

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**IMPACTO DEL CLIMA LABORAL COMO PARTE DE LA**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LAS**  
**EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE LA PROVINCIA DE**  
**CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2014 - 2015**

Tesis que presentan los bachilleres

Oliva Arroyo, Zusetty Katherine  
Yesquén Pingo, Grace Kelly

Para obtener el título profesional de

**LICENCIADO EN COMERCIO Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

Lambayeque – Perú

NOVIEMBRE

**IMPACTO DEL CLIMA LABORAL COMO PARTE DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LAS  
EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE LA PROVINCIA DE  
CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2014 - 2015**

Decreto de sustentación N° \_\_\_\_\_

De fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ZUSETTY KATHERINE OLIVA ARROYO  
BACHILLER

\_\_\_\_\_  
GRACE KELLY YESQUÉN PINGO  
BACHILLER

\_\_\_\_\_  
PEDRO YESQUÉN ZAPATA  
ASESOR

Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Comercio y  
Negocios Internacionales

**Aprobado por el jurado:**

\_\_\_\_\_  
ECON. JONÁS GODOY GONZÁLES  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
LIC. ADM. GUADALUPE COLTER APAZA  
SECRETARIA

\_\_\_\_\_  
ECON. IVAN VARIAS RODRIGUEZ  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis padres por todo el apoyo que me brindaron en este largo camino. A mi amado esposo por darme la fortaleza que necesitaba en los momentos más difíciles, a mis profesores que me enseñaron que el conocimiento es el arma más poderosa que tenemos y debemos compartir para lograr un mundo mejor y a las personas que se fueron muy pronto de mi lado, a ellos sobre todo porque desde muy pequeña me enseñaron que debo cumplir todas mis metas para lograr crecer cada día.

Zusetty Oliva.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a las personas más importantes de mi vida. A mi tía Mercedes, quien fue más que una madre para mí, fue mi soporte, mi inspiración, me alentaba en cada paso que daba y estuvo a mi lado hasta que Dios se lo permitió; a mi abuela, que se convirtió en una segunda madre y me ha apoyado incondicionalmente en todo momento, a mi pareja, sin la cual no hubiera sido posible culminar este proyecto, pues fue gracias a su aliento, amor y apoyo en los momentos más difíciles , que pude continuar, y a mis maestros, quienes me guiaron y contribuyeron con un pequeño aporte a esta tesis, especialmente a mi asesor, que siempre nos apoyó e impulsó a continuar hasta alcanzar la meta trazada.

Grace Yesquén.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mis padres y personas muy cercanas a mí por su apoyo durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

El desarrollo y término de esta tesis no fue fácil, gracias a Dios que nos permitió cumplir el objetivo y gracias a cada persona que brindó su apoyo para que se pudiera culminar satisfactoriamente esta investigación.

# **Impacto del clima laboral como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo, durante el período 2014 - 2015**

## **INDICE**

CARATULA	i
CONTRACARATULA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	3
1.1.Contextualización del objeto de estudio	3
1.2.Características y manifestaciones del problema de investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Bases Teórico - Conceptual	15
2.2.1 Origen y filosofía de la responsabilidad social empresarial	15
2.2.2 Modelos estratégicos de responsabilidad social empresarial	22
2.2.2.1 Principios de responsabilidad social corporativa	24
2.2.2.2 Procesos de respuesta social	24
2.2.2.3 Resultados del comportamiento empresarial	25
2.2.3 Beneficios de la responsabilidad social empresarial	25
2.2.4 Motivación de la responsabilidad social empresarial	26
2.2.5 Factores para la aplicación de responsabilidad social empresarial	28
2.2.6 Stakeholders o grupos de interés en las empresas	30
2.2.7 Desarrollo sostenible	32
2.2.8 Ética empresarial	33
2.2.9 Empresa y Recursos Humanos	35
2.2.10 Agroindustria	44
2.2.11 La responsabilidad social empresarial y el clima laboral	47
2.3. Definición conceptual de términos	51
2.4. Definición conceptual de la variable de estudio	52
2.5. Hipótesis	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	54
3.1. Diseño de la investigación	54

3.2 Población y muestra	54
3.2.1 Población	54
3.2.2. Muestra	58
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos para la recolección de datos.	59
3.3.1. Técnica	59
3.3.2. Instrumento	59
3.3.3. Procedimiento	59
3.4. Técnica para el procesamiento y análisis de los datos	60
3.5. Aspectos éticos	60
3.6. Criterios de cientificidad	62
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS	79
ANEXOS	84
ANEXO N°01: ENCUESTA DIRIGIDA AL TRABAJADOR DE LA EMPRESA	84
ANEXO N°02: ENCUESTA DIRIGIDA AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA	86
ANEXO N°03: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	89

## RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe ser asumida por todas las empresas, pues trata con personas reales, con nombre propio, historia laboral y académica, competencias y destrezas específicas, vocaciones y preferencias diferentes, lo cual hace de un proyecto de estos una atención del administrador que da como resultado unas organizaciones que se desarrollan a partir de su principal activo: el ser humano. Debido a la falta de precisión, los gerentes que desean cumplir con RSE con la finalidad de que sus empresas sean mucho más atractivas en el mercado, aplican ciertas ideas que difieren al concepto que se tiene, en otras palabras aplican sus propios intereses y valores dejando de lado a la comunidad. Dos de las características del sector privado en el Perú con respecto a la RSE es la falta de compromiso institucionalizado y la negativa de realizar prácticas socialmente responsables dentro de la gestión de la organización. La RSE se ha limitado tan solo a las grandes empresas industriales y comerciales, haciendo caso omiso a sectores como el agropecuario. Por nuestra situación geográfica, se eligió el departamento de Lambayeque, siendo la presente investigación de tipo explicativa o causal nuestro principal objetivo de esta tesis fue identificar el impacto de la aplicación de RSE en el clima laboral de las empresas agroexportadoras en dicho departamento y, como resultado tuvimos que la mayor parte de las empresas agroexportadoras no aplica RSE debido a que desconoce su significado y lo que esta implica. Está establecido en las empresas la creencia de que debido a su presupuesto no pueden aplicar RSE, lo cual quiere decir que desconocen que la situación económica de una empresa no es un factor importante ni limitante para la aplicación de políticas y acciones enfocadas en RSE.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, empresa agroexportadora, stakeholders, clima laboral.



## **ABSTRACT**

CSR must be assumed by all companies because they deal with real people who have their own names, work and academic history, specific competencies and skills, vocations and different preferences, which makes a project of these to become a highmark for the administrator, which also makes as a result that some organizations develop from its main asset: the human being. Due to the lack of precision, the executive directors who wish to comply with CSR in order to make their companies much more attractive in the market, apply certain ideas that differ from the concept that is held by the community. Two of the characteristics of the private sector in Peru with respect to CSR is the lack of institutionalized commitment and the refusal to carry out responsible social practices within the management of the organization. CSR has been limited to only large industrial and commercial companies, ignoring sectors such as agriculture and livestock. Due to our geographical situation, the Lambayeque Region was chosen, being this present investigation of explanatory or causal type. This research was aimed to identify the impact of the application of CSR in the working environment of the agro-export companies in this region and, the obtained result was that most agro-export companies do not apply CSR because they do not know its meaning and what it implies. The belief that companies cannot apply CSR because of their budget has been established, which means that they do not understand that economic situation is not an important nor limiting factor for applying it.

**Keyword:** Company Social Responsibility, Agroexporter company, stakeholders, working environment.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como tema principal la Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE), este estudio se ha realizado con el propósito de conocer cuáles son los motivos que impulsan a las empresas agroexportadoras de Chiclayo a efectuar las prácticas de RSE y de qué manera influyen éstas prácticas en el clima laboral de las empresas en cuestión. Para la realización del trabajo fue necesario establecer una muestra con la cual se pudiera llevar a cabo dicho estudio de una manera más factible con el objetivo de demostrar que la puesta en marcha de las acciones de RSE enfocadas en la motivación del trabajador, la promoción del valor de la solidaridad en grupo y la satisfacción del trabajador en el desarrollo de las actividades, contribuyen a un buen clima laboral. Para la selección de la muestra de las empresas a incluir en el estudio se tuvieron en cuenta factores como sus ingresos anuales, que pertenecieran al sector agroexportador en la ubicación elegida: provincia de Chiclayo.

La presente investigación es de tipo explicativa o causal, pues se pretende saber cuáles son los factores o causas que motivan a las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo a practicar o no la RSE, evaluando también si al efectuar dichas prácticas, el clima laboral de la empresa se ve beneficiado.

Dentro del marco metodológico han sido considerados conceptos respecto a la RSE, como modelos estratégicos que nos permitieron, a nosotras las investigadoras, tener una mejor perspectiva del estudio y situarnos mejor en contexto. Los beneficios de la aplicación de la RSE permiten tener una idea de lo que las empresas pueden considerar o no para la aplicación de la misma. Empresa, agroindustria y Recursos Humanos son otros de los conceptos que son parte fundamental del estudio, pues nos facilitan la comprensión de nuestro objeto de estudio el cual se especifica en dichos campos.

En lo particular para nosotras las investigadoras, la RSE es un tema muy importante, el cual debería darse a conocer y por el cual las empresas deberían interesarse, pues la práctica de la RSE trae consigo beneficios múltiples como la mejora en las condiciones laborales, lo cual se traduce en mayor efectividad por parte de los trabajadores, volviéndose a las empresas más eficaces y efectivas.

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 Contextualización del objeto de estudio:

La responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha popularizado durante los últimos años de tal forma que ha llegado a ser cuestionada por los grupos de interés en todos los aspectos que abarca debido a la falta de compromiso y a distintos puntos de opinión que se le han dado al momento de aplicarse en una empresa. Uno de estos es la confusión de la RSE con la filantropía, debido a la insuficiencia de conocimiento y sobre todo a la confusión que se ha creado al no existir un concepto que abarque todo lo que incluye la RSE.

El entorno actual de los negocios nos permite suponer, salvo en contextos muy locales, que la obtención de mayores beneficios indica una operación más eficiente y, por tanto, socialmente más valiosa. Sin embargo, el valor social de las empresas está cada vez más desconectado de sus resultados. (Forética, 2004, p. 9). Resulta importante señalar que los países de todo el mundo han internalizado la importancia de desarrollar la RSE en la empresas, de esa forma y por iniciativa de grupos empresariales surgen distintas medidas para contrarrestar los daños causados por las compañías que hacen caso omiso a necesidades identificadas para un desarrollo sostenible, así tenemos el Pacto Global en el cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios conectados entre sí para el “desarrollo sustentable y la ciudadanía corporativa” (United Nations Global Compact).

Tal es el compromiso de las empresas europeas que la RSE ha pasado a formar parte de su primer plano, debido a los distintos agentes que creen que la economía global debe contar con empresas pro-activas que integren la responsabilidad en los deberes a cumplir durante su funcionamiento, siendo este un factor de supervivencia y no una carga como lo consideran la mayoría de empresarios en el resto del mundo. Por ello, así como en los reportes del Global Reporting Initiative sobre las empresas sostenibles en el mundo, muchas otras están luchando por mantenerse en el mercado mediante estrategias que impliquen RSE.

A diferencia de las empresas europeas, en América Latina no se adquiere aún los suficientes conocimientos que permitan a la empresa tomar la decisión de aplicar actividades de RSE. Las grandes empresas han tomado en cuenta los beneficios que trae consigo la RSE a largo plazo y el compromiso con sus consumidores cada vez más exigentes. En este aspecto, la falta de información respecto a los procesos productivos llevan a conductas poco responsables del consumidor latinoamericano, sumando a ello la diferenciación tan amplia que se tiene con respecto a la exclusión social y la pobreza.

De acuerdo a los reportes por sectores en Latinoamérica van desde el sector forestal que en el período 1997-2007 ha acumulado un total de 45 informes de sostenibilidad, el sector telecomunicaciones con 37 reportes acumulados, el sector minero y metales que aunque acumule 93 reportes en estos diez años, solo 5% de ellos ha sido verificado frente al 18% de la verificación que el sector tiene globalmente; o el sector de petróleo y gas que, con 35 reportes, solo ha verificado un 17% de ellos, frente al 35% del sector en el mundo. (Vives y Peinado, 2011, p. 74).

En un estudio realizado por Forum Empresa (2011) muestra que, en los países de Latinoamérica, dos de los principales obstáculos para el desarrollo de la RSE en esta parte del mundo son la falta de confianza en el sector privado (23%) y la actitud pública frente a estos temas (30%), debido a que quienes conocen sobre estos temas son en su mayoría profesionales. Otros puntos tratados en este informe fueron que el 19% de la RSE se integra en la atención de los trabajadores, 17% con el medio ambiente y un 15% con el desarrollo de la comunidad. (p.51). Es más, un 66% de los consumidores encuestados respondieron que en su país no es de gran aceptación los productos elaborados con prácticas responsables. “La variable relevante en la decisión de consumidor es el precio, ya que sin este no puede premiar o castigar a las empresas que tengan conductas éticas o no” (Niello, 2006, p. 13).

Al aplicar la RSE la empresa crea una ventaja en comparación de aquellas que no la aplican. La existencia del Global Reporting Initiative (GRI) describe numerosas acciones de las organizaciones ya que presenta indicadores para la elaboración de reportes de sostenibilidad, pero muchas otras reflejan únicamente el concepto básico y no objetivos claros. Debido a la falta de precisión, los gerentes que desean cumplir con RSE con la finalidad de que sus empresas sean mucho más atractivas en el mercado, aplican ciertas

ideas que resultan ser vagas al concepto que se tiene, en otras palabras aplican sus propios intereses y valores dejando de lado a la comunidad.

En ocasiones, cuando no existe un plan que tenga en cuenta, entre otras cosas, la sostenibilidad en el tiempo de las actividades que se apoyan (sin los recursos de la empresa); o estrategias de salida, para cuando la empresa deje de operar en la zona, las comunidades pueden llegar a depender en exceso de la empresa y esto puede llegar a ser un elemento de crítica para la propia empresa. Así planteado, lo que pretendía ser una ayuda se convierte luego en un problema para todos. (Vives y Peinado, 2011, pág. 69).

## **1.2 Características y manifestaciones del problema de investigación**

En nuestro país la situación es similar a lo que ocurre en todo Latinoamérica. Dos de las características del sector privado en el Perú con respecto a la RSE es la falta de compromiso institucionalizado y la negativa de realizar prácticas socialmente responsables dentro de la gestión de la organización. Por ello, también se entiende el bajo nivel de inversión que las empresas otorgan para las actividades de RSE. (Universidad del Pacífico, 2007, p. 8).

El problema de las empresas peruanas es que solo se dejan llevar por los requerimientos que exige el estado, dejando como término secundario lo que verdaderamente significa RSE. La RSE es una adopción importante por el compromiso ético que ella demanda, ya que se buscan acciones que impacten de forma positiva lo que nos rodea. Es un acto voluntario, una convivencia armónica y la contribución al desarrollo sostenible que va más allá del estricto cumplimiento con el Estado.

En el Perú, como en gran parte de los países en desarrollo, las empresas que lideran las buenas prácticas en la gestión de personas son, en su mayoría las grandes corporaciones que tienen acceso a diversos canales de vinculación con organizaciones destacadas en el ámbito internacional en el tema. En muchos casos, estas empresas siguen las políticas definidas por su casa matriz o asisten de manera permanente a reuniones en las que se presentan los últimos avances en la especialidad, lo que les permite adaptar y proponer prácticas innovadoras en el ámbito local. Por otro lado, muchas de ellas utilizan los servicios de empresas consultoras y de empresas especializadas en los diversos procesos

de gestión de personas, complementando así, mediante la tercerización de ciertos servicios, una gestión altamente profesional del capital humano.

Esta situación, sin embargo, resulta lejana para la gran masa de organizaciones que operan en la mayor parte de países latinoamericanos, que no cuentan con la posibilidad de acceder en gran escala a servicios que permitan mejorar la calidad de su gestión del equipo humano. El camino hacia la profesionalización de la gestión del capital humano todavía es largo, y es necesario promover y difundir las buenas prácticas existentes con la finalidad de contribuir con este propósito de mejora continua.

El problema del empleo es considerado el más álgido de manera repetida en todas las encuestas de opinión de por lo menos los últimos diez años (Yamada 2005, 2008). Parte del problema de empleabilidad en el Perú, es el descontento de los trabajadores con su situación actual (remuneraciones reales estancadas, excesivas horas de trabajo, entre otros) y sus perspectivas futuras (alta rotación laboral, dificultades de reinserción futura, entre otros). Otro aspecto de la problemática del empleo es la informalidad laboral, es decir la falta del cumplimiento parcial o total, de la legislación laboral.

La negación del personal para formar parte en actividades de carácter voluntario, así como la ausencia de especialistas en este tema en toda la organización, ha puesto obstáculos en lo que respecta la situación peruana. Es muy importante que la empresa implemente herramientas no solo en la infraestructura y tecnología, sino en profesionales dedicados en esta especialidad, que puedan contribuir con un modelo empresarial exitoso y buenas prácticas para el desarrollo.

Referente a lo anteriormente mencionado, si en muchas empresas del Perú se diera énfasis en las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial o corporativa, al mismo tiempo que se fortalecieran y se extendieran especialmente en las prácticas de responsabilidad social interna y en la dimensión laboral, se mejoraría la situación del empleo en nuestro país.

La inversión involucrada con acciones para mejorar el clima laboral son relativamente pequeñas, en comparación con los resultados obtenidos, pues entre más satisfechos se encuentren los colaboradores, mejor realizan sus actividades y mayores son los beneficios

obtenidos por la empresa. Una gestión de recursos humanos bien orientada podría atraer, desarrollar y retener a personas talentosas.

En el caso del departamento de Lambayeque, tan solo un número reducido de empresas aplican RSE. La RSE se ha limitado tan solo a las grandes empresas industriales y comerciales, haciendo caso omiso a sectores como el agropecuario. El impacto social, cultural y medioambiental que genera esta actividad económica aun no reorienta a las empresas para la aplicación de RSE, especialmente porque perciben esto como un costo adicional y no como un beneficio.

La empresa es considerada como el motor de desarrollo del país, motivo por el cual es necesario que tomen en cuenta que la RSE conlleva a grandes beneficios, ya que es económicamente rentable debido a la reducción de costos operativos, como la disminución en los costos de contratación y entrenamiento puesto que se disminuye la rotación de personal, y también la reducción de costos al contar con un manejo de desechos, reciclaje o eficiencia energética.

Ante esta situación se plantean las interrogantes como: ¿Cuáles son los factores que generan que las empresas agroexportadoras no apliquen RSE? ¿Cuáles son los factores que motivan la aplicación de RSE en las empresas agroexportadoras? ¿Cómo impacta el RSE en el personal que labora en las empresas agroexportadoras que aplican RSE?

Estas interrogantes y la problemática planteada generan el problema principal de investigación científica ¿Cuál es el impacto de la aplicación de RSE en el clima laboral de las empresas agroexportadoras del departamento de Lambayeque, durante el periodo 2014-2015?

El objetivo principal que rige la investigación es *Identificar el impacto de la aplicación de RSE en el clima laboral de las empresas agroexportadoras en el Departamento de Lambayeque durante el periodo 2014- 2015*. Las tareas a desarrollar para lograr este objetivo, son: *1) Determinar cuáles son los factores que motivan la ausencia de RSE en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo, durante el periodo 2014-2015; 2) Determinar cuáles son los factores que motivan la aplicación de RSE en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo, durante el periodo 2014- 2015;*



*3) Identificar como impacta la RSE en los trabajadores de las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo en el periodo 2014-2015.*

*La hipótesis que se plantea es que con la puesta en marcha de acciones de RSE enfocadas en la motivación del trabajador, la promoción del valor de la solidaridad en grupo y la satisfacción del trabajador en el desarrollo de las actividades, contribuyen a un buen clima laboral.*

La importancia de la responsabilidad social empresarial radica en que ésta se ha planteado como estrategia y como un método de creación de valor en empresas de distintas naciones, cobrando vida con la finalidad de mantenerse activa en medio de este mercado competitivo, que busca ahora la integración no solo de los miembros de la compañía, sino de las comunidades y los grupos de interés o también llamados Stakeholders. Se debe tener en cuenta que la RSE genera un valor agregado, por ello es de suma importancia el implementarla como un elemento adicional que acompañe a los objetivos de la empresa. Conducir una empresa de forma responsable enriquece la imagen corporativa y la marca y a la rentabilidad corporativa a largo plazo.

El análisis de los factores de motivación y del impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral, serviría como razón para que las empresas que no aplican estas prácticas solicitadas por el mercado, puedan realizarlas puesto que entenderían que aplicar RSE a sus empresas genera valor y competitividad tanto para ellos como para quienes se encuentran involucrados directa o indirectamente con la compañía. Actualmente, los clientes tienen mayor conocimiento y conciencia de lo que sucede en el mundo, por ello esperan y exigen que las empresas cumplan un rol importante en el desarrollo de la calidad de vida.

De igual manera, esta investigación será de apoyo a aquellos estudiantes de las escuelas administrativas y de negocios internacionales sobre el entendimiento de los problemas que han causado que una iniciativa internacional, aun no sea aplicada en todo nuestro país, siendo de suma importancia, sirviendo de diferenciación y posicionamiento.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1 Antecedentes de la investigación:**

La RSE es un factor de éxito empresarial que tanto clientes como sociedad exigen a las organizaciones a estar comprometidas con la comunidad en todos los aspectos necesarios para un buen desarrollo. Por ello, dichas organizaciones deben ser conscientes de las políticas y prácticas socialmente responsables como parte de una ventaja competitiva y la posibilidad de ingresar a nuevos mercados protegiendo el medio en el que se desempeñan.

Valenzuela (2004) en su tesis “Perspectivas de la Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental” expresa que una gestión empresarial que pretenda contribuir a la solución de los problemas debe basarse en unos valores básicos de responsabilidad, justicia, y, diálogo y confianza. El compromiso con la satisfacción de los grupos de interés y una generación de valor para los propietarios refleja que la RSE significa un cambio de mentalidad con miras a un mundo mejor y más justo. RSE se detiene a pensar no solo en el dueño de una compañía, busca la satisfacción de todos sus participantes por medio de acciones responsables y de gran envergadura para un mejor desarrollo.

Ortíz (2009) en su tesis “La Responsabilidad Social Empresarial como base estratégica competitiva en HZX” menciona que la RSE debe ser asumida por todas las compañías con la finalidad de obtener una imagen positiva de la empresa. Además, menciona que las tres claves fundamentales de la empresa son: el crecimiento económico, la integridad ambiental y el desarrollo sostenible, sin alguno de los tres la organización no podría funcionar. El eje fundamental que constituye la implementación de la RSE son los valores, la transparencia y la gobernabilidad, ya que son catalogados como un grupo de interés mediante el cual la organización en todo su conjunto, se compromete a cumplir de manera ética con todas sus actuaciones en la empresa.

Nope (2008) en su tesis “Responsabilidad social empresarial aplicaciones en el sector agropecuario” menciona que las empresas del sector agropecuario deben generar

confianza dentro de la comunidad donde operan y establecer propósitos que sirvan al bien común, sin descuidar el fin de maximizar el retorno económico para sus asociados. Sin embargo, en la mayoría de las empresas de este sector existen problemas que afectan las necesidades de sus trabajadores como la precarización del empleo rural y falta de seguridad laboral. A toda esta incidencia, se puede afirmar que si la empresa agropecuaria desea desarrollarse en el mercado debe estar inmersa en la participación de un buen desarrollo tanto para sus miembros como para sus clientes, maximizando sus capacidades por medio de una gestión con efectividad social. La RSE trata con personas reales, con nombre propio, historia laboral y académica, competencias y destrezas específicas, vocaciones y preferencias diferentes, lo cual hace de un proyecto de estos una atención del administrador que da como resultado unas organizaciones que se desarrollan partir de su principal activo, el ser humano.

González (2001) en su tesis “La responsabilidad moral de la empresa: un revisión de la teoría de stakeholder desde la ética discursiva” menciona que si bien es cierto que el objetivo de la empresa es la maximización de sus beneficios, la búsqueda del mismo tendrá que tener presente que en ningún momento podrá cerrar los ojos a los diferentes grupos de interés que se relacionan y/o dependen de ella, puesto que ello los legitiman en última instancia su pervivencia en la sociedad. Este es el rango que diferencia a los enfoques de la empresa: el enfoque clásico centrado en los accionistas y empresarios (stockholder or shareholder) y el enfoque pluralista centrado en la empresa y sus Stakeholders.

López (2009) en su tesis “Adopción de la Responsabilidad Social Empresarial en Mapache Rent a Car” menciona que definitivamente la Responsabilidad Social Empresarial debe estar reflejada en cada una de las decisiones de la empresa, contribuyendo al paradigma que actualmente es solicitado por los consumidores: el hacer negocios pero contemplando la equidad social y el tema ambiental. Además, entre los valores fundamentales que abarca la RSE se encuentran en temas como: medio ambiente, lugar de trabajo, derechos humanos, inversión social comunitaria, mercado, valores y ética, cuyo concepto está estrechamente ligado con RSE ya que en ambas se genera una toma de decisiones justa y reflexiva.

El libro verde de la Comisión Europea (2002) asegura que “La responsabilidad corporativa no se reduce hoy a las consecuencias de lo que las empresas hacen, sino que se refiere a la manera como las empresas se sitúan y actúan en el seno de la red de relaciones en las que están inscritas. Redes locales, nacionales e internacionales. La RSE, en definitiva, se refleja en los valores y criterios que orientan a las empresas en todas sus relaciones. No afecta a la periferia sino al núcleo de su actividad”. Menciona también que en las relaciones sociales todos los actores implicados, no solo la empresa, deben aprender a relacionarse entre sí de acuerdo a lo que han acordado con lo que respecta a RSE, puesto que sería un grave error pensar que solo se habla de cambios empresariales. Ser socialmente responsable no significa cumplir únicamente con las obligaciones jurídicas, puesto que abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social aumentando la competitividad.

Puentes y Velasco (2009) en su artículo “Importancia de las sociedades cooperativas como medio para contribuir para el desarrollo económico, social y medioambiental, de forma sostenible y responsable” rescatan que un desarrollo sostenible requiere de la utilización eficaz y eficiente de los recursos económicos, sociales y medioambientales, sin comprometer los recursos futuros. Este desarrollo demanda de la cooperación del tejido empresarial por medio de la RSC. También, la contribución al desarrollo sostenible genera valor económico y social, siendo la sociedad cooperativa un instrumento para contribuir al desarrollo sostenible y responsable por medio de actividades de RSE.

Perú 2021 (2005) en su texto titulado “El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y el mundo” tomando como base las estrategias y conceptos de RSE en el mundo, menciona que ha formado un modelo de responsabilidad social titulado: Modelo de RSE Perú 2021, con la finalidad de identificar los principales stakeholders de las empresas y los beneficios que podrían traer. Este modelo contacta a los empresarios y hace un llamado a la participar en la implementación de RSE en cada una de sus empresas. Dicho modelo desarrolla la relación de la empresa con 7 tipos de stakeholders: accionistas, colaboradores y sus familias, clientes, proveedores, gobierno, comunidad y medio ambiente. Además, este informe nos da a conocer que el éxito de un programa de RSE realizado en una empresa no solo depende del impacto que generan dichas iniciativas, sino depende también de qué tan confiable es el método de medición que

utiliza la empresa, de qué claro son los resultados y de qué tan comprometidos se encuentran las partes interesadas y si cubre los intereses de las mismas.

Vergara y Vicaria (2009) en su tesis “SER O APARENTAR. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial” menciona que la Responsabilidad Social Empresarial surge en el momento en que la sociedad empieza a exigir mayor capacidad de satisfacción a sus demandas. Pasando desde Drucker quien opinaba que los resultados económicos no son la única responsabilidad de la empresa, hasta diversos pensadores como Henri Fayol que fueron añadiendo el bienestar del ser humano a la organización donde trabajan; poco a poco todas ellas enfocadas en responder la insatisfacción y la falta de compromiso laboral de esos tiempos. “De ese modo, surgió la idea de motivar al trabajador, de eliminar la tensión, de satisfacer sus necesidades, de dirigir su comportamiento e impulsar su desempeño en la búsqueda de sus metas personales y colectivas” (pag. 19).

Es importante saber que la comunicación de RSE debe realizarse tanto de manera interna como externa en una organización. De forma interna debe estar interiorizada y practicada por todo sus trabajadores, los cuales focalizarán su trabajo e incrementarán su productividad y mejorará el desempeño total de la organización. “Los principales beneficios de una buena comunicación son el incremento de confianza del consumidor, inversionistas más comprometidos y la mejora de las relaciones con la sociedad” (p.62).

Franco (2007) en su investigación titulada “Diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Perú” señala que los empresarios están en el reto de acercarse a las entidades de la sociedad para potenciar las actividades de RSE en el país. “Elementos tales como el diálogo y el intercambio de información acerca de las actividades que cada entidad pueda aportar en el tema, serían los pasos fundamentales para lograr mejores resultados en el tema de la RSE en el país”(p.30).

Para el autor, el promover la RSE en los medios y comunidades es de suma importancia. Por ello es necesario realizar actividades relacionadas con RSE como modelo para las empresas peruanas y su mejoramiento frente a las grandes compañías del mundo. Además, la RSE no solo debe promoverse en las empresas privadas sino también en el

sector público, de forma que el Estado también asuma responsabilidad social dentro de las estrategias establecidas para satisfacer las necesidades no cubiertas.

Del Castillo y Yamada (2008) en su libro “Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora”, presentan casos donde la Responsabilidad Social enfocada a los Recursos Humanos y el buen clima laboral, son un elemento fundamental para el éxito. Así pues presentan casos como el de Profuturo AFP donde la organización ha experimentado una dinámica de cambio continuo en la búsqueda de la competitividad requerida para mantenerse en un mercado concentrado y de alta competencia; sus primeros años de existencia estuvieron marcados por dificultades generadas a partir de su estrategia comercial, por haber sobreestimado la demanda y rentabilidad del potencial segmento de clientes de baja remuneración, y como consecuencia de ello, sus directivos tuvieron que cerrar agencias, realizar recortes significativos de costos de manera acelerada, reevaluar las funciones desempeñadas por su personal y, posteriormente, reestructurar su equipo gerencial. Tres años después ingresó a la empresa un nuevo equipo liderado por Mariano Paz Soldán, quién inició un proceso de estabilización como antesala al posterior crecimiento. Este equipo logró remontar el periodo previo crisis y basó su mejora continua en un plan continuo que puso énfasis en el liderazgo con visión humana, en la eficiencia en los procesos y en una fuerte orientación hacia el cliente y el servicio. A partir de entonces, los rasgos principales que han caracterizado al enfoque de gestión de Profuturo AFP han sido su orientación hacia la excelencia en la gestión y el servicio, el carácter protagónico otorgado a las personas que conforman su equipo humano, el desarrollo de competencias tecnológicas y organizacionales y una fuerte convicción en la responsabilidad empresarial como parte de su filosofía de trabajo. Profuturo AFP es en la actualidad una empresa que basa su enfoque de gestión de excelencia en el modelo Malcolm Baldrige y en la constante incorporación a sus sistemas de gestión de metodologías, instrumentos y prácticas de vanguardia. Lo cual ha llevado a la empresa a acumular una serie de reconocimientos por sus logros, entre ellos destacan: el Premio Nacional a la Calidad en la categoría “Modelos de excelencia en gestión para empresas de servicios (2001 y 2003), el Premio Iberoamericano de la calidad en la categoría “Organización privada grande” (2003), el primer puesto en Great Place to Work por su excelente clima laboral (2005), el Premio Perú 2021 a la “Responsabilidad social” (2006) y a la “Estructura gerencial y administración de riesgos” (2007) en el Concurso de Buen Gobierno Corporativo.

Así como Profuturo AFP, el caso Kimberly Clark, también tiene interesantes experiencias relacionadas a los recursos humanos y el clima laboral; para empezar en la empresa la posición de “Gerente de Recursos Humanos” ya no existe y es reemplazada por el puesto de “Gerente de LCO” (Liderazgo y Cultura Organizacional). Y es que para Kimberly Clark todos sus logros tienen que ver con su cultura organizacional. La gerencia de LCO extiende las responsabilidades de gestión de personas a todas las áreas de la organización mediante su equipo de “business partners”, que son colaboradores de LCO que se vinculan directamente en el negocio y ayudan a que se cumplan las metas. Durante los años 2006 y 2007, ha alcanzado el primer lugar del ranking Great Place to Work y fue considerada la sexta mejor empresa-como lugar para trabajar- de toda América Latina en el 2006. Kimberly Clark ofrece a todos sus colaboradores una “Experiencia de Corazón y Mente” en la que prima el crecimiento personal y profesional y en la que se fomenta la empleabilidad dentro y fuera de la compañía, por lo cual en la actualidad mucha más gente quiere trabajar en Kimberly. La experiencia de Kimberly Clark comienza con la inducción que involucra a todas las áreas de la compañía. En esta se presenta el código de conducta corporativo y la cultura de Kimberly Clark, y se acerca al nuevo trabajador a su puesto, las plantas y los mercados, de manera que entienda claramente como su rol aportará al negocio. Los programas de capacitación dentro de la organización son constantes, incluso realizan un diplomado dirigido a los obreros, donde los participantes deben presentar un proyecto de mejora para la planta, el mismo que debe ser implementado bajo la supervisión de algún líder de la compañía; para el personal del área administrativa también existen diplomados y estudios de postgrado en alianza con universidades locales. En Kimberly Clark existe una cercanía plena entre líderes y todos los colaboradores, pues se tiene en claro que una buena relación entre los mismos permite la realización de un mejor trabajo y la obtención de mejores resultados, el “método de la cascada” es la manera como se difunden los objetivos de la empresa y la forma como estos son interiorizados por los empleados.

Se puede inferir de lo anteriormente expuesto, que los recursos humanos son un elemento fundamental dentro de la empresa, que puede significar el éxito o fracaso de la misma. Algunos de los elementos destacables que han hecho la diferencia dentro de las empresas anteriormente mencionadas son: el correcto direccionamiento, transmitiendo objetivos y metas claras y precisas, que sean interiorizadas de forma correcta por todo el personal,

dejando el claro que la responsabilidad de gestión de las personas depende de todas las áreas de la empresa y no de una sola; la correcta formación, unos recursos humanos bien capacitados conforman una ventaja competitiva poderosa, desarrollando las competencias de cada uno de los trabajadores, involucrándolos directamente con las mejoras en los procesos de la empresa es la mejor manera de dejarles claro como su función contribuye al éxito o fracaso de la empresa y como sus ideas son valoradas dentro de la empresa; por otra parte otro de los elementos resaltantes es la reinención de la empresa, que esta se acomode a la situación actual donde se encuentra, analizando correctamente su mercado, planteándose una correcta estrategia comercial, reestructurando su equipo, liderándolo con visión humana y orientándolo, dejándole en claro que el cliente y un buen servicio son lo primordial; y por último contribuir al desarrollo personal y profesional de los empleados, haciéndolos sentir valorados, y que la empresa también aporta en sus vidas, no solo de manera económica, sino también en su formación.

## **2.2 Bases Teórico - Conceptual**

### **2.2.1 Origen y Filosofía de la Responsabilidad Social Empresarial**

RSE es un término utilizado a partir de mediados del siglo XX, impulsado por Howard Bowen en 1953. Sin embargo, se tiene por entendido que, en el siglo XVIII, existieron organizaciones que contribuían al bienestar de sus trabajadores, sociedad y medio ambiente muy aparte de los requerimientos legales, los cuales estuvieron fundamentados en valores religiosos enfocando una conducta ética en sus relaciones comerciales. Cockburn (2005) sostiene que la RSE en 1990 con el enfoque que abarcaba el desarrollo de sistemas de gestión, es decir los ISO (9000 o gestión de calidad, 14001 o gestión del medio ambiente, SA8000 o responsabilidad social y OHSAS 18001 o seguridad y salud laboral), los cuales se rigen por el principio de “hacer las cosas a la primera”.

En Estados Unidos, para el año 1960, RSE ya contaba con tres razonamientos: razonamiento filosófico, razonamiento ético y razonamiento pragmático. El primero, de acuerdo a Escobar (1995), menciona las dos características tanto en Estados Unidos como en Europa. Por un lado, Estados Unidos con las acciones propias del capitalismo de cuestionar su propia legitimidad y Europa cada vez más tentado por las soluciones tipo socialistas la cual consiste en que el Estado asuma responsabilidad por el interés público. Para la mitad del siglo 20, creado ya el movimiento crítico conocido como la



escuela institucionalista, el activismo social influye en las reformas de las empresas. “Los nuevos programas tenían un doble objetivo: iluminar a los futuros directivos en cuanto al significado más profundo del sistema capitalista, y para establecer la legitimidad intrínseca del sistema, haciendo hincapié en su dimensión moral, incluyendo los cursos sobre la ética empresarial”.

Parte de 1910 y 1920 incluyó el razonamiento ético de RSE. Uno de los casos vistos en dicho periodo fue el Henry Ford, quien tuvo que defender su visión de la responsabilidad social en los tribunales, cuando dos de sus compañeros lo demandó por abuso de poder. Este hombre fue quien aceleró la llegada de la sociedad de consumo, siendo también uno de los pioneros de responsabilidad social y considerado hasta ahora como un revolucionario.

Por último, en la década de 1960, aumentó el ritmo de pensamiento sobre el papel de la empresa. Prácticas que hasta entonces habían sido toleradas en nombre del progreso económico se han redefinido como los abusos, actividad social en la cual los empresarios dispuestos a manejar temas de poderosos grupos de presión específicos y organizados con la finalidad de atraer el poder político, entre otros. El resultado a todo ello fue la ola de regulación gubernamental en donde las empresas se vieron obligadas a cambiar su comportamiento para proteger a los consumidores, el medio ambiente, la salud de los empleados, y los derechos de las minorías.

Desde 1960 a los próximos cincuenta años, RSE se desarrollaría en tres aspectos: la institucionalización, propagación geográfica que consiste en la internacionalización de RSE a través de las nuevas normas globales y convertirse a la vez en autónoma, es decir que cada país adapta la RSE de acuerdo a sus condiciones locales, culturales e institucionales (Pasquero, 1997); y por último la ampliación del concepto en sí, incluyendo nuevas áreas de análisis como la inversión ética, comercio justo, el fenómeno de la certificación (etiquetas de calidad) y la participación corporativa de los derechos humanos a nivel mundial impulsada por la ONU.

En América Latina se puede destacar el trabajo del profesor Thomas F. McMahon, quien en su escrito “Una breve historia de América: Ética en los negocios” menciona seis etapas sucesivas sobre la ética en los negocios en América, las cuales son: i) las

bases religiosas y las ideologías subyacentes de origen Inglés (1700-1776); ii) los principios de la ética empresarial en el desarrollo de América (1777-1890); iii) un concepto maduro de la ética empresarial (1891-1962); iii) el aumento de los problemas sociales en la ética empresarial (1963-1970); iv) la percepción de la ética empresarial como una disciplina específica; y, vi) el reconocimiento de la ética empresarial estadounidense a nivel mundial. (McMahon, 2002)

En la primera etapa destacan el derecho inglés y las prácticas de negocios, aceptando de esa manera la monopolización del tabaco y los textiles. Durante este periodo los fundamentos religiosos tienen gran importancia sobre los negocios, dos ideologías básicas fueron la riqueza, considerada como un favor divino, y los postulados de John Wollman que manifiestan que los comerciantes son los administradores o síndicos para el bien público. Luego de cuarenta años, las ideologías se relacionaron directamente con el individualismo, impregnando en la ética empresarial y en escritos como Riqueza de las Naciones de Adam Smith, el Darwinismo Social. Este enfoque se asocia con lo que se conoce como "virtudes de la clase media."

La segunda etapa menciona la ética en los negocios estadounidenses, los derechos humanos naturales y se defendió el derecho a la propiedad privada, que incluye la voluntad general, estableciendo que en el contrato social están presentes los intereses de todos, en otras palabras, lo que las personas verdaderamente desean. El interés propio se convirtió en auto-engrandecimiento. Los propietarios tenían un sentido de responsabilidad hacia los empleados y a la sociedad. Sin embargo, la perspectiva de la administración ha cambiado dando paso a las operaciones domésticas de la familia por la producción de la familia.

En la tercera, se afirma que el enfoque académico de la ética empresarial todavía no se ha desarrollado como se debe, es decir no se ha vislumbrado la relación entre organización y sociedad. Los primeros cambios encontrados durante este periodo son la fijación de precios, el cual dio como resultado el desarrollo de estudios sobre ética de los profesionales de negocios propuesto por Raymond Baumhart. Poco a poco las empresas comenzaron a incorporar talleres sobre ética de los negocios. En suma, la ética empresarial se convertiría en "Empresa y Sociedad" o "La Responsabilidad Social de las Empresas" (McMahon, 2002, p. 348).

“En la cuarta etapa muestra el aumento considerable de los problemas sociales en la ética empresarial en el periodo de 1962 a 1970; los cuales, surgen producto de la fijación de precios a nivel institucional, que afectaron y cambiaron los valores de la sociedad en la era post-Kennedy (McMahon, 2002, p. 348)”.

Debates sobre los problemas ambientales fueron de gran importancia para esta nueva perspectiva, ya que los especialistas comenzaron a notar que la protección del medio ambiente como la del hombre mismo. También se incluyeron los problemas sociales, éticos, salud y de seguridad, dando un giro a la forma de ver los negocios. A todo lo antes mencionado, se le conoce con el concepto de “sensibilidad social”, llevando también a mencionar a las partes interesadas y su forma de involucrarse en la empresa. En la quinta y sexta etapa se ve la ética de los negocios que parte de una disciplina específica para países a convertirse en una disciplina internacional.

En conclusión, se muestra que la arrogancia del derecho divino de los negocios ha cambiado dramáticamente a los derechos de los demás, incluyendo a los empleados, clientes y competidores. La visión limitada del propietario clásica exclusivamente a los beneficios y rendimiento de las inversiones pasó a un concepto más amplia de "interés ilustrado" a la de la responsabilidad social y sensibilidad social (McMahon, 2002, p. 352)

Hasta ahora, no existe un concepto definitivo para lo que es RSE, pero es posible encontrar ciertos elementos en común en cada una de las definiciones. Según el Libro Verde de la Comisión Europea (2002) la RSE es una integración voluntaria por parte de las empresas e instituciones sobre las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y con sus grupos de interés. RSE encuentra su origen en las acciones filantrópicas desarrollada por las empresas que en la mayoría de los casos anticipaban políticas sociales para luego convertirlas en normas.

Drucker (1995) menciona que el movimiento de la sociedad postcapitalista empezó poco después de la Segunda Guerra Mundial, puesto solo con el derrumbe del marxismo como ideología y del comunismo se vio con claridad que se había entrado a una sociedad nueva y diferente. La sociedad postcapitalista, tal como él lo menciona, debe

tener como principio la responsabilidad puesto que “la sociedad de organizaciones, la sociedad del conocimiento, requieren de una organización basada en la responsabilidad”.

Las organizaciones tienen que hacerse responsables del límite de su poder, es decir, del punto en que el ejercicio de sus funciones deja de ser legítimo. Tienen asumir responsabilidad social. No hay nadie más en la sociedad de organizaciones que pueda cuidar de la sociedad misma. Pero esto tiene que hacerlo con sentido de responsabilidad, es decir, dentro de sus límites de su competencia y sin poner en peligro su capacidad de rendimiento. (Drucker, 1995, p.108).

La argumentación presentada por el economista e intelectual estadounidense de origen húngaro Premio Nobel Milton Freeman, “Defensor del libre mercado y exponente del monetarismo neoclásico de la escuela Económica de Chicago, quien realizó contribuciones importantes en los campos de macroeconomía, microeconomía, historia económica y estadística” (Escobar, 1999) , quien sostiene que un negocio tiene solamente una responsabilidad: generar utilidades. El rendimiento económico es la primera responsabilidad de la empresa. Si una empresa no muestra utilidades mayores al costo, está siendo socialmente irresponsable puesto que desperdicia los recursos de la sociedad. “In [a free economy] there is one and only one social responsibility of business to use its resources and engage in activities designed to increase its profits so long as it stays within the rules of the game” (Freeman, 2002, pag.113). El rendimiento económico es la base ya que sin este la empresa no puede desempeñar ninguna otra responsabilidad, pero no es la única responsabilidad del negocio así como el rendimiento educacional no es la única responsabilidad de una escuela.

Se tiene por entendido que una organización es responsable de su impacto en la comunidad y en la sociedad: por los desperdicios que arroja a un río o a un local, o por sus horarios de trabajo, entre otros. Sin embargo, es irresponsable el hecho de que una empresa busque responsabilidades donde pueda perjudicar seriamente sus objetivos y su misión corporativa. Todas las organizaciones, sin distinción alguna, necesitan ser reestructuradas como organizaciones basadas en responsabilidad. Lo que se debe buscar es hacer responsables a las personas de una organización. “El deber de las administración no es hacer a todos jefes, es hacer que todos contribuyan”. Drucker ha

hablado de responsabilidad y contribución, porque el poder sin responsabilidad no es poder en absoluto: es irresponsabilidad.

Mintzberg (1989) define la responsabilidad social empresarial como “la consideración voluntaria del bien público y social, a la par del bien económico y privado”. La realización de actividades de RSE tiene a la confianza como punto clave por dos razones. La primera menciona las decisiones de las grandes empresas como consecuencias de cambios sociales y económicos. Cada decisión importante de una gran corporación —introducir una nueva línea de productos, cerrar una planta vieja, lo que sea— genera todo tipo de consecuencias sociales. La segunda razón es que existe un grado de discrecionalidad en la adopción de decisiones. Principalmente, la ética es lo que nos hace responsables.

Según Vega (2009) la concepción de las empresas inducidas a RSE contempla las siguientes características:

- La empresa considera los intereses de todos los participantes o quienes se vean afectados por la misma. El interés de los socios se vincula a la colectividad entre todas las partes.
- La empresa asume su papel en la mejora del bienestar social como consecuencia del contrato social.
- La empresa contempla la existencia de costes y beneficios, haciéndose responsable de las externalidades que produce.

Vega, Davis, Drucker, Jones y Mintzberg (2009) señalaron en su análisis de Responsabilidad Social Empresarial), ciertos puntos negativos al momento de aplicar esta iniciativa:

- Crear demasiadas expectativas para la empresa al momento de resolver problemas sociales.
- Puede provocar un aumento de poder de la empresa y una disminución en el papel social de otras instituciones.
- La empresa puede seleccionar los valores sociales de mayor importancia para ellos e interpretarlos de acuerdo a su conveniencia.

Cockburn (2005) menciona que la RSE se ha convertido en una prioridad cada vez más importante para todas las empresas, independientemente de su tamaño. La necesidad de proyectar una imagen positiva tanto dentro como fuera de la empresa (es decir al público en general, trabajadores e inversores) permite aplicar RSE puesto que se considera a tal un abanico de oportunidades y desafíos. “En este sentido, la seguridad y la salud constituyen una dimensión importante de la RSE, y las empresas reconocen que no pueden operar de forma eficaz en el exterior mientras dispongan de un funcionamiento social deficiente”. Además, menciona que todas las iniciativas de RSE deberían estar formadas en los siguientes puntos: Mayor sensibilización, galardones e iniciativas éticas, intercambio de conocimientos: prácticas idóneas, redes, proyectos piloto, normalización y certificación, iniciativas comerciales y ética.

### ***Valor Compartido.***

Porter y Kramer (2002) mencionan que el valor compartido reconoce que no solo las necesidades económicas convencionales definen los mercados, sino que en ella se deben incluir las necesidades sociales. En valor compartido consiste crear una ventaja competitiva mediante la configuración de la cadena de valor o el conjunto de actividades involucradas en la creación, producción, venta, entrega y respaldo de sus productos o servicios.

Las empresas pueden crear valor económico creando valor social. Hay tres formas de hacerlo: reconcibiendo productos y mercados, redefiniendo la productividad en la cadena de valor y construyendo clusters de apoyo para el sector en torno a las instalaciones de la empresa. Cada una es parte de círculo virtuoso del valor compartido; al incrementar el valor en un área aumentan las oportunidades en las otras. (Porter y Kramer, 2002, pg. 7).

El cumplimiento de leyes y estándares éticos son parte del valor compartido que impulsará el crecimiento del valor económico y de la sociedad y el de la economía global. El valor compartido resalta las necesidades de las personas a quienes la empresa debe satisfacer, los mercados a los que desea ingresar y los costos internos de las carencias sociales de las comunidades que se encuentran alrededor de la compañía. La creación de valor compartido involucra formas nuevas y superiores de colaboración.

El prisma del valor compartido puede aplicarse a todas las decisiones importantes empresa. ¿Puede el diseño de nuestro producto incorporar mayores beneficios sociales? ¿Estamos atendiendo a todas las comunidades que se beneficiarían con nuestros productos? ¿Maximizan nuestros enfoques de procesos y logística las eficiencias en el uso del agua y la energía? ¿Podríamos construir nuestra nueva planta de una manera que logre un mayor impacto positivo en la comunidad? ¿De qué manera las brechas en nuestro cluster reducen nuestra eficiencia y frenan la innovación? ¿Cómo podríamos mejorar nuestra comunidad como un lugar para hacer negocios? Si dos lugares son comparables económicamente, ¿en cuál de los dos será más beneficiada la comunidad local? Si una empresa puede mejorar las condiciones de la sociedad, lo más probable es que mejore las condiciones del negocio y detone así ciclos positivos de retroalimentación. (Porter y Kramer, 2002, pg. 11).

### **2.2.2 Modelos estratégicos de RSE**

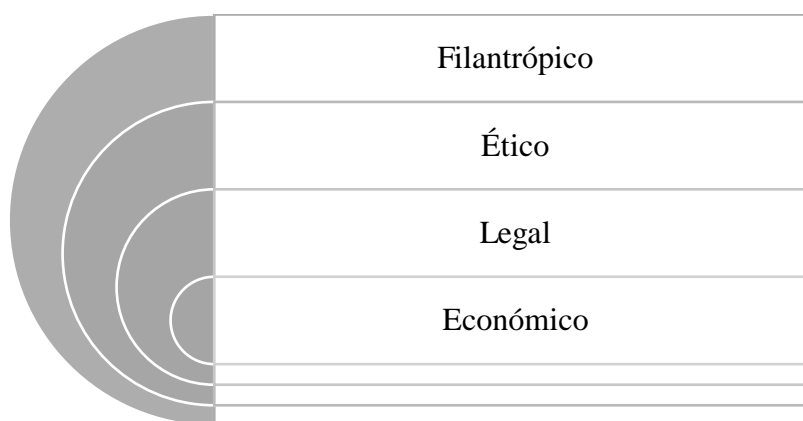
Uno de los planteamientos existentes hasta la fecha es el modelo estratégico aplicado a la RSE de los autores Burke y Logsdon (1996), Epstein y Roy (2001), De Colle y Gonella (2002), Smith (2003) y Dentchev (2005). Con ello exponemos lo siguiente:

- Análisis del entorno: respeto del medio ambiente por parte de las organizaciones y que esto no solo se vea reflejada en el entorno legal, sino también por las expectativas de los stakeholders respecto a las contribuciones de la empresa al medio ambiente. Las organizaciones tienen que aportar al medio ambiente como acto voluntario y no únicamente por términos legales (Epstein y Roy, 2001).
- Análisis interno: la implementación de una política de RSE implica analizar lo que se quiere llevar a cabo con sus actividades. El diálogo con los stakeholders internos ayuda a valorar las percepciones con los empleados, mejorando las políticas internas de RSE en lo que respecta a la organización y recursos estratégicos (De Colle y Gonella, 2002).
- Misión estratégica: Una vez analizado los aspectos interno y externo de la empresa, se procede a elaborar la misión estratégica, la misma que debe implicar el compromiso sostenible de la entidad al aplicar RSE de forma global (Smith, 2003).

- Formulación de la estrategia: Según Smith (2003) cada organización debe tener una estrategia de RSE personalizada y adaptada a sus políticas.
- Implementación de la estrategia: Propuesta la estrategia se procede a la puesta en práctica, con acciones concretas y revisadas para su correcta ejecución.
- Competitividad estratégica y rendimientos medios: esta última fase permite indicar si la RSE aplicada en la empresa genera la mejora de la competitividad. Es importante saber que esta mejora es un proceso continuo, es decir debe estar sujeta a revisión de acuerdo a las circunstancias de la empresa.

Otro modelo es el del Committee for Economic Development (CED), establecido en 1997. El CED sostenía que la función social de las empresas es adoptar una en donde la sociedad tenga una perspectiva más humana, por ello creó los tres círculos concéntricos (círculo interior, círculo intermedio, círculo exterior) que en cada uno de ellos contenían responsabilidades distintas:

- Círculo interior: función económica (productos, trabajo y crecimiento económico).
- Círculo intermedio: valores sociales (medioambiente, empleados, información a clientes, etc.)
- Círculo externo: responsabilidades más involucradas en el entorno social (pobreza, plagas, etc.)
- 



*Gráfico n° 1:* se muestra el modelo de los círculos concéntricos establecido por la CED.

Fuente: Geva, A; 2008

Elaboración: Propia.



Delgado (2011) mencionó en su trabajo el aporte de Doona J. Wood, quien en su aporte titulado *Corporate Social Performance Revisited* estudió con mayor profundidad a Carroll y Wartick y Cochran, siendo este el resultado:

### ***2.2.2.1 Principios de Responsabilidad Social Corporativa***

Tabla n° 2: Principios de la Responsabilidad Social Corporativa.

<b>Principio de Legitimidad</b>	<b>Principio de responsabilidad Pública.</b>	<b>Principio de Discrecionalidad Directivo.</b>
La sociedad otorga poder y legitimidad a las empresas. “Se refiere al concepto de la ley de Hierro de la Responsabilidad creado por Davis (1973) y tiene un nivel de aplicación institucional basado en obligaciones genéticas de la empresa como organización” (Delgado, 2011).	Se refiere a la responsabilidad que tiene la empresa respuesta a los problemas que son consecuencias de sus actividades o actos. Tiene un nivel de aplicación organizacional. (Delgado, 2011).	Cada directivo se encuentra en la obligación de ejercer discrecionalidad hacia comportamientos socialmente responsables. El nivel de aplicación está basado en cada individuo de opera dentro de la organización. (Delgado, 2011).

En este cuadro mostramos la estructura que realizó Donna. J. Wood en 1991 en su aporte a la Responsabilidad Social Corporativa.

Fuente: (Delgado, 2011).

Elaboración: Propia.

### ***2.2.2.2 Procesos de Respuesta Social Corporativa***

Tabla n°3: Procesos de Respuesta Social Corporativa

<b>Valoración medioambiental</b>	<b>Dirección dirigida a los grupos de interés.</b>	<b>Asuntos sobre los que actuar.</b>
Se debe conocer el entorno medioambiental y adaptarse al mismo.	Basado en la teoría de Stakeholder de Freeman.	Basado en las políticas de Wartick y Cochran.

### 2.2.2.3 Resultados del Comportamiento Empresarial:

- Impactos sociales que derivan del comportamiento de la empresa.
- Programas utilizados para implementar la Responsabilidad Social.
- Políticas para tratar con los grupos sociales y stakeholders.

### 2.2.3 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo al Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) junto con el Instituto Ethos mencionan los siguientes beneficios que aporta la RSE a las empresas:

**Tabla n°4: Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial:**

Beneficios	Concepto
<b>Disminución de conflictos.</b>	Los principios establecidos en el marco de RSE ayudan a desarrollar y mejorar las relaciones con el público, reduciendo el impacto de algunos procesos legales y ayudando al cumplimiento de compromisos y relaciones de interés.
<b>Valoración de la imagen institucional de la marca:</b>	“Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios”. Ethos,
<b>Mayor lealtad del consumidor.</b>	La RSE garantiza la fidelidad del consumidor en la medida que la misma empresa se sienta comprometida con este, la cual se demuestra mediante la valoración a sus funcionarios, preocupación por el medio ambiente, esfuerzos para combatir la corrupción, es decir , comportamientos socialmente responsables dignos de admiración para quienes acuden a su compañía por un bien o un servicio.
<b>Mayor capacidad de reclutar y mantener talentos.</b>	“Los trabajadores se sienten motivados con prácticas de gestión socialmente responsables, definidas con claridad”. Las prácticas de RSE dentro de una empresa atraen mayores talentos y, a medida que el tiempo va avanzando, hace que los mismos se sientan estimulados con su trabajo y con su

desarrollo personal en el ambiente laboral, convirtiéndose en parte de la organización.

<b>Flexibilidad y capacidad de adaptación.</b>	El aceptar RSE en una empresa permite que esta misma esté abierta a las demandas de la sociedad, pudiendo adaptarse con mayor facilidad e incluso creando negocios que cubran las nuevas necesidades de sus clientes.
<b>Sustentabilidad del negocio a largo plazo.</b>	“Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio como un todo”.
<b>Acceso a mercados.</b>	RSE incluye en su concepto la implementación de certificaciones que avalan el buen desarrollo de la empresa en sus distintas áreas, además de ello permite conocer cláusulas sociales, problemas medioambientales y cómo solucionarlos mediante controles sobre la contaminación, que si dicha empresa los practica marca la diferencia con aquellas que se encuentran en “sus inicios” o que no han implementado dichos puntos antes mencionados. Todo ello constituye una puerta de entrada a países que piden como requisito estos patrones, y con ello acceso a nuevos mercados, nuevos clientes y aumento de las ventas.
<b>Acceso a capitales.</b>	“Al garantizar el control de riesgos sociales y ambientales, la empresa puede conseguir crédito y financiamiento para proyectos en instituciones que expresan tales exigencias”.

En este cuadro se resumen los beneficios redactados por parte del Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) y el Instituto Ethos.

Fuente: Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC)

Elaboración: Propia.

#### **2.2.4 Motivaciones de la RSE**

Actualmente los conceptos y prioridades de los empresarios con respecto a RSE han cambiado de tal forma que han pasado de preguntar qué es Responsabilidad Social Empresarial a incluirlo en su gestión para su reputación corporativa en la sociedad.

Cuando una empresa desea aplicar RSE dentro de sus instalaciones y en distintos aspectos siempre surge preguntas sencillas en las mentes de los gerentes tales como: ¿Qué debo considerar? ¿A quiénes involucrar? ¿Cómo empezar?, siendo ello uno de los grandes desafíos de la RSE pasar de la planificación a la ejecución. Dentro de lo más utilizado en las compañías inclinadas a la práctica de acciones relacionadas a nuestro tema de tesis tenemos el primer paso que es contar con el compromiso de gerencia, así como involucrar las partes interesadas o stakeholders, definir estrategias, entre otros.

A todo ello, y partiendo de la realización de un análisis exhaustivo por parte de gerencia para identificar cuál o cuáles serán sus compromisos con RSE es necesario conocer qué es lo que los motiva a su aplicación, ya que de ello se trata: de formar un equipo, de medir, evaluar e incluir el modelo de RSE dentro de su gestión para un mejor desempeño, construir confianza y fomentar el diálogo entre sus trabajadores.

**Tabla n° 5: motivaciones de la RSE.**

<b>MOTIVACIONES EXTERNAS</b>	<b>MOTIVACIONES INTERNAS</b>
<b>Mayor poder de influencia de la sociedad civil.</b>	Incrementar ventas
<b>Consumidores más exigentes y sofisticados</b>	Fidelizar al cliente
<b>Medios de comunicación más poderosos y fiscalizadores</b>	Generar operaciones más eficientes
<b>Influencia de competidores</b>	Otorgar licencia social para operar
<b>Presiones de la cadena de suministros</b>	Mejorar la administración del riesgo
<b>Expectativas de la comunidad Internacional</b>	Promover nuevas oportunidades de negocio
<b>Presiones de inversionistas y del sector financiero</b>	Mejorar la reputación de las marcas
	Mejorar el clima organizacional y motivar a los RR.HH

Fuente: Mayen (2013)

Elaboración: Propia.

Por otro lado, Altuna (2013) propone factores que influyen en la diversidad de la RS en las empresas, tales como:

- Valores personales de los propietarios-gerentes, que se refiere a que los gerentes son quienes desarrollan su gestión, recayendo en ellos responsabilidades y la toma de

decisiones sobre el control de actividades socialmente responsables dentro de su empresa. Esto se debe a la experiencia con la que cuenta y las situaciones en las que enfrenta a lo largo de su carrera, lo cual le permite desarrollar características que le permite influir en los objetivos y decisiones futuras.

- Relaciones con stakeholders externos, que refleja la influencia que producen en las decisiones socialmente responsables. Las personas, la comunidad, el medio ambiente juegan un papel importante dentro de la empresa ya que de ellos también depende qué actividades van a desarrollarse dentro de ella para su beneficio como de quienes lo rodean, que en este caso son los agentes externos o stakeholders. De esa forma todas las actividades relacionadas a la RSE pueden ser aceptadas puesto que satisfacen sus necesidades o exigir alguna u otra.
- Relaciones con stakeholders internos, “la cual hace referencia a la estructura organizativa interna y las relaciones que se producen entre los miembros de las empresas que condicionan el desarrollo de las actividades de RS” (pag.154).
- Situación económica, en como el la situación económica influye en las actividades socialmente responsables ya que dependiendo de cómo se encuentra la economía en ese momento, las empresas obtendrán más o menos ingresos y con ello variarán las decisiones que se tomen con respecto a los recursos monetarios que se utilizarán en las acciones de RSE a desarrollar.
- Entorno institucional, la cual representa la influencia que diferentes autoridades, gobiernos u organizaciones industriales ejercen cuando diseñan leyes y normas para crear conciencia y presionar a las pymes a adoptar o modificar sus iniciativas socialmente responsables.

### **2.2.5 Factores para aplicación de RSE**

Martinez-Villavicencio et al (2015) en su investigación muestra factores que impulsan a las organizaciones a desarrollar actividades de RSE, se ha encontrado un grupo específico que se puede categorizar como impulsores de RSE: consumidores, proveedores, comunidad, medio ambiente, competitividad y financiamiento. En el siguiente cuadro exponemos un resumen de cada uno de ellos.

**Tabla n° 6: factores para la aplicación de RSE**

<b>Consumidores</b>	El consumidor se hace cada vez más exigente ya que ahora al momento de comprar un producto no solo piensa en el precio sino también en la empresa que está detrás de ello, si está o no comprometida con el cuidado de las personas y medio ambiente, entre otros aspectos. "La posibilidad de las redes sociales ha conferido a los consumidores un poder que va en aumento, el cual las empresas no pueden dejar pasar"(Rodríguez, 2005).
<b>Proveedores</b>	Las empresas se preocupan por incluir en su cadena de suministros, a quienes realizan prácticas de RSE ya que se convierte en un elemento estratégico y ayuda a su posicionamiento en la mente del consumidor dentro de este mercado competitivo. Este nuevo enfoque de RSE no solo busca promover las actividades dentro de la empresa sino de conseguir que el resto de socios que forman parte de la cadena aporten lo que les corresponde.
<b>Comunidad</b>	La cual influye en el desarrollo de actividades y de las que se espera que tenga un relevante papel para la reducción de la pobreza y el desarrollo de buenas prácticas que tanto se desea.
<b>Medio Ambiente</b>	"La empresa, como organización paradigmática a partir de la era industrial, debe asumir su responsabilidad por el mal uso de recursos no renovables y por las consecuencias de su actividad en el ambiente" (Gilli, 2008).
<b>Financiamiento</b>	Los recursos financieros pueden ser impulsores del comportamiento empresarial , a través de las diferentes metodologías, instrumentos, índices y tendencias que se dan en los mercados financieros en sostenibilidad social y ambiental
<b>Competitividad</b>	La búsqueda de la competitividad estima a las prácticas socialmente responsables en empresas el todo el mundo, centrándose en extensión del marketing, disposición a delegar autoridad, capacidad de innovación, gasto en investigación y desarrollo, presencia de cadena de valor, amplitud de los mercados internacionales, grado de orientación al consumidor, etc.

Fuente: Mayen (2013)

Elaboración: Propia.

### **2.2.6. Stakeholders o grupos de interés en las empresas**

La palabra stakeholder apareció por vez primera en el memorándum interno del Instituto de Investigación de Stanford (ahora SRI international, inc.) en el año de 1963. Este término generalizó el significado de los llamados stakeholder como el único grupo a quien la empresa tenga que mostrar resultados. Por otro lado, stakeholders fue definido como aquel grupo que sirve de soporte para que la empresa no deje de existir. A mediados de los setenta, muchos de los problemas sociales podrían ser resueltos por medio del rediseño de ciertas instituciones importantes que puedan interactuar con los stakeholders. Freeman (2010) menciona además que existen dos importantes variantes en este sistema: la primera se podría llamar “the co-optation” que se puede definir como el que las organizaciones y sus stakeholders trabajan juntos para el futuro de dicha organización y la segunda variante implica a los stakeholders como un subconjunto.

Freeman y Reed (1983) proponen dos definiciones sobre los stakeholders: una acepción amplia, que incluye grupos que son amistosos u hostiles y una acepción restringida, que captura la esencia de la definición del SRI (Stanford Research Institute). La acepción amplia define a los stakeholders como cualquier grupo o individuo identificable que pueda afectar el logro de los objetivos de alguna organización (grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros). Por su parte, la acepción restringida define a los stakeholders como cualquier grupo o individuo identificable respecto del cual la organización es dependiente para su supervivencia (empleados, segmentos de clientes, ciertos proveedores, agencias gubernamentales clave, accionistas, ciertas instituciones financieras, y otros).

Freeman no inventó este término, pero logró introducirlo de forma definitiva en el lenguaje de la ética y en el de la Responsabilidad Social Empresarial. La acepción amplia, mencionada en el párrafo anterior ha servido como un instrumento para entender el entorno y para desarrollar procesos de planificación estratégica. (University of Navarra, 2009). Freeman, (1984) sostiene lo siguiente:

Se entiende por stakeholder cualquier individuo o grupo de interés, que de alguna manera- explícita o implícita, voluntaria o involuntaria- tenga una puesta hecha- to stake- en la marcha de la empresa y que si por un lado se ven condicionados de manera más o menos directa por la actividad de aquella pueden condicionarla. En resumen, un stakeholder es cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales. (p.24).

La idea de los stakeholders formulada por Freeman en 1984 señala que los empresarios deben satisfacer las necesidades de todos los grupos que se encuentran relacionados con la compañía. Es tarea del empresario mantener en balance los intereses de los accionistas, trabajadores, consumidores y otros grupos. La teoría de los stakeholders, como instrumento de gestión en la empresa, en una meta en la maximización del concepto antiguo de los shareholders. De alguna u otra manera, el conocimiento de los stakeholders genera valor, ya que se sabe de quien depende de la empresa y de qué manera la misma puede mejorar su relación con estos grupos para un bien común.

A su vez, Freeman (1984) asegura que la dimensión estratégica de la empresa no solo debe atender a los objetivos de los inversionistas, sino a todo el grupo de interesados, viniendo a ser una especie de posibilidad de supervivencia de la empresa a largo plazo. Existe una constante dinámica entre empresa, gestión empresarial y dimensión moral de la actividad empresarial. La teoría de los stakeholders estudia la gestión empresarial, pese a no ser una teoría socioeconómica o ética, aunque dentro de ella existen elementos más que suficientes para establecer un modelo de empresa y de gestión.

Todos estos grupos tienen como semejanza que, muy aparte de lograr el funcionamiento de la empresa, siempre tiene algo en juego que esperan ganar o que buscan no perder, o en todo caso modificarlo en la práctica. Diversos autores tales como Wartick y Wood (1998) establecen tipos básicos de intereses, tales como: de tipo material, políticos, de afiliación, de pertenencia, intereses relacionados con la información e intereses metafísicos o espirituales.



### *a. Clasificación de los Stakeholders.*

Mitchell, Agle y Wood (1997; 872-879) señalan una clasificación cualitativa: se encuentran los stakeholders dominantes, que son aquellos que a largo plazo tendrían poder y legitimidad suficiente, luego están los dependientes que carecen de poder pero van directamente con pretensiones aunque tengan que agruparse con unos de más poderío. Los peligrosos, puesto que tornan a volverse agresivos, los definitive stakeholders que es una combinación de los tres tipos antes mencionados, los durmientes los direccionales y los demandantes.

Es posible clasificar a los stakeholders de acuerdo a la homogeneidad de interés. Existen clasificaciones en las cuales se distinguen dos tipos de stakeholders: los primarios y los secundarios (Clarkson, 1995). Para llevar una correcta gestión de los grupos de interés es necesario señalar quienes son, en qué contexto trabajan, cuáles son sus objetivos, en qué fundamentan su base de poder, y otros puntos que cada empresa debe analizar para saber quiénes son sus stakeholders y poder llegar a establecerse con ellos.

### **2.2.7. Desarrollo sostenible**

Teniendo en cuenta que los recursos son limitados surgió, en la Cumbre de Río de 1987, el término Desarrollo Sostenible a causa de la creación de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo de Naciones Unidas. De dicho estudio se llegó a la conclusión, en el conocido informe de Brundtland, que el Desarrollo Sostenible es “el desarrollo que asegura la necesidad del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades”.

### *a. Enfoque triple resultado*

Con el paso del tiempo, muchas organizaciones adoptaron este término buscando crecer sosteniblemente en los retos económicos, sociales y ambientales. Uno de los enfoques que involucra estos tres puntos es el enfoque de triple resultado (TBL – Triple Bottom Line), desarrollado en 1994 por John Elkington. Este esquema resalta

“el hecho de que las compañías y otras organizaciones podían crear valor en múltiples dimensiones”. Elkington presenta claramente el TBL en la agenda global. En su libro, informa el punto de vista que las corporaciones podían alcanzar un desarrollo sostenible a través de acciones dirigidas en conjunto desde los tres ejes principales, donde cada uno presenta temas específicos relacionados al logro del éxito empresarial.

Relacionado con este enfoque, The Global Reporting Initiative, menciona que el desarrollo sostenible implica el desarrollo equilibrado de tres dimensiones:

- Dimensión económica: esta dimensión no solo incluye información financiera de la empresa, sino los salarios y beneficios, productividad laboral, creación de empleo, gastos de investigación y desarrollo, entre otros.
- Dimensión ambiental: Esta dimensión incluye los impactos que causan los procesos, productos y servicios de la organización en el aire, el agua, la tierra, la biodiversidad y la salud humana (Perú 2021, 2005, p.16).
- Dimensión social: incluye factores como salud y seguridad en el trabajo, derecho humanos e interacción entre la organización y la comunidad.

#### **2.2.8. *Ética empresarial***

Hace menos de una década, términos como “ética empresarial” y “responsabilidad social empresarial” eran términos abstractos y no cabía en la mentalidad de las empresas del sector privados, ahora estas iniciativas forman parte las estrategias para volverse más competitivas. Navarro (2008) menciona que “hoy en día tanto las organizaciones económicas como el sector privado no solo entienden la utilidad de aplicar criterios éticos en sus decisiones, sino que al aplicarlos generan continuidad y desarrollo a largo plazo” (p.27).

La ética empresarial está compuesta por dos elementos teóricos: el primero que es la ética que está asociada con el comportamiento, y el segundo que es la empresa, el cual es un instrumento para lograr fines determinados mediante el desarrollo de ciertas actividades. La ética empresarial evalúa las decisiones de la empresa que afectan a los grupos de interés que están relacionados con la misma. La vida empresarial le indica al gerente que el éxito de su negocio se origina mediante el uso adecuado de estos cuatro

conceptos: calidad, oportunidad, precio y servicio al cliente. Como resultado del buen uso de los cuatro términos se obtiene competitividad, rentabilidad, productividad y confianza. Y en el ámbito interno transparencia, justicia y reciprocidad.

Para Gómez (1999) la ética empresarial es entendida como la inteligente operación de seriedad, competencia e imagen. Cada empresa, además de ofrecer un producto con estándares de calidad y comercialización, están en condiciones de ofrecer un código ético para los accionistas, empleados y clientes. La ética se dirige a los individuos, no a las instituciones. Lo ético es algo que tiene que ver con los valores y se presenta en las acciones humanas, es decir en lo bueno y en lo malo. Cuando más autónoma es una empresa, tiene más posibilidades de ser moralmente impecable. Sin embargo, ocurre que para obtener mejores resultados económicos, la empresa busca métodos más beneficiosos, olvidando su autonomía.

La ética empresarial es una actitud que, en lugar de perjudicar a los actores sociales, beneficia a alcanzar sus fines. Cortina (2010) expresa que el fin de la empresa es lograr la satisfacción de necesidades humanas, para lo cual tiene que contar con la obtención de beneficio, pero ni satisfacer tales necesidades puede hacerse a costa de los derechos de los empleados, de algunos consumidores o de los proveedores, ni el beneficio de los miembros de la empresa puede pasar por delante de los derechos de los consumidores. Cualquier organización –y en este caso, la empresa ha de obtener una legitimidad social, y para conseguirlo ha de lograr a la vez producir los bienes que de ella se esperan y respetar los derechos reconocidos por la sociedad en la que vive y los valores que esa sociedad comparte.(p.25).

Hablar de corporaciones que toman decisiones a largo plazo y que son responsables del futuro, supone introducir una creencia en la cual las empresas son organizaciones que gozan de un tipo de identidad que las diferencia del pasado, que toman decisiones morales. La ética no es individual, es corporativa y comunitaria y, en una época como la nuestra llena de retos ecológicos y con un sinnúmero de iniciativas que permiten ayudar no solo al trabajador, sino a la comunidad en general, la ética personal debe asumir que ahora la ética colectiva es responsable de las consecuencias de la compañía. Todo esto, muestra a un mundo empresarial que empieza a esclarecerse que no solo los individuos son moralmente responsables, sino también las empresas. La ética empresarial solo se

hace a medida que las empresas empiezan a preocuparse del tipo de información y de la imagen que desean proporcionar a sus miembros y partes interesadas, así como a los clientes en general. (Cortina, 2010). Cortina menciona que la ética de la empresa es tener conocimiento de su significado y conseguir un clima, cada vez necesario, en el cual se pueda generar confianza entre quienes saben lo que quieren y a donde van.

### ***2.2.9. Empresa y Recursos Humanos***

La empresa tiene diferentes enfoques y conceptos, dependiendo del campo de estudio, para la investigación a desarrollar se tomarán en cuenta una de las definiciones dadas por El Diccionario de la Real Academia Española que afirma que la empresa es la “Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”, al mismo tiempo consideramos otra definición muy importante dada por García y Casanueva (2001), los cuales definen la empresa como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (p.3)

Para Penrose (como cita Taboada, 2004) una empresa es una colección de recursos, un depósito de conocimientos en la medida en que los recursos poseen competencias individuales y son capaces de proporcionar servicios diversos. La forma de emplear y disponer de esa colección de recursos, entre diferentes usos y en el curso del tiempo, se determina por decisiones administrativas. (p.51)

Fong (2005) menciona que para el éxito o fracaso de las organizaciones, es importante entender cómo actúan los factores intervinientes, pues éstos son los que influyen en los resultados de la empresa, tales como. El nivel de empleo, tasa de crecimiento y hasta en el nivel de bienestar de las personas.

Adentrándonos más en el tema de los factores y recursos de los que dispone una empresa y su correcta utilización o la maximización de los resultados según su utilización, encontramos a García (1994) que expone la Teoría económica de la empresa, la cual según lo que menciona, busca eficacia en la utilización de los

recursos, es decir, eficacia económica, técnica, financiera, organizativa y humana. El cómo, cuándo y de qué forma debe realizarse la asignación de los recursos de la empresa, está determinado por su entorno, pues será este último el que determine los criterios económico – sociales que le guiarán hacia el cumplimiento de sus objetivos. A su vez manifiesta que la empresa como la institución económico-social es la institución que dispone de escasos recursos para lograr productos y servicios de los cuales dependerá el éxito o fracaso de dicha institución, a su vez enfatiza que, el éxito económico y social depende del éxito en la utilización de los recursos, particularmente de los recursos humanos.

Esta teoría económica de la que habla García, se basa en cinco pilares fundamentales: la dimensión constitutiva de la empresa como institución, la realidad técnica, la eficiencia económica, la disposición organizativa de los recursos y por último y no menos importante, los recursos humanos y su comportamiento. El primer pilar se refiere a la justificación económica de la constitución de una empresa. Dentro del segundo pilar, realidad técnica, se plantean las necesidades de recursos, la planificación de estos recursos, las posibilidades de combinación de esos recursos y las posibilidades de los resultados, de los productos o servicios resultantes; es así como surgen alternativas de combinación de recursos para la obtención de los resultados más óptimos, lo cual constituye la base del análisis económico. Por otro lado el tercer pilar: eficiencia económica se hace presente pues no basta solo con la mejor técnica de combinación de recursos sino que también es necesario establecer valores de los resultados obtenidos, y de los procesos y funciones realizados para la obtención del resultado final; evaluar las posibilidades y cuantificarlas constituyen pasos fundamentales en el éxito al momento de tomar de decisiones. El cuarto pilar, organización, también constituye un factor importante, pues no se puede realizar ninguna actividad sin una ordenación de recursos de manera eficiente; la organización es un factor estratégico que no se puede dejar de lado en conjunto con la eficiencia técnica y la eficiencia económica.

El quinto pilar, los recursos humanos y su comportamiento, tal como lo menciona García es una de las piezas básicas de la empresa; la teoría de la producción incluida también en la teoría económica, habla sobre lo importante que es la organización en una empresa, sobre todo dando énfasis a los recursos humanos, pues para que se

realicen las actividades adecuada y efectivamente, debe darse una buena organización, facilitando y haciendo más flexibles los procesos de adaptación, agregación, sustitución o desagregación del personal, según la conveniencia de la empresa en un periodo determinado. A su vez la teoría de la producción nos menciona algo muy importante referente a la dirección de los recursos humanos, pues dentro de esta tenemos dos elementos sustanciales: la capacidad de motivación y la capacidad de generar elementos económicos de atracción justos, pues estos definen la relación existente entre los recursos humanos y su comportamiento, lo cual es de especial consideración en la actividad empresarial

La motivación según Lacalle (2012), es un proceso psicológico que causa la generación, dirección y persistencia de una conducta en una determinada dirección, Lacalle al igual que García afirma que la motivación es un elemento sustancial en la obtención de resultados por parte de los recursos humanos que son parte de la empresa, si éstos no están motivados los resultados serían menores. La motivación impulsa a los trabajadores a perseguir un objetivo, pero no sólo se trata de que los trabajadores de la empresa estén motivados, sino también es trascendental alinear sus intereses con los de la empresa.

Chiavenato (2000) afirma:

Las personas planean, organizan, dirigen, controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización. Toda organización está compuesta de personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener la continuidad. El estudio de las personas constituye la unidad básica de las organizaciones y, en especial, de la ARH. La ARH tiene diversas vertientes para estudiar a las personas: las personas como personas dotadas de características propias (de personalidad e individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetos individuales) y las personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional). (p. 60)

Chiavenato nos habla sobre las personas, la evolución en el concepto de los recursos humanos, cómo fueron considerados en un inicio solo como elementos o insumos y no como personas en sí, y como esto jugó en contra de las empresas, pues se generó una rebelión, provocada por resentimientos y conflictos entre los trabajadores y las

empresas, las cuales no ofrecían las condiciones adecuadas para realizar un trabajo digno y de calidad como era el esperado, esto como es lógico generó desorden y trajo consigo enormes pérdidas para las empresas, cambiando su visión. Actualmente las empresas, buscan que las personas que forman parte de ellas, se desempeñen como administradores de su propia tarea, independientemente del rango que éstas ocupen, haciendo de esta forma que cada una tome conciencia de la responsabilidad que lleva consigo y de lo importante que es su trabajo dentro de la empresa. De esta manera las empresas crean un vínculo con sus empleados dejándoles en claro que sus logros son valorados y que su crecimiento se dará en conjunto: crece el trabajador, crece la empresa, existiendo mejores condiciones y beneficios para ambos.

La empresa ahora tiene en claro que para el logro de los resultados esperados, no sólo debe evaluar la mejor distribución de recursos materiales, sino que debe darle especial consideración a los recursos humanos, cómo éstos se sienten respecto a la empresa, como son involucrados con la misma, para que de este modo sintiéndose motivados e identificados con la empresa, den lo mejor de sí, y se consigan los resultados más óptimos.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) incluye un conjunto de acciones en los ámbitos social y ambiental principalmente, y estas acciones buscan algo más que el beneficio económico inmediato, y esto es un beneficio colectivo de todos los involucrados con la empresa, tanto internamente como externamente, siendo este beneficio mucho más duradero.

Según lo que plantean Núñez y Veroz (2005) y Porter y Kramer (2000) es que las acciones relacionadas a responsabilidad social que realice la empresa, deben estar orientadas hacia el fortalecimiento de su entorno competitivo y hacia la generación de capacidades distintivas para la organización, un adecuado enfoque puede mejorar el desempeño de los factores de producción, así como las capacidades de los socios comerciales, por lo cual podríamos decir que las empresas que realicen prácticas de RSC estarían mucho mejor preparadas para cumplir con sus objetivos económicos además de generar un impacto social positivo en su ámbito de actuación; de ser este el caso, una gestión de recursos humanos bien orientada podría permitir a una empresa tener dentro de ella a personas talentosas. Por estas razones es que la gestión laboral es

considerada como parte esencial de la RSC y como un factor esencial en la estrategia de negocio.

Del Castillo y Yamada (2008) mencionan tres objetivos básicos de la dimensión laboral de la responsabilidad social corporativa: “1) que los empleados de la empresa se encuentren satisfechos con su situación laboral actual y con sus perspectivas de desarrollo; 2) que la empresa promueva el respeto a los derechos humanos y cumpla cabalmente con la legislación laboral del país en que se sitúa; 3) que la empresa sea una fuente de generación de empleo adecuado en el país que la cobija, es decir, que adopte y promueva prácticas responsables en la gestión de personal y que contribuya con la mejora de las competencias de la fuerza laboral local”. (p.11)

Con respecto a las expectativas que los trabajadores tienen respecto a la organización a la que pertenecen, tenemos tres elementos resaltantes que éstos evalúan de manera constante: la mejora de su calidad de vida, el desarrollo personal y el bienestar en el centro de trabajo.

Por ello cualquier propuesta de gestión de personal deberá buscar que se logre un equilibrio entre los beneficios que obtengan tanto la empresa como los trabajadores, de manera que la empresa ofrezca las condiciones necesarias para que el trabajador realice un buen trabajo en un área que ofrezca condiciones de confort y seguridad, con un clima laboral favorable, donde los altos directivos y subordinados lleven una relación y comunicación clara transmitiendo los objetivos que persigue la empresa, los cuales serán también los objetivos del trabajador, pues este al recibir las condiciones deseadas se comprometerá e identificará con la empresa obteniendo un rendimiento positivo por su parte.

Las empresas en su afán de sobresalir, han venido utilizando dos enfoques diferentes: el primero: externo, orientado a las tendencias de mercado, oportunidades, estrategias de retención al cliente); el segundo: interno, orientado a los recursos y capacidades de la empresa. Es a partir de estos enfoques que la empresa empieza a plantear sus diversas estrategias competitivas. Para Del Castillo, la segunda orientación llamada “la nueva perspectiva” es la más importante, pues sólo un conocimiento profundo de la organización en sí misma, sus recursos y capacidades, le permitirá gestionarlos de



manera adecuada, creando una combinación de factores particular y difícil de imitar, que las haga más competitivas frente a las otras empresas del sector. Conociendo los recursos y capacidades del equipo humano del cual dispone la empresa, es que se podrán potencializar y dirigir a la obtención de objetivos específicos, convirtiendo este equipo humano en capital humano, un capital importante sino fundamental para la empresa. El capital humano es reconocido como uno de los pilares en la estrategia corporativa, pues tiene repercusión directa en la generación de ingresos de la empresa, para Becker, Huselid y Ulrich (2001), el capital humano es un “activo estratégico” al cual lo denominan como el conjunto de recursos y capacidades especializadas de la firma que difícilmente son imitables, apropiables o vendibles y que constituyen, por lo tanto, parte importante de su ventaja competitiva. Por lo antes expuesto es necesario establecer los mecanismos adecuados para lograr una efectiva gestión de personas.

Del Castillo (2008) nos dice que uno de estos mecanismos es “La gestión del equipo humano en un modelo de negocios orientado hacia los stakeholders”. El cual se basa en un comportamiento socialmente responsable, es decir en la forma en que la empresa se relaciona con todos los públicos que impacta, con sus públicos externos (responsabilidad social externa) y con sus públicos internos o colaboradores (responsabilidad social interna). En este contexto la empresa debe priorizar el cuidado del medio ambiente, el desarrollo de su comunidad y el bienestar de sus trabajadores antes que su propio beneficio económico.

Del Castillo (2004) menciona que, para que una empresa pueda ser considerada socialmente responsable debe priorizar, además de sus objetivos económicos, el cuidado del medio ambiente, el desarrollo de su comunidad y el bienestar de sus trabajadores. Una empresa socialmente responsable reemplaza los beneficios a corto plazo por una visión de mayor alcance, donde su prioridad sea establecer relaciones que la beneficien y a su vez genere valor para los distintos grupos de interés con los que interactúa. Como consecuencia de esta visión, contribuirá a generar un mercado de consumidores fortalecido y con mayor capacidad de compra, habrá logrado la lealtad de sus trabajadores y obtendrá de ellos su máximo desempeño, gozará del reconocimiento de su comunidad y será identificada como una ciudadana corporativa apreciada y preferida por el mercado.

Ulrich y Zadunaisky (2006) nos hacen mención que los recursos humanos son la clave del éxito de una empresa para superar 8 desafíos fundamentales que enfrentan los ejecutivos:

- Globalización; que implica nuevos mercados, nuevos productos, nuevos conceptos, nuevas capacidades y nuevas maneras de pensar los negocios.
- La cadena de valor para la competitividad de la empresa y los servicios de R.R.H.H.; en otras palabras, ser más sensible a los clientes, la actitud del empleado se correlaciona estrechamente con la actitud del cliente.
- Rentabilidad por medio de los costos y el crecimiento , se refiere a eliminar o reducir aquello innecesario, lograr más con menos, aumentar la eficiencia, mejorar los procedimientos y reducir los costos para hacerse mas rentable.
- Hacer centro en las capacidades; pues las capacidades de la organización son el ADN de la competitividad.
- Cambie, cambie y cambie un poco más todavía; los profesionales de RR.HH, deben ayudar a sus organizaciones a cambiar y deben hacer que el cambio sea rápido y fácil.
- La tecnología; convirtiéndola en una parte viable y productiva del ámbito laboral.
- Atraer, retener y medir la competencia y el capital intelectual; atraer y retener los mejores talentos, capacitarlos y potenciarlos, asegurando así capital intelectual, intercambiando con mayor rapidez información y derivando la toma de decisiones.
- Racionalización no es transformación; racionalizar es hacer una empresa más pulida, veloz y de menor resistencia al avance, en cambio transformar cambia la imagen fundamental del negocio para los empleados y consumidores.

La empresa al enfrentarse a tan diversos desafíos debe ser consciente que si su factor clave para superarlos y alcanzar el éxito son los recursos humanos, debe encontrar la manera más adecuada de gestionarlos, para lo cual debe analizar tres elementos fundamentales que el trabajador evalúa constantemente: la mejora de su calidad de vida, el desarrollo personal y el bienestar en el centro de trabajo. Cualquier propuesta de gestión del personal buscará generar en el personal compromiso, sentido de pertenencia e identificación con los objetivos estratégicos, de tal manera que se establezca una relación en la que ambas partes, empresa y trabajador, logren resultados positivos.

Del Castillo (2008) nos dice que para una mejor gestión de los recursos humanos, se debe establecer cuáles son las capacidades distintivas de cada trabajador, además de dejar en claro cuál es el papel que juega en la logro de metas de la empresa; de manera conjunta la empresa y el trabajador deberán definir las competencias necesarias para el cumplimiento de los indicadores establecidos, y en función a un análisis comparativo entre las competencias necesarias y las reales, se constituirá la brecha por mejorar mediante los distintos procesos de gestión de personas (contratación, capacitación, motivación, compensación y desarrollo personal. La empresa debe viabilizar y armonizar los intereses de los stakeholders. Su gestión comprende cuatro campos importantes de acción: la definición e implementación de la estrategia; la adecuación de la estructura organizativa con la finalidad de viabilizar dichos objetivos estratégicos; el desarrollo de una cultura basada en valores compartidos; y la orientación de los procesos hacia la satisfacción del cliente y, en consecuencia, hacia la creación de valor. La gestión de personas influencia de manera transversal estos cuatro ámbitos de acción y se ve afectada por todos ellos.

Ulrich (como cita Del Castillo, 2008) plantea que el responsable de la gestión de recursos humanos es un socio en el negocio y, en este papel, debe desarrollar los cuatro roles mostrados a continuación:

Socio del negocio (*business partner*) = Socio estratégico + Experto Administrativo + Campeón en los temas referidos a los colaboradores +

Como socio estratégico, debe alinear la estrategia de recursos humanos con la estrategia corporativa; como experto administrativo, debe velar por la eficiencia operativa de la organización; como campeón en los temas referidos a los trabajadores, debe proporcionar a los colaboradores los recursos necesarios para desarrollar su potencial y debe buscar su bienestar; y, por último, como agente de cambio, es un soporte clave en el cambio de la cultura de la organización. En la medida en que desempeña los diversos papeles, el responsable de la gestión de personas se convierte en una bisagra entre los objetivos estratégicos y los objetivos personales de los individuos que conforman la organización. Es la voz de la organización y la voz del trabajador al mismo tiempo, y, por lo tanto, debe conciliar ambas y, como

indicábamos líneas arriba, debe estar involucrado de manera transversal en los distintos elementos vinculados con un modelo eficiente de implementación de la estrategia. (p.26)

Del Castillo (2008) asevera que la gestión responsable del equipo humano de la empresa es, hoy en día, uno de los pilares de la estrategia organizacional. Una empresa que preste la debida importancia a temas cruciales para los trabajadores como lo son su desarrollo profesional y personal, demostrando respeto y valoración por los mismos, es una empresa que logra un favorable clima organizacional, que al mismo tiempo tendrá un impacto positivo en sus otros stakeholders, pues será vista como una ciudadana corporativa apreciada.

Cabrera y Gómez (2002) nos dicen que un tiempo tan lleno de cambios como lo es el siglo XXI, donde los empleados están más comprometidos con su profesión y su gremio, que con la empresa para la que trabajan, donde prima el valor por su autonomía y su desarrollo profesional y donde posiblemente ellos sean la clave del éxito por poseer la clave de las ventajas competitivas, la empresa no puede pasar por alto la importancia de una buena gestión de personas, atendiendo sus nuevas exigencias, pues antes se preocupaban por un puesto seguro sin importar las condiciones que se le ofreciera, mientras que en la actualidad conscientes de que nuestro mundo gira ahora entorno a las ideas, al talento, a la motivación de individuos que son capaces de construir ofertas de valor añadido, no dudan en hacer saber sus exigencias, y con un vínculo tan débil entre la empresa y el empleado, se deben buscar estrategias adecuadas para una gestión de personas exitosa. Dentro de ellas encontramos las cinco “Aes”: Análisis múltiple, sistemas de Alto rendimiento, Alineamiento de políticas de RR.HH., la Apreciación de resultados y la Adaptación continua.

La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, es también una estrategia que puede ser clave en la gestión de los recursos humanos, pues las acciones sociales que la empresa desarrolle orientadas hacia el fortalecimiento de su entorno y hacia la generación de capacidades que distingan a la empresa, podría mejorar el desempeño de los factores de producción, dentro de los cuales se incluyen los trabajadores, por lo cual se presume que las empresas que adopten prácticas de RSE o RSC, podrían estar mejor preparadas para enfrentar los retos que se le presenten y cumplir con sus

objetivos económicos al mismo tiempo que obtienen un impacto social positivo en la comunidad que los rodea. Por lo cual una RSE enfocada en la gestión de recursos humanos, podría atraer, desarrollar y retener al capital humano necesario para que la empresa se desarrolle, además que le otorgaría a la empresa la capacidad de inducir un cambio positivo en sus socios comerciales, exigiendo una gestión responsable de su personal. Por lo cual, RSE como estrategia enfocada en la gestión del personal, puede convertirse en el factor esencial de la estrategia de un negocio.

### ***2.2.10. Agroindustria***

La agroindustria es una fusión entre los conceptos de agricultura e industria. La agricultura es una actividad importante en la economía desde la antigüedad, pues constituía el sustento de innumerables poblaciones. La Escuela Económica Francesa argumenta que la riqueza proviene de la naturaleza. (Macías y Carrión, 2007)

El nacimiento de la industria dentro de esta actividad se fue dando gracias a los excedentes en la producción, los cuales fueron resultado de mejoras como canales, pozos de irrigación, mejoramiento de herramientas y equipo agrícola. Adam Smith (1789) en su libro “La Riqueza de las Naciones” nos manifiesta que:

El trabajo anual de cada nación es el fondo que la surte originalmente de todas aquellas cosas necesarias y útiles para la vida que se consume anualmente en ella; y que consiste siempre en el producto inmediato de aquel trabajo, o en lo que con aquel producto se adquiere de las demás naciones.(p.23)

Con lo anteriormente expuesto Adam Smith hacía referencia a ciertas actividades como la agricultura, y el intercambio “trueque”, además de manifestaba que cada nación debía estar abastecida con las cosas más necesarias para satisfacer sus necesidades. Manifiesta de igual modo que la política económica de las naciones a partir del siglo XVIII ha sido el fomento de la industria tanto rústica como urbana.

Adam Smith hace una reflexión profunda sobre el origen de los sistemas económicos, destacando la existencia histórica de 4 fases de desarrollo de la humanidad: un estado rudo de cazadores, el estado de la agricultura nómada, el estado feudal y agrícola y la

interdependencia comercial. En la última fase, que llamó de libre mercado o libertad perfecta, es en la cual se darían los mecanismos de autorregulación y está conformada por salarios y asociaciones. La sociedad se estructura en tres clases sociales: los trabajadores, los terratenientes y los industriales, que funcionaban en un sistema de competencia (todo estaba regulado por la competencia), en el cual se daba la interacción entre los salarios, las rentas, los beneficios y los precios naturales. (Macías y Carrión, 2007)

La economía hasta principios del siglo XVIII era dependiente principalmente de la agricultura, la población consumía sus propias cosechas, siendo básicamente una producción de subsistencia. Con el surgimiento de centros urbanos que requerían abastecimiento constante, los artículos manufacturados empezaron a tomar importancia; los centros urbanos se convirtieron en exportadores de bienes y servicios, con lo cual se impulsó el uso de nuevas herramientas e instrumentos para cultivar la tierra.

La máquina de vapor y sus posteriores desarrollos tecnológicos permitieron pasar de la producción manufacturera al principio manual y artesanal, al uso de maquinaria en las fábricas (fabril), en renglones, como la producción de lanas y textiles, la molinería de granos y la fabricación de pieles y productos químicos. (Macías y Carrión, 2007, p.9)

Ricardo (1823) expresa que “con el progreso de la sociedad cuando se inicia el cultivo de la tierra de segundo grado de fertilidad, principia inmediatamente la renta de la tierra de la primera calidad, y la magnitud de dicha renta dependería de la diferencia en la calidad de estas dos porciones de tierra”. (Macías y Carrión, 2007)

La ciencia y la tecnología en el siglo XVIII, contribuyeron al diseño y desarrollo de estrategias que cambiaron la forma de elaboración de los productos, de tal manera que se logró el paso de una producción de bienes primarios, a una producción de bienes manufacturados y de servicios, en gran parte a partir de la mayor eficacia técnica y a la aplicación de nuevos conocimientos, donde fue trascendental una masificación de los productos mediante los nuevos procesos mecánicos. La tecnología, a pesar de permitir el avance de la producción y el aumento de la productividad, no solo presenta resultados positivos, sino también negativos; la tecnología moderna es un claro ejemplo, donde ésta desplaza un obrero (aspecto negativo) y lo somete a la máquina (deshumanización).

Aspecto negativo) para ganar más divisas, aumentar la productividad y poder competir en el mercado mundial (aspecto positivo). (Macías y Carrión, 2007, p.10)

Marx (2007) en su libro el capital vol. 2 expresa los puntos a favor y en contra de la industrialización, donde la máquina vuelve más eficaces los procesos, permitiendo la producción en masas, sin embargo se desarrolla un enfrentamiento del hombre versus la máquina, desatándose ciertos conflictos como es el caso de la primera máquina para tundir lana movida por agua que fue destruida por 100.000 hombres que estaban sin trabajo o la protesta de 500.000 obreros que hasta entonces habían vivido de escardar lana. Para los autores de la época las máquinas estaban hechas para sustituir obreros mas no para reemplazarlos, y así como se optimizaron procesos también se generaron desempleos, posteriormente se podía observar un panorama diferente donde las empresas manufactureras generaban una oportunidad de trabajo para los obreros rurales, pues no podían satisfacerse con el número relativamente bajo de obreros urbanos, abriendo nuevos campos de producción a la población rural, expulsada de la tierra al disolverse el feudalismo. Entonces la división del trabajo y la cooperación en los talleres resaltó su lado positivo al constituirse como una oportunidad de volver más productivos a los obreros empleados.

La tierra sigue siendo considerada un elemento fundamental, pues constituye una fuente de producción de alimentos, que gracias a componentes químicos tales como fertilizantes, insecticidas y otros, que permiten el mejoramiento de las semillas, la protección de planta, los frutos y mejoras nutricionales, ha permitido una mayor rotación de cultivos, lo cual se convierte en una ventaja competitiva en el mercado. A mediados del siglo XIX, el auge económico se debió a la ampliación de los mercados gracias a las nuevas redes de ferrocarriles y en la industria y la agricultura a las escalas muchos mayores de la máquina de vapor. Pero, a pesar que existía una comprensión y entendimiento de los procesos productivos por parte de los teóricos de la economía en su región de origen (zona templada con estaciones, incluyendo el otoño y el invierno) y un entendimiento de la necesidad de establecer una coordinación entre las actividades productivas de carácter estacional de materias primas de origen agropecuario y un consumo permanente; estos autores no desarrollaron en la literatura económica el término agroindustria, que hoy conocemos. (Macías y Carrión, 2007)

## **2.2.11. La responsabilidad social empresarial y el clima laboral**

### **2.2.11.1 Concepto del Clima Laboral**

Herrera (2014) en su tesis: “El clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Aviación civil” conceptualiza el clima organizacional como una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que por lo tanto, influye en su comportamiento. Herrera relaciona clima laboral con lo motivacional.

Para Rubio (como cita Herrera, 2014) el clima laboral es un conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral, las variables pueden ser objetivadas y matematizadas, pero la percepción es una ecuación personal de características cien por ciento subjetivas.

Por lo anterior se puede inferir que el clima laboral son aquellas características o condiciones de una empresa concernientes al trabajo, dichas características son percibidas por las personas que laboran en la empresa u organización e influyen directamente en su comportamiento y desempeño.

### **2.2.11.2. Aspectos fundamentales de la RSE en el clima laboral**

El tema de la Responsabilidad Social empresarial ya ha sido tratado en los capítulos anteriores, ahora lo que se quiere o se pretende establecer es una relación entre este y el tema laboral, cuáles son las repercusiones o efectos que tiene esta práctica en el comportamiento de los trabajadores.

Tal y como lo manifiestan Baltera y Díaz (2005), la RSE surgió por la creciente integración económica que puso en evidencia el contraste de los salarios, costos laborales y la necesidad de avanzar hacia la justicia social, por lo cual las organizaciones involucradas en materia laboral reaccionaron planteando la necesidad de impulsar relaciones comerciales equitativas y solidarias y una ciudadanía mundial de las empresas que fomente prácticas con efectividad de los valores y principios laborales universalmente convenidos, a esta iniciativa se suman la OMC y posteriormente empresas multinacionales que dado su poder económico son las principales en establecer los principios y valores de la RSE.



Baltera y Díaz mencionan que diversos estudios demuestran la llamada “hipótesis del buen management” la cual consiste en que “si tratas bien a tus empleados, ellos trabajan mejor; si das buen trato a tus clientes, ellos se quedan contigo”. La experiencia, principalmente internacional, avala el hecho de que la conducción socialmente responsable construye fidelidad, enriquece la imagen corporativa y contribuye a la rentabilidad corporativa a largo plazo. En suma, constituye un imperativo comercial importante y las empresas líderes pueden hacer de este tema una ventaja comparativa.

Tanto hipótesis como experiencias de empresas a nivel mundial demuestran que para el buen y adecuado funcionamiento de la empresa debe existir cierto grado de relación o pertenencia por parte de los trabajadores que la conforman, identificándose con las normas, objetivos, metas y proyectos, por lo cual se vuelve de suma importancia establecer una relación laboral constructiva, equitativa, perdurable y funcional al progreso de la empresa y su competitividad.

Las empresas deben empezar a evaluar y reconocer la importancia de una buena relación entre ellos y su personal, pues en estos tiempos en los que el consumidor exige la RSE como condición para negociar, el ignorar el reconocimiento y derechos de los trabajadores, el trato justo, la comunicación transparente, el desarrollo de confianza y el respeto mutuo, puede significar una barrera de ingreso a los mercados.

López Guízar (2007) afirma que la RSE es considerada como uno de los principios esenciales de lo que se ha denominado en términos empresariales “la nueva cultura de empresa”, se puede definir el “código de conducta” en el ámbito laboral como la declaración expresa, libre de los principios que inspiran el comportamiento de una empresa, en lo que concierne a las condiciones de vida y de trabajo de sus trabajadores y el clima laboral. La importancia de los códigos de conducta y las buenas prácticas laborales han ido creciendo a lo largo de los últimos años, se trata de una tendencia que se mantiene y que tiende a observarse en todo el mundo, involucrando no solo a las empresas multinacionales, sino también a sectores económicos específicos y a la pequeña y mediana empresa, ya sea por iniciativa propia o por presiones exteriores. (pp. 304-305)

Por lo antes expuesto los códigos de conducta y las buenas prácticas laborales han adquirido gran importancia en el mercado, pues se ha comprobado su gran influencia en la productividad y competitividad, además de que los consumidores han tomado conciencia sobre ello, y ahora la RSE constituye una de sus principales exigencias. Países desarrollados como el Reino Unido, España y Estados Unidos, son ejemplo y muestra pues la RSE en estos países ya es fundamental y representa la necesidad de privilegiar al factor humano dentro de cualquier empresa u organización laboral, pues de existir una relación laboral optima, se puede asumir que coexiste una mejor calidad de vida de los trabajadores y sus familias, propiciando del mismo modo un mejor clima laboral, mejores resultados y logro de metas por parte de la empresa.

Según López Guízar, los resultados que obtendría la Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral, la productividad y la competitividad, son:

- Mantiene el prestigio de su organización y crea una imagen positiva al ofrecer productos de calidad con responsabilidad social.
- Propicia una mejora de condiciones de trabajo y mantiene un adecuado clima laboral.
- Se dispone de un espacio de comunicación permanente entre los integrantes de su organización para lograr mejores relaciones laborales y mejor calidad de vida.
- Reduce enfermedades y accidentes de trabajo que permiten optimizar los costos de la empresa.
- Disminuye conflictos laborales eliminando costos futuros derivados de su solución.
- Fortalece e incrementa las perspectivas de sus organización ante el incremento de la productividad,
- Contribuye a mejorar la competitividad ante la agresividad de mercados globalizados actuales.

Vives y Peinado (Edit.) (2011) en su libro la Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina, tras su exhaustiva recopilación de información sobre RSE, en cuanto a conocimiento y la realidad de las empresas, dijeron a modo de conclusiones los siguientes comentarios:

Una buena relación con los públicos de interés es claramente una buena gestión de riesgos y una forma diferente de ver al mercado del futuro. Pero más interesante aún es ver cómo algunas empresas son capaces de reconocer tendencias de mercado a partir del diálogo con actores no tradicionales, como ambientalistas, activistas sociales, emprendedores sociales o vecinos. Es el caso de The Body Shop, Patagonia, Whole Foods, Natura Cosméticos, que han logrado ser pioneros en desarrollar negocios que se benefician de su consistencia con los nuevos valores de la sociedad, como la preocupación por la protección del entorno natural, el trabajo digno y el respeto por culturas diversas. No solo construyen negocios viables, sino que encuentran ventajas competitivas en el mercado al ofrecer a sus clientes productos que son consistentes con sus preocupaciones.

Es interesante recordar también a los llamados “inversionistas responsables”, agentes de capital que invierten su dinero en empresas con valores coherentes con los principios de los inversionistas, tales como Sustainable Assett Management (SAM), de Suiza. Buscan en general una visión empresarial que contemple la sostenibilidad del negocio y del entorno social y natural en el mediano plazo, y utilizan información financiera y no financiera para tomar sus decisiones de inversión.

Obviamente, una sola variable no construye un negocio exitoso. Una empresa que no entregue productos de calidad, en tiempo, con precios y costos competitivos, no logrará éxito financiero aún si tiene el mejor diálogo social. Pero las empresas que son capaces de trabajar con actores muy diversos pueden descubrir nuevas fuentes de innovación e incluso de control de procesos y riesgos. Una buena comprensión de las tendencias sociales y una genuina preocupación por construir un mundo mejor pueden ser fuente de negocios con una mejor lectura de futuro.

La relación con las partes interesadas es la aplicación de una característica esencialmente humana. Escuchar, dialogar y buscar juntos la resolución de desafíos que suelen afectar intereses de distintos actores del sistema social. Es un tema del presente que determina como construimos la sociedad futura. Las empresas con sus gerentes y las partes interesadas con sus dirigentes serán actores de esa sociedad del mañana. Los roles que ellos tendrán y la capacidad de diálogo que tendrán para articular intereses los estamos construyendo en nuestros días. La denuncia es necesaria pero más necesarias

son las experiencias de colaboración que nos enseñan a construir un mundo mejor. (p.303)

Del Castillo (2008), con su libro Responsabilidad social y buen clima laboral: una fórmula ganadora, demuestran que estos casos de éxito no solo pueden darse en países desarrollados sino también en países en vías de desarrollo como el nuestro, algunos de los casos destacables son Backus, Kimberly Clark, Marriott, Profuturo AFP, entre otros, en los cuales se muestra que el éxito de las mismas se debe principalmente a los recursos humanos de los que disponen y forman parte de ellos, sin ese capital humano, sin ese talento bien explotado y encaminado, los resultados actuales no serían posibles.

Las organizaciones tal y como lo manifiesta Del Castillo, están tomando conciencia sobre lo importante del conocimiento de los recursos humanos de los que disponen y sus capacidades, para transformarlas en elementos potenciales y controlables mediante los cuales sean capaces de lograr sus metas trazadas.

Del Castillo manifiesta que no solo es necesario identificar y reconocer la importancia de los recursos humanos como capital de la empresa, un capital humano, sino también es necesario establecer una gestión adecuada de los mismos, estableciendo cuáles son las capacidades distintivas de cada trabajador, además dejarle en claro cuál es el rol que cumple en la empresa y que tan importante es este para el cumplimiento de las metas de la empresa; la empresa debe viabilizar y armonizar los intereses de los stakeholders, la gestión de personas influye de manera directa en el clima laboral y los resultados del trabajo de cada empleado.

### **2.3 Definición conceptual de términos**

Siendo la variable en estudio, el Impacto del Clima Laboral como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Empresas Agroexportadoras, para su construcción conceptual, se ha partido de definir los términos que la conforman. Así

**Clima Laboral**, es un conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas, del lugar donde desarrollan su actividad laboral (Herrera, 2014)

**Responsabilidad Social Empresarial**, es la responsabilidad de una organización ante los impactos de sus decisiones y actividades, en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente, que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, que toma en consideración las expectativas de las partes interesadas (Argandoña, 2012).

**Empresa Agroexportadora**, es toda aquella empresa que utiliza capital, tecnología, investigación, prácticas agrícolas y sistemas eficientes de control de calidad para ofrecer sus productos en mercados extranjeros (Matute et al, 2008).

## 2.4 Definición conceptual de la variable de estudio

Explicados conceptualmente los términos que conforman la variable en estudio: **Impacto del Clima Laboral como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Empresas Agroexportadoras**, su conceptualización, en la presente investigación, se traduce en:

*“Consecuencias positivas o negativas en el clima laboral de las empresas agroexportadoras que ponen en práctica la Responsabilidad Social empresarial (RSE)”*.

Las características mencionadas en el párrafo anterior pueden observarse en: autoevaluación en el logro de RSE, beneficios obtenidos con la aplicación de RSE, proyecciones respecto a RSE y factores por los cuales algunas de las empresas no aplican RSE.

Los beneficios obtenidos con la aplicación de RSE ya fueron antes mencionados, en cuanto a los factores por los cuales algunas de las empresas no aplican RSE, pueden indicarse:

- *Factor – Presupuesto*: Mayen (2013) considera que las acciones de RSE deben llevarse a cabo proporcionalmente con respecto al presupuesto, de tal forma que sean sostenibles a largo plazo, comenzando por las acciones de bajos recursos, pero que generen alto impacto; Mayen concuerda con Altuna (2013) pues este

último niega que la situación económica de la empresa sea un factor decisivo en la aplicación de prácticas de RSE.

- *Factor – Políticas internas:* Otro de los factores que limitan o impiden la aplicación de RSE son las políticas internas determinadas por la directiva de la empresa que no consideran la RSE dentro de su plan estratégico.
- *Factor – Desconocimiento:* En muchos de los casos las empresas desconocen no solo la importancia sino incluso el significado de Responsabilidad Social empresarial, y con ello pierden la oportunidad de favorecerse con los beneficios que su aplicación aporta a la empresa.
- *Factor – Perspectiva errónea:* Las empresas consideran la aplicación de RSE como gasto, no como inversión o como lo dice Martínez Villavicencio (2015) , no ven la RSE como una puerta para la obtención de otras certificaciones y a su vez aceptación de clientes cada vez más exigentes.

## 2.5 Sistema de Hipótesis

Las investigaciones de carácter cualitativo como la nuestra, obtienen un papel distinto al que tienen las investigaciones cuantitativas. Por lo cual las hipótesis no son dadas antes de iniciada la recolección de datos (Hernández, 2010). Aun así para los investigadores fue necesario tener la siguiente hipótesis como referencia o punto de partida:

La puesta en marcha de acciones de RSE enfocadas en la motivación del trabajador, la promoción del valor de la solidaridad en grupo y la satisfacción del trabajador en el desarrollo de las actividades, contribuyen a un buen clima laboral.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación desarrollada según la clasificación dada por Bernal (2010), es la explicativa o causal, pues se pretende saber cuáles son los factores o causas que motivan a las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo a poner en práctica acciones de RSE, evaluando también si dicha práctica trae consigo beneficios en el clima laboral de la empresa.

El enfoque dado a la investigación, según Hernández (2010), es cualitativo pues se ha pretendido comprender, esquematizar y describir, más que cuantificar o precisar las causas de que las empresas agroexportadoras del departamento de Lambayeque apliquen o no acciones de RSE y conocer si las empresas que ponen en práctica las acciones de RSE tienen como resultado un buen clima laboral. En esta investigación se ha tratado de dar relevancia a la perspectiva de los participantes involucrados en la muestra, para un mejor entendimiento del fenómeno en contexto.

#### 3.2 Población y Muestra

##### 3.2.1. Población

La población es el conjunto de individuos que hemos investigado. Estos individuos fueron instituciones, empresas agroexportadoras y personas, personal que en ellas laboran.

Para nuestra investigación, se optó por dividir el proceso de elección de la muestra en tres pasos: el primero mostró que la población son todas las empresas del sector agrícola de la provincia de Chiclayo que exportan sus productos y que tuvieran un establecimiento (sucursal, domicilio fiscal, Pr. S Productiva, etc) en este territorio.

**Tabla 1**

**Población de nuestra investigación (primer filtro)**

RUC	EMPRESA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO
20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	Agencias(2), depósitos(1), Pr. S productiva.

<b>20461642706</b>	AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.C.	Depósito /Jayanca
<b>20395379233</b>	PRONATUR E.I.R.L.	Pr. S Productiva /Motupe
<b>20297939131</b>	COMPLEJO AGROINDUSTRIAL BETA S.A.	Pr. S Productiva (2) /Jayanca Pr. S Productiva (1) /Olmos
<b>20477793674</b>	QUICORNAC S.A.C.	Domicilio Fiscal
<b>20480118023</b>	TROPICAL FARM S.A.C.	Depósito /Motupe
<b>20480636164</b>	SERVICIOS PROCESADORA PERU S.A.C.	Depósito/ Túcume
<b>20538970370</b>	NEGOCIACION AGRICOLA YOTITA SA	Pr. S Productiva /Pitipo
<b>20479908827</b>	AGRICOLA MGR E.I.R.L.	Domicilio Fiscal Pr. S Productiva /Motupe
<b>20526461542</b>	AGROSUR EL MILAGRO S.A.C.	Pr. S Productiva /Olmos
<b>20550858461</b>	PLANTACIONES DEL SOL S.A.C	Pr. S Productivas /Motupe (4) Olmos(2)
<b>20546150519</b>	GANDUFRESH S.A.C.	Depósito/ Jayanca
<b>20117751954</b>	PROCESADORA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Depósito / Túcume
<b>20104420282</b>	AGROINDUSTRIAS AIB S.A	Pr. S Productiva /Motupe Depósito /Jayanca, Motupe
<b>20103272964</b>	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A	Depósito / Lambayeque
<b>20504922490</b>	CAPSICUM ANDINO S.A.C.	Pr. S Productiva (2) Olmos Pr. S Productiva (2) Motupe Pr. S Productiva (1) Ferreñafe
<b>20394897249</b>	FRUTOS TROPICALES DEL NORTE SA	Sucursal, depósito, Pr. S Poductiva (Motupe)
<b>20504004415</b>	GANDULES INC SAC	Pr. S Productiva (Jayanca)
<b>20480325088</b>	FRUTOS TONGORRAPE SOCIEDAD ANONIMA	Pr. S Productiva /Motupe
<b>20480319860</b>	V & F SAC	Domicilio Fiscal
<b>20537677962</b>	AGRICOLA BGS S.A.C.	Pr. S Productiva /Jayanca
<b>20546500609</b>	AGROLOGISTICA S.A.C.	Pr. S Productiva /Motupe
<b>20492376931</b>	AGRICOLA JOSE JUAN S.A.C.	Oficina Administrativa /Motupe
<b>20224133929</b>	INTIPA FOODS S.A.C.	Sucursal y Pr. S Poductiva (Jayanca)
<b>20479735892</b>	ALPES CHICLAYO SAC	Domicilio Fiscal (Pacora)
<b>20504065121</b>	VINCULOS AGRICOLAS E.I.R.L.	Pr. S Productiva (2)
<b>20224524367</b>	NOR CAFE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Domicilio fiscal
<b>20479622699</b>	ASOCIACION DE PRODUCTORES DE CAFETALEROS JUAN MARCO EL PALTO (A.P.C.J.U.M.A.R.P.)	Domicilio fiscal
<b>20511859868</b>	DIROSE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Pr. S Productiva
<b>20437779989</b>	CENTRAL DE CAFETALEROS DEL NOR ORIENTE	Domicilio fiscal



20480365543	CAFE EL BOSQUE S.R.L.	Sucursal
20487900622	GRAINS DEL VALLE E.I.R.L.	Domicilio fiscal
20487773094	FCE EXPORT FRUIT S.A.C	Domicilio fiscal
20487817482	CIUM EXPORT S.A.C.	Domicilio fiscal
20479950513	TOSTANOR S.A.C.	Domicilio fiscal
20539086082	CABALLERO CARMELO IMPEXP EIRL	Sucursal
20100166578	AGRIBRANDS PURINA PERU S.A.	Sucursal
20136036778	PROCESADORA FRUTICOLA S.A.	Domicilio fiscal
20103564159	CONSERVAS Y ALIMENTOS S.A.	Domicilio fiscal
20554413910	AGRICOLA DOÑA PAULA S.A.C.	Pr. S Productiva
20561287270	PERUVIAN EXPORT BUSINESS S.A.C.	Domicilio fiscal
20600201981	LOMAS DEL MAR EXPORT S.A.C	Domicilio fiscal
20561375136	AGROEXPORTADORA SANTA BEATRIZ S.A.C	Domicilio fiscal
20479379735	ALIMENTOS AGRICOLAS Y LACTEOS SAC	Domicilio fiscal / Pr. S Productiva
20484051691	PRO AJI EIRL	Depósito
20480274157	FOOD EXPORT NORTE SAC	Domicilio fiscal
20480222432	EXPORTACIONES E IMPORTACIONES FIORELA EIRL	Domicilio fiscal
20103342091	SAN ROQUE S.A.	Domicilio fiscal

**Fuente: Infotrade (2014)**

**Elaboración: propia**

De acuerdo a Infotrade- promperú (2014), el total de empresas exportadoras del sector agrícola en el Departamento de Lambayeque, son 47.

Como segundo paso tenemos que de las mismas empresas del cuadro anterior, hemos filtrado para conseguir las empresas que se encuentran en la provincia de Chiclayo siguiendo los mismos ítems de selección anteriormente mencionados. Como resultado obtuvimos el siguiente cuadro:

**Tabla 2:**

**Población de nuestra investigación (segundo filtro)**

RUC	EMPRESA	TIPO DE ESTABLECIMIENTO
20131495006	PERALES HUANCARUNA S.A.C.	Agencias(2), depósitos(1), Pr. S productiva.
20504065121	VINCULOS AGRICOLAS E.I.R.L.	Pr. S Productiva (2)

<b>20117751954</b>	PROCESADORA PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Pr. S Productiva
<b>20103272964</b>	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A	Oficina , depósitos (2)
<b>20504004415</b>	GANDULES INC SAC	Sucursal, Pr. S Productiva
<b>20224524367</b>	NOR CAFE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Domicilio fiscal
<b>20479622699</b>	ASOCIACION DE PRODUCTORES DE CAFETALEROS JUAN MARCO EL PALTO (A.P.C.J.U.M.A.R.P.)	Domicilio fiscal
<b>20511859868</b>	DIROSE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Pr. S Productiva
<b>20437779989</b>	CENTRAL DE CAFETALEROS DEL NOR ORIENTE	Domicilio fiscal
<b>20480365543</b>	CAFE EL BOSQUE S.R.L.	Sucursal
<b>20487900622</b>	GRAINS DEL VALLE E.I.R.L.	Domicilio fiscal
<b>20487773094</b>	FCE EXPORT FRUIT S.A.C	Domicilio fiscal
<b>20546500609</b>	AGROLOGISTICA S.A.C.	Domicilio fiscal
<b>20487817482</b>	CIUM EXPORT S.A.C.	Domicilio fiscal
<b>20479950513</b>	TOSTANOR S.A.C.	Domicilio fiscal
<b>20539086082</b>	CABALLERO CARMELO IMPEXP EIRL	Sucursal
<b>20100166578</b>	AGRIBRANDS PURINA PERU S.A.	Sucursal
<b>20480118023</b>	TROPICAL FARM S.A.C.	Domicilio fiscal
<b>20136036778</b>	PROCESADORA FRUTICOLA S.A.	Domicilio fiscal
<b>20480636164</b>	SERVICIOS PROCESADORA PERU S.A.C.	Domicilio fiscal
<b>20103564159</b>	CONSERVAS Y ALIMENTOS S.A.	Domicilio fiscal
<b>20538970370</b>	NEGOCIACION AGRICOLA YOTITA SA	Domicilio fiscal
<b>20554413910</b>	AGRICOLA DOÑA PAULA S.A.C.	Pr. S Productiva
<b>20561287270</b>	PERUVIAN EXPORT BUSINESS S.A.C.	Domicilio fiscal
<b>20600201981</b>	LOMAS DEL MAR EXPORT S.A.C	Domicilio fiscal
<b>20561375136</b>	AGROEXPORTADORA SANTA BEATRIZ S.A.C	Domicilio fiscal
<b>20550858461</b>	PLANTACIONES DEL SOL S.A.C	Domicilio fiscal
<b>20479379735</b>	ALIMENTOS AGRICOLAS Y LACTEOS SAC	Domicilio fiscal / Pr. S Productiva
<b>20484051691</b>	PRO AJI EIRL	Depósito
<b>20480274157</b>	FOOD EXPORT NORTE SAC	Domicilio fiscal
<b>20480222432</b>	EXPORTACIONES E IMPORTACIONES FIORELA EIRL	Domicilio fiscal
<b>20103342091</b>	SAN ROQUE S.A.	Sucursales

**Fuente: Infotrade (2014)**

**Elaboración: propia**

De acuerdo a Infotrade- promperú (2014), el total de empresas exportadoras del sector agrícola con en la provincia de Chiclayo son 3.

### 3.2.2. Muestra

Como tercer y último paso se seleccionó la muestra. Para la selección de nuestra muestra se utilizó el método no probabilístico intencional, propio de una investigación cualitativa. El método no probabilístico intencional es el mejor tipo de muestreo no probabilístico, puesto que se basa en la experiencia con la población. Vara, (2010). En nuestro caso, la muestra que estudiaremos cuenta con las siguientes características:

- Empresas exportadoras de productos agrícolas que tengan domicilio fiscal o algún establecimiento anexo (sucursal, depósito, etc.) en la provincia de Chiclayo.
- Que figure como habido en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).
- Que tenga algún tipo de información de contacto (dirección, número de teléfono, e-mail, website) siempre y cuando sea de la provincia de Chiclayo o del Departamento de Lambayeque.
- Ventas menores a S/. 900 000
- Tres años como mínimo en el mercado.

De acuerdo a Infotrade (2014) obtuvimos las siguientes empresas:

**Tabla 3**

#### **Muestra de nuestra investigación**

<b>RUC</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>TIPO DE ESTABLECIMIENTO</b>
20224524367	NOR CAFE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	Domicilio fiscal
20479622699	ASOCIACION DE PRODUCTORES DE CAFETALEROS JUAN MARCO EL PALTO (A.P.C.J.U.M.A.R.P.)	Domicilio fiscal
20437779989	CENTRAL DE CAFETALEROS DEL NOR ORIENTE	Domicilio fiscal
20480365543	CAFE EL BOSQUE S.R.L.	Sucursal

20479950513	TOSTANOR S.A.C.	Domicilio fiscal
20479379735	ALIMENTOS AGRICOLAS Y LACTEOS SAC	Domicilio fiscal / Pr. S Productiva
20484051691	PRO AJI EIRL	Depósito
20480274157	FOOD EXPORT NORTE SAC	Domicilio fiscal
20480222432	EXPORTACIONES E IMPORTACIONES FIORELA EIRL	Domicilio fiscal
20103342091	SAN ROQUE S.A.	Sucursales
20561108529	CENTRAL DE PRODUCTORES ECOLÓGICOS SOLIDARIOS POR EL AGRO	Domicilio fiscal / Pr. S productiva

**Fuente: Infotrade (2014)**

**Elaboración: propia**

De acuerdo a Infotrade- Promperú (2014) el total de empresas agroexportadoras en la provincia de Chiclayo que cumplen con los criterios de inclusión anteriormente mencionado, son 10.

### **3.3 Técnicas, instrumento y procedimientos para la recolección de datos.**

#### **3.3.1. Técnica**

Para efectos de la recolección de la información requerida la técnica utilizada fue la cuestionario, caracterizado por contener preguntas específicas, establecidas por el investigador, y que obtener una respuesta objetiva y directa del sujeto de estudio.

#### **3.3.2. Instrumento**

Por la naturaleza y objetivos de la investigación, el instrumento que se eligió y permitió recolectar la información fue la encuesta.

#### **3.3.2. Procedimiento**

El procedimiento que se siguió para la recolecta de la información es el que sigue:

1. Se contactó, con un representante de la empresa agroexportadora, vía telefónica, explicándole el propósito del estudio y acordando una reunión con él para los fines establecidos.

2. En la fecha acordada, se le entregó y dio lectura al formato de “Consentimiento informado” (Anexo N° 02) y se le entregó la “Matriz de Consistencia de la investigación” (Anexo N° 03) aclarándose su participación en el estudio.
3. Se procedió a realizar la entrevista, aplicando la “Guía de entrevista semi estructurada” (Anexo N° 01), elaborada para tal fin.
4. Se grabó la entrevista sólo en los casos en que el informante dio su consentimiento.

### **3.4 Técnica para el procesamiento y análisis de los datos**

La información recolectada, previamente grabada, fue textualizada; luego se procedió a la clasificación de los textos en las categorías o dimensiones de la variable, de acuerdo a las preguntas formuladas, utilizándose para tal fin las “Matrices de Análisis y Categorización de la información”.

Posteriormente se analizó e interpretó la información y se cuantificaron los resultados, procesándose a través de la herramienta informática Microsoft Excel V2010, lo cual facilitó la presentación de los resultados en tablas y gráficos dinámicos.

Finalmente se compararon los resultados con los antecedentes de las investigaciones relacionadas y se discutieron a la luz de la literatura existente en el Marco Teórico Conceptual, lo cual permitió dar la validación correspondiente a la hipótesis planteada.

### **3.5 Aspectos éticos**

De acuerdo con los principios establecidos por la Universidad y a la naturaleza de la investigación, los aspectos éticos considerados en el presente trabajo de investigación fueron los siguientes: Manejo ético de fuentes de consulta, claridad en los objetivos de la investigación, transparencia de los datos obtenidos, confidencialidad y profundidad en el desarrollo del tema (Torres, 2009 citado por Osorio T., 2013)

***Manejo ético de fuentes de consulta:*** Considerando que el uso adecuado de la bibliografía es fundamental ya que ayuda a sustentar nuestra postura y probar una hipótesis, asimismo hace verificable y transparente la crítica. Este principio constituye una manifestación de respeto y valoración de la propiedad del investigador o autor, evitando el plagio. Por ello en esta investigación se hizo uso de fichas bibliográficas

con datos completos de todas las fuentes consultadas, haciéndose referencia a las citas textuales y no textuales, permitiendo diferenciar claramente las aportaciones de otros, de las propias; asimismo se han interpretado los textos sin modificarlos, respetándose el principio de derechos de autor.

***Claridad en los objetivos de la investigación:*** La formulación de objetivos implica dar solución a un problema planteado a través de una serie de pasos, en donde se indica el qué y el para qué, por lo tanto, deben ser congruentes con el problema de investigación. Este principio se ha hecho evidente cuando los autores hemos plasmado los objetivos desde el principio, dándolos a conocer antes de la entrada en el campo de investigación y cuidando de no manipular los objetivos de acuerdo a nuestra conveniencia personal.

***Transparencia de los datos obtenidos:*** La información recabada, se expresa sin omisiones, invenciones o falacias, plasmándose en el informe de investigación tal como se ha obtenido. En el presente estudio, se ha cuidado de que las interpretaciones personales no se confundan con los hechos, determinándose los límites de la investigación y no manipulando los alcances de la misma.

***Confidencialidad:*** En el estudio se ha respetado el derecho que tienen los sujetos de la investigación a escoger si quieren o no ser identificados. Esto es lo que se conoce como respeto a la privacidad. En este caso, los informantes no tuvieron inconvenientes de que sus empresas fueran identificadas al presentarse los resultados, siempre y cuando la divulgación de la información se realice con carácter eminentemente científico, cuidado que se ha tenido en la investigación.

***Profundidad en el desarrollo del tema.*** Se ha consultado con exhaustividad literatura relacionada con el objeto de la investigación, delimitándose la misma. Esto ha permitido a los investigadores el dominio de la temática que se aborda que permitió discutir los resultados a la luz de la literatura especializada y los antecedentes de estudio encontrados.

### 3.6 Criterios de cientificidad

Los criterios científicos sobre los cuales se sustenta nuestro trabajo de investigación son los siguientes:

**Credibilidad:** Toda la información presentada se respalda en la confianza y el manejo del conocimiento con el propósito de sustentar la información obtenida.

**Objetividad:** Se presentan y explican los datos y hechos tal como se muestran en la realidad sin alteración alguna.

**Juicio crítico:** Toda información y material presentado, antes de ser ingresado a nuestro trabajo de investigación ha sido revisado, analizado y sometido a la crítica respectiva.

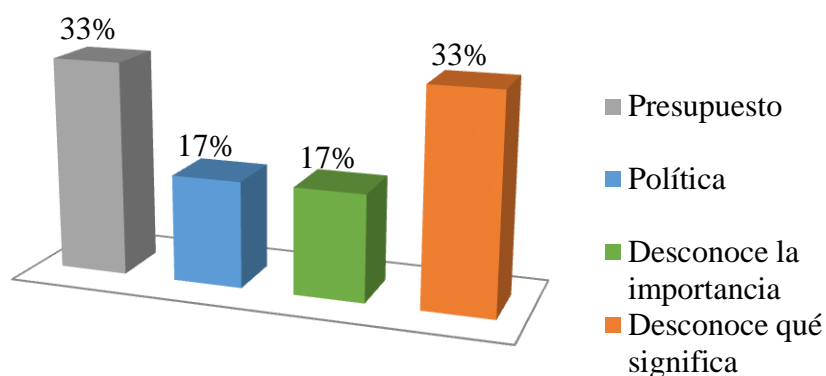
**Validez:** Esta investigación se ha ajustado principalmente a todo lo que es correcto o eficaz en el campo de la investigación con la finalidad de que los datos tengan lógica y orden.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACION DE RESULTADOS DE RSE Y EL CLIMA LABORAL DE LAS EMPRESAS ENTREVISTADAS Y SU ANÁLISIS

#### 5.1 RESULTADOS

##### 5.1.1 Identificación de los factores que motivan la ausencia de RSE en las empresas agroexportadoras



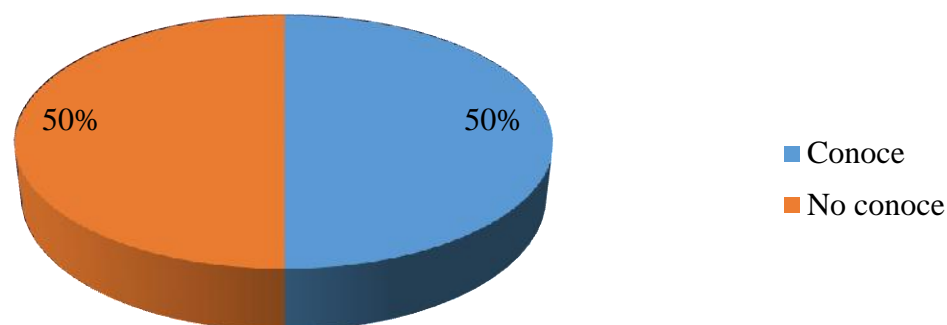
**Figura 1. Motivos por los cuales no se aplica RSE**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

El 33% de las empresas encuestadas señala que no aplica RSE debido a falta de presupuesto, el 17% de la muestra encuestada, señala que la no aplicación de RSE en su ámbito laboral, se debe a políticas internas, además el 17% de la muestra desconoce la importancia de la RSE, y el 33% de ellas desconoce el significado de la misma.

##### 5.1.2 Identificación de los factores que motivan la aplicación de RSE en las empresas agroexportadoras

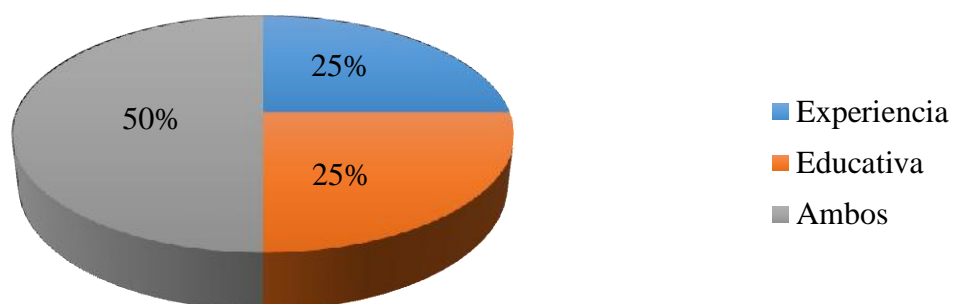




**Figura 2. Conocimiento sobre RSE**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

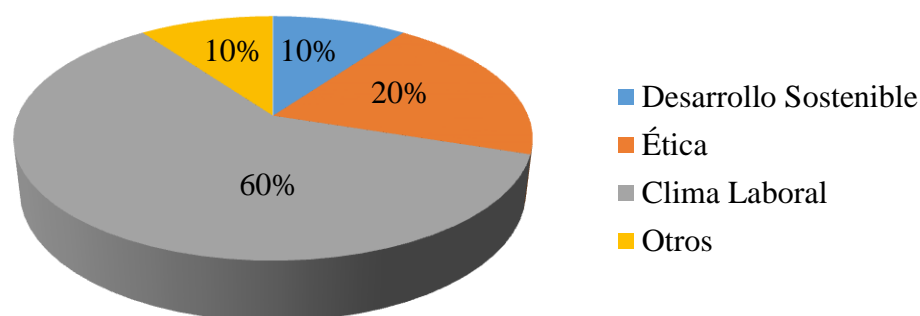
En la entrevista realizada a los representantes de la empresa y trabajadores, se les cuestionó sobre el significado y la importancia de la RSE, de los cuáles el 50% conocía dicha información y el otro 50% no lo hacía.



**Figura 3. Fuentes de conocimiento sobre RSE**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

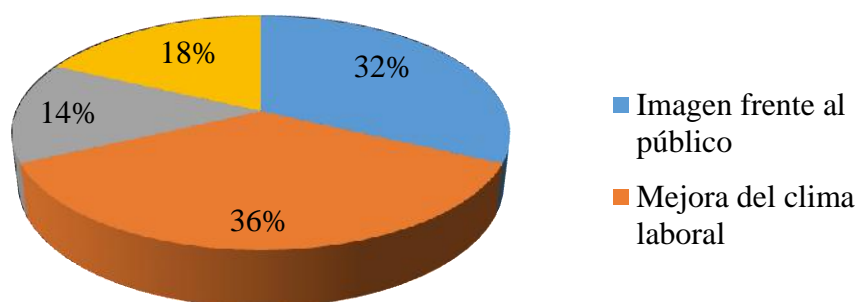
Del personal entrevistado sobre el significado e importancia de las prácticas de RSE, el 25% obtuvo sus conocimientos mediante la experiencia en trabajos anteriores y el trabajo realizado en el presente, el otro 25% obtuvo la información de forma educativa, es decir, mediante charlas, web, revistas, videos, entre otros. El 50% restante obtuvo los conocimientos por ambas formas, la experiencia y la educativa.



**Figura 4. Fundamentos de la RSE**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

De los representantes entrevistados que conocen los conceptos básicos en lo que se fundamenta la RSE, el 60% considera que el clima laboral es el más importante, seguido de la ética (20%), el desarrollo sostenible (10%) y otros (10%)

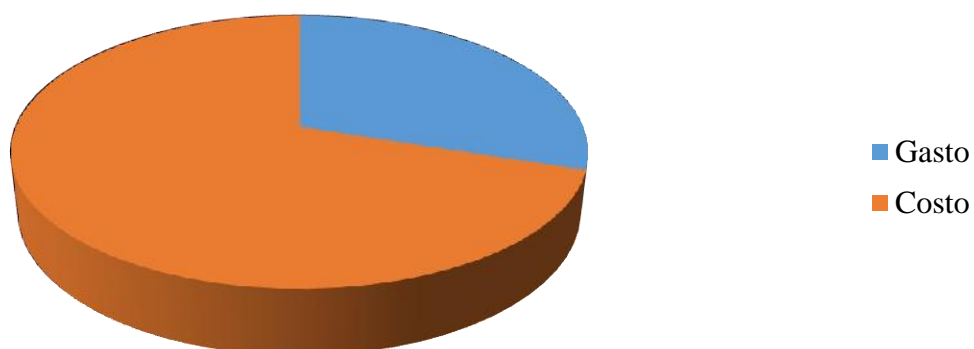


**Figura 5. Motivación de la aplicación de prácticas de RSE en la empresa**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

El 32% de los encuestados, consideran que una de las principales motivaciones para ejercer la RSE, es mejorar la imagen frente al público consumidor, esto es manifestado tanto por los representantes como por los trabajadores quienes han sido informados sobre ello; el 36% de los trabajadores, afirma que el factor más importante es la mejora del clima laboral, pues los representantes indican que la presión de los sindicatos y comités de trabajadores se ve disminuido o, de cierta forma controlada; mientras que los mismos trabajadores manifiestan mejores condiciones laborales. El 14% identifica como factor, el acceso a certificaciones

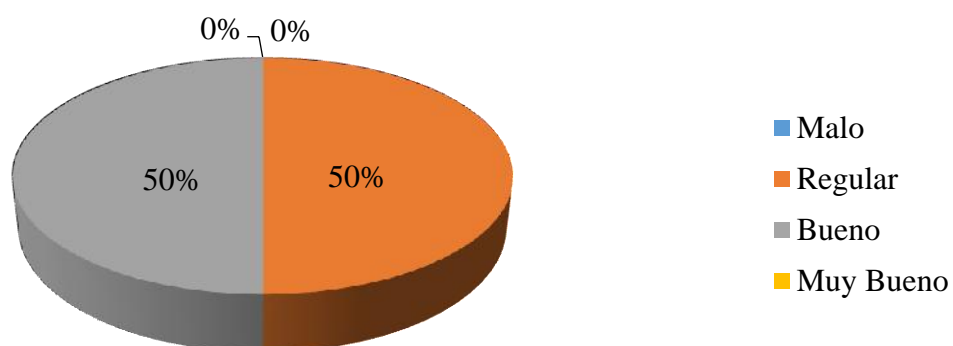
que permitan mejorar el estatus de la empresa; mientras que en contraste y de manera preocupante se obtuvo que el 36 % de los colaboradores encuestados desconocen el factor que motivaría la aplicación de RSE.



**Figura 6. Perspectiva de la RSE como costo o gasto**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

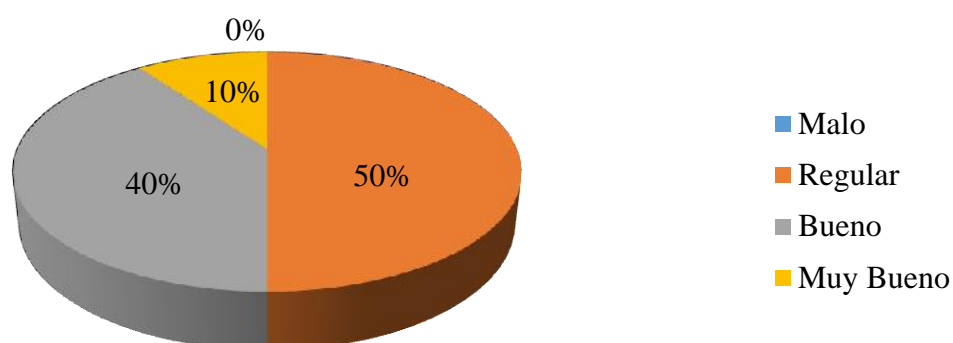
El 30% de los representantes de las empresas agroexportadoras, que conocen y el significado e importancia de la RSE, manifestaron que consideran la RSE como gasto, pues mejorar sus condiciones laborales y sociales, además de la obtención de certificaciones no garantizaba la retribución en ganancias de la inversión que el proceso suponía, mientras que el 70% la considera como un costo o inversión, pues si comprende la importancia de la RSE y todo lo que representa.



**Figura 7. Autoevaluación en el logro de RSE**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

En la aplicación de RSE, es necesario también el monitoreo y la autoevaluación de la aplicación y logros de la misma, con lo cual se obtuvo que el 50% de las empresas se autoevalúa con un logro regular y el otro 50% con un logro bueno.

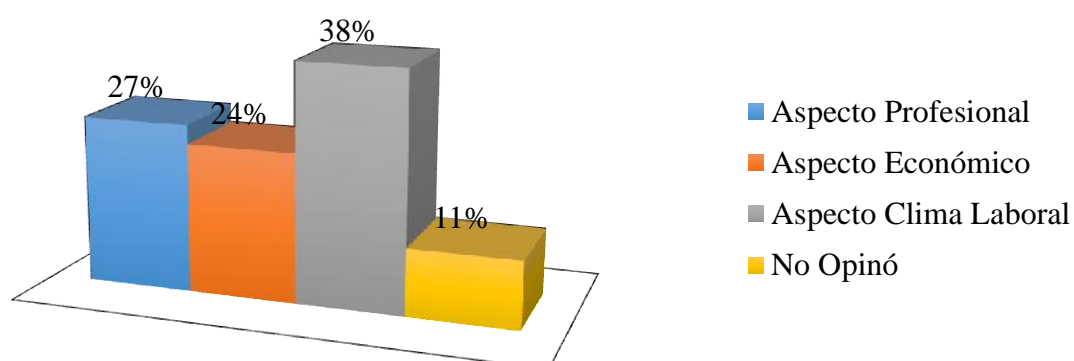


**Figura 8. Reacción del consumidor ante el servicio brindado**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

Se les cuestionó a los representantes de la empresa su perspectiva respecto a la reacción de los consumidores ante el servicio brindado, posterior a la implementación de las prácticas de RSE, ante lo cual respondieron que el 10% de sus consumidores se habían visto muy satisfechos ante este cambio, el 40% tuvo una buena reacción y el 50% se vieron satisfechos de manera regular. Esta perspectiva se obtiene por índices como: el aumento en sus ventas, las buenas relaciones comerciales y las observaciones directas de los clientes hacia ellos.

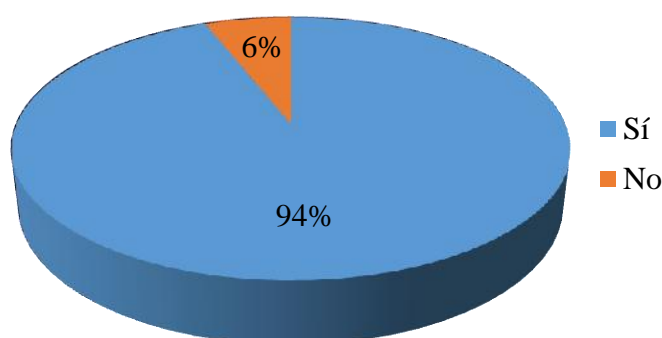
### 5.1.3 Identificar el impacto de las prácticas de RSE en los trabajadores de las empresas agroexportadoras



### Figura 9. Motivación en el centro laboral

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

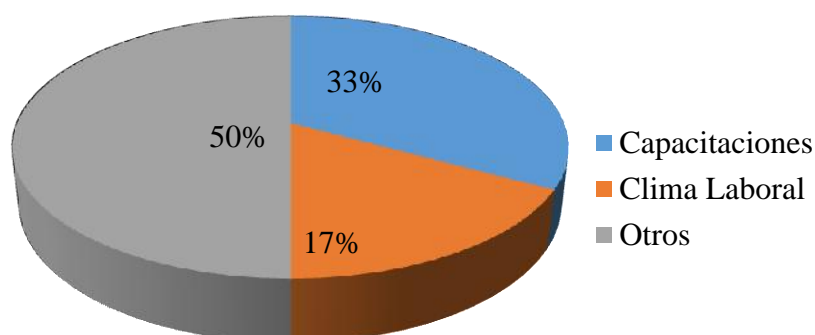
El 38% de los trabajadores encuestados, señala que se siente motivado a trabajar en su centro de labores por el clima laboral del mismo, frente a un 27 % que señala que su motivación es por aspectos profesionales, mientras que 24% lo hace por aspectos económicos. Sólo un 11% de ellos no opinó.



### Figura 10. Felicidad en el Trabajo

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

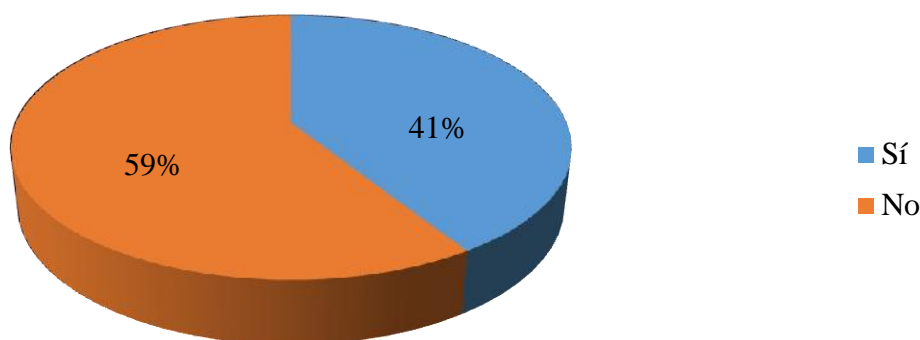
De la encuesta aplicada, el 94% de los trabajadores encuestados señalan que se sienten felices en su centro de labores, por el ambiente de trabajo, condiciones laborales, oportunidades y la solidaridad en el mismo por parte de sus compañeros; solo un 6% manifiesta que no lo está.



### Figura 11. Proyecciones respecto a RSE

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

En las empresas encuestadas, 33% de éstas proyectan más y mejores capacitaciones no sólo respecto a procesos sino enfocadas a la aplicación y mejora de las prácticas de RSE, el 17% proyecta acciones referidas a la mejora del clima laboral. El 50% restante manifestó que tenía proyecciones respecto a RSE pero no dio mayor detalle de su enfoque.



**Figura 12. Participación de los trabajadores en capacitaciones**

Fuente: propia en base a la encuesta realizada

El 41% de los trabajadores de las empresas agroexportadoras asisten a capacitaciones por parte de la empresa, mientras que el 59% de los trabajadores no lo hace.

## 5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.2.1 Factores que motivan la ausencia de RSE en las empresas agroexportadoras

Muchos casos se han mostrado con respecto a la RSE en distintas organizaciones y con ella diversos motivos de su no aplicación en las mismas. Si bien es cierto, contar con una RSE dentro de una empresa trae ciertos beneficios citados anteriormente, en nuestra muestra encontramos diversos puntos para su no aplicación. Cabe mencionar que la RSE, siendo un acto voluntario, una convivencia armónica y la contribución al desarrollo sostenible, es una adopción importante por el compromiso ético que ella demanda, ya que se buscan acciones que impacten de forma positiva lo que nos rodea.

Vergara & Vicaría (2009), señalan que han existido respuestas no aceptadas moralmente, debido a la falta de RSE; citan además, de Hans Küng las siguientes palabras:

*“El fracaso de la moral genera corrupción, cuando no pérdida de confianza, fruto de la ausencia de responsabilidad social empresarial”<sup>1</sup>*

En nuestro país la situación es similar a lo que ocurre en todo Latinoamérica. Dos de las características del sector privado en el Perú con respecto a la RSE es la falta de compromiso institucionalizado y la negativa de realizar prácticas socialmente responsables dentro de la gestión de la organización, (Universidad del Pacífico, 2007, p. 8). Asimismo, las empresas que lideran las buenas prácticas en la gestión de personas son, en su mayoría las grandes corporaciones que tienen acceso a diversos canales de vinculación con organizaciones destacadas en el ámbito internacional en el tema, quienes utilizan los servicios de empresas consultoras y de empresas especializadas en los diversos procesos de gestión.

En la **Figura 1. Motivos por los cuales no se aplica RSE** el 33% de las empresas encuestadas señala que no aplica RSE debido a falta de presupuesto. Mayen (2013), considera que las acciones de RSE deben llevarse a cabo proporcionalmente con respecto al presupuesto, de tal forma que sean sostenibles a largo plazo, comenzando por las acciones de bajos recursos, pero que generen alto impacto. Esto sugiere que en realidad, el presupuesto no debería ser un factor que controle la aplicación de RSE, ya que se podría empezar por actividades de bajo costo, e ir implementando un plan más amplio según se vaya contando con mayores recursos. Altuna (2013) concuerda con lo anterior, negando que sea la situación económica de la empresa, un factor importante para la aplicación de políticas y acciones de RSE. Por el contrario, señala que la aplicación de políticas y acciones de RSE en las empresas, se debe a los valores personales, actitudes y visiones de los propietarios-gerentes, su relación con los colaboradores, entre otras.

---

<sup>1</sup> Vergara & Vicaría (2009): *Ser o Aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial* (Pag. 18)

La presente investigación, además, arrojó que el 17% de la muestra encuestada desconoce la importancia de la RSE, y el 33% de ellas desconoce el significado de la misma. Lo anterior contrasta con lo expresado por Astrid Mayen (2013), al afirmar que uno de los pasos importantes para desarrollar programas de RSE, es la comunicación interna y externa, de manera clara y sencilla, utilizando los canales más pertinentes y directos a sus colaboradores.

La presente investigación, además, arrojó que el 17% de la muestra encuestada desconoce la importancia de la RSE, y el 33% de ella desconoce el significado de la misma. Éstos resultados concuerdan con la hipótesis, pues si las empresas tuvieran en claro lo que RSE significa y los beneficios que su práctica puede aportar a la empresa y al clima laboral de la misma, habría un porcentaje mayor de empresas agroexportadoras incluyendo las prácticas de RSE.

### **5.2.2 Factores que motivan la aplicación de RSE en las empresas agroexportadoras**

En la **Figura 5. Motivación de la aplicación de prácticas de RSE en la empresa** se observa que el 32% de los encuestados, consideran que una de las principales motivaciones para ejercer la RSE, es mejorar la imagen frente al público consumidor. Lo anterior concuerda con lo afirmado por la Dirección de Trabajo del Gobierno de Chile (2005), que considera la RSE como una respuesta a la presión social, de clientes tanto externos como internos, presión al que el empresariado debe anticiparse y responder adecuadamente, fomentando una imagen mediáticamente aceptable. Además, Martínez-Villavicencio et al (2015), acepta al consumidor como principal impulsador de la RSE, afirmando que éste, es cada vez más exigente y que ahora no solamente le basta comparar precios al momento de decidir una compra, sino que toma en cuenta los valores de la empresa, sus lineamientos con la ley, entre otras, y se mantiene informado de ello gracias a las redes sociales.

Lo mencionado en el párrafo anterior, se relaciona, además, con el siguiente resultado: 36% de los colaboradores, afirma que el factor más importante es la mejora del clima laboral, y que lo percibe al aplicar el RSE. Esto es debido a que, con la mejora del clima laboral, la presión de los sindicatos o comités de trabajadores se ve disminuido o, de cierta forma, controlada. Dentro de la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación, relacionamos dicho resultado ya



que la motivación del trabajador, así como la satisfacción dentro de sus actividades diarias en una compañía contribuyen a un buen clima laboral.

Además se obtuvo que el 14% identifica como factor, el acceso a certificaciones que permitan mejorar el estatus de la empresa. Lo cual concuerda con Martínez-Villavicencio (2015), quién menciona que existen certificaciones que tienen como política la aplicación de RSE para su obtención.

En contraste, y de manera preocupante, se obtuvo que el gran 36% de los colaboradores encuestados, desconocen el factor que motivaría a la aplicación de RSE, ya que sólo lo hacen por orden de sus superiores. Lo anterior sugiere que la gerencia no ha podido involucrar a las partes interesadas<sup>2</sup> (colaboradores), ni identificar sus intereses personales, para relacionarlos con los intereses generales. Sugiere, además, que no se han establecido los niveles de confianza necesarios para que los colaboradores interactúen y fijen un mismo objetivo general.

Lo anterior supone una mejora en la hipótesis planteada inicialmente, pues no sólo es la puesta en marcha de acciones de RSE, sino la adecuada puesta en marcha, la cual incluye una adecuada comunicación y difusión de información entre todos los trabajadores de la empresa, involucrándolos y trabajando de manera conjunta en el logro de un objetivo general.

### **5.2.3 Impacto de las prácticas de RSE en los trabajadores de las empresas agroexportadoras**

Según los resultados mostrados en la **Figura 7. Autoevaluación en el logro de RSE** se cumple parcialmente lo expresado por Mayen (2013) quien considera que un paso importante para la aplicación de RSE es monitorearla y evaluarla, utilizando alguna herramienta que incluya público (externo e interno), proveedores, medio ambiente, valores, gobierno corporativo, entre otros. Lo cual, tanto a corto, como largo plazo, sirve para mejorar.

De acuerdo a la hipótesis planteada en nuestra investigación, los resultados mostrados en la **Figura 9. Motivación en el centro laboral**, reafirman la

---

<sup>2</sup> Mayen(2013):*Retos y Factores de la Responsabilidad Social Empresarial* (pag 66)

importancia de la motivación según Lacalle (2012) y Vergara y Vicaria (2009) quienes nos dicen:

La motivación, según Lacalle (2012), es un proceso psicológico que causa la generación, dirección y persistencia de una conducta en una determinada dirección, Lacalle afirma que la motivación es un elemento sustancial en la obtención de resultados por parte de los recursos humanos que son parte de la empresa, si éstos no están motivados los resultados serían menores. La motivación impulsa a los trabajadores a perseguir un objetivo, pero no sólo se trata de que los trabajadores de la empresa estén motivados, sino también es trascendental alinear sus intereses con los de la empresa.

Con respecto a esto, Vergara & Vicaría (2009) afirman que no sólo se trata de motivar al trabajador, sino de eliminar la tensión, satisfacer sus necesidades, dirigir su comportamiento e impulsar su desempeño en la búsqueda de sus metas personales y colectivas, es decir, mejorar el clima laboral.

Respecto a la **Felicidad en el Trabajo**, representada en la **Figura 10**, Rodríguez (2013) en su ensayo de grado titulado “Técnicas de medición de la felicidad y su relación entre la productividad y calidad de vida de los empleados en las organizaciones actuales” manifiesta que la gente feliz tiende a aumentar el compromiso con su trabajo, sus colaboradores y compañeros de trabajo y para esclarecer este punto cita al filósofo y psicólogo Tal Ben-Shahar, profesor de la Universidad de Harvard, el cual ha hecho popular la Psicología Positiva durante los últimos años, a través de cátedras realizadas por todo el mundo donde promueve la búsqueda de la felicidad tanto en forma personal como empresarial, respecto a esto dice lo siguiente: "Si trabajo en algo que es significativo para mí, si siento que es importante, si creo que hace la diferencia, y si además disfruto de mi trabajo y experimento placer, entonces, mi trabajo me entrega felicidad". Por lo tanto y como lo mencionado en nuestra hipótesis, se puede inferir que una persona feliz tiene mayor predisposición a enfocar sus capacidades hacia las actividades de productividad que realiza mejorando notablemente su rendimiento profesional y sus relaciones interpersonales.

Del Castillo y Yamada (2008) con los casos de éxito que presentan como el de Profuturo AFP y Kimberly Clark dejan en claro que las empresas que centran sus

esfuerzos en los recursos humanos y su clima laboral, no sólo ocupan los primeros lugares en el ranking “Great Place to Work”, sino que ofrecen verdaderas experiencias laborales gratas y obtienen buenos y grandes resultados.

En la **Figura 11. Proyecciones respecto a RSE**, los resultados contrastan con lo establecido por Mayen (2013) quien señala que es muy importante la elaboración de un plan concreto antes de aplicar RSE, que priorice las acciones más relevantes, que pueda medirse el impacto de dichas acciones y que estén alineadas con los objetivos de la empresa. Además, debe definirse correctamente los actores de cada acción, las etapas y los plazos; pues la mayoría tiene planes y proyecciones pero no tienen bien definido en qué punto se concentrarán.

Tal y como lo menciona Ortiz (2009) la RSE debe ser asumida por las empresas de tal manera de lograr una imagen positiva para la misma. Mencionando tres claves fundamentales dentro de las cuales está el crecimiento económico, para lo cual será necesario invertir en el capital humano de diversos modos, dándose en este caso con mayor frecuencia las capacitaciones.

Ante los resultados mostrados en la **Figura 12. Participación de los trabajadores en capacitaciones**, se infiere que las empresas deberían poner más atención a la capacitación de sus trabajadores, pues si éstos no están bien preparados o están desfasados en sus conocimientos, estas empresas distarán mucho de los casos de éxito mencionados por Del Castillo y Yamada (2008), pues en el caso de Profuturo AFP manifiesta que su éxito se debe a una dinámica de cambio continuo en la búsqueda de la competitividad, además de mencionar que lograron superar la crisis que atravesaron gracias al énfasis puesto en el liderazgo con visión humana, eficiencia de procesos y orientación hacia el cliente y el servicio, además del carácter protagónico otorgado a las personas que conforman su equipo humano, el desarrollo de competencias tecnológicas y organizacionales, y una fuerte convicción en la responsabilidad empresarial como parte de su filosofía de trabajo.

Una vez más, nos damos cuenta que capacitar al personal se encuentra relacionado con el mejoramiento y crecimiento de aptitudes de los individuos que forman parte

de la organización, además de tener gran importancia ya que esto de cierta manera motiva a que el personal se sienta más involucrado y fomenta la cohesión en los grupos mediante la comunicación, tal como se planteó en un inicio en la hipótesis. Así pues, de acuerdo Rodríguez (2007), dentro de las capacitaciones existen diversos tipos: formales e informales: capacitación formal (de acuerdo a las necesidades de capacitación específica que puede durar de un día a varios meses) y capacitación informal (relacionadas con instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones para el mejor desempeño).

Por otro lado dicho autor también menciona las capacitaciones: para el trabajo (relacionada con la capacitación al momento de ingresar a trabajar en un nuevo establecimiento) y capacitación promocional (que es el conjunto de acciones que dar al trabajador la oportunidad para obtener puestos de mayor nivel). De los trabajadores que participan en capacitaciones por parte de la empresa, el 65% se capacita en aspectos relacionados al trabajo operativo o para el desarrollo de sus actividades, mientras el 6% se capacita en aspectos promocionales, 18% de ellos se capacitan en otros aspectos y un 11% de los encuestados no opinó. El 76% de las capacitaciones a las que asisten, es de manera informal. Por otro lado, sólo el 24% de las capacitaciones se realizan de manera formal.

Del Castillo y Yamada (2008) mencionan dentro del caso de éxito Kimberly Clark, que ellos tienen programas de capacitación constantes, incluso un diplomado dirigido a los obreros, donde los participantes deben presentar un proyecto de mejora para la planta, además de mencionar otros casos dentro de los cuales se encuentran hoteles, restaurantes, aseguradoras, etc., donde los principales enfoques de las capacitaciones son aquellas orientadas al trabajo y su parte operativa, es decir aquellas que sirvan para que desempeñen de manera más adecuada las actividades que les correspondan, lo cual guarda relación estrecha con la hipótesis planteada.

La Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR)(sf) mediante la “Guía contra la discriminación laboral para empresas” nos dice que las empresas al ser socialmente responsables, están mucho más comprometidas con el respeto a los derechos humanos y por lo tanto deben de tener especial atención a los recursos

humanos, su salud, su seguridad y comodidad en el centro de trabajo. Esto puede traducirse en prácticas como:

- Favorecer una mayor igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y, una mayor integración laboral de colectivos discriminados.
- En relación a la contratación de personas de origen extranjero, contribuir tanto a superar prejuicios sociales como a que se normalice su presencia en el entorno laboral.

De la encuesta realizada se obtuvieron resultados donde sólo un 17% de las empresas encuestadas practican políticas en contra de la discriminación.

Los resultados son preocupantes pues si bien en las empresas encuestadas no se han suscitado casos de discriminación por parte de los directivos o del personal, tampoco se promueve la inclusión, ni la igualdad de género en el 83% de las mismas. Gonzales (2001) manifiesta que aunque el objetivo principal de una empresa sea la maximización de sus beneficios, la búsqueda del mismo deberá tener presente que en ningún momento podrá cerrar los ojos a los diferentes grupos de interés que se relacionan y/o dependen de ella, puesto de estos depende su supervivencia en la sociedad.

## CONCLUSIONES

1. La RSE enfocada en uno de sus stakeholders: colaboradores, forma parte importante en el área de Recursos Humanos de una empresa, pues es innegable que si son incorporadas variables como el buen trato, buen clima laboral e incentivos, se muestran mejoras en el desempeño y rendimiento de los trabajadores, y por el contrario si no son tomadas en cuenta se puede obtener un impacto negativo.
2. En Lambayeque, el 35% de las empresas agroexportadoras no aplica RSE debido a que desconoce su significado y lo que esta implica. Está establecido en las empresas la creencia de que debido a su presupuesto no pueden aplicar RSE, lo cual quiere decir que desconocen que la situación económica de una empresa no es un factor importante ni limitante para la aplicación de políticas y acciones enfocadas en RSE.
3. El principal motivo de la empresa para aplicar RSE, es el resultado óptimo que obtiene en el clima laboral (38%), pues percibe mejor relación con sus trabajadores, mayor identificación con la empresa y menor presión por parte de los comités o sindicatos; lo cual refleja la estrecha relación entre la RSE y los Recursos Humanos.
4. Es esencial que el clima laboral genere felicidad en el colaborador, pues si disfruta realizando sus actividades, entregará un mejor producto y lo hará de la manera más eficiente, será más proactivo y esto aportará mayores beneficios a la organización.
5. El 33% de las empresas indica que la capacitación al personal es de suma importancia, pues si los trabajadores no están bien preparados o están desfasados en sus conocimientos, las empresas distarán mucho de alcanzar sus objetivos de manera eficiente, desperdiciándose tiempo y dinero, perdiendo competitividad y protagonismo en el mercado.
6. De acuerdo al Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) junto con el Instituto Ethos (S/F) los principales beneficios de la aplicación de RSE enfocado en el clima laboral son: imagen positiva frente a sus consumidores y mercado objetivo, mayor competitividad, disminución de conflictos laborales, mejores condiciones de trabajo y clima laboral.
7. La Responsabilidad social Empresarial enfocada al clima laboral debe ser clara y precisa al transmitir objetivos y metas comprensibles para el personal, dejando en claro que la responsabilidad de gestión de las personas depende de todas las áreas de la empresa, su buen desempeño y su compromiso en la obtención de resultados esperados.

## RECOMENDACIONES

1. La importancia que le da el consumidor a la RSE va en aumento, por lo tanto éstas prácticas deberían ser incorporadas por todas las demás empresas exportadoras no sólo del sector agroindustrial, de otro modo perderán competitividad frente a sus similares y aceptación por parte de su público consumidor y objetivo.
2. La RSE debe ser monitoreada dentro de la organización ya sea de manera interna o externa. De esta manera se podrá observar los logros y mejoras que esta práctica proporcione a la organización, se anoten los errores que se pudieran estar cometiendo y sirva para posteriores mejoras tanto a corto como a largo plazo.
3. Es importante priorizar y tener en claro los que se quiere lograr respecto a las prácticas de RSE, pues esto permitirá tener una visión más clara del porqué de la implementación de estas prácticas. De este modo se podrá dar un mensaje a los trabajadores sobre las acciones a realizarse, incentivando a que se comprometan en el cumplimiento de los objetivos.
4. La motivación es un elemento sustancial en la obtención de resultados de los Recursos Humanos y aunque puede ser diversa naturaleza, en su mayoría es por aspectos profesionales. Es por ello que las organizaciones deben preocuparse por conocer las motivaciones e intereses de su personal y potencializarlas para lograr mayor identificación con la empresa, sus objetivos, así como para mejorar el clima laboral, fomentando trabajo en equipo.
5. Es fundamental que las empresas no sólo busquen un buen clima laboral, sino también que implementen acciones que erradiquen la discriminación y fomenten la igualdad de género, pues al ser socialmente responsables, deben comprometerse con sus colaboradores y ofrecerles seguridad, salud, equidad y comodidad.

## REFERENCIAS

- Altuna, M. (15 de 11 de 2013). Los factores de la Responsabilidad Social: El Análisis de las Pequeñas y Medianas Empresas Manufactureras Guipozcoanas. Obtenido de <http://www.euskomedia.org/PDFAnlt/azkoaga/16/16149172.pdf>
- Argandoña, A. (2012). *¿Qué es y qué no es la Responsabilidad Social?*. Obtenido de <http://www.iese.edu/research/pdfs/OP-0199.pdf>
- Burke, L y Logsdon, J. (1996). *How Corporate Social Responsibility pays off*. Long range planning. Vol. 29.
- Cárdenas, C. (2008). *Reportes de Sostenibilidad: El Modelo GRI*. En Ayala Gómez, Claudia (Ed.). Responsabilidad Sostenibilidad. Vol. 7.
- Clarkson, M. (1995). *A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance*. Academy of Management Review
- Comisión Europea. (2002). *Libro verde de la Comisión Europea. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Barcelona, España.
- Cortina, A. (2000). *La ética de la empresa*. Madrid, España. 5.ª ed.
- Chiavenato, I., (2000). *Administración de recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGrawHill Interamericana S.A. Recuperado de: <http://www.usn.edu.mx/moodle/acervo/books/admodnrh1.pdf>
- De Colle, S y Gonella, C. (2002). *The Social and Ethical Alchemy: An Integrative Approach to Social and Ethical Accountability*. Business Ethics. A European Review. Vol. 11.
- Dentchev, D. (2005). *Integrating Corporate Social Responsibility in Business Models*.
- Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo - Gobierno de Chile. (Diciembre de 2005). Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y potencialidades en materia laboral. Obtenido de [http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf)
- Drucker, P. (1995). *La Sociedad Postcapitalista*. Colombia. Norma. Ed. 2
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: the Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone.
- Epstein, M y Roy, M. (2001). *Sustainability in action: Identifying and Measuring the Key Performance Drivers*. Long range planning. Vol. 34.
- Fong C. (2005). *La teoría de recursos y capacidades: Fundamentos microeconómicos*. Jalisco, México: Universidad de Guadalajara, Unidad para el desarrollo de la investigación y postgrado. Recuperado de: [https://www.academia.edu/11015078/La\\_teor%C3%ADa\\_de\\_Recursos\\_y\\_Capacidades](https://www.academia.edu/11015078/La_teor%C3%ADa_de_Recursos_y_Capacidades)



- Franco, P. (2007). *Diagnóstico de la Responsabilidad Social en el Perú*. Lima, Perú. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Friedman, Milton (2002). *The developing professional: Maintaining values in "practical" training*. Londres, Inglaterra. University Press of America. Vol 3.
- Freeman, E y Reed, D. (1983). *A New Perspective on Corporate Governance*. California, Estados Unidos. California Management Review.
- Freman, E. (1984). *Strategic Management*. New York, Estados Unidos. Cambridge University Press.
- Freeman, E. (2010). *Strategic Management*. New York, Estados Unidos. Cambridge University Press.
- Forética. (2004). *Responsabilidad Social de las Empresas: fundamentos y enfoque de la gestión responsable*. Madrid, España. Forética.
- Forum Empresa. (2011). *El Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina: 2011 - Percepciones de consumidores y ejecutivos de empresas*.
- García E. (1994) *Introducción a la economía de la empresa*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=Lo10xtQ3D0kC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb\\_s\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Lo10xtQ3D0kC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- García J. y Casanueva C. (2001). *Prácticas de la Gestión Empresarial*. Madrid, España: Editorial McGraw Hill
- García, M. (2004). *Ética Empresarial: Del diálogo a la confianza*. Madrid, España.
- Gonzáles, E. (2001). *La responsabilidad moral de la empresa: una revisión de la teoría de stakeholder desde la ética discursiva* (tesis doctoral). Universidad de Jaime I de Castellón, Castellón, España. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10449/gonzalez.pdf?sequence=1>
- Hernández, S. (1991). *Metodología de la investigación*. México. Interamericana editores, S.A.
- Lacalle, G., (2012) *Las Relaciones Laborales en la Empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=enr6AwAAQBAJ&pg=PA55&dq=recursos+humanos+en+empresas+isbn&hl=es-419&sa=X&ei=kcdDVcncK8OYNubRgNAM&ved=0CEYQ6AEwBA#v=onepage&q=recursos%20humanos%20en%20empresas%20isbn&f=false>.
- López, J. (2009). *Adopción de la Responsabilidad Social Empresarial en Mapache Rent a Car*. Recuperado de: <http://www.uci.ac.cr/Biblioteca/Tesis/PFGMLGA9.pdf>.

- López M. y Castrillón (2007). Teoría económica y algunas experiencias latinoamericanas relativas a la agroindustria, Edición electrónica gratuita. Recuperado de: [www.eumed.net/libros/2007b/304/](http://www.eumed.net/libros/2007b/304/)
- Martínez-Villavicencio, J., Brenes, R., Araneda-Fornachiari, X., & Jaubert, W. (22 de 09 de 2015). Factores que Inciden en el Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial. *TEC Empresarial*, 9(3), 7-18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5260407.pdf>
- Matute G. Alanoca E., Arias M., Llontop A., Portela W. (2008) *Gestión del conocimiento en el sector agroexportador*. Obtenido de: [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/05/29/serie\\_gerencia\\_global\\_2\\_gestion\\_sector\\_agroexportador.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/05/29/serie_gerencia_global_2_gestion_sector_agroexportador.pdf)
- Mayen, A. (02 de 2013). Retos y Factores de la Responsabilidad Social Empresarial. *EKOS Negocios*(03), 64-69. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/Revista/pdf/4/temas/50055.pdf>
- Marx, K. (2007). *El Capital*, volumen 2. Madrid, España: Akal. Recuperado de: [http://books.google.com.pe/books?id=AG6iiMAXPr8C&source=gbs\\_navlinks\\_s](http://books.google.com.pe/books?id=AG6iiMAXPr8C&source=gbs_navlinks_s)
- Mintzberg, H. (1989). *Mintzberg on Management: Inside Our Strange World of Organizations*.
- Mitchell, R Agle, A y Wood, D (1997; 872-879). *Toward a Theory of Stakeholder Identification and Saliency: Defining the principle of Who and What Really Counts*. *Academy of Management Review*.
- Navarro, F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica*. Madrid, España. Gráficas Dehon.
- Niello, J. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores*. Santiago.
- Nope, W. (2008). *Responsabilidad social empresarial aplicaciones en el sector agropecuario* (tesis de pregrado). Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/5196/1/T12.08%20N74r.pdf>.
- Organización Internacional de Trabajo. (2007). *La promoción de empresas sostenibles*.
- Ortíz, P. (2009). *La Responsabilidad Social Empresarial como bases estratégica competitiva en HZX* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>
- Perú 2021. (2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y el mundo*. Lima, Perú. Siklos S. R. Ltda.

- Porter, M. y Kramer, M. (2002). *The Competitive Advantage of the Corporate Philanthropy*. Harvard Business Review.
- Puentes, R y Velasco, M. (2009). *Importancia de las sociedades cooperativas como medio para contribuir para el desarrollo económico, social y medioambiental, de forma sostenible y responsable*. Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0909330104A/18705>
- Smith, A. (1789). *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*: Tomo I. Valladolid, España. Recuperado de: [http://www.marxists.org/espanol/smith\\_adam/1776/riqueza/](http://www.marxists.org/espanol/smith_adam/1776/riqueza/)
- Smith, C (2003). *Corporate Social Responsibility: Whether or How?* Californian Managment Review. Vol. 5.
- Taboada E. L. (2004). *¿Qué hay detrás de la decisión de cooperar tecnológicamente?: Propuesta teórica integradora para explicar la cooperación tecnológica inter-firma*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma Metropolitana. Distrito Federal de México, México. Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis/2006/elti/indice.htm>
- 1991United Nations Global Compact, (2014). *Pacto Global* Recuperado de: <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/>
- Universidad del Pacífico. (2007). *Diagnóstico de la Responsabilidad social en el Perú*. Lima, Perú.
- University of Navarra. (2009). *La evolución del concepto stakeholders en los escritos de Ed Freeman*. Recuperado de: [http://www.iese.edu/es/files/LaevaluacindelconceptodestakeholderssegnFreeman\\_tcm5-39688.pdf](http://www.iese.edu/es/files/LaevaluacindelconceptodestakeholderssegnFreeman_tcm5-39688.pdf)
- Valenzuela, L. (2004). *Perspectivas de la Responsabilidad Social Empresarial con enfoque ambiental* (tesis de grado). Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/1182/1/luisfernandovalenzuelajimenez.2004.pdf.pdf>
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales?* Lima, Perú. Universidad de San Martín de Porres.
- Vega, J. (2009). *Responsabilidad Social y lo los principios del Desarrollo Sostenible como fundamentos teóricos*. Madrid, España. Gráficas
- Vergara, M. P., & Vicaría, L. (01 de 2009). *Ser o Aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: Análisis organizacional basado en los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf>

- Vives, A y Peinado, E. (2011). *La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina*. Washington, Estados Unidos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Wartick, S y Wood, D. (1998). *International Business & Society*. Estados Unidos, Blackwell.



## ANEXO N°01



## UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional de Comercio y Negocios Internacionales

## ENCUESTA DIRIGIDA AL TRABAJADOR DE LA EMPRESA

**“IMPACTO DEL CLIMA LABORAL COMO PARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2014 - 2015”**

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) la respuesta a su criterio cuando crea necesario y/o llenar espacios en blanco.

**SEXO:** \_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_ Femenino      **EDAD:** \_\_\_\_ años.

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**HORA:** \_\_\_\_\_

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

\_\_\_\_\_

2. ¿Ha escuchado sobre RSE o RSC?

\_\_\_\_ SI

\_\_\_\_ NO

3. ¿Conoce el significado de las siglas de RSE o lo que implica?

\_\_\_\_ SI

\_\_\_\_ NO

4. ¿Cómo obtuvo los conocimientos de RSE?

a) Experiencia,

b) Educativa (charlas, web, libros, revistas, videos, etc.)

c) Ambos.

5. ¿Qué lo motiva a trabajar en esta empresa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Se encuentra contento con su trabajo?

\_\_\_\_ SI

\_\_\_\_ NO

7. ¿Su empresa practica RSE? (si la respuesta es NO, pase a la última pregunta)

- \_\_\_ SI \_\_\_ NO
8. ¿La empresa realiza actividades relacionadas a RSE que involucren a los trabajadores?
- \_\_\_ SI \_\_\_ NO
9. ¿Usted cuenta con un seguro de riesgos?
- \_\_\_ SI \_\_\_ NO \_\_\_\_\_ NO ESTOY INFORMADO
10. ¿Qué tipo de actividades relacionadas con RSE que involucre a los trabajadores realiza?

---



---



---

11. ¿Usted asiste a capacitaciones? ¿de qué tipo?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO

- a) Capacitación para el trabajo (cuando el trabajador va a desempeñar una nueva actividad).
- b) Capacitación promocional (busca otorgar al trabajador puestos de mayor nivel jerárquico).
- c) Capacitación formal (de un día a varios meses).
- d) Capacitación informal (relacionadas con instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones).
- e) Otros: \_\_\_\_\_

12. ¿La empresa ha comunicado a sus trabajadores acerca de los proyectos de RSE?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO

¿Han sido específicos? \_\_\_ SI \_\_\_ NO

13. Por parte del encuestador:

Interés por conocer lo que es RSE	
Positivo	Negativo



## ANEXO N°02



## UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional de Comercio y Negocios Internacionales

## ENCUESTA DIRIGIDA AL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

**“IMPACTO DEL CLIMA LABORAL COMO PARTE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN LAS EMPRESAS AGROEXPORTADORAS DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2014 - 2015”**

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) la respuesta a su criterio cuando crea necesario y/o llenar espacios en blanco.

**SEXO:** \_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_ Femenino **EDAD:** \_\_\_\_ años.

**FECHA:** \_\_\_\_ **HORA:** \_\_\_\_

**EMPRESA:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?

\_\_\_\_\_

2. ¿Ha escuchado sobre RSE o RSC?

\_\_\_\_ SI \_\_\_\_ NO

3. ¿Conoce el significado de las siglas de RSE o lo que implica?

\_\_\_\_ SI \_\_\_\_ NO

4. ¿Cómo obtuvo los conocimientos de RSE?

- d) Experiencia,
- e) Educativa (charlas, web, libros, revistas, videos, etc.)
- f) Ambos.

5. Considera que la RSE es:

- a) Gasto.
- b) Costo.

6. ¿Su empresa practica RSE? (si la respuesta es NO, pase a la última pregunta)

\_\_\_\_ SI \_\_\_\_ NO

7. ¿Cuáles son los conceptos básicos en los que se fundamenta la RSE?

- a) Ética.
- b) Desarrollo sostenible.

c) Clima laboral.

d) Otros (especifique) \_\_\_\_\_

8. ¿Las actividades realizadas de RSE forman parte del presupuesto?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

9. ¿cuánto de presupuesto le asigna aproximadamente?

\_\_\_\_\_

10. ¿En qué consiste el RSE que realiza su empresa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. ¿La empresa realiza actividades relacionadas a RSE que involucren a los trabajadores?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

12. ¿Qué tipo de actividades relacionadas con RSE que involucre a los trabajadores realiza?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. ¿Los trabajadores, independientemente del tipo de contrato establecido, cuentan con un seguro de riesgos?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

14. Dentro de las prácticas de RSE, ¿considera una política respecto a la discriminación?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

15. ¿Qué proyecciones tiene la empresa para con el personal en lo que a RSE se refiere?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. Califique la reacción del consumidor ante el servicio brindado por la empresa:

\_\_\_ Muy bueno

\_\_\_ Bueno

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Malo

17. ¿Cómo se autoevalúa con el logro de RSE?

\_\_\_ Muy bueno

\_\_\_ Bueno

\_\_\_ Regular

\_\_\_ Malo

18. ¿Qué lo motiva a trabajar en esta empresa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. ¿Se encuentra contento con su trabajo?



☐ SI☐ NO**20. ¿Usted asiste a capacitaciones? ¿de qué tipo?**☐ SI☐ NO

- a. Capacitación para el trabajo (cuando el trabajador va a desempeñar una nueva actividad).
- b. Capacitación promocional (busca otorgar al trabajador puestos de mayor nivel jerárquico).
- c. Capacitación formal (de un día a varios meses).
- d. Capacitación informal (relacionadas con instrucciones que se producen en la operatividad de las organizaciones).
- e. Otros: \_\_\_\_\_

**21. ¿Por qué no realiza RSE? ¿cuáles son los factores?**

- a) Presupuesto.
- b) Política.
- c) No aplica.
- d) No está informado acerca de la importancia de RSE en las empresas.
- e) No tiene conocimiento de su verdadero significado.

Otros: \_\_\_\_\_



### ANEXO N°03



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**  
**Escuela profesional de Comercio y Negocios Internacionales**

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA Y METODOLOGICA DE LA INVESTIGACIÓN

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Impacto del Clima laboral como parte de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en las Empresas Agroexportadoras de la Provincia de Chiclayo, durante el período 2014 - 2015”

**INVESTIGADORES:** Br. Oliva Arroyo Zusetty Katherine y Br. Yesquén Pingo Grace Kelly

**ASESOR:** Eco. Pedro Yesquén Zapata

<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	¿Cuál es el impacto de la aplicación de RSE en el clima laboral de las empresas agroexportadoras del departamento de Lambayeque, durante el periodo 2014-2015?
<b>JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	La responsabilidad social empresarial se ha planteado como estrategia y como un método de creación de valor en empresas de distintas naciones, cobrando vida con la finalidad de mantenerse activa en medio de este mercado competitivo, que busca ahora la integración no solo de los miembros de la compañía, sino de las comunidades y los grupos de interés o también llamados Stakeholders. Se debe tener en cuenta que la RSE genera un valor agregado, por ello es de suma importancia el implementarla como un elemento adicional que acompañe a los objetivos de la empresa. Conducir una empresa de forma responsable enriquece la imagen

	<p>corporativa y la marca y a la rentabilidad corporativa a largo plazo.</p> <p>El análisis de los factores de motivación y del impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el clima laboral, serviría como razón para que las empresas que no aplican estas prácticas solicitadas por el mercado, puedan realizarlas puesto que entenderían que aplicar RSE a sus empresas genera valor y competitividad tanto para ellos como para quienes se encuentran involucrados directa o indirectamente con la compañía. Actualmente, los clientes tienen mayor conocimiento y conciencia de lo que sucede en el mundo, por ello esperan y exigen que las empresas cumplan un rol importante en el desarrollo de la calidad de vida.</p> <p>De igual manera, esta investigación será de apoyo a aquellos estudiantes de las escuelas administrativas y de negocios internacionales sobre el entendimiento de los problemas que han causado que una iniciativa internacional, aun no sea aplicada en todo nuestro país, siendo de suma importancia, sirviendo de diferenciación y posicionamiento.</p>		
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Identificar el impacto de la aplicación de RSE en el clima laboral de las empresas agroexportadoras en el Departamento de Lambayeque durante el periodo 2014- 2015.		
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>		<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</b>
Determinar cuáles son los factores que motivan la ausencia de RSE en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo, durante el periodo 2014- 2015		Determinar cuáles son los factores que motivan la aplicación de RSE en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo, durante el periodo 2014- 2015	Identificar como impacta la RSE en los trabajadores de las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo en el periodo 2014-2015.
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL:</b> Modelos estratégicos de responsabilidad social empresarial, motivación, factores y beneficios de la responsabilidad social empresarial asociadas a la agroexportación y stakeholders.			
<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>
Explicativa o causal - cualitativo		Encuesta	Encuesta
<p>- <b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> Empresas Agroexportadoras de la Provincia de Chiclayo - con domicilio fiscal o algún establecimiento anexo (sucursal, depósito, etc.) en la provincia de Chiclayo; que figure como habido en la Superintendencia</p>		<b>FUENTE DE INFORMACION:</b> Representante de la empresa seleccionada y trabajadores de la empresa.	

<p>Nacional de Administración Tributaria (SUNAT); que tenga algún tipo de información de contacto (dirección, número de teléfono, e-mail, website) siempre y cuando sea de la provincia de Chiclayo o del Departamento de Lambayeque; con ventas menores a S/. 900 000 y con tres años como mínimo en el mercado.</p>	
---	--