



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LAS EMPRESAS DE COMUNICACIÓN EN EL PERÚ DENTRO DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”: una revisión de la literatura científica

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Meylin Juanita Garcia Rosas

Cristina Adriana Susana Rosas Garcia

Asesor:

Mg. Erica Rojana Gonzáles Ponce de León

Lima - Perú

2019

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis está dedicado a nuestras familias por su apoyo incondicional y a todos aquellos que con sus palabras de aliento nos ayudaron a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a la Mg. Erica Rojana Gonzáles Ponce de León, por su apoyo absoluto, su asesoría, por su constante seguimiento y por disipar cada una de nuestras dudas día a día en nuestro proyecto de tesis.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	10
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

1	Fuentes consultadas	19
2	Periodo de estudio.....	19
3	Tendencia metodológica.....	20
4	Responsabilidad social y desarrollo.....	21

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis exploratorio para identificar qué medidas se implementan en el área de recursos humanos para cumplir con la responsabilidad social interna (RSI) en una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Lima (Perú), realizando una investigación de las políticas establecidas en las empresas de telecomunicaciones existentes en la zona de estudio. Las fuentes empleadas fueron SCIELO, REDALYC y repositorio UPN, las cuales nos brindan información sobre las normas de responsabilidad social, la relación existente entre la comunicación interna y la responsabilidad social empresarial (RSE), y los factores que impactan a la responsabilidad social empresarial desde la perspectiva del capital humano.

Dentro de las limitaciones se encontró la falta de estudios relacionados al tema de empresas que pertenezcan al rubro de las telecomunicaciones.

Se puede concluir que la responsabilidad social empresarial en el Perú se viene canalizando a través de un conjunto de iniciativas que buscan abordar de forma práctica y efectiva este nuevo valor de conciencia empresarial.

El resultado de este trabajo es el surgimiento de múltiples modalidades destinadas para el crecimiento de la responsabilidad social interna desde la gestión de recursos humanos donde representa una oportunidad para el desarrollo de su personal.

PALABRAS CLAVES: Responsabilidad social interna, responsabilidad social empresarial, recursos humanos, telecomunicaciones.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el presente el éxito de la empresa va más allá de sus estructuras y del compromiso con las necesidades de consumo inmediato que expresa el mercado; la realidad demanda que las empresas se responsabilicen oportunamente del impacto negativo de sus acciones, siendo esto precisamente lo que está sucediendo; pues el paradigma imperante es el de la responsabilidad social empresarial. Explica la Fundación Polar (2001, p. 3) como sigue:

Deriva de la naturaleza misma de la empresa, como organización que busca, además del éxito productivo, contribuir con su comunidad en el sentido más amplio. Es la coincidencia entre su misión y sus logros lo que la hace acreedora de su legitimidad por parte de la sociedad donde se desenvuelve, lo cual exige que el desarrollo de su actividad empresarial, el generar riqueza, debe realizarse tomando y respetando las características, orígenes, identidad y valores imperantes en su contexto social. Si se persigue el desarrollo de la empresa se necesita también el desarrollo de la sociedad de la cual forma parte y esto pasa por el reconocimiento de los derechos humanos de los individuos, de acuerdo a principios éticos a los cuales debe estar supeditada la obtención de utilidades por parte de la empresa privada.

La responsabilidad social, se convierte así en un patrón de comportamientos que llega a catalogarse en el presente como la verdadera herramienta de competitividad y es aquí donde los empresarios requieren de la asesoría de expertos en el área los cuales facilitan los procesos necesarios para llevar a cabo la labor.

La responsabilidad social es muy amplia, pero se puede sintetizar como todo un sistema estrechamente relacionado con la cultura y valores organizacionales que se enfoca en operar

o funcionar en armonía con todos los interlocutores o participantes de una organización tanto interna como externamente, por ello cuenta con estas dos vertientes.

Ahora bien, es importante destacar que la misma complejidad de los sistemas industriales y las exigencias de alcanzar estándares de calidad y competitividad han incitado a las organizaciones a demandar conocimiento de su capital humano, representando la principal fuente de ventajas competitivas corporativas, pero el desmesurado aprovechamiento de este vital recurso ha afectado su calidad de vida; se ha sobrepasado su potencialidad, permaneciendo horas en su puesto de trabajo sea operativa o administrativamente, lo que ha violentado su estabilidad emocional y física; por lo que en vez de agregársele calidad de vida, se ha erosionado su estabilidad, manteniéndose generalmente un tratamiento a las empresas a pesar de las teorías y prácticas nacientes de la gestión de personal, una concepción mecanicista del hombre.

Bajo estas consideraciones, la responsabilidad social extiende su aplicación a las formas de gestionarse al capital humano y desde su vertiente interna está enfocada hacia actividades que prevean procesos y procedimientos que eviten la generación de riesgos internos a las empresas, así como también hacia la instauración de un subsistema integral donde se valore al personal como un verdadero activo, contemplando las necesidades del hombre como una corresponsabilidad de la empresa para garantizar un verdadero equilibrio en su calidad de vida; dicho en otras palabras, retribuirle no sólo en dinero el esfuerzo que éste invierte en el logro de objetivos empresariales, sino atendiendo las necesidades que puedan presentar tanto en su lugar de trabajo como fuera del mismo.

En este sentido, surgió como reflexión el hecho de que si la competitividad y mejoramiento de las empresas buscan la calidad de vida de los individuos, es

contraproducente que las mismas internamente no estén midiendo y controlando los riesgos que les afecten; apareciendo así dentro del paradigma globalizador la responsabilidad social con los trabajadores, la cual invita a las empresas a valorarlos, minimizando los aspectos que amenacen su estabilidad y bienestar, debiendo para ello, ejecutar programas efectivos y sostenibles. Este compromiso empresarial con los trabajadores es explicado por Cepro Guayana (s.f., p. 4) como sigue:

El empresario realiza acciones de Responsabilidad Social Empresarial en este ámbito cuando mejora las condiciones de vida del trabajador proporcionándole un ambiente de trabajo sano, salario y horario justo, respeto en sus derechos humanos, entrenamiento y desarrollo profesional, pagos y beneficios acordes con su trabajo; igual oportunidad de trabajo para hombres, mujeres, discapacitados, edades; relaciones industriales, respetando el cumplimiento de normas tributarias de la legislación laboral vigente, cuando existe personal capacitados en salud y seguridad.

La responsabilidad social con los trabajadores se ha venido concibiendo a nivel mundial progresivamente y ha sido la plataforma para la creación de estrategias, procedimientos e incluso leyes para comprometer a las empresas en la consolidación de un ambiente socialmente sano para el bienestar de los individuos.

De allí es válido desarrollar una investigación literaria que lleve a responder: ¿Por qué ha tomado tanta importancia la responsabilidad social interna con los trabajadores en las organizaciones en los últimos 10 años?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Se realizó una metodología de revisión sistemática descriptiva de literatura, entendida como una investigación observacional y retrospectiva. Según Romero (2012: online): “La revisión bibliográfica comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada”.

Los resultados de la revisión bibliográfica sirven para explicar las razones que han conducido o motivado la elección de un problema concreto. En consecuencia, de su lectura se deben desprender los objetivos que se quieren analizar a través de la investigación que se acaba de iniciar. En este sentido, estuvo focalizada en la metodología, los hallazgos y las conclusiones de cada estudio, que permite condensar los resultados de múltiples investigaciones, obteniéndose la descripción a manera de síntesis de la información encontrada, con el fin de dar respuesta a una pregunta específica.

De allí surge como gran interrogante ¿Por qué ha tomado tanta importancia la responsabilidad social interna con los trabajadores en las organizaciones en los últimos 10 años?, lo cual dio lugar a plantearse como objetivo de investigación describir las concepciones de la responsabilidad social interna con los trabajadores en las organizaciones en los últimos 10 años, así se emprendió la búsqueda en base de datos.

MATRIZ

Autores	Titulo	Year	Source title	Link	Abstract	Author Keywords	Tópico 1	Tópico 2	Tipo de estudio	Enfoque metodológico	Variables	Instrumentos	Motivos de exclusión	Motivos de inclusión	
1 Alfonso Páido León	Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	2018	Revista: Letras ConCiencia Tecnológica	google academic	Este artículo pretende reflexionar sobre los aspectos legales de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en especial las normas de aseguramiento (AA1000), responsabilidad social (SA 8000) y la guía sobre responsabilidad social (ISO 26000); destacando el compromiso de las empresas con el medio ambiente y los trabajadores y de las instituciones educativas con la formación de profesionales con: potentes y responsables desde el ámbito ambiental y social.	Responsabilidad, conciencia, Eficiencia, eficacia, impacto ambientales								referencial teorico y normativo	
2 Emmanuel Raffuif, Luis Portales Debatz, Conueto García de la Torre, José- Félix Lozano Aguilar, Ernesto Barrera Duque, Auzar	Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial	2017	Libro, Pearson Mexico	google academic	Contiene: Evolución de la responsabilidad social empresarial; surgimiento. Definición y proliferación global. Ética en la empresa y toma de decisiones responsable. Infraestructura ética en la empresa. RSE estratégica. Valores y definición de la responsabilidad social. Herramientas de gestión de la RSE en América Latina. Perspectiva de los grupos de interés en la RSE. Gestión responsable del talento humano en América Latina. El marketing y la RSE: lo social como estrategia de marketing. Principios básicos de las inversiones de impacto social. Cómo integrar la cadena de valor por medio de la RSE. Economía circular: una alternativa a los límites del crecimiento lineal. RSE y desarrollo sostenible en América Latina. Alianzas entre empresas y ONGs, un medio para favorecer el desarrollo local. Da la RSE a la atención de problemas sociales por medio de modelos de negocio con propósito. La incorporación de los ODS en la empresa. Casos: Bendiciones paradójicas de una empresa. Legalidad o inseguridad, un dilema para las ferias de conveniencia de Monterrey. Un dilema de responsabilidad. José Rosal Fiol y la hipoteca social. RSE: estratégica en el contexto de Brasil: proyecto ecotice. Best Buddies-Alkosto: del marketing a la RSE. Aléxia en el país de la deshidrat: el marketing de los alimentos es el sostenido local?. Tostitos México Uruguay: togar redes humanas. Alar S.A. El fondo de solidaridad y Gildan Achievewear.										aporte Teorico
3 Iván López, Alicia Ariaga y Mercedes Pardo	La dimensión social del concepto de desarrollo sostenible: ¿La eterna olvidada	2017	Revista Española de Sociología	google academic	Nature: triple línea de resultados y desarrollo de marca El eje vertebral del concepto de desarrollo sostenible se sustenta en la alianza que forman la economía, la justicia social y la protección del medio ambiente. Sin embargo, este concepto se ha basado desde sus orígenes primordialmente en su posición medioambiental y económica, en detrimento de su dimensión social. La cuestión que se plantea por tanto es: ¿Es la perspectiva social y en particular la justicia ambiental y la equidad de la sostenibilidad la gran olvidada? Este artículo expondrá las razones por lo que la dimensión social se considera de crucial importancia para el concepto de desarrollo sostenible. También se abordará cómo se articula la interacción entre la dimensión social y la ambiental, concretamente a partir de conceptos muy prometedores como son los de justicia ambiental, espacio ambiental, huella ecológica y deuda ecológica, contribuyendo con todo ello a la profundización en el paradigma de la Sostenibilidad Justa.	Desarrollo sostenible, sostenibilidad								aporte Teorico	
4 Jesús Leonidas Myra Camarena	Responsabilidad social empresarial de la gerencia servicios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2017	2017		google academic	La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la percepción existente de la Responsabilidad Social Empresarial de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2017. La investigación es descriptiva, pues describe las propiedades y características de procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, esta investigación tiene también un enfoque cuantitativo para brindar datos exactos y medibles. Asimismo, el estudio se enmarcó en la investigación básica, de la misma manera para la ejecución de la investigación se trabajó con una población de 110 personas, a quienes se les aplicó el cuestionario para realizar la Prueba Piloto, el cual consta de 27 preguntas elaboradas para la variable Responsabilidad Social Empresarial. Los resultados obtenidos determinaron la percepción de la Responsabilidad Social Empresarial de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres, porque a través del resultado descriptivo del cuestionario de preguntas se logró apreciar que un 68.18% de los encuestados afirman que Responsabilidad Social Empresarial tiene un nivel de percepción poco aceptable.	social, justicia ambiental, equidad, objetivos	descriptivo		Aplicada y cuantitativa		cuestionario		antecedente		
5 Linares Rodriguez, Julio Hernando y Sánchez Salazar, Adela	Influencia Del Desarrollo Del Talento Humano En La Productividad Laboral En La Empresa Tro Express Sac, Cajamarca, 2017	2017	Repositorio UPN		El presente trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de conocer la influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral en la empresa TRC Express SAC-Cajamarca 2017. La metodología de investigación que se utilizó fue de tipo aplicada, no experimental y descriptiva, se utilizó el Método Inductivo- Deductivo, con un diseño Transversal y Estudios explicativos también se utilizó la encuesta como técnica de investigación. En las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa TRC Express SAC - Cajamarca y de acuerdo con los resultados obtenidos se pudo afirmar que, si existe influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral ya que, si existe un mayor compromiso, involucramiento con el desarrollo del talento humano en consecuencia logra una mejor productividad laboral en los colaboradores de la empresa. Mediante los resultados obtenidos en esta investigación, la empresa debe enfocarse en fortalecer las habilidades de los colaboradores, priorizar el desarrollo del talento humano porque son ellos quienes aportan competencias, valores, talento para la gestión del cambio, la mejora continua, el éxito de la empresa y así se asegurará el desarrollo sostenible del talento humano, se debe formar y capacitar a los colaboradores para luego pensar en ofrecer al cliente un bien o un servicio. Por lo tanto, el desarrollo del talento humano establece una ventaja competitiva primordial para la supervivencia de cualquier empresa por lo cual se propone hacer a la empresa programas de retención y desarrollo del talento humano sostenible.	de desarrollo sostenible, sostenibilidad justa	descriptivo		cuantitativa, aplicada		cuestionario		antecedente		

6	Ydria Marijai Armas Ortega, Mónica del Pilar Llanos Encalada, Paola Alexandra Traverso Hoggan.	Gestión Del Talento Humano Y Nuevos Escenarios Laborales	2017 Publicaciones Universidad ECOTEC	google academic	“Cada ser humano es único e irrepetible”, versa un conocido aforismo popular y nada más cercano a la realidad. Y es que esta frase conformada por tan solo siete palabras, tiene tantas implicaciones como la capacidad del hombre de esas analizar. Si conscientemente sabemos que inclusive los gemelos “idénticos” no lo son, y por otro lado todos vivimos en sociedad, entonces debemos comprender también que la riqueza o pobreza del medio habitual en el que nos desenvolvemos queda directamente marcada por quienes somos, por nuestras diferencias y aportes. Desde que nacemos nos pertenecemos al mundo y en sociedad vivimos – queramos o no – y es que, exceptuando por supuesto a Adán y Eva, no existe una sola persona que al nacer haya tenido el privilegio de disfrutar del mundo entero para sí misma. Siendo esto una realidad, sabemos también que para vivir en sociedad y en sus diferentes formas de agrupación, existe de por medio un proceso de interacción, el mismo que permite contagiar en un solo entorno las principales características de quienes están involucrados en el medio. Precisamente, es esta interacción, la que marca la diferencia entre las características y alcances de una organización u otra. Las organizaciones se forman, desarrollan y succumben de la mano de las personas, sin las cuales, no son más que ideas de lo que podría o deberían ser... Son las personas quienes le dan vida a la misma, las que la configuran y definen, son ellas quienes por medio de su aporte marcan el éxito o no de la organización, de allí la importancia de una adecuada suma de esas diferencias. Este libro constituye un valioso aporte a la comprensión de los procesos y estrategias implícitos en la gestión humana, y es el resultado de los esfuerzos compartidos de las autoras. Teniendo presente que la visión de las personas al interior de las organizaciones o en los diferentes escenarios laborales, es integral e interdependiente de factores internos y externos concomitantes.						aporte teórico
7	Maria Nieves Fernández López	Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador Una aplicación a las empresas en España	2016	google academic	El estudio desarrolló un modelo conceptual, que pone de manifiesto la interacción entre la responsabilidad social de las empresas y la dirección estratégica de los humanos. Hasta el momento, ambas disciplinas han avanzado de manera aislada. En este sentido, la dirección de recursos humanos puede integrar la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en las prácticas organizativas, y proporcionar las herramientas necesarias para cambiar comportamientos organizativos. Por lo tanto, este estudio nos va a permitir examinar si la combinación de estas áreas de investigación, puede proporcionar ventajas competitivas para las empresas. En concreto, analizaremos la responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos, partiendo de una gestión de alto compromiso a través de sus diferentes dimensiones, y como pueden incidir sobre los resultados organizativos. El estudio responde a sugerencias de futuras investigaciones sobre como los sistemas de recursos humanos trabajan juntos, para influir en los resultados organizativos, relacionando las prácticas de alto compromiso como “nuevas prácticas” y el ambiente social. Se lleva a cabo un análisis empírico mediante regresión múltiple, para una muestra de 60 casos correspondientes a grandes empresas en España.	Gestión Responsable Estratégica de RRHH Resultados Organizativos, Empresas en España.	correlacional	cuantitativo	cuestionario	antecedente	
8	Maria Gabriela Guzmán González	Dimensión Interna De La Responsabilidad Social Empresarial Desde La Óptica De La Gestión De Recursos Humanos	2016	google academic	La responsabilidad social empresarial (RSE), consiste en la participación activa de éstas en la adopción y puesta en práctica de iniciativas sociales, dirigidas a la mejora continua de la comunidad en que operan. Constituye una forma de generar bienestar colectivo, que inicia desde su interior, a partir de la atención a las personas que hacen vida en ellas, su recurso humano. La gestión de recursos humanos está intrínsecamente ligada a la RSE, pues esta última representa una oportunidad para el desarrollo de los trabajadores. Los resultados de este trabajo representan un resumen teórico para el estudio de este tema en el presente trabajo se presentan, los aspectos relacionados con la influencia de las políticas de desarrollo de personal en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la institución EsSalud sede Lima, la cual brinda servicios médicos a la población peruana. Realizada en el marco de una investigación que pretende indagar el marco conceptual de las políticas de desarrollo de personal que tienen gran impacto en el comportamiento de los trabajadores. Es una herramienta útil para promover cambios reales en las prácticas de las políticas de desarrollo de personal de la institución EsSalud. En este estudio se resalta las políticas de desarrollo de personal aplicadas por EsSalud y como se reflejan en el comportamiento del personal. En un mundo globalizado, cada día son más las empresas, que están dispuestas a realizar diversos cambios y esfuerzos para ser competitivas, especialmente para lograr mantener la ventaja competitiva. En este trabajo, se aborda la temática de la importancia del estudio de los factores competitivos internos, enfocándose en el recurso más importante de toda organización el “Capital humano”, para lo cual se realizó una revisión bibliográfica de diferentes autores, con el objetivo de analizar si este factor contribuye en la competitividad de las empresas del sector manufacturero.	Responsabilidad social, dimensión interna en las organizaciones, recursos humanos, gestión.	descriptivo	documental - cualitativa	responsabilidad social interna y capital humano	análisis crítico	antecedente
9	Elida Meriada Bernada Tupa	Análisis De Las Políticas De Desarrollo Que Impactan En El Comportamiento Organizacional De Los Trabajadores De EsSalud Sede Central – Lima 2012	2016	Repositorio LPN google academic	Los resultados de este trabajo representan un resumen teórico para el estudio de este tema en el presente trabajo se presentan, los aspectos relacionados con la influencia de las políticas de desarrollo de personal en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la institución EsSalud sede Lima, la cual brinda servicios médicos a la población peruana. Realizada en el marco de una investigación que pretende indagar el marco conceptual de las políticas de desarrollo de personal que tienen gran impacto en el comportamiento de los trabajadores. Es una herramienta útil para promover cambios reales en las prácticas de las políticas de desarrollo de personal de la institución EsSalud. En este estudio se resalta las políticas de desarrollo de personal aplicadas por EsSalud y como se reflejan en el comportamiento del personal. En un mundo globalizado, cada día son más las empresas, que están dispuestas a realizar diversos cambios y esfuerzos para ser competitivas, especialmente para lograr mantener la ventaja competitiva. En este trabajo, se aborda la temática de la importancia del estudio de los factores competitivos internos, enfocándose en el recurso más importante de toda organización el “Capital humano”, para lo cual se realizó una revisión bibliográfica de diferentes autores, con el objetivo de analizar si este factor contribuye en la competitividad de las empresas del sector manufacturero.	Políticas, trabajadores, comportamiento organizacional	descriptivo	cuantitativo.	política de desarrollo	cuestionario	antecedente
10	Mirtha Georgina Medina Medina María Antonia Morales González Hermila Adriana Urbani Benítez	Importancia Del Capital Humano Como Factor De Competitividad En La Empresa Manufacturera En Yucatan	2016	21° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en Mexico. google academic	En un mundo globalizado, cada día son más las empresas, que están dispuestas a realizar diversos cambios y esfuerzos para ser competitivas, especialmente para lograr mantener la ventaja competitiva. En este trabajo, se aborda la temática de la importancia del estudio de los factores competitivos internos, enfocándose en el recurso más importante de toda organización el “Capital humano”, para lo cual se realizó una revisión bibliográfica de diferentes autores, con el objetivo de analizar si este factor contribuye en la competitividad de las empresas del sector manufacturero.	Capital humano, Competitividad, Sector manufacturero	revisión bibliográfica a profundidad	Capital Humano	No responde la pregunta de investigación		

11	Ana María Álvarez	Retos de América Latina: Agenda para el Desarrollo Sostenible y Negociaciones del siglo xxi	2016	Revista Problemas del Desarrollo	google academic	Este artículo trata algunos desafíos de la integración y cooperación de América Latina: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, una plataforma clara que involucra a todos los países, una multiplicidad de actores y las Negociaciones Comerciales del siglo xxi, en particular, los mega-regionales cuyo alcance se limita a algunos países. América Latina y que actualmente explore las potencialidades de la convergencia y la cooperación en un contexto de intereses geopolíticos diversos; ello requiere adoptar un enfoque flexible e inclusivo. La experiencia de Asia y África en este tema es sin duda relevante. Lograr la convergencia es crucial para estimular la cooperación y coordinación de políticas ante los retos de la globalización. Es necesario contar con recursos y nuevas modalidades de financiamiento nacional e internacional.	Desarrollo sostenible. Agenda 2030. Financiamiento. Integración y cooperación regional. Comercio y desarrollo.	Desarrollo	No responde la pregunta de investigación			
12	Helenida López Salazar, José Felipe Ojeda Hidalgo y Martha Ríos Marriñez	La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso.	2016	Revista de Contabilidad	google academic	Esta investigación tiene como objetivo analizar los factores que mayor impacto tienen sobre el nivel de responsabilidad social empresarial (RSE), desde la perspectiva del capital humano. A través de un estudio de caso, se encuestó a 68 empleados utilizando el modelo de RSE basado en la norma ISO 26000, en el cual se analizan las variables de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Los resultados del análisis de regresión muestran que el nivel de RSE, desde la percepción de los trabajadores, está enfocado en las prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, prácticas laborales y medio ambiente. Así mismo, muestran que existen diferencias significativas en la percepción de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social de la empresa. Se presentan implicaciones para el sector académico, empresarial y gubernamental.	Responsabilidad social empresarial Capital humano ISO 26000.	explorativa	cuantitativa, a través de un diseño no experimental, con un alcance transversal	responsabilidad social capital humano	cuestionario	aporte teórico y normativo
13	Edison Castro Escobar	Panorama Regional Del Desarrollo Sostenible En América Latina	2015	Revista Luna Azul	SciELO	El documento presenta algunas comparaciones de indicadores líderes sobre desarrollo en el marco de la sostenibilidad para algunas regiones de América Latina. Se analizan condiciones socioeconómicas del crecimiento y distribución del ingreso, la pobreza y el desarrollo humano. Igualmente, aspectos de orden ambiental como la intensidad del CO ₂ , la huella ecológica, el uso de energía renovable y la gestión ambiental. Sobre la dimensión institucional se consideran percepciones a cerca del grado de gobernabilidad. En el trabajo se estiman indicadores sintéticos con los que se clasifica el grado de desarrollo en la región. Algunos resultados indican que los países con mejores condiciones económicas, sociales, ambientales e institucionales, tienen a su vez mejores resultados en materia de sostenibilidad.	Desarrollo sostenible, desarrollo y medio ambiente, planificación y política de desarrollo, economía del sector público, análisis regionales	documental	cuantitativa revisión bibliográfica		contextualidad espacial	
14	Miana Barros, Melissa Retamozo y David González	Responsabilidad Social Empresarial	2015	Revista de Semilleros de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Libre Seccional Barranquilla	SciELO	De forma progresiva, las empresas implementan programas y actividades sobre la base de la responsabilidad social empresarial, una estrategia justificada tanto por las actuales presiones procedentes de la sociedad como por los beneficios que obtienen en términos de reputación y de gestión de las relaciones con los stakeholders o grupos de interés. La propuesta de esta investigación es exponer la situación actual en la que se encuentran las empresas Rumatec de Colombia Ltda., Ryfield Colombia S.A.S., Tecnologías ES windows, Sunny Glas y Acero y Mallas S.A.S., de la ciudad de Barranquilla, en torno al tema de Responsabilidad Social Empresarial. En una ciudad en donde el desarrollo económico cada vez está en aumento por motivos como el Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos y en donde varios sectores se han visto beneficiados como el sector de la construcción, el sector financiero, el sector industrial, y el de negocios, es de importancia conocer la actitud de las empresas en cuestión. En consecuencia, la principal aportación de este artículo se encuentra en la justificación de que los resultados del presente proyecto servirá para que la comunidad en general, sobre todo la empresarial de la ciudad de Barranquilla, tenga ideas de cómo es el contexto actual de estas organizaciones frente a esta temática, por medio de la publicación de resultados a través de la revista Dictamen Libre.					No responde la pregunta de investigación	
15	Jeffrey D. Sachs Traducido por Ramon Vía	La era del desarrollo sostenible Nuestro futuro está en juego: incorporamos el desarrollo sostenible a la agenda política mundial	2015	Libro Electrónico. Ediciones DEUSTO	google academic	El desarrollo sostenible implica un enfoque normativo sobre el planeta, en el sentido de que recomienda una serie de objetivos a los que el mundo debería aspirar. Los países se disponen a aprobar los ODS precisamente como guía para el desarrollo futuro de la economía y la sociedad en el planeta. En este aspecto normativo (o ético), el desarrollo sostenible pretende construir un mundo donde el progreso económico esté lo más extendido posible; la política exterior sea eliminada; la confianza social encuentre apoyo en políticas orientadas al refuerzo de las comunidades; y el medio ambiente esté protegido frente a degradaciones inducidas por el hombre. Debe subrayarse que el desarrollo sostenible sugiere un enfoque holístico, en el sentido de que la sociedad debe perseguir simultáneamente objetivos económicos, sociales y ambientales. Estas ideas se resumen habitualmente diciendo que los ODS promueven un crecimiento económico socialmente inclusivo y ambientalmente sostenible.	Desarrollo				aporte teórico	

16	Jennifer Pazla Cracia-Rojas	Desarrollo Sostenible: Origen, Evolución y Enfoques	2015	Documentos de Docencia	google académico	En el presente documento se presenta un análisis teórico del concepto de desarrollo. Se estudia su origen, perfeccionamiento y mejoras, y se hace énfasis en una de sus formas más recientes, conocida como desarrollo sostenible. Se hace referencia a las conferencias mundiales celebradas por parte de la Organización de las Naciones Unidas, Teorías a las diversas perspectivas teóricas que abordan este concepto y se examina como los enfoques han influenciado en los aspectos políticos y sociales.	Desarrollo, desarrollo sostenible, Enfoques.						aporte teórico
17	Elana Escobar Huanhua	La Responsabilidad Social Empresarial Como Medo De Rentabilidad Y Competitividad	2015		google académico	La empresa ha sido creada con el fin de satisfacer las necesidades de las personas, he ahí el fundamento esencial de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que en buena cuenta resulta ser el producto de las acciones y proyectos que realiza la empresa a favor de las personas y de su entorno, sin dejar de lado su fin lucrativo, razón por la cual planteamos que mediante la RSE también se puede generar rentabilidad integrando los fines prioritarios de la empresa, generar utilidades y satisfacer plenamente las necesidades de la sociedad. De este modo, en la primera parte de la tesis desarrollaremos la importancia que genera la presión de los grupos sociales frente a las acciones de la empresa, la intervención de organizaciones como la ONU para fijar parámetros de cuidado medioambiental y la iniciativa de empresarios para actuar responsablemente frente a su entorno, exponiendo también las diversas teorías de RSE y la relación que existe entre ésta, el desarrollo sostenible e inversión responsable. En el segundo capítulo se estudiará la correlación entre la RSE, rentabilidad y competitividad, mediante el enfoque financiero y la aplicación de métodos básicos para evaluar la rentabilidad de un proyecto de RSE, posteriormente se definirá el concepto de ventaja competitiva, su importancia y aplicación en la RSE, la gestión y estrategias para prevenir y corregir los impactos generados por la empresa hacia su entorno, ambos conceptos se relacionarán con la inversión en acciones y proyectos de RSE y la adecuada gestión de los mismos para generar rentabilidad y una ventaja competitiva diferenciada, comprobando que mediante la RSE se puede obtener dinero y ser competitiva. Finalmente en el tercer capítulo, se aplicaron los métodos financieros de evaluación de proyectos a la iniciativa ambiental de plantas de tratamiento de efluentes de la empresa peruana TASA, mediante la cual demostramos cuantitativa y cualitativamente que la inversión en acciones de RSE integradas a los procesos productivos conducen a la rentabilidad de la empresa, asimismo se evalúa la gestión de RSE mediante la cual TASA se convierte en una empresa diferenciada y altamente competitiva dentro de su rubro.	Responsabilidad social empresarial, rentabilidad, competitividad.	correlacional	cuantitativo	responsabilidad social y competitividad	cuestionario	antecedente	
18	Florencia Gonzalez, Lizabeth Florela	La Comunicación Interna Y La Responsabilidad Social Empresarial En H&M TENDER "El Aquarium" E. I. R. L. - Tarma, 2013	2015		google académico	El presente trabajo tiene la finalidad de verificar la relación de la comunicación interna y la responsabilidad social empresarial para despertar la reflexión en la gerencia sobre los entornos laborales en la que se desenvuelve la empresa. Por lo que se tuvo como objetivo describir la relación que existe entre la comunicación interna y la responsabilidad social empresarial en H&M TENDER "EL AGUARIUM" E. I. R. L. - Tarma, 2013. Se realizó un estudio de tipo aplicado, nivel descriptivo - correlacional, diseño no experimental - Transaccional, realizando un censo poblacional a 22 personal de la empresa H&M TENDER "EL AGUARIUM" E. I. R. L. - Tarma, 2013. Las conclusiones a las que arribó el estudio fueron en cuanto al coeficiente de correlación paramétrico de Pearson indica que las variables comunicación interna y responsabilidad social empresarial en el restaurante H&M TENDER "El Aquarium" E. I. R. L. Tarma en el periodo 2013, están correlacionadas positivamente. La correlación es positiva al nivel del 81.3% con un nivel de significancia menor a 0.05 (p<0.05).	Comunicación interna, responsabilidad social empresarial.	descriptivo - correlacional	cuantitativo	comunicación interna y responsabilidad social	cuestionario	antecedente	
19	Miguel Trias Vitar	La Veriente Interna De La Responsabilidad Social Empresarial: Un Estudio Sobre Los Hoteles Del Lugo De Las Islas Baleares	2015		google académico	El término responsabilidad social empresarial (RSE) o corporativa (RSC) ha ido generando desde la década de los sesenta y ha recibido especial atención en el ámbito académico, a lo largo de los últimos decenios, ha aumentado su relevancia en la gestión empresarial, en especial, por la demanda social para que las empresas asuman compromisos éticos y sociales, a más de objetivos meramente económicos y estrictamente legales. Conceptos como sostenibilidad, fairtrade, voluntariado, ética empresarial, ciudadanía universal, constituyen una amalgama de vocablos vinculados de una forma u otra con la RSE. Su consideración está en el reconocimiento de que las empresas tienen responsabilidades para con la sociedad en la que desarrollan su actividad, y que van más allá de la maximización de la riqueza de los accionistas y el cumplimiento de la legalidad. Es un sentir compartido ligado a una mejora de las relaciones con los grupos de interés de las empresas, y una conciencia cada vez más extendida que impulsa a las empresas a responsabilizarse tanto de su rentabilidad como de sus acciones sociales y medio ambientales. Bajo el término de RSE convergen la asunción de políticas e iniciativas de triplets diversas con una incidencia diferente en las estrategias según la pertenencia de las empresas a un sector económico u otro. Prácticas cuyos prejos límites se han establecido en torno a parámetros como la voluntariedad, actuaciones de interés social, bienestar general, sostenibilidad medioambiental, actuaciones social y medio ambientalmente responsables. La integración de unos u otros ha ido configurando de forma desigual la evolución de su definición, de su investigación académica, de la implicación de las organizaciones y su modo operario, y del impulso institucional a lo largo de estos últimos decenios. Comparativamente con otros sectores, el volumen de las investigaciones relacionado con la RSE en turismo es menos numeroso. Un indicador que posiblemente apunte a un intercambio más tardío de conocimiento entre el mundo académico y profesional. Con el nuevo siglo, aumenta la sensibilidad profesional del sector hotelero hacia el desarrollo de una oferta que sea sostenible no sólo económicamente sino también social y medioambiental. La necesidad de dar respuesta a las necesidades sociales básicas insatisfechas de varios sectores de la población, junto con la retención del Estado de Bienestar, han revalorizado la noción de responsabilidad social de las organizaciones. En dicho campo, esta presentación define el concepto de inteligencia social como la capacidad de generar y desarrollar las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de tal responsabilidad. Procura identificar el conjunto de capacidades integrales y de recursos necesarios para facilitar la satisfacción de las necesidades sociales básicas de los integrantes de la organización (ámbito interno) y de los miembros de su comunidad (ámbito externo). El análisis se centra en la aplicación de estos conceptos en tres clases de organizaciones bien diferenciadas: las públicas, las privadas con fines de lucro y las del tercer sector. Se presenta las estrategias básicas para una gestión de gobierno (existencial, participativa y de proyecto comunitario), y las correspondientes estructuras y procesos necesarios para llevar a cabo dicha gestión.	Responsabilidad social corporativa		cuantitativa		entrevistas y cuestionario	antecedente	
20	Leonardo Schwartstein	Inteligencia social de las organizaciones	2015	Libro Uvimar	google académico	La necesidad de dar respuesta a las necesidades sociales básicas insatisfechas de varios sectores de la población, junto con la retención del Estado de Bienestar, han revalorizado la noción de responsabilidad social de las organizaciones. En dicho campo, esta presentación define el concepto de inteligencia social como la capacidad de generar y desarrollar las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de tal responsabilidad. Procura identificar el conjunto de capacidades integrales y de recursos necesarios para facilitar la satisfacción de las necesidades sociales básicas de los integrantes de la organización (ámbito interno) y de los miembros de su comunidad (ámbito externo). El análisis se centra en la aplicación de estos conceptos en tres clases de organizaciones bien diferenciadas: las públicas, las privadas con fines de lucro y las del tercer sector. Se presenta las estrategias básicas para una gestión de gobierno (existencial, participativa y de proyecto comunitario), y las correspondientes estructuras y procesos necesarios para llevar a cabo dicha gestión.	Responsabilidad social				aporte teórico		

21	Vilaño-Cañas, Rocío, Jacobo Hernández, Carlos A. y Ochoa Jiménez, Sergio	La cultura organizacional enfocada a la responsabilidad social empresarial y la relación con el recurso humano: una propuesta de estudio	2015	Revista: Cadernos EBAPE BR	Scielo	La organización opera para alcanzar metas que le den ventajas frente a sus competidores; sin embargo no sólo se dirige para generar ganancias o productos, sino también para crear un personal consistente y motivado. logrando de esta manera un progreso para la empresa y para su Recurso Humano (RH). En este sentido el modelo de negocio se transmite por medio de la Cultura Organizacional (CO), misma que conlleva la forma de interactuar del personal, observando la misión, visión, objetivos, valores y actitudes predominantes dentro de la misma, así como las aspiraciones de cada uno de los trabajadores y su relación directa con el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa, conformando así la identidad de la propia organización. Ahora bien, considerando que el objetivo esencial de la empresa cuando decide implementar estrategias basadas en la Responsabilidad Social (RSE) debe ser el de promover la contribución al desarrollo sostenible incluyendo el bienestar de sus grupos de interés podemos determinar como ésta debe tener de referente a la CO como un atributo fundamental. Este trabajo se presenta con el propósito de crear un modelo que ayude a determinar las acciones relacionadas con el RH-CO-RSE así como el impacto de las estrategias implementadas dentro de la organización con relación a esos tres conceptos.	Cultura Organizacional, Responsabilidad Social Empresarial, Normatividad, Crecimiento	descriptivo	Cuantitativo, aplicada	cuestionario	antecedente
22	Nancy Piedra Ortiz Mariana Lima Bandera	Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el escenario organizacional	2015	Revista: Cadernos EBAPE BR	google academic	El ensayo plantea que el discurso de la Responsabilidad Social Interna, como modelo de gestión, pretende homogeneizar el tratamiento de los actores internos de la organización. Una vez que es utilizado desde una perspectiva instrumental enfocada exclusivamente en temas legales de la relación laboral, en contraposición a una perspectiva sustantiva centrada en la humanización del ambiente laboral. En consecuencia, bajo este discurso, las organizaciones esconden prácticas que son, en verdad, des-humanizantes en la convivencia social y fomentan aún más la intolerancia hacia la diferencia. La discusión se contextualiza en Latinoamérica, en que cobran fuerza los discursos de la interculturalidad y de la defensa de los derechos humanos en las agencias públicas y empresariales, lo que resalta las contradicciones inherentes a estos discursos. A partir de una revisión bibliográfica sobre responsabilidad social, discurso, teoría de la identidad social y del autoconcepto, se discuten los mecanismos individuales, sociales y organizacionales de elaboración y superación de estereotipos, que ayudan al individuo a establecer referencias para las percepciones e interpretación de la realidad. Se cuestiona que el discurso de la responsabilidad social interna podría proponer un cambio en la forma como se tratan los individuos en la organización. En este contexto, la diferencia no existiría como forma de exclusión social, más bien sería un medio para promover la equidad, valorando las particularidades de la acción individual en la organización, y no en el sentido de reforzar la diferencia entre el “nosotros” y “ellos” en función del rol que se ejerce en la dinámica organizacional. La responsabilidad social empresarial o corporativa (RSEC) es un estilo de llevar la gestión empresarial, que en parte reconoce incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre empresa y sus interlocutores, cuyos intereses comunes se asumen para el mutuo beneficio, para ello, la empresa sea una organización del tamaño o magnitud que se trate, o bien de una dimensión sólo familiar, debe amanzar en su actividad de producir, comercializar o vender el economo de la rentabilidad económica y de la estabilidad financiera, con los derechos humanos y los derechos laborales, con el bienestar social, la garantía integral y la protección ambiental. De este modo, de manera conjunta con la sociedad civil y el Estado, la empresa en general asume un rol fundamental en el proceso destinado al respeto de los derechos laborales, de los derechos humanos, de la justicia y de la equidad de género para lograr una sociedad más justa, equilibrada y sustentable. Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSEC, o que actúa bajo estas premisas, debería originar una cadena virtuosa, que conecta y genera una dinámica simétrica de acción orientada por estos principios y valores, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso social, productivo, económico y comercial.	Entorno, finanzas, ventaja competitiva, gestión, grupos de interés, maximizar valor,	explicativa	cualitativa: revisión bibliográfica	responsabilidad social interna,	aporte teórico
23	Julió Ismael Camacho Solís	Las Normas De Responsabilidad Social: Su Dimensión En El Ámbito Laboral De Las Empresas	2014	Revista virtual Jurídicas de México	google academic	De este modo, de manera conjunta con la sociedad civil y el Estado, la empresa en general asume un rol fundamental en el proceso destinado al respeto de los derechos laborales, de los derechos humanos, de la justicia y de la equidad de género para lograr una sociedad más justa, equilibrada y sustentable. Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSEC, o que actúa bajo estas premisas, debería originar una cadena virtuosa, que conecta y genera una dinámica simétrica de acción orientada por estos principios y valores, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso social, productivo, económico y comercial.	Inversión, impactos, necesidades, medio ambiente, retimo, TASA,		responsabilidad social	aporte teórico	
24	Xiomara Martín Linares, Aina María Segredo Pérez e Yvne Perdomo Victoria	Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional	2013	Revista Médica de la Escuela de Salud Pública Cuba	Scielo	La sociedad moderna está obligada a competir dentro de un mercado cuya dinámica está padada fundamentalmente por el desarrollo vertiginoso de la ciencia y la técnica. La clave organizacional, gestión de una gestión acertada en las organizaciones educativas, fundamentalmente en los sistemas de salud está en las personas que participan en ellas, en la actualidad los altos niveles de competitividad exigen nuevas formas de compromisos, de ser los hechos, de decidir y dirigir, de pensar y sentir, así como de gestionar las relaciones humanas en las organizaciones de una forma más efectiva. Los estudios del capital humano en la gestión académica cada vez cobran mayor importancia y están encaminados a hacer más eficientes los sistemas y procesos de gestión, ya que de esta forma se impulsa el rendimiento y desarrollo de la organización educativa. Por lo antes expuesto, en que este trabajo tiene el objetivo de reflexionar sobre el papel que desempeña el capital humano en la gestión académica para el desarrollo de la organización. Se concluye que la gestión del capital humano para el desarrollo organizacional en educación médica es necesario en busca del logro de una mayor calidad y pertinencia de los procesos que lleva a cabo la institución, lo que se conviene en condición indispensable en el mundo actual. En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.	Capital humano, desarrollo académico, gestión del cambio,	revisión bibliográfica		poca sustentación en autores	
25	Rita del Carmen Castillo Contreras	Desarrollo Del Capital Humano En Las Organizaciones	2012	Libro Electrónico: Red Tercer Mierlo S. C. México	google academic	Este libro pretende crear en el futuro profesionista la conciencia de que sólo a través de la preparación de la gente y del diseño de un plan que permita a los empleados crear dentro de la propia organización, se podrá asegurar el éxito en un mundo altamente competitivo. Se presentarán aquí una serie de alternativas que permitirán al estudiante analizar las ventajas del desarrollo del personal mediante distintas propuestas teóricas, de modo tal que pueda diseñar sus propias estrategias en el campo laboral de una manera objetiva y acorde con las condiciones personales y organizacionales que le rodeen.	Capital Humano.			Ubicación contextual y aporte teórico	

26	Johan Sandro Ojeda Calle	El Derecho Y La Responsabilidad Social Empresarial	2012	google academic	La presente Tesis para obtener el Título de Licenciado en Derecho, se escribe en un momento en que el debate internacional sobre el cumplimiento de los estándares sociales (normas laborales, ambientales, de salud, seguridad) ha permitido justificar la inserción de un sistema denominado Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, el mismo que ha evolucionado gracias al impulso de un importante agente económico: las Empresas Transnacionales. Mediante aquel sistema nacido en los años setenta, las Empresas Transnacionales y distintos agentes internacionales políticos y económicos de gran importancia, fomentan el desarrollo de sus actividades comerciales con "Responsabilidad Social Empresarial". Para ello, dentro de este nuevo sistema, se emiten un conjunto de reglas y normas de tipo privadas, ya sean unilaterales o consensuadas con los principales agentes afectados y beneficiarios de su aplicación (sindicatos, proveedores, comunidades, sociedad civil), en donde las Empresas Transnacionales señalan su compromiso y respeto a las buenas prácticas laborales, ambientales, de seguridad laboral, de salud y de acciones sociales.	Responsabilidad social, derechos humanos, empresas	explicativa	cuantitativa: revisión bibliográfica	antecedente	
27	Adriana Aguilera Castro y Doris Patricia Puerto Becerra	Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social	2012	Scielo	En este artículo se plantea que la responsabilidad social empresarial actúa como un agente clave que impulsa el crecimiento de la empresa. El crecimiento empresarial es una variable que depende de numerosos factores; la responsabilidad social empresarial es uno de ellos, ya que favorece toda iniciativa que se origina en la empresa, facilitando el posicionamiento de su marca, renovando la imagen corporativa, captando la preferencia y la lealtad de los clientes y promoviendo la perfecta armonía entre la empresa y la comunidad en la que opera. En este contexto, la responsabilidad social empresarial activa el crecimiento de la empresa, debido a que mejora ostensiblemente la reputación y la credibilidad, y con ello logra el reconocimiento ante sus grupos de interés (stakeholder), especialmente cuando el compromiso con el desarrollo de la estrategia de responsabilidad social es percibido como reflexivo, ético y espontáneo.	Crecimiento empresarial, factores de crecimiento, responsabilidad social empresarial.		revisión documental	No responde la pregunta de investigación	
28	Franklin Duarte	Responsabilidad social empresarial	2012	Scielo	La Responsabilidad Social de las empresas cada día se ve más involucrada en los objetivos de la misma, frente a la mayor sensibilidad de los empresarios que ajustan sus propósitos como organización para cumplir con sus obligaciones. En el presente artículo hecho por Franklin Duarte, se estudió la responsabilidad social en el entorno empresarial, y su constante evolución en ella. Dado el impacto que genera esta estrategia empresarial, Duarte plantea una serie de etapas a realizar para lograr la sostenibilidad de la empresa frente a los ajustes que demandaba este nuevo enfoque. Asimismo se explica los ámbitos que abarca el desarrollo de esta responsabilidad, tomando en cuenta los económicos, ambientales y sociales; describiendo mecanismos que nos informan del nivel de reputación de la corporación en temas de RSE.	Responsabilidad Social; reputación corporativa; sensibilidad empresarial	explicativa	cuantitativa: revisión bibliográfica	No responde la pregunta de investigación	
29	Andía Valencia, Walter	La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000	2015	Revista de Investigación	REDALYC	El desarrollo de las actividades empresariales desde una perspectiva integral conlleva un conjunto de impactos en distintos actores, uno de ellos tiene carácter social, los que deben ser incluidos en la gestión de las organizaciones; es así, que se ha desarrollado una Norma Internacional que provee una guía para la responsabilidad social (RS) denominada ISO 26000. El siguiente artículo tiene como objetivo analizar el enfoque conceptual de la responsabilidad social presentada por ISO y proponer un cambio de enfoque que permita definir de una manera adecuada las responsabilidades de las empresas.	Impactos, ISO 26000, licencia social,			aporte normativo
30	Leonardo Schwarstein	Inteligencia social de las organizaciones	2015	Artículo	Scielo	La necesidad de dar respuesta a las necesidades sociales básicas insatisfechas de vastos sectores de la población, junto con la retracción del Estado de Bienestar, han revalorizado la noción de responsabilidad social de las organizaciones. En dicho campo, esta presentación define el concepto de inteligencia social como la capacidad de generar y desarrollar las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de tal responsabilidad. Procura identificar el conjunto de capacidades integradas y de recursos necesarios para facilitar la satisfacción de las necesidades sociales básicas de los integrantes de la organización (ámbito interno) y de los miembros de su comunidad (ámbito externo). El análisis se centra en la aplicación de estos conceptos en tres clases de organizaciones bien diferenciadas: las públicas, las privadas con fines de lucro y las del tercer sector. Se presenta las estrategias básicas para una gestión de gobierno (asistencial, paritaria y de proyecto comunitario), y las correspondientes estructuras y procesos necesarios para llevar a cabo dicha gestión.	Responsabilidad corporativa, responsabilidad social			aporte teórico

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La revisión bibliográfica que aquí se presenta es resultado de una exhaustiva observación documental sistemática sobre un total de 30 documentos en su mayoría de naturaleza electrónica que aporta información referencial de manera evolutiva sobre la responsabilidad social interna, encontrándose productos expresados en trabajos de grado, artículos e incluso libros electrónicos. La herramienta de búsqueda básica fue “google académico”, seguido de “Scielo” y repositorios independientes como la biblioteca virtual institucional y el almacenador virtual “REDALCY”.

Es importante destacar que Google académico redireccionó a portales oficiales con compendios documentales de importancia y utilidad referencial de gran valor, representando más del 90% del contenido de esta investigación teórica. Google Académico se mostró como la fuente de datos que alberga más trabajos relacionados con esta variable, quedando de manifiesto que la mayoría de los hallazgos son parte de la contextualización de la teórica en realidades empresariales a nivel mundial para entender de qué manera se posiciona esta megatendencia en el postmodernismo como premisa del desarrollo.

Se encontró información que ha permitido identificar la evolución de la responsabilidad social como paradigma integral, específicamente en lo que respecta a la dimensión interna concerniente a las relaciones con los trabajadores como activos de gran valor competitivo. Así, se manejó revistas especializadas e incluso libros y un catálogo entre artículos y trabajos de investigación, lo que ha brindado una fuente variada y enriquecida de referencias nacionales e internacionales, lo cual se observa gráficamente a continuación:

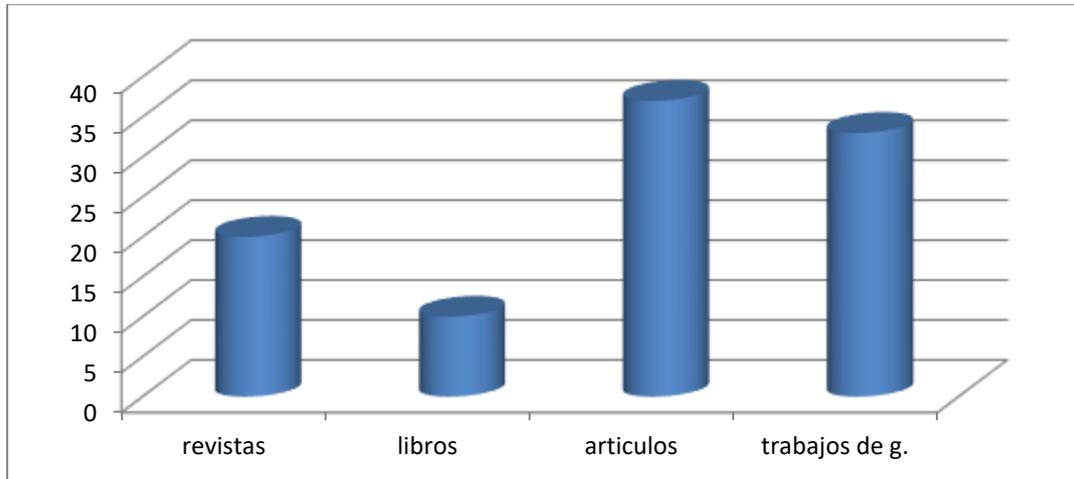


Figura 2.1 Fuentes consultadas

Todos ellos en un intervalo de 10 años en promedio e incluso con mayor énfasis en el año 2015 hasta el presente, lo que confirma la importancia del tema en la actualidad, por lo que no cabe duda de la tendencia de la gerencia moderna hacia la sensibilización frente al capital humano dentro de las organizaciones como parte del cambio contemporáneo es un hecho a nivel mundial, tendencia que se aprecia en la figura siguiente.

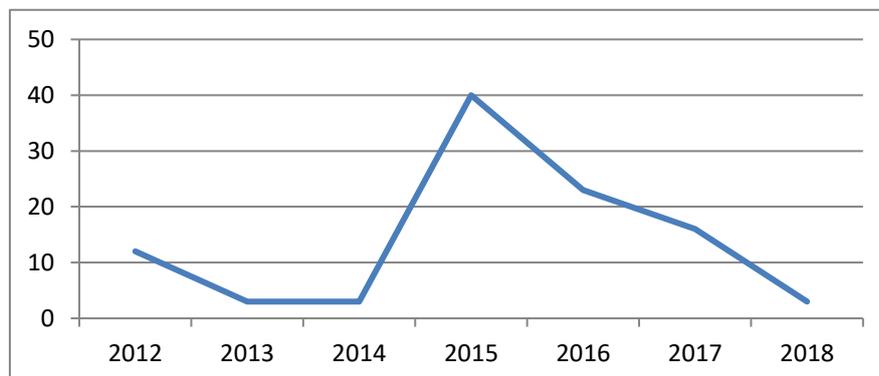


Figura 2.2 Periodo de estudio

La responsabilidad social interna está ocupando una incertidumbre de inserción organizacional, académicamente como ya se mencionó ha sido tema de investigación para el desarrollo de trabajos de grado. Es que en la contemporaneidad la gestión del talento humano es una prioridad ante el desgaste integral del ser humano y su entorno social como objetivo compartido del logro de la competitividad en un escenario de desarrollo sustentable.

Desde el punto de vista metodológico, la temática ha sido abordada desde diferentes tipos de diseños prevaleciendo el desarrollo de trabajos cuantitativos y aplicados, dirigiéndose los investigadores a realidades y campos con problemáticas que alejan a la administración de la práctica de un estilo moderno en lo que respecta al talento humano y una cultura sincera de responsabilidad social.

En este sentido, las investigaciones y artículos elaborados tocaron casos reales desde un nivel descriptivo permitieron conocer la sistematización de la variable e incluso a través de correlaciones se pudo apreciar la influencia de una gestión desprendida de la responsabilidad social en el logro de objetivos competitivos y en la conformación de equipos altamente motivados y de alto desempeño. La figura subsiguiente muestra la tendencia investigativa de los diseños encontrados

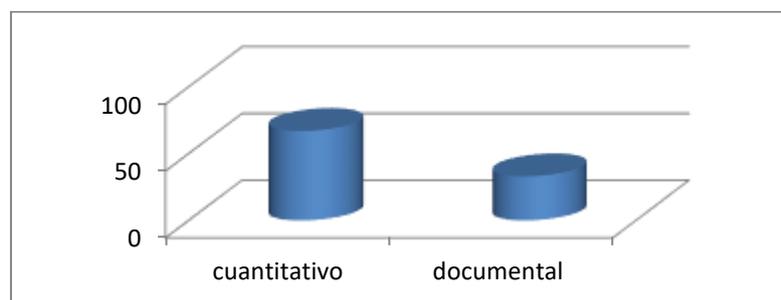


Figura 2.3 Tendencia metodológica

Como refleja la porcentualidad (22%) no sólo se apreció la inquietud por adecuar realidades al paradigma de cambio, sino también se encontró autores interesados por ampliar los estudios teóricos sobre la responsabilidad social interna efectuando valiosos aportes en la sinceración sobre el alcance de esta dimensión sensible, permitiendo aclarar dudas sobre el compromiso más allá de las leyes.

No cabe duda que los países se han volcado a enfilarse sus conductas organizacionales de manera integral de cara a las directrices de la responsabilidad social arropando a toda Latinoamérica en el marco del desarrollo sostenible, enfatizando esta conducta países como Venezuela, Chile, México, Argentina e incluso Perú ha demostrado avances con planes piloto que debutan en esta tendencia mega mundial con pasos positivos.

El arraigo de la responsabilidad social en los países del sur responde a demandas europeas impuesta por los países Cosmopolitan y que empujan el desarrollo, liderizando el tema del “factor Hombre” en las empresas, pero desde una perspectiva sensibilizada. La evolución de la responsabilidad social incluso ha asociado su práctica con la construcción de ventas competitivas, destacando el nacimiento de normas de calidad que se centran en el cumplimiento eficiente y efectivo de la responsabilidad social interna, como lo es la Norma de Calidad la ISO 26000, visto de esta forma esta dimensión del desarrollo sostenible tiene una connotada perspectiva ética de las organizaciones, apreciándose una relación lineal de tres variables en la actualidad:

Responsabilidad social interna → Conducta ética → Desarrollo integral

Figura 2. 4 Responsabilidad social y desarrollo

Siendo así, las investigaciones consultadas llevan a este diseño a formularse una posición teórica consolidada de la responsabilidad social integral, como la Fernández (2016) en España q presenta un modelo conceptual, que pone de manifiesto la intersección entre la responsabilidad social de las empresas y la dirección estratégica de los humanos; por lo tanto, con total convencimiento se coincide con Andia (2015) quien sostiene que:

El desarrollo de las actividades empresariales desde una perspectiva integral conlleva un conjunto de impactos en distintos actores, uno de ellos tiene carácter social, los que deben ser incluidos en la gestión de las organizaciones; es así, que se ha desarrollado una Norma Internacional que provee una guía para la responsabilidad social (RS) denominada ISO 26000.

Siendo así, esta investigación teórica nos deja que la Responsabilidad Social Empresarial, se está transformando de manera creciente en una variable competitiva de reconocimiento mundial; que exige aquellos que pretenden aplicarla y hacerla extensiva a los diferentes sectores económicos y empresariales, como los son los grupos de interés contar con una claridad conceptual sobre la naturaleza y el concepto de RSE, atendiendo a la necesidad en cuanto a que se ha convertido, en un factor de éxito en los negocios que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad.

La Responsabilidad Social es un concepto que ha ido ganando cada vez más importancia en el mundo de las organizaciones en los últimos años; la libertad de acción e iniciativa que debe caracterizar a las organizaciones en el mundo democrático y de libre mercado, no se debe contentar con sólo defender los intereses corporativos propios dentro del marco legal vigente, abandonando a su suerte las consecuencias secundarias, los impactos que generan las acciones en el entorno social y ambiental. La ética de la responsabilidad por los efectos que la presencia en el mundo generan, exigen preocupación por el mundo presente y futuro, ser actores y partícipes del desarrollo y la solución de los más agudos problemas de la

sociedad, la Responsabilidad Social Empresarial es una exigencia ética y una estrategia racional de desarrollo para la inteligencia organizacional.

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema relevante no sólo para los gobiernos, empresas y sociedad civil, sino para organismos mundiales e internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial, pues es vista como una alternativa a las transformaciones del mundo contemporáneo por su énfasis en una nueva cultura empresarial centrada en el cuidado del entorno, en las relaciones con los grupos de interés y en las acciones éticas y transparentes .

En los inicios del siglo XX, el interés de las compañías era eminentemente económico centrado en el incremento de las utilidades, sin determinar el impacto de sus acciones en sus grupos de interés. Hoy día ha cobrado importancia el concepto de la responsabilidad social porque la empresa enfatiza no sólo en sus resultados económicos sino en el impacto que sus actividades ocasionan en sus trabajadores, proveedores, accionistas, comunidad, medio ambiente y la sociedad en general y se cuestiona permanentemente sobre la forma de generar valor a todos ellos.

Desde el punto de vista interno, la responsabilidad social se concibe como no sólo el respeto a los derechos de los trabajadores, la legislación laboral y las normas de la Organización Internacional del Trabajo. La empresa debe trascender e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales.

En definitiva, esta investigación teórica deja claro que **los trabajadores** deben ser uno de los principales centros de interés de los comportamientos socialmente responsables en las empresas; éstas deben contribuir a la mejora de las condiciones del trabajo y de la calidad de vida de los empleados, lo que llamamos conciliación, pero también se deben crear procesos participativos y de comunicación horizontales, así como fomentar medidas encaminadas a la creación y promoción de un mejor clima laboral que repercuta en el bienestar social, la productividad y la competitividad de la empresa.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación teórica ha demostrado que el cumplimiento de la responsabilidad social interna es un verdadero cambio paradigmático que viene a definir todo el quehacer de la sociedad. No cabe duda, que en los últimos 10 años los investigadores a nivel mundial no desmayan en la sensibilización del modernismo para el logro del desarrollo integral del hombre, quedando enfatizada una relación lineal entre la gestión del talento humano con el logro de ventajas competitivas.

Se ha observado que, durante los últimos 10 años, la responsabilidad social interna ha roto el falso concepto de cumplimiento de leyes de cara a los usuarios externos, el manejo de un asunto verdaderamente ético y sensible con carácter social para el logro de los objetivos rentables. No cabe duda cómo ha evolucionado el concepto moderno de la responsabilidad social con los trabajadores no sólo teórica y normativamente, sino en términos prácticos, trayéndose premisas desarrolladoras desde España, Ginebra y de las grandes organizaciones mundiales de derechos humanos y laborales hacia Latinoamérica, destacando Venezuela y Chile en materia legislativa y práctica, apreciándose la preocupación de gerentes, especialistas e investigadores por la pronta inserción de esta tendencia en la cultura organizacional. Así como Colombia e incluso Perú avanzando pasos por la indagación teórica y, por ende, promover la transformación de su gerencia.

Finalmente, se concluye que estos resultados concretan que la responsabilidad social interna de las empresas es determinante de una buena estrategia como fuente de ventaja competitiva. Y esto es así porque, en la búsqueda del crecimiento de la organización, la importancia de la satisfacción de las necesidades del capital humano interno determinará la satisfacción de los consumidores y el éxito final de la empresa.

No obstante, queda de manifiesto la relevancia de realizar trabajos investigativos más allá de la teorización o análisis descriptivos de los contextos empresariales, debe cifrarse el esfuerzo por el mejoramiento y profundización de la teoría para reducir los efectos de su aplicabilidad, combatir el carácter subjetivo que se filtra y genera descontento en los colaboradores evaluados.

REFERENCIAS

- Aguilera Adriana y Puerto Doria (2012) **Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social** Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3977/2823>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].
- Álvarez, Ana (2016). **Retos de América Latina: Agenda para el Desarrollo Sostenible y Negociaciones del siglo xxi**. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301703616300219>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].
- Andía, Walter (2015) **La responsabilidad social: análisis del enfoque de ISO 26000** Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12097> [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].
- Armas, Yadira; Llanos Mónica y Traverso, Paola. (2017) **Gestión Del Talento Humano Y Nuevos Escenarios Laborales**. Disponible en: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].
- Barros, Milena; Melissa Retamozo, Melissa y González, David (2015) **Responsabilidad Social Empresarial**. Disponible en: <http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/semilladice/article/view/448>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Bernaola, Elida (2016) **Análisis De Las Políticas De Desarrollo Que Impactan En El Comportamiento Organizacional De Los Trabajadores De Essalud Sede Central – Lima 2012.** Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_56cc7399a66394301314c6864640eeab. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Camacho, Julio (2015). **Las Normas De Responsabilidad Social. Su Dimensión En El Ámbito Laboral De Las Empresas.** Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702015000100003 [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Castillo, Rita (2012). **Desarrollo Del Capital Humano En Las Organizaciones.** Disponible en: [www.aliat.org.mx/.../economico.../Desarrollo del capital humano en las org.pdf](http://www.aliat.org.mx/.../economico.../Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf) [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Castro, Edison (2015) **Panorama Regional Del Desarrollo Sostenible En América Latina.** Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n40/n40a13.pdf>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019]. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Cepro Guayana (s.f.) **Plan operativo para la aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE) en la Empresa Manufactura y Suministros Ochenta, C.A. ubicada en Maracay estado Aragua** Disponible en:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/6571>[Fecha de consulta: 3 de marzo de 2019].

Díaz, Nancy y Lima, Mariana (2015) **Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional**. Disponible en: www.scielo.br/pdf/cebape/v13n2/1679-3951-cebape-13-02-00346.pdf. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Duarte, Flanklin (2012). **Responsabilidad social empresarial** Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/18221> [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Escobar, Eliana (2015). **La Responsabilidad Social Empresarial Como Medio De Rentabilidad Y Competitividad**. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6917> [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Fernández, María (2016). **Responsabilidad social corporativa estratégica de los recursos humanos basada en alto compromiso y resultados organizativos: un modelo integrador Una aplicación a las empresas en España**. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/40615/> [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Fundación Polar (2001). **Informe de resultados** Disponible en: <http://www.acn.com.ve/4983-2/>[Fecha de consulta: 26 de febrero de 2019].

Gracia, Jeniffer (2015). **Desarrollo Sostenible: Origen, Evolución Y Enfoques**. Disponible en: www.redalyc.org/pdf/909/90931814009.pdf. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Guzmán, María. (2016). **Dimensión Interna De La Responsabilidad Social Empresarial Desde La Óptica De La Gestión De Recursos Humanos**. Disponible en: http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Linares, Julio y Sánchez, Adela (2017). **Influencia Del Desarrollo Del Talento Humano En La Productividad Laboral En La Empresa Trc Express Sac Cajamarca, 2017**. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12735>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Martín, Xiomara; Segredo, Alina y Perdomo Irene Victoria(2013) **Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional** Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000300014 [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Medina, Martha; Morales, María y Hermilia Ulibarri (2016) **Importancia Del Capital Humano Como Factor De Competitividad En La Empresa Manufacturera En Yucatán**. Disponible en: ru.iiec.unam.mx/3427/1/178-Medina-Morales-Ulibarri.pdf. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Moya, Jesús (2017). **Responsabilidad social empresarial de la gerencia servicios públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2017.** Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8866>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Otoya, Johan (2012). **El Derecho Y La Responsabilidad Social Empresarial** Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4468>[Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Paredes, Lizbeth (2015) **La Comunicación Interna Y La Responsabilidad Social Empresarial En Hot N`Tender “El Aquarium” E. I. R. L. – Tarma, 2013.** Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1997> [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Pulido, Alfonzo (2018) **Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Letras Con*Ciencia Tecno*Lógica, 26-35.** Disponible en: <https://revistas.itc.edu.co/index.php/letras/article/view/56>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Raufflet, Emmanuel; Portales, Luis; García; Lozano, José y Barrera Ernesto (2017) **Responsabilidad, ética y sostenibilidad empresarial.** México: Pearson.

Romero, Miguel (2012) **FILOSOFIA, CIENCIA E INVESTIGACION CIENTIFICA** Disponible en: <http://filocien.blogspot.com/2012/05/que-es-la-revision-bibliografica.html>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Salazar, Alejandra; Ojeda, José y Ríos Martha (2016). **La responsabilidad social empresarial desde la percepción del capital humano. Estudio de un caso.** Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138489116_00011X. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Sachs, Jeffrey (2015). Traducido por Ramon Vilà. **La era del desarrollo sostenible Nuestro futuro está en juego: incorporemos el desarrollo sostenible a la agenda política mundial.** Disponible en: <https://www.primercapitulo.com/pdf/2016/515-la-era-del-desarrollo-sostenible.pdf>. [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Schvarstein, Leonardo (2015) **Inteligencia social de las organizaciones** Disponible en: https://www.u-cursos.cl/inap/2009/2/TEO101/1/material_docente/bajar?id... [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Trias, Miguel (2015). **La Vertiente Interna De La Responsabilidad Social Empresarial: Un Estudio Sobre Los Hoteles De Lujo De Las Islas Baleares** Disponible en: dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/.../Trias_Vilar_Miguel_Tesis.pdf?...1... [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].

Villalón, Rocío; Jacobo, Carlos y Ochoa, Sergio (2015) **La cultura organizacional enfocada a la responsabilidad social empresarial y la relación con el recurso humano: una propuesta de estudio** Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/45088258_Relaciones_entre_recursos_humanos_y_cultura_organizacional_Un_estudio_empirico [Fecha de consulta: 6 de abril de 2019].