

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**
INTERNACIONALES

“RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN
CORPORACIONES DE AMÉRICA LATINA: ROL E
IMPORTANCIA EN TIEMPOS DE PANDEMIA.”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Forma: Artículo Científico

Autor:

Fatima Rosana Espinoza Rivera

Asesor:

Mg. Franklin Cordova Buiza

<https://orcid.org/0000-0002-7623-7472>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Marlies Alicia Cueva Urra	18186434
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Graciela Esther Reyes Pastor	42827050
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

A mis padres Rosana y Carlos, por su amor, coraje y paciencia conmigo a lo largo de mi formación, gran parte de lo que hoy soy es gracias a ellos.

A mis abuelos que son mis seres de luz, al enseñarme que lo más importante es compartir con quienes más amas desde el corazón y educarme rectamente, pero a la vez con mucho amor.

A familia, en especial a mi tía Verónica y mi tío Cesar que son mi apoyo constante a pesar de la distancia física, motivándome con su ejemplo a seguir creciendo.

A esos amigos verdaderos, que están incondicionalmente conmigo cuando menos lo espero.

A todos mis maestros y compañeros, que me vieron caer y levantarme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y mi familia por ser mis mejores compañeros de vida, a todos mis maestros y en especial a los que puedo llamar amigos, por guiarme por este largo camino.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	16
CAPÍTULO III: RESULTADOS	18
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	23
REFERENCIAS	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inversión financiera de las organizaciones en 2020-2021	18
Figura 2. Acciones sociales de las organizaciones en 2020-2021.	20
Figura 3. Acciones medioambientales por organizaciones periodo 2020-2021.	22

|

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial [RSE] responde a la gestión estratégica de prácticas corporativas con valores de compromiso ético y sustentable. En este sentido, el objetivo es describir las acciones de responsabilidad social empresarial implementadas en América Latina durante el periodo pandémico, tomando como referencia algunas corporaciones como Arcor, Banco de Crédito e Inversiones, Corporación Favorita, correspondientes a Argentina, Chile y Ecuador. La metodología utilizada se basó en un diseño cualitativo, transversal y no experimental. Se realizó a partir del análisis documental de los informes anuales de las empresas mencionadas, ubicadas entre las primeras RSE del Ranking Merco. Como resultado, se determinó que las corporaciones realizaron acciones dirigidas a la dimensión económica, con un 36% en cuanto a la retribución económica equitativa a los empleados y un 41% en cuanto a su reconocimiento a través de incentivos. Asimismo, la dimensión social mostró que el 57% de las acciones de la empresa se dirigieron al apoyo colaborativo a fundaciones que velaran por factores educativos y de salud. Por otro lado, la dimensión medioambiental centró el 69% de sus actividades en el uso de energías renovables como parte de una política de reducción de contaminantes. Finalmente, se puede concluir que las acciones de RSE durante el periodo de pandemia fueron utilizadas para asegurar la estabilidad corporativa a través de una serie de actividades con enfoque socioeconómico y ambiental sin descuidar el fortalecimiento de su reputación corporativa.

PALABRAS CLAVES: Empresas latinoamericanas, COVID-19, reputación corporativa, demandas sociales.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

A nivel global, la visión de una empresa estructurada bajo los lineamientos de la corriente capitalista ha relegado aspectos esenciales como la protección de la riqueza y los recursos, siendo estos últimos controlados y sometidos a evaluación desde un enfoque reduccionista, priorizando la liquidez sobre resultados beneficiosos en términos de desarrollo se refiere (Aguinis y Glavas, 2012; Chacón y Rodríguez, 2019; Córdova et al., 2021).

En América Latina, las regulaciones respecto a temas controversiales, como los relacionados con el medio ambiente, se han expandido como resultado de presiones sociales tangibles; sin embargo, es visible la falta de indicadores que logren detallar la medición consciente de la implementación regulatoria en la sociedad. En este contexto, el incremento de organizaciones sin fines de lucro, han permitido mantener un seguimiento continuo de las acciones corporativas con una tendencia hacia el avance de la responsabilidad social empresarial (Moon, 2014; Shakeel et al., 2020; Castillo et al., 2021).

En efecto, la responsabilidad social sufre una desocialización toda vez que se atribuye dicha carga a organizaciones de manera individual, alejando la concepción de responsabilidad compartida entre los actores sociales. Precisamente, las iniciativas que emergen en estos últimos años, han resultado ser poco transformadoras tras evidenciar carentes elementos de equidad y falta de comprensión del carácter colectivo (Bowen, 1953; Carroll, 1999; Turker, 2009; Chacón y Rugel, 2018).

El estudio también se justifica por la ampliación del marco teórico relativo a la RSE aplicada a las corporaciones latinoamericanas. El objeto de análisis son aquellas corporaciones ubicadas en los primeros lugares del ranking Merco en Argentina, Chile y

Ecuador, identificando la gestión estratégica empresarial en su accionar, teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad.

Según múltiples estudiosos que han abordado el tema, la responsabilidad social de las empresas se define como un modelo que responde respecto al medio ambiente, el ejercicio de los derechos humanos, los derechos de los trabajadores y el compromiso con las partes interesadas, teniendo en cuenta la implementación, el seguimiento y la evaluación que proporciona un proceso de mejora continua, creando valor para los grupos de interés (Viteri & Jácome, 2011; Rincón et al., 2017; Mendoza Fernández et al., 2020).

Según Dopico Parada et al. (2012), la RSE indica que la empresa es un agente social cuyas acciones y omisiones generan un impacto social y además es considerada una fuente de garantía para establecer una notoria ventaja competitiva ya que presta atención a las necesidades de los empleados y muestra así el compromiso organizativo (Brammer et al., 2007; Quijano de Arana et al., 2008; Ali et al., 2010). Asimismo, la responsabilidad social corporativa responde a la connotación de elemento crítico para el progreso y crecimiento de las empresas, más aún cuando impacta en los grupos de interés y en la sociedad (Matten & Moon, 2008; López & Peñalosa, 2019; Amor-Esteban et al.; Vallaeys, 2020; Lin, 2021; Castillo et al., 2021).

Por otra parte, Robbins (2004) indica que las empresas con iniciativas para desarrollar programas vinculados a la promoción del bienestar a través de buenas condiciones físicas y mentales no sólo mejoran su atractivo, sino que además enfatizan el posicionamiento de una imagen social favorable, lo que conduce a un proceso de acumulación e integración de recursos humanos, sociales y de otro tipo (Vrabcová & Urbancová, 2021; Pawlowska et al., 2021; López et al., 2022; Samet et al., 2022).

En este contexto, la RSE es indispensable para promover las buenas prácticas empresariales, considerando los impactos generados por la actividad productiva (Keith 1960; Classon & Dahlström, 2006; Núñez, 2003; Picavet, 2020).

El modelo propuesto por Cajiga Calderón (2002), aplicado y descrito por Shahzad et al. (2020), Ahmad et al. (2021), y Yan et al. (2022), muestra que es necesario mantener un equilibrio entre los intereses de las partes interesadas de la empresa y su alineación con la calidad del control interno bajo un estándar de supervisión de procesos y orientación institucional, por lo que el cumplimiento de esta base teórica se apoye en tres dimensiones esenciales (económica, social y ambiental) dentro de un contexto interno y externo.

La dimensión económica se refiere a la satisfacción de los consumidores tras ofrecer productos o servicios en condiciones óptimas para generar beneficios suficientes para los inversores y, así, consolidar una buena reputación en el mercado (Fombrun, 1996). Así, la propuesta de mantener un estado de responsabilidad empresarial se refiere al cambio en las formas de producción relacionando el progreso económico con el uso adecuado de los recursos y contribuyendo al ecosistema y al consumo racional (Barón, 2006; Fernández, 2011).

La dimensión social se ocupa de crear fuentes de trabajo y el desarrollo de iniciativas sostenibles que promuevan un estilo de vida adecuado dentro de la comunidad (Guibert, 2009). En este sentido, el compromiso social y el marketing, donde convergen estrategias de comunicación como la formación, los incentivos entre otras, son destacadas (Care, s.f.; Martínez-Regalado et al., 2021).

La dimensión ambiental consiste en proteger las fuentes de recursos naturales y, con ello, invertir en un plan de acción y mejora progresiva de la ecoeficiencia y maximización

del uso de los suministros, ya que posteriormente será un factor determinante en la toma de decisiones empresariales (Cuesta, 2010; Dong et al., 2021; Xie et al., 2022).

En este sentido, se han identificado valiosas contribuciones identificadas sobre el tema que aborda esta revisión. Por ejemplo, Ormaza Andrade et al. (2020) analizaron la responsabilidad social empresarial en Ecuador.

Se centraron en las acciones emprendidas para alcanzar el desarrollo sostenible y cumplir con sus objetivos declarados internacionalmente. Por lo tanto, involucrar a una corporación en la contribución a las dimensiones económica, política, social, ética y ambiental conduce a un sistema de gestión óptimo para potenciar el desarrollo del país. Este análisis se realizó bajo una revisión documental, teórica y jurídica revisión documental, teórica y jurídica, abordando puntos de vista y teorías que sustentan la responsabilidad social empresarial paralelamente a una revisión de la Agenda 2030 y aquellos objetivos de desarrollo sostenible propuestos en Ecuador.

Además, se observa que la producción es rentable a lo largo del tiempo cuando las empresas tratan de preservar los derechos humanos a través de sus obligaciones legales y su responsabilidad con el medio ambiente.

Del mismo modo, Haslam (2004) estudió las ideas puestas en práctica en relación con la promoción y el desarrollo de un sistema de responsabilidad social empresarial en América Latina y el Caribe. El estudio mostró el fortalecimiento de la capacidad de supervisión de organizaciones no gubernamentales para cumplir la política gubernamental, que en su mayor parte resulta ser la escasa participación de los sectores público y sector privado. En este sentido, se analizó la trayectoria de 30 principales empresas latinoamericanas para identificar los códigos y prácticas de responsabilidad social y aquellas actividades que las representan.

Los resultados obtenidos indican la necesidad de agentes externos, como el Banco Interamericano de Desarrollo, la Organización de Estados Americanos y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, entre otros, dada la escasez de fondos para el desarrollo y deficiente seguimiento, que requiere la aplicación de sanciones y un compromiso financiero, junto con los objetivos de la RSE.

López-Morales et al. (2017) analizaron la presencia de dimensiones de responsabilidad social corporativa entre las estrategias adoptadas en la clasificación de las 500 empresas más grandes de la región. El tipo de investigación fue cualitativa, interpretando información obtenida de los sitios web institucionales de 76 empresas de la industria extractiva. Entre los principales hallazgos fue la necesidad de gestionar los esfuerzos para cumplir con los marcos regulatorios del sector minero y petrolero, viabilizando la sostenibilidad y calidad de vida de las comunidades ya que se evidencian incoherencias entre sus visiones y el contexto disruptivo que están generando con efectos nocivos sobre el medio ambiente.

Por otro lado, Lee y Moonhee (2022) investigaron cómo la responsabilidad social empresarial influyó en el comportamiento del público y cómo éste respondió durante la COVID-19. Este estudio descubrió que el ajuste influye en la credibilidad de una empresa, que los consumidores perciben en última instancia.

Sin embargo, los clientes evalúan las iniciativas de RSE de forma diferente cuando intervienen factores contextuales. En consecuencia, a través de un modelo más holístico, se determinó que el efecto de ajuste en los motivos de servicio público cambiaba debido al impacto de COVID-19 sobre los resultados financieros de las empresas.

Además, Liu y Xu (2022) estudiaron las decisiones de las empresas en materia de innovación en responsabilidad social corporativa en función del efecto indirecto y la fracción identificada como consumidores altruistas.

La causa de por qué una empresa decide implantar RSE como medida estratégica de competencia frente a rival, determinando dos periodos de implantación de dicha innovación, considerando que el líder empresarial podría debilitar el beneficio del rival al adoptar la segunda estrategia de retraso frente al segundo periodo de implantación.

López Nevarez y Zavala Feliz (2019) profundizan en el tema con un estudio de investigación cualitativa, alcanzando resultados descriptivos y explicativos basados en las dimensiones indicadas por el Boston College Center for Corporate Citizenship Model.

Se estudió la formación de la ciudadanía corporativa en la empresa de manufactura agrícola para visualizar el panorama de la responsabilidad social y sugerir recomendaciones para lograr la transformación social. En este sentido, una empresa puede llevar a cabo mejores prácticas relacionadas con la responsabilidad social, y es esencial incluirlas en su filosofía y estructura organizativa.

Valenzuela Fernández et al. (2015) investigaron la adopción de estrategias como práctica voluntaria de responsabilidad social corporativa para su posterior difundida a través de los medios de comunicación. Evaluaron su impacto en los resultados financieros y en la reputación corporativa. Así, con una muestra de 55 empresas cotizadas en el período 2017-2012, se encontró que las dimensiones social, ética, ambiental y de dimensiones de los empleados influyen positivamente en el desempeño financiero. Asimismo, el trato a los colaboradores tiene el mismo efecto positivo en la reputación corporativa, visibilizando el crecimiento de las ventas.

Por último, Hernández Perlina y Sánchez-Infante (2016) analizan el nivel de influencia de la responsabilidad social corporativa en los resultados empresariales de las MiPymes y proponen un modelo basado en datos de 278 empresas españolas de la categoría mencionada anteriormente, elaborados según los estándares GRI.

Bajo este enfoque, el software SmartPLS 3.2.3 se utilizó para afirmar que las micro, pequeñas y medianas empresas también desarrollan actividades relacionadas con la RSE, y las que consiguen ponerlas en práctica obtienen mejores resultados.

Este estudio tiene como objetivo analizar las acciones de responsabilidad social empresarial implementadas en empresas latinoamericanas, tomando como referencia empresas como Arcor, Banco de Crédito e Inversiones y Corporación Favorita. También describe sus dimensiones dentro de este marco a partir de un análisis exhaustivo.

1.1. Formulación del problema

¿Cuáles son las acciones de responsabilidad social empresarial en empresas latinoamericanas durante el tiempo de COVID-19?

1.2. Objetivo

Identificar las acciones de responsabilidad social empresarial en empresas latinoamericanas durante el tiempo de COVID-19.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Este estudio tiene un enfoque cualitativo, ya que recolecta información a través de un análisis documental que permite interpretar y condensar sistemáticamente documentos de origen primario, permitiendo como consecuencia catalogar conceptos y diseño no experimental basado en la observación de hechos o acontecimientos ocurridos en el pasado. Asimismo, la investigación responde al estudio de tres informes anuales correspondientes a las acciones de RSE aplicadas en Argentina, Chile y Ecuador, a saber, Arcor, Banco de Crédito e Inversiones y Corporación Favorita.

En cuanto a la unidad de análisis, se caracteriza por estar en los primeros puestos del Ranking Merco en materia de responsabilidad social corporativa. El criterio de inclusión fueron todas aquellas empresas latinoamericanas ubicadas en los primeros lugares y reconocidas como socialmente responsables en 2020 y 2021, según los países seleccionados. Por otro lado, el criterio de exclusión aplicado fue la consideración de aquellas empresas que no pertenecen a Latinoamérica a pesar de ocupar los primeros puestos en RSE fuera del periodo 2020-2021.

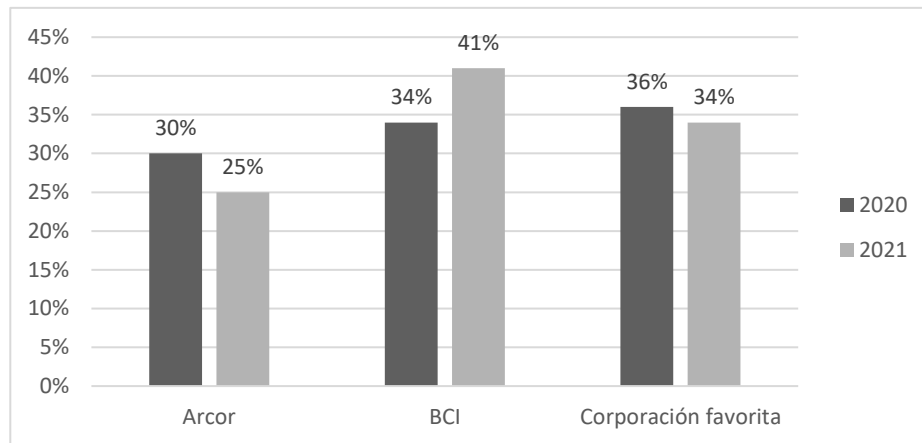
La técnica se basa en el análisis documental; el instrumento aplicado fue la guía de revisión documental basada en el estudio de los informes anuales corporativos de los años 2020 y 2021, demostrando así su aplicabilidad de acuerdo a la información y datos proporcionados por las páginas web oficiales de las empresas Arcor, Banco de Crédito e Inversiones, y Corporación Favorita.

Asimismo, la recolección de datos se realizó a través de un análisis estadístico y descriptivo, utilizando el informe anual de las corporaciones que ocupan los primeros lugares del Ranking Merco. Además, se aplicó la guía de recolección de datos, la cual, finalmente, logró extraer la información necesaria y especializada para este estudio. En cuanto al análisis de los datos, la información recolectada fue sintetizada mediante la simplificación de los datos, lo que implicó la separación, identificación, clasificación y agrupación de unidades.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

A partir de las principales estrategias económicas adoptadas por las empresas Arcor, Banco de Crédito e Inversiones y Corporación Favorita en Argentina, Chile y Ecuador, respectivamente, en relación a los datos obtenidos del Ranking Merco en el puesto No. 1 en el indicador de Empresas Socialmente Responsables, se demuestra que en cuanto al primer objetivo, el primer año de la pandemia, se destinó el 30%, 34% y 36% (en el orden indicado) de los ingresos económicos para cubrir salarios dignos y equitativos para sus colaboradores sin despidos forzosos ni transgredir derechos humanos reconocidos ya que el contexto sanitario dificultó a otras empresas competitivas mantener salarios estables en este período con la mayor inestabilidad monetaria de los últimos 10 años.

Figura 1. Inversión financiera de las organizaciones en 2020-2021



Nota. La figura muestra la inversión económica en RSE en 2020-2021 de las empresas Arcor, Banco de Crédito e Inversiones, y Corporación Favorita en el primer puesto del ranking Merco.

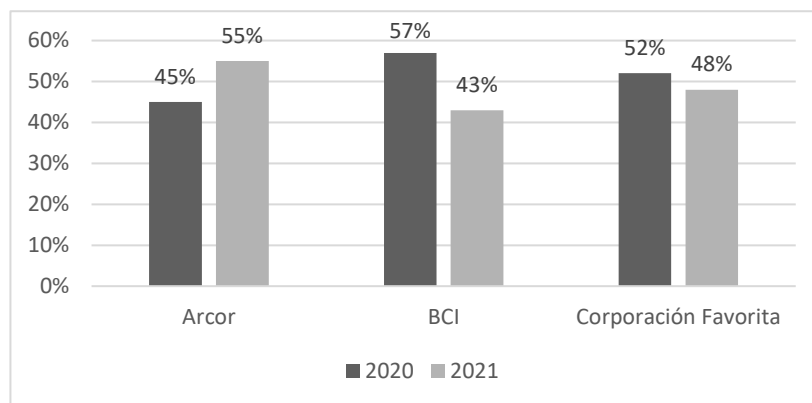
En este sentido, la inversión económica para 2021 representó el crecimiento y mejora del Banco de Crédito e Inversiones a partir del apoyo monetario brindado a sus colaboradores a través de contribuciones y bonificaciones por cumplimiento de metas, promoviendo consecuentemente el esfuerzo laboral en escalas remotas y presenciales para brindar facilidades tangibles al empleado, mediante el respeto del distanciamiento social y el cumplimiento de los límites de capacidad. Por otro lado, en comparación con los índices de contagio en cada país bajo análisis, tanto Arcor como Corporación Favorita, ubicadas en Argentina y Ecuador, decidieron reducir la inversión en un 2% y 5% como resultado de la estabilización del número de contagios y la reapertura económica en sus diferentes contextos.

Por otro lado, la contribución social se examinó desde el punto de vista del cumplimiento de las demandas en respuesta al planteamiento del público basado en sus valores. Es posible distinguir a Arcor con el 45% de sus contribuciones, durante el período de la pandemia, destinadas a la contratación de personal tras ofrecer oportunidades de trabajo adaptadas a las nuevas demandas del mercado, siendo el 55%, y en mayor medida, las donaciones dadas en respuesta a la crisis sanitaria.

La empresa chilena, Banco de Crédito e Inversiones, concentró el 57% de sus esfuerzos y aportaciones en el apoyo colaborativo a la Fundación Las Rosas, Hogar de Cristo, Corporación Crece Mejor, Compromiso País, Enseña Chile y Kodea, organizaciones comprometidas con personas mayores vulnerables y desfavorecidas en materia de salud y educación, así como con los niños afectados por la COVID-19, es decir, la interrupción del proceso educativo y los escasos recursos para costear el tratamiento respectivo, mientras que el 43% estuvo determinado por la aplicabilidad del trabajo a distancia destinado a salvaguardar la salud de los colaboradores y reducir el riesgo de contagio.

Por su parte, Corporación Favorita asumió aportes del 52% durante las primeras olas de la pandemia, en su mayoría liderados por la Fundación Favorita en respuesta a emergencias bajo colaboraciones de apoyo en más de 300 instituciones gubernamentales de los tres niveles de gobierno, sinergias adaptadas con 110 fundaciones, y 71 organizaciones de sectores estratégicos, sumando más de tres millones de donaciones y más de 18 millones de recursos destinados a la respuesta al COVID-19. Así, en menor proporción, con 48%, las acciones de apoyo social se basaron en la entrega de 450,000 kits alimentarios a nivel nacional.

Figura 2. Acciones sociales de las organizaciones en 2020-2021.



Nota. La cifra muestra la contribución social de Arcor, BCI, Corporación Favorita en 2020-2021 en materia de RSE, según informes anuales.

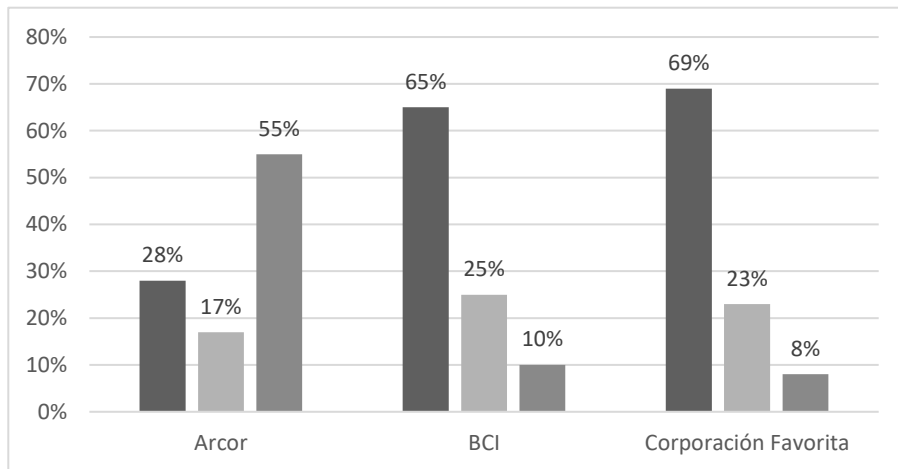
Por último, en cuanto al análisis de las acciones ambientales llevadas a cabo por Arcor, el 55% de las mismas se apoya en el proceso de reciclado; el 28% en acciones destinadas a promover la sustentabilidad a través de 14 Planes Operativos, que compilan alrededor de 774 iniciativas que incluyen a la casa matriz argentina y a las distintas unidades internacionales.

A su vez, el 17% de las acciones están compuestas por aquellas orientadas al compromiso con el abastecimiento sustentable para promover el cuidado de los recursos forestales y el uso de materias primas renovables.

En cuanto al Banco de Crédito e Inversiones, el 25% de sus políticas tienen como objetivo promover proyectos verdes para mitigar el impacto ambiental generado en el marco de sus operaciones a nivel internacional; el 10% se dirige a promover la inversión responsable manteniendo una relación empática con el medio ambiente; y el 65% (la más predominante de sus acciones) se centra en la regulación de la eficiencia energética a través de cambios en equipos sostenibles de iluminación, climatización y la correcta gestión de la recuperación de residuos, así como en la implementación de la estrategia de neutralidad de carbono, es decir, en la correcta gestión del desempeño ambiental del banco.

En este sentido, cabe destacar que el 69% de las políticas y prácticas de gestión ambiental y desarrollo sostenible están sujetas a la inversión en energías renovables, seguido del 23% de los parámetros implementados para el reciclaje de los residuos producidos por la corporación que suman 13,560 toneladas de residuos procesados y de los cuales el 63% corresponde a recursos reciclados en supermercados. Además, el esfuerzo de las prácticas de reforestación destaca en un 8% de su concentración ya que alcanza hasta 50.000 árboles en esta condición.

Figura 3. Acciones medioambientales por organizaciones periodo 2020-2021.



Nota. La figura muestra la contribución social de Arcor, BCI, Corporación Favorita en 2020-2021 en materia de RSE, según informes anuales.

Así, se pudo comprobar que la aplicación de las directrices establecidas en dichas empresas conduce a reducir la contaminación química para minimizar la posibilidad de agravar la vulnerabilidad a las infecciones, como las causadas por el COVID-19.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Se determinó que las empresas estudiadas tenían un compromiso constante con la RSE durante la era Covid-19, ya que aborda la amalgama de actividades distribuidas en enfoques, siendo el económico, el social y el medioambiental los más predominantes entre sus iniciativas corporativas anuales. En consecuencia, tal determinación y planificación demuestran su alta capacidad para la sustentabilidad corporativa frente al riesgo.

El análisis muestra que Arcor, Banco de Crédito e Inversiones y Corporación Favorita consolidan actividades que preservan en el tiempo un enfoque de RSE, con el objetivo práctico de posicionarse en el mercado ganando una buena reputación corporativa a partir de las actividades realizadas con fines filantrópicos y bajo un esquema de responsabilidad ética.

Con base en la dimensión económica, la empresa más destacada fue Corporación Favorita en Ecuador, que destinó el 36% de sus ingresos económicos a garantizar una remuneración digna e igualitaria a sus trabajadores, al tiempo que priorizó la provisión de oportunidades de estabilidad laboral durante la pandemia. Estos resultados de la investigación coinciden con los reportados por Ormaza et al. (2020), quienes demostraron que el desarrollo empresarial sostenible permite una producción rentable a largo plazo ya que, al implementar un sistema de gestión óptimo entre los empleados, se garantiza también el respeto a sus derechos laborales y humanos.

Asimismo, en lo que respecta al Banco de Crédito e Inversiones, se pudo comprobar su mejora para el año 2021, otorgando bonificaciones y contribuciones a aquellos empleados

que han logrado superar sus indicadores meta, coincidiendo estos resultados con los obtenidos por López y Zavala (2019), quienes afirmaron que la implementación de acciones basadas en una cultura organizacional promueve en última instancia los lineamientos establecidos en la RSE como filosofía corporativa esencial en la obtención del resultado final. A su vez, Lee y Cho (2022) sostienen que el reconocimiento del comportamiento público por parte del personal corporativo tiene un consecuente impacto en el desempeño financiero anual.

En cuanto a la dimensión social, Arcor ha demostrado que sus principales acciones están orientadas a satisfacer las demandas de interés público corporativo, es decir, la contratación de personal bajo estándares digitales. Asimismo, el Banco de Crédito e Inversiones dispuso su continua colaboración con fundaciones y corporaciones cuyo objetivo principal se orientó al rescate de la salud y la educación, al tiempo que fue necesario establecer el trabajo a distancia como medida alternativa de negocios. En este orden de ideas, el resultado coincide con Haslam (2020), quien reconoce la importancia de establecer vínculos institucionales internacionales para asegurar las prácticas de responsabilidad social empresarial y, con ello, su aplicación de códigos y actividades representativas que, en consecuencia, fortalezcan la política gubernamental.

Además, Corporación Favorita establece, en un 52%, el planteamiento de colaboraciones a nivel interinstitucional como acción de RSE predominante. Respecto a estos resultados, coinciden con Valenzuela et al. (2015), quienes reafirman la importancia del rol en la RSE respecto a los vínculos establecidos ya que fortalece la reputación corporativa. Asimismo, Liu y Xu (2022) refuerzan esta premisa al afirmar la implicancia directa de la RSE como ventaja competitiva.

En cuanto a la dimensión ambiental, la empresa Arcor destina en mayor medida actividades orientadas al proceso de reciclado y programas de promoción de la sustentabilidad para establecer su compromiso y responsabilidad con las emisiones de carbono producto de su producción. Asimismo, el Banco de Crédito e Inversiones representa el 65% de sus esfuerzos orientados a la eficiencia energética, y Corporación Favorita establece el 69% de sus acciones destinadas a implementar políticas de energías renovables. En este sentido, los resultados coinciden con López et al. (2017), quienes señalaron la necesidad de cumplir con marcos regulatorios cuyo enfoque principal esté dirigido a la protección del medio ambiente dentro de un contexto disruptivo, es decir, en la industria detectada con mayor grado de contaminación, como lo es la industria extractiva.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, cabe mencionar que, debido a los efectos de Covid-19, se redujo la posibilidad de comunicación directa con los representantes de las corporaciones, por lo que la información se obtuvo de los informes anuales oficiales, que finalmente presentan los resultados corporativos dentro de un año de gestión ya que detallan las actividades de compromiso de RSE. Esta investigación propone ampliar el campo de estudio en cuanto a las dimensiones analizadas, agregando el indicador en términos de actividades representativas en alianzas corporativas estratégicas y el análisis de su impacto económico directo en la empresa ya que éstas fortalecerán su valor filantrópico y el concepto de marca corporativa a largo plazo.

Conclusión

Este estudio hace hincapié en el análisis de las empresas Arcor, Banco de Crédito e Inversiones y Corporación Favorita, ya que se observan las acciones de responsabilidad social empresaria ordenadas según sus dimensiones económica, social y ambiental, de lo que se pudo apreciar durante la pandemia, hubo una mayor incidencia y compromiso con las actividades comerciales operativas en América Latina. En este sentido, las acciones propuestas por las empresas mencionadas en la dimensión económica, advierten una mayor inversión destinada a garantizar la estabilidad salarial durante el período de crisis sanitaria con impacto en los empleados, incentivando así el esfuerzo laboral con notable cumplimiento y respeto de los derechos laborales, ya que se priorizó el traslado de las actividades a un lugar remoto.

Sumado a esto, los aportes dirigidos al entorno externo, pudieron evidenciarse a partir del análisis de la dimensión social, donde las empresas en estudio orientaron sus actividades hacia el establecimiento de colaboraciones con instituciones del Estado a través de la educación. y donaciones de alimentos, de esta manera lograron mitigar el riesgo de desinformación y promover acciones de salud con impacto directo en las personas.

Por otro lado, las acciones empresariales medioambientales persiguieron el ámbito del desarrollo sostenible basado en la gestión ambiental en energías renovables y la cooperación para el reciclaje, ofreciendo así la ejecución de planes operativos con un compromiso sostenible.

Referencias

1. Ahmad, N., Scholz, M., AlDhaen, E., Ullah, Z., & Scholz, P. (2021). Improving Firm's economic and environmental performance Through the sustainable and innovative environment: evidence from an emerging economy. *Front. Psychol.* 12(1), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.651394>
2. Aguinis, H., & Glavas, A. (2012). What we know and don't know about Corporate Social Responsibility: A review and research agenda. *Journal of Management*, 38(4), 932-968. <https://doi.org/10.1177/0149206311436079>
3. Ali, I., Rehman, K., Ali, S., Yousaf, J., & Zia, M. (2010). Corporate social responsibility influences, employee commitment, and organizational performance. *African Journal of Business Management*, 4(12), 2796-2801. Retrieved from: <http://www.academicjournals.org/AJBM>
4. Amor-Esteban, V., Galindo-Villardón, M. P., García-Sánchez, I. M., & David, F. (2019). An extension of the industrial corporate social responsibility practices index: new information for stakeholder engagement under a multivariate approach. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. 26(1), 127–140. <https://doi.org/10.1002/csr.1665>
5. Baron, D. (2006). *Business and Its Environment*, Fifth Edition. New York: Pearson Prentice-Hall
6. Bowen, H. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. Iowa: University of Iowa Press.

7. Brammer, S., Millington, A., & Rayton, B. (2007). The contribution of corporate social responsibility to organizational commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(10), 1701-1719. <https://doi.org/10.1080/09585190701570866>
8. Cajiga, J. (2002). El concepto de responsabilidad social empresarial. Retrieved from: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
9. Care (2017). Care works to fight poverty and achieve social. Retrieved from: <https://www.care-international.org/>
10. Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct. *Business & Society*, 38(3), 268-295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>
11. Castillo, C., Ripoll, V., & Urquidi, A. (2021). Divulgación de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: Evidencias en el uso de la Directriz GRI. *Revista Lasallista de Investigación*, 18(1), 134–157. <https://doi.org/10.22507/rli.v18n1a9>
12. Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Corporate social responsibility and its positive impact on business and society. *Espacios Review*, 39(41), 1-12. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/331544299>
13. Chacón, N., & Rodríguez, C. (2019). Responsabilidad social empresarial, protección del medio ambiente y los ODS. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 35(25), 414–448. Retrieved from: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32315>.
14. Classon, J., & Dahlström J. (2006). How can CSR affect company performance? A qualitative study of CSR and its effects. Retrieved from: Karlstads Universität (AAT 32826192)
15. Cordova-Buiza, F., Huaranga-Castillo, F., & Trillo-Corales, C. (2021). Corporate social responsibility actions in agribusiness: Towards sustainable community development. Paper presented at the Proceedings of the 2021 IEEE Sciences and Humanities

- International Research Conference, SHIRCON 2021,
<https://doi.org/10.1109/SHIRCON53068.2021.9652243>
16. Cuesta, M. (2010). *Dimensión Medioambiental de la Responsabilidad Social Corporativa*. España: Editorial Netbiblo.
17. Dong, F., Zhang, Y., Zhang, X., Hu, M., Gao, Y., & Zhu, J. (2021). Exploring ecological civilization performance and its determinants in emerging industrialized countries: A new evaluation system in the case of China. *Journal of Cleaner Production*.315(1), 1-18.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.128051>
18. Dopico, A., Rodríguez, R., & González, E. (2012). A responsabilidade social empresarial e os stakeholders: Unha análise clúster. *Revista Galega de Economía*, 21(1), 1-17.
Retrieved from: <http://hdl.handle.net/10347/19153>
19. Fernández, R. (2011). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. España: Club Universitario.
20. Fombrun, C. (Eds.). (1996). *Proceedings from: Reputación Corporativa: Valorización de la Imagen Corporativa*; Prensa de la Escuela de Negocios de Harvard. Boston, MA, EE. UU.
21. Gobierno de Buenos Aires. (Eds.). (2022). *Proceedings from: Informe de casos COVID-19 semana 28 de mayo a 5 de junio de 2022*. Buenos Aires.
22. Guibert, J. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial. Competitividad y Casos de Buenas Prácticas en PYMES*. San Sebastian: Universidad Deusto.
23. Haslam, P. (2004). *The Corporate Social Responsibility System in Latin America and the Caribbean*. Retrieved from: http://commdev.org/files/1469_file_csr_04.pdf
24. Hernández, F., & Sánchez, J. (2016). *Análisis del efecto de la responsabilidad social empresarial en los resultados empresariales de las micro, pequeñas y medianas empresas*

- (Mipymes). *Revista Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*. 10(1), 110-123.
<https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N1.06>
25. Inca, G., & Inca, A. (2020). Evolución de la enfermedad por coronavirus COVID-19 en Ecuador. *Revista la Ciencia al Servicio de la Salud y la Nutrición*, 11(1), 5-15.
<http://dx.doi.org/10.47244/cssn.Vol11.Iss1.441>
26. Keith, D. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities? *California Management Review*, 2(3), 70–76. <https://doi.org/10.2307/41166246>
27. Lee, Y., & Lunahee, C. (2022). Socially stigmatized company's CSR efforts during the COVID-19 pandemic: The effects of CSR fit and perceived motives. *Public relations review*. 1– 10. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102180>
28. Lin, L. (2021). Mandatory Corporate Social Responsibility Legislation around the World: Emergent varieties and national experiences. *University of Pennsylvania Journal of Business Law*, 23(1), 429-469. Retrieved from:
<https://scholarship.law.upenn.edu/jbl/vol23/iss2/3>
29. Liu, Y., & Xu, H. (2022). Strategic Corporate Social Responsibility with spillover effect on innovation. *Nankai Business Review International*. 13(2), 318-339.
<https://doi.org/10.1108/NBRI-04-2021-0025>
30. López, B.; Rangel, C., & Fernández, M. (2022). The impact of corporate social responsibility strategy on the management and governance axis for sustainable growth. *Journal of Business Research*, 150(1), 690–698.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.06.025>
31. López, V., & Zavala, B. (2019). La responsabilidad social en las dimensiones de la ciudadanía corporativa. Un estudio de caso en la manufactura agrícola. *Revista de*

- Economía Pública, Social y Cooperativa*, 97(1), 179-211.
<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.97.12566>
32. [Matten](#), D., & Moon, J. (2008). "Implicit" and "explicit" CSR: a conceptual framework for a comparative understanding of corporate social responsibility. *The Academy of Management Review*, 33(2), 404–424. Retrieved from: <http://www.jstor.org/stable/20159405>
33. [Martínez-Regalado](#), J.A., [Murillo-Avalos](#), C.L., [Vicente-Galindo](#), P., [Jiménez-Hernández](#), M., & [Vicente-Villardón](#), J.L. (2021). Using HJ- Biplot and external logistic biplot as machine learning methods for corporate social responsibility practices for sustainable development. *Mathematics*, 29(20), 1-16. <https://doi.org/10.3390/math9202572>
34. [Mendoza](#), D., [Jaramillo](#), M., & [López](#), D. (2020). Responsabilidad social de la Universidad de La Guajira respecto a las comunidades indígenas. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 95-106. <https://doi.org/10.31876/rsc.v26i2.32426>
35. Ministerio de Salud. (2022). COVID-19 en Chile, Pandemia 2020-2022. Retrieved from: https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/03/2022.03.03_LIBRO-COVID-19-EN-CHILE-1-1.pdf
36. Moon, J. (2014). Corporate social responsibility: a very short introduction. OUP: Oxford.
37. [Muhammad](#), A., [Khan](#), B., & [Tariq](#), R. (2017). Corporate Social Responsibility Impact on Financial Performance of Bank's: Evidence from Asian Countries. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4). 1-14. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i4/2837>.
38. [Núñez](#), G. (2003). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. *Cepal, serie Medio ambiente y desarrollo*, 72(1), 1– 70. Retrieved from https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5779/1/S0310754_es.pdf

39. Observatorio Social del Ecuador. (2022). Situación de la pandemia de COVID-19 en Ecuador. Retrieved from: <https://www.covid19ecuador.org/analisis/categories/coronavirus>
40. Organización de las Naciones Unidas. (2021). Análisis conjunto del Sistema de Naciones Unidas 2021: Los efectos de la pandemia por COVID-19 en la Argentina. Retrieved from: <https://argentina.un.org/es/145708-analisis-conjunto-del-sistema-de-naciones-unidas-2021-los-efectos-de-la-pandemia-por-covid>.
41. Ormazá, J., Ochoa, J., Ramírez, F & Quevedo, J. (2020). Corporate social responsibility in Ecuador: Approach from the 2030 Agenda. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3),175–193. <https://doi.org/10.31876/racs.v26i3.33241>
42. Pawłowska, E., Machnik-Słomka, J., Klosok-Bazan, I., Gono, M & Gono, R. (2021). Corporate social responsibility of water and sanitation company in the Czech Republic: Case study. *Energies*, 14 (3), 1-24. <https://doi.org/10.3390/en14133981>
43. Pecho, C., Cotrina, J., Lancho, J., & Ulfe, J. (2021). Responsabilidad social empresarial y el cuidado del medio ambiente. *Revista iberoamericana de educación*, 1(1), 1–12. <http://dx.doi.org/10.31876/ie.vi.100>
44. Picavet, E. (2020). Vers une éthique du futur institutionnelle. Les concepts de responsabilité dans la RSE à la lumière de l'héritage de Jonas. *Revista de Filosofia: Aurora*, 32(57), 743-753. <https://doi.org/10.7213/1980-5934.32.057.DS08>
45. Quijano, S. D., Navarro, J., Yepes, M., Berger, R., & Romeo, M. (2008). Human System Audit (HSA) for the analysis of human behaviour in organizations. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 92-106. <http://www.cop.es/papeles>

46. Reuters. (2022). Chile, COVID-10 tracker. Retrieved from:
<https://graphics.reuters.com/world-coronavirus-tracker-and-maps/es/countries-and-territories/chile/>
47. Rincón, Y. A., Caridad, M., & Salazar, C. (2017). Responsabilidad social en universidades de gestión privada en Barranquilla. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(3), 48-62.
<https://doi.org/10.31876/rsc.v23i3.25129>
48. Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice: Hall México.
49. Sapaico, C., Martínez, E., & Gonzales, N. (2021). Pandemia por COVID-19 y Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2020 COVID-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(2), 1627–1641. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v5i2.373
50. Samet, M.; Ben, C.S., & Jarboui, A. (2022). Nexus between corporate social responsibility performance and stakeholder value. *Journal of Cleaner Production*, 370(1), 1-9.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.133312>
51. Shahzad, M., Qu, Y., Javed, S. A., Zafar, A. U., & Rehman, S. U. (2020). Relation of environment sustainability to CSR and green innovation: A case of Pakistani manufacturing industry. *Journal of Cleaner Production*, 253(1), 1-12.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119938>
52. Shakeel, J., Mardani, A., Chofreh, A. G., Goni, F. A., & Klemeš, J. J. (2020). Anatomy of sustainable business model innovation. *Journal of Cleaner Production*, 261(1),1-14.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121201>
53. Turker, D. (2009). Measuring corporate social responsibility: A scale development study. *Journal of Business Ethic*, 85(4), 411-420. <https://doi.org/10.1007/s10551-008-9780-6>

54. Valenzuela, L., Jara, M., & Villegas, F. (2015). Prácticas de responsabilidad social, reputación corporativa y desempeño financiero. *Revista de Administração de Empresas*, 55(3), 329-344. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155138402007>
55. Vallaeys, F. (2021). ¿Por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es todavía transformadora? Una aclaración filosófica. *Revista Andamios*, 17(42), 309-333. <https://doi.org/10.29092/uacm.v17i42.745>
56. Viteri, J., & Jácome, M. (2011). La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial. *EIDOS Revista*, 4(1), 92-100. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572260832008>
57. Vrabcová, P., & Urbancová, H. (2021). Approaches of selected organisations in the Czech Republic to promoting the concept of sustainable development and corporate social responsibility. *Agricultural Economics*, 67(7), 255–265. <https://doi.org/10.17221/8/2021-AGRICECON>
58. Xie, Z., Wang, J., & Zhao, G. (2022). Impact of green innovation on firm value: evidence from listed companies in China's heavy pollution industries. *Frontiers in Energy Research*, 9(1), 1-17. <https://doi.org/10.3389/fenrg.2021.806926>
59. Yan R., Li, X., & Zhu, X. (2022). The Impact of Corporate Social Responsibility on Sustainable Innovation: A Case in China's Heavy Pollution Industry. *Frontiers in Psychology Review*, 13(1), 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.946570>