenido de los ítems del instrumento (por ej. Las preguntas de un cuestionario) miden las dimensiones o variables del estudio?	sí o no
	Constructo (debe estar una de estas dos posibilidades)	*Presenta el análisis factorial (exploratorio y confirmatorio)	sí o no
**Presenta el criterio externo (prueba, experto, población) (Si corresponde)		sí o no	
Fiabilidad	Método	Describe el método de fiabilidad utilizado (Consistencia interna, tes-retest, formas paralelas)	sí o no
	Coficiente	Describe el coeficiente de fiabilidad utilizado y lo justifica (Alfa de Cronbach, Omega, Kuder Richardson 20)	sí o no

*Análisis estadístico de reducción de datos por lo que tienen en común

**Relación con otras variables, se observa la correlación de la prueba con otras variables.

Referencia de consulta:

III. Matriz de Validación – Juicio de Expertos																			
Objetivo de la investigación																			
Variable	Dimensión	Indicador	Items / Preguntas	Criterio de Evaluación											Observación				
				Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre Dimensión e Indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Claridad en la redacción del ítem		Lenguaje adecuado con el nivel interrogado		Evidencia		Util no evidenciar	Eliminar	Aprobar	Modificar
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Cumplimiento de Leyes	Cumplimiento de Legislación Laboral	¿Cumple la empresa con la legislación nacional en materia laboral?	X		X		X		X		X					X			
	Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	¿Goza la empresa de exención tributaria? (Como zona franca, inversión turística y asociaciones sin fines de lucro?)	X		X		X		X		X					X			
	Cumplimiento de Parámetros Ambientales	¿Cuenta la empresa con política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa?	X		X		X		X		X					X			
	Cumplimiento de Parámetros de productos y/o servicios	En materia de productos, ¿Se cifra la empresa a algún tipo de programa o certificación de calidad de productos?	X		X		X		X		X					X			
	Cumplimiento de Estándares de seguridad	En materia de seguridad industrial, ¿Se cifra la empresa a algún tipo de programa o certificación de seguridad?	X		X		X		X		X					X			
Ética y Transparencia	Política de transparencia y eficacia de ejecución	¿Los principios o valores de la compañía hacen compromisos con la transparencia, o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés?	X		X		X		X		X					X			
	Existencia y ejecución de código de ética	¿Tienen un código de ética que rigen la conducta y proceder de la empresa?	X		X		X		X		X					X			
	Transparencia en reportes formales	¿Envían reportes formales y de seguimiento de los niveles de satisfacción de los grupos de interés?	X		X		X		X		X					X			

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL																			
Desarrollo de Capital Humano	Calidad y frecuencia en reportes sociales	¿La empresa pública con periodicidad reporte de su desempeño en RSE?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Programas de capacitación	¿La empresa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los trabajadores?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Política de promoción interna	¿Cuenta la compañía con un programa o política de promoción de personal interno?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Sistema de evaluación y retroalimentación	¿Existen Programas de evaluación de desempeño de los colaboradores en ambas vías y a todo nivel?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Relación productividad y compensación	¿La empresa otorga premios a los Colaboradores con al desempeño?	X		X		X		X		X		X		X		X		
Mitigación de Impactos Negativos	Políticas y mecanismos de seguridad laboral	¿Tiene la empresa programa de seguridad laboral que vela por la salud de los colaboradores?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Manejo de despidos y reducciones de personal	¿La empresa tiene una política formal de cómo proceder en el caso de despidos individuales y masivos?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Frecuencia y manejo de accidentes laborales	Número de accidentes que resultaron en incapacidad permanente, expresado como porcentaje del total de accidentes ocurridos	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Manejo de desechos, aguas y emisiones	¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto negativo de su operación?	X		X		X		X		X		X		X		X		
Beneficios de colaboradores	Salarios relativos a la industria o sector	¿Ofrecen la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Sistema de seguridad social y pensiones	¿Están todos los colaboradores de la empresa adscritos en el sistema de seguridad social?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Políticas corporativas de salud	¿Ofrecen a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Evaluación del clima organizacional	¿La empresa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de sus colaboradores en su lugar de trabajo?	X		X		X		X		X		X		X		X		
Proyección a las comunidades	Contribuciones y apoyo a proyectos sociales	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Desarrollo de infraestructura pública o compartida	¿La empresa realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura pública?	X		X		X		X		X		X		X		X		
	Proyección de RSE a clientes y proveedores	¿Realiza un análisis previo de las campañas de publicidad para validar el cumplimiento de los valores éticos de la compañía y con la legislación de defensa del consumidor?	X		X		X		X		X		X		X		X		

Fecha: 15 setiembre Experto: Mónica Regalado

Firma:



Informe de Opinión de Experto
De Instrumento de Investigación para Tesis

I. Datos Generales

1.1. Título de Tesis: La Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura en el distrito de San isidro-Lima del año 2017

1.2. Autores: Simon Alejandro Guanilo Cacho

1.3. Instrumento a evaluar: Guia de preguntas para la entrevista

II. Datos del Experto

2.1. Nombre del Experto: Mónica Regalado Chamorro

2.2. Grado académico: Doctora en Turismo

2.3. Profesión : Administración en Turismo y Hotelería

2.4. Instituto: Uniersidad San Martín de Porres

III. **Matriz de Validación:** (Ver detalles de cada ítem del instrumento anexo)

IV. Rúbrica de Evaluación:

Indicaciones de Evaluación	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy Mal	Pobre	Regular	Bien	Muy bien
		0	1	2	3	4
Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que falicita su comprensión.				X	
Consistencia	Existe una organización lógica ded los ítems con la teoría.				X	
Coherencia	Existe relación de los ítems con los indicadores de la variable y sus dimensiones.				X	
Pertinencia	Los ítems son los apropiados para describir la variable.				X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes, en cantidad y calidad para el objetivo propuesto.				X	
Sumatoria Parcial					15	
Puntaje Total		15				

V. Valoración

5.1. Valoración total cuantitativas: 15

5.2. Opinión:

- Favorable
 Debe mejorar
 No Favorable

5.3. Comentarios:

Fecha: 15/09/2020


Firma del Experto



RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

La presente rúbrica aplica a todo trabajo de investigación que haya empleado un instrumento de medida en la recolección de datos

Título de la investigación "La Responsabilidad social empresarial en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura, en el distrito de San Isidro, durante el año 2017".		
Nombres y apellidos del evaluador: Walter Christian Bernia León		
Sede: Breña	Carrera: Administración	Facultad: Negocios

Este formato se desarrolló con el propósito de evaluar la pertinencia del instrumento que se utilizará en la investigación. En la metodología se debe expresar todos los puntos que se mencionan líneas abajo, con relación al instrumento.

Criterios de Evaluación				
Ítem	Descripción	Instrumento	Alcance	Calificación
General	Adaptación del Instrumento	Describe el procedimiento de adaptación del instrumento de medida a la cultura		sí o no
Validez	Contenido	¿El contenido de los ítems del instrumento (por ej. Las preguntas de un cuestionario) miden las dimensiones o variables del estudio?		sí o no
	Constructo (debe estar una de estas dos posibilidades)	*Presenta el análisis factorial (exploratorio y confirmatorio) **Presenta el criterio externo (prueba, experto, población) (Si corresponde)		sí o no
Fiabilidad	Método	Describe el método de fiabilidad utilizado (Consistencia interna, tes-retest, formas paralelas)		sí o no
	Coefficiente	Describe el coeficiente de fiabilidad utilizado y lo justifica (Alfa de Cronbach, Omega, Kuder Richardson 20)		sí o no

*Análisis estadístico de reducción de datos por lo que tienen en común

**Relación con otras variables, se observa la correlación de la prueba con otras variables.

Referencia de consulta:

III. Matriz de Validación – Juicio de Expertos																			
Objetivo de la investigación																			
Variable	Dimensión	Indicador	Items / Preguntas	Criterio de Evaluación											Observación				
				Relación entre Variable y Dimensión		Relación entre Dimensión e Indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Claridad en la redacción del ítem		Lenguaje adecuado con el nivel interrogado		Buenas		Útil no esencial	Eliminar	Aprobarlo	Modificar
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Cumplimiento de Leyes	Cumplimiento de Legislación Laboral	¿Cumple la empresa con la legislación nacional en materia laboral?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Obligaciones Tributarias	¿Goza la empresa de exención tributaria? (Como zona franca, inversión turística y asociaciones sin fines de lucro?)	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Parámetros Ambientales	¿Cuenta la empresa con política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Parámetros de productos y/o servicios	En materia de productos, ¿Se cifra la empresa a algún tipo de programa o certificación de calidad de productos?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Cumplimiento de Estándares de seguridad	En materia de seguridad industrial, ¿Se cifra la empresa a algún tipo de programa o certificación de seguridad?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
Ética y Transparencia	Política de transparencia y eficacia de ejecución	¿Los principios o valores de la compañía hacen compromisos con la transparencia, o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Existencia y ejecución de código de ética	¿Tienen un código de ética que rigen la conducta y proceder de la empresa?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		
	Transparencia en reportes formales	¿Envían reportes formales y de seguimiento de los niveles de satisfacción de los grupos de interés?	X		X		X		X		X		X		X		Ninguna		

responsabilidad social empresarial	Desarrollo de Capital Humano	Calidad y frecuencia en reportes sociales	¿La empresa publica con periodicidad reporte de su desempeño en RSE?	X		X		X	X	X	X	X	X							
		Programas de capacitación	¿La empresa cuenta con un programa o presupuesto formal de capacitación para los trabajadores?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Políticas de promoción interna	¿Cuenta la compañía con un programa o política de promoción de personal interno?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Sistema de evaluación y retroalimentación	¿Existen Programas de evaluación de desempeño de los colaboradores en ambas alas ya todas ellas?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Relación productividad y compensación	¿La empresa otorga premios a los Colaboradores con el desempeño?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
	Mitigación de Impactos Negativos	Políticas y mecanismos de seguridad laboral	¿Tiene la empresa programa de seguridad laboral que vela por la salud de los colaboradores?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Manejo de despidos y reducciones de personal	¿La empresa tiene una política formal de cómo proceder en el caso de despidos o reducciones de personal?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Asistencia y manejo de accidentes laborales	Número de accidentes que resultaron en incapacidad permanente, expresado como porcentaje del total de accidentes ocurridos.	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Manejo de desechos, aguas y emisiones	¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto negativo de su operación?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
	Beneficios de colaboradores	Salarios relativos a la industria o sector	¿Ofrece la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Sistema de seguridad social y pensiones	¿Tiene todos los colaboradores de la empresa adscritos en el sistema de seguridad social?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Políticas corporativas de salud	¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Evaluación del clima organizacional	¿La empresa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de sus colaboradores en su lugar de trabajo?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
	Proyección a las comunidades	Contribuciones y apoyo a proyectos sociales	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Desarrollo de infraestructura pública o compartida	¿La empresa realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura pública?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						
		Proyección de RSE a clientes y proveedores	¿Realiza un análisis previo de las compañías de publicidad para validar el cumplimiento de los valores éticos de la compañía y con la legislación de defensa del consumidor?	X		X		X	X	X	X	X	X	X						

Fecha: 15-08-2020 Experto: Walter Christian Bernia León

Firma:



Informe de Opinión de Experto
De Instrumento de Investigación para Tesis

I. Datos Generales

1.1. Título de Tesis: "La Responsabilidad social empresarial en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura, en el distrito de San Isidro, durante el año 2017"

1.2. Autores: Simon Alejandro Guanilo Cacho

1.3. Instrumento a evaluar: Guía de preguntas para la entrevista

II. Datos del Experto

2.1. Nombre del Experto: Walter Christian Bernia León

2.2. Grado académico: Maestría

2.3. Profesión Contador Publico

2.4. Instituto: Universidad de San Martín de Porres.

III. Matriz de Validación: (Ver detalles de cada ítem del instrumento anexo)

IV. Rúbrica de Evaluación:

Indicaciones de Evaluación	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy Mal	Pobre	Regular	Bien	Muy bien
		0	1	2	3	4
Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
Consistencia	Existe una organización lógica de los ítems con la teoría.					X
Coherencia	Existe relación de los ítems con los indicadores de la variable y sus dimensiones.					X
Pertinencia	Los ítems son los apropiados para describir la variable.					X
Suficiencia	Los ítems son suficientes, en cantidad y calidad para el objetivo propuesto.					X
Sumatoria Parcial						20
Puntaje Total		20				

V. Valoración

5.1. Valoración total cuantitativas: 20
5.2. Opinión:

- Favorable
 Debe mejorar
 No Favorable

5.3. Comentarios:

Enfoque de preguntas bien elaboradas

Fecha: 15/09/2020


Firma del Experto

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problemas	Objetivos	Subcategorías	Indicadores	Metodología
La Responsabilidad Social Empresarial en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura, San Isidro- Lima, 2017.	General: ¿Cómo es la responsabilidad social empresarial en una empresa comercializadora de productos el área de salud y agricultura, ¿San Isidro, Lima-2017?	General: Analizar cómo es la responsabilidad social empresarial en una empresa, comercializadora de productos de salud y agricultura San Isidro, Lima -2017.	Cumplimiento de Leyes	- Cumplimiento de legislación laboral	Tipo de investigación: Descriptiva cualitativa Población: 169 colaboradores Muestra: 23 colaboradores Técnica: Entrevista Instrumento: Cuestionario
	Específico	Específicos:		- Cumplimiento de obligaciones tributarias	
	-¿Cuáles son las actividades de cumplimiento de leyes de una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura?, ¿distrito San Isidro, año 2017?	- Describir las prácticas de la empresa sobre cumplimiento de leyes relacionadas a la RSE de una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura, distrito San Isidro, año 2017.	Ética y transparencia	- Cumplimiento de Estándares de seguridad	
	-¿Cuáles son las características éticas y de transparencia de una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura, distrito San Isidro, año 2017?	- Especificar las características éticas y de transparencia de la una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura., distrito de San Isidro, año 2017.		- Política de transparencia y ejecución	
	-¿Cuáles son las actividades de desarrollo del capital humano de una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura, distrito San Isidro, año 2017?	- Identificar las actividades de desarrollo del capital humano en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura., distrito San Isidro, año 2017.	Desarrollo de capital humano	- Existencia y ejecución de código de ética	
	-¿Cuáles son los beneficios a los colaboradores en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura del distrito San Isidro, año 2017?	- Describir los beneficios de los colaboradores en una empresa comercializadora de productos del área de salud y agricultura, distrito San Isidro, año 2017.		Mitigación de impactos negativos	
	-¿Cómo se realiza la mitigación de impactos negativos de una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura año 2017?	- Mostrar cómo se realiza la mitigación de impactos negativo en una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura, distrito San Isidro. Lima, año 2017.	Beneficios de colaboradores		
-¿Cuáles son las actividades de proyección a la comunidad de una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura, en San Isidro,2017?	- Identificar las actividades de proyección hacia la comunidad que realiza una empresa comercializadora de productos de salud y agricultura., distrito San isidro, año 2017.	Proyección a la Comunidad		- Programas de capacitación	

Guía de entrevista

Área Organizacional : Gerencia General
Cargo: Subgerente de Asuntos Corporativos

¿Cumple la empresa con una política interna que fije objetivos o estándares ambientales para la empresa?

¿Los principios o valores de la compañía explícitamente hacen compromisos con la transparencia, o con la confiabilidad de la información proporcionada a todos los públicos de interés?

¿Envían reportes formales y de seguimiento de los niveles de satisfacción de los grupos de interés?

¿La empresa pública con periodicidad reporte de sus desempeños en RSE?

Guía de entrevista

Área Organizacional : Recursos Humanos
Cargo Jefe de Recursos Humanos

¿Cumple la empresa con la legislación nacional en materia laboral?

¿Tienen un código de ética que rige la conducta y proceder de la empresa?

¿La empresa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los colaboradores?

¿Cuenta la compañía con un programa o política de promoción de personal interno?

¿Existen programas de evaluación de desempeño de los colaboradores en ambas vías y a todo nivel?

¿La empresa otorga premios a los Colaboradores con alto desempeño?

¿Tiene la empresa programa de seguridad laboral que vela por la salud de los colaboradores?

¿La empresa tiene una política formal de cómo proceder en el caso de despidos individuales y masivos?

Número de accidentes que resultaron en incapacidad permanente expresado como porcentaje de total de accidentes ocurridos

¿Ofrece la empresa salarios iguales o superiores al promedio de la industria?

¿Están todos los colaboradores de la empresa adscritos en el sistema de seguridad social?

¿Ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud?

¿La empresa mide el clima organizacional o el nivel de satisfacción de los colaboradores con su lugar de trabajo?

Porcentaje de rotación de colaboradores respecto del total de colaboradores

Guía de entrevista

Área Organizacional : Finanzas
Cargo Subgerente de Finanzas

¿Goza la empresa de algún tipo de exención tributaria? (Como en el caso de zona franca, inversiones turísticas y asociadas sin fines de lucro)

Total invertido por la empresa en capacitación o desarrollo profesional, expresado como porcentaje de las venta totales (en miles de U\$)

¿La empresa cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los colaboradores?

¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?

Guía de entrevista

Área Organizacional : Operación y Calidad
Cargo : Jefe de Operación y Calidad

En materia de productos, ¿Se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de calidad de productos?

En materia de seguridad industrial, ¿Se ciñe la empresa a algún tipo de programa o certificación de seguridad?

Número de accidentes que resultaron en incapacidad permanente expresado como porcentaje de total de accidentes ocurridos

¿La empresa implementa acciones destinadas a reducir el impacto ambiental negativo de su operación?

Guía de entrevista

Área Organizacional : Responsabilidad Social Empresarial- RSE

Cargo : Jefe del Área de Responsabilidad Social Empresarial

¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?

¿La empresa realiza proyectos orientados al desarrollo o mantenimiento de infraestructura pública?

Guía de entrevista

Área Organizacional : Logística y Atención al Cliente

Cargo : Jefe de Logística

¿Realiza un análisis previo de las campañas de publicidad para validar el cumplimiento de los valores éticos de la compañía y con la legislación de defensa del consumidor?

¿La empresa promueve la adopción de prácticas de RSE entre sus proveedores?