

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**TESIS**

**“INFLUENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
INTERNA DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL S.A.C EN EL  
BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN EL PERIODO SETIEMBRE  
2012”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**AUTORA:**

**SANTILLÁN BUELOTH, Tatiana**

**ASESOR:**

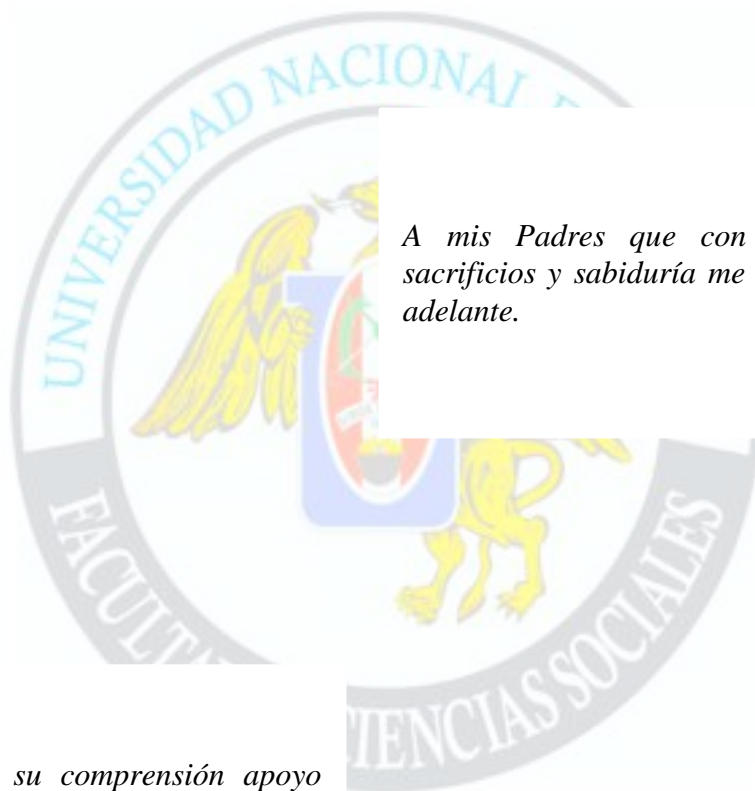
**Mg. JOSÉ MARCOS CÓRDOVA LLONTOP**

**TRUJILLO – PERU**

**2013**

## DEDICATORIA

*A Dios por ser mi guía y la luz que ilumina mi camino, que me fortalece día a día para poder salir adelante venciendo los desafíos que en esta vida se puede presentar.*



*A mis Padres que con su comprensión sacrificios y sabiduría me enseñaron a salir adelante.*

*A mi Abuelita por su comprensión apoyo incondicional en cada momento de mi vida por ser el pilar que me motiva a salir adelante.*

## PRESENTACIÓN

### Sres. Miembros del Jurado:

En cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Académico Profesional de Trabajo Social, me permito a poner a vuestra consideración el presente informe de tesis que lleva como título:

**“INFLUENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL S.A.C EN EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN EL PERIODO SETIEMBRE 2012”**

Con la finalidad de optar el Título de Licenciada en Trabajo Social. Por tal motivo, dejo a vuestro criterio profesional el presente proyecto de tesis para su respectiva evaluación y corrección.

---

**SANTILLÁN BUELOTH, Tatiana**

Bachiller en Ciencias Sociales

**Trujillo, Febrero 2013**

## RESUMEN

El presente trabajo muestra que, hoy en día, existe una gran preocupación por los problemas sociales que atraviesa la sociedad, donde las empresas surgen con una misión que las legitima, haciéndolas ejercer una política como mecanismo de gestión en el desarrollo de acciones sociales, que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de la población, dando surgimiento así a la práctica de la responsabilidad social empresarial, concepto que permite al grupo social afectado por la actividad de la empresa percibir si está peor que antes de la intervención de la misma, o que no ha sido equitativamente compensado por su participación ó contribución a la generación de riqueza

El trabajo de investigación también muestra el acercamiento a una realidad concreta donde el sector privado juega un rol preponderante en las economías actuales. Sumado a esto las sinergias que se producen para alcanzar el desarrollo de la comunidad, como efecto del compromiso social que tienen grandes empresas con carácter de ser responsables del incremento del capital productivo, el desarrollo del capital humano y del capital social como palancas para lograr cambios y alternativas para romper con el ciclo de la pobreza, y asumir una posición de responsable ante los crecientes problemas que están afectando a la humanidad (contaminación ambiental, violencia, desorden social, pérdida de principios y valores, aumento de los estados depresivos y más) y que sería para el mundo entero la peor catástrofe vivida. Este trabajo contribuye en la construcción de un nuevo modelo donde las organizaciones empresariales, los profesionales, el estado y las entidades educativas sean las que deban asumir una posición de liderazgo para combatir estos flagelos. Por afectados que estemos es hora de

replantear la responsabilidad social de la empresa en todas sus dimensiones, pues de no hacerlo, para ella misma y para toda la sociedad, sólo será tomar palco para ser testigos de nuestro propio entierro.

La investigación se ha realizado tomando como partida las acciones sociales de la Empresa Don pollo tropical S.A teniendo en cuenta sus iniciativas en la ejecución de programas de responsabilidad social, focalizando la participación e involucramiento de la población, lo cual implica que la empresa desarrolle una visión de futuro donde se obtenga el triple beneficio de: rentabilidad para la empresa, mejora del entorno inmediato y beneficio para la sociedad como un todo en sentido extenso; asumiendo que la empresa debe actuar con ética y legalidad en cada aspecto de sus operaciones realizadas, De igual forma nos permite entender el nivel de práctica de responsabilidad social que realiza la empresa en post de contribuir a mejorar las condiciones de vida de la población asumiendo como criterio de responsabilidad social: responsabilidad social como obligación social, como reacción social, o como respuesta a la sensibilidad social.

**ABSTRACT**

The present studio shows that, today exist a great preoccupation for the social problems that confront, where the companies appear with a mission that makes legal, practice a politics like mechanism of management in the development of social actions, that contribute to improve the lives conditions of population, appear that the practice of the company social responsibility, concept that allow the social group affected for the company activity, understand if its worst that before of the intervention of the same or that isn't equitably compensate for its participation or contribution to the riches generation.

The investigation also shows the near to a concrete reality where the private sector plays a preponderant function in the actual economies. Add to the synergies that produce to get the community's development, like effect of social obligation that have great responsible companies of the increase of productive capital, the development of human capital and social capital like crowbars to get changes and alternatives for break with the cycle of the poverty and take on a responsible position in front of the risen troubles that affected to humanity (ambiental contamination, violence, social disorder, lost of principles, values, rise of depressive states and more) and this is for the world the worst catastrophe live.

This studio contribute in the construction of a new model where the companies organizations, the professionals and the State and the educations entity been the leaders to attack this flagless.

Por afectados que estemos es hora de replantear la responsabilidad social de la empresa en todas sus dimensiones, pues de no hacerlo, para ella misma y para

toda la sociedad, sólo será tomar palco para ser testigos de nuestro propio entierro.

This investigation has been realized take like start social actions Don pollo tropical S.A company, take in mind, its initiatives in the execution of programs of social responsibility, located the participation and involucre of population, that's means that's company development a vision of future where obtains the triple benefit of rent ability to company, improvement of immediately environment and benefits to society like a all in extensive sense, taking on that company should be acting with ethics an legality in each aspect of operations. In like manner us permit understand the level of practice of social responsibility, that development the company to contribute to improve the life conditions of the population, taking on like judgments of social responsibility: social responsibility like social obligation, like social reaction or like reply to the social sensibility.

**INDICE GENERAL**

DEDICATORIA.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	vi
<b>I- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 ANTECEDENTES.....	16
1.2 BASES TEÓRICAS.....	22
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	34
1.4 PROBLEMA.....	46
1.5 HIPÓTESIS.....	46
1.6 OBJETIVOS.....	47
1.7 METODOLOGÍA.....	47
<b>II- PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>III- CONCLUSIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>IV- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>75</b>
ANEXOS	





## 1.- INTRODUCCION

En un contexto de economía y sociedad global imparable, caracterizado por una interdependencia cada vez mayor, el terreno de las consecuencias de nuestras acciones se amplía sensiblemente. Aumenta, por tanto, la responsabilidad de la empresa a la hora de tomar decisiones cuyas consecuencias afecten a los diferentes grupos de interés de la empresa (clientes, trabajadores, proveedores, sociedad y propietarios o accionistas).

El liderazgo ético de las empresas, en sociedades como las nuestras, es imprescindible para modelar el tipo de globalización que queremos y para paliar las consecuencias negativas que ésta tiene; para alcanzar un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible; y para que el resto de organizaciones tengan un referente hacia el que tender.

La Responsabilidad Social en las Organizaciones empresariales surge en la década del '70 del siglo pasado por la necesidad de reducir el impacto de las acciones de las compañías en el medio ambiente. Ahí se empezó a tomar conciencia. Después se amplió a otras cuestiones, como contribuir al desarrollo del país para combatir la pobreza de la región o mejorar las condiciones laborales de sus empleados.

Sí, sin duda. Hay muchas razones por las que una empresa decide empezar con acciones de responsabilidad social. Una es para crear una buena imagen en la sociedad. Y esto tiene repercusiones en otras cuestiones, por ejemplo, atraer a los mejores empleados. Ellos quieren trabajar en compañías con buena reputación, con una buena imagen en la sociedad.

Ahora bien, algunas empresas tienen presupuestos previamente para acciones de responsabilidad y otras no, ya que la responsabilidad social está ligada a la coyuntura de la compañía y al país donde esté. Hay años en los que se gana menos dinero y, por lo tanto, se reduce la inversión en proyectos sociales. O al revés, se aumenta porque una empresa necesita lavar su imagen e invierte millones de dólares en programas



comunitarios. En la Argentina, por ejemplo, las empresas empezaron a realizar acciones luego de la crisis de 2001.

Entre los años setenta y ochenta, se inicia una reacción social en los Estados Unidos de América, que rechaza el proceder de determinadas multinacionales, en cuanto al trato que dan en el trabajo a empleados de otros países, con respecto a los propios de EEUU. Así, se inicia un clima de exigencia ciudadana que resulta en perjuicio de las ventas de esas compañías, a las que cuesta muchos millones de dólares campañas y hechos que recuperen su imagen ante sus compradores y sus propios empleados, que habían perdido la confianza.

A partir de entonces, cada vez se va más al negocio serio, a largo plazo, en vez de al beneficio puro y duro a corto. Para ello, las compañías después de limpiarse la cara, acuden a establecer Códigos de Ética, también llamados de Conducta Empresarial, basados en los documentos al uso, como son la Declaración de Derechos Humanos de la ONU, la Declaración Tripartita de Principios de la OIT, o las Declaraciones y Pautas de Conducta en materia de inversiones internacionales multi Como consecuencia, empiezan a surgir Grupos, Asociaciones, Consejos, etc., que establecen listados de elementos a cumplir, como impedir el trabajo infantil, respeto a la condición femenina, derecho asociativo de los trabajadores, etc., que además establecen, en algunos casos, sistemas de auditoria, orientada a certificar empresas que trabajan con países del tercer mundo. Por otro lado, dentro del ámbito de la Calidad, la Comisión de la Unión Europea, puso en marcha entre las décadas de los ochenta y los noventa, un ambicioso plan orientado a potenciar la calidad y la seguridad industrial del producto, en busca de la defensa de la ciudadanía.

Se establecieron cauces para armonizar las normas técnicas y reglamentos, tanto en su elaboración como en su uso, cauces que desembocaron en el nuevo enfoque y enfoque global, que culminaron en la decisión de módulos. Todo un sistema de armonización



introduciendo nuevas filosofías, que desde el punto de vista técnico están cumpliendo su función, pero desde el punto de vista social se apreciaba una despreocupación por parte de las autoridades, respecto a poner orden en dicho ámbito.

Ante el sentimiento que tiene la sociedad a escala universal, de la falta de respeto hacia los derechos y libertades de las personas, por parte de las organizaciones de todo tipo, ya sean particulares o gubernamentales, salvo raras y definidas excepciones, se han iniciado recientemente varias acciones, de las que vamos a enumerar las más sobresalientes en materia de responsabilidad social dentro de la empresa.

Comienza tratando del liderazgo empresarial en la economía mundial. Sobre él y entre otras afirmaciones es preciso Optar por el poder de los mercados con la autoridad de los ideales universales. Optar por conciliar las fuerzas creativas del espíritu de la empresa privada con las necesidades de los desfavorecidos y de las generaciones futuras.

***“El Pacto Mundial, en el que participan ya cientos de empresas, se está convirtiendo rápidamente en el primer foro internacional destinado a examinar las cuestiones críticas relacionadas con la globalización. El objetivo de este Pacto es que la adopción de valores y principios compartidos den un rostro humano al mercado mundial.”*** (De La Cuesta, M. y Del Río, N.; 2001: 46.)

También podemos decir que el Pacto Mundial se creó para ayudar a las organizaciones a definir sus estrategias y modalidades de acción de forma que todas las personas, y no sólo unos pocos afortunados, puedan beneficiarse de las ventajas de la globalización.

El pacto mundial no es sólo un instrumento de regulación, un código de conducta con fuerza jurídica obligatoria ni un foro para la formulación de normas y prácticas de gestión. Tampoco es un refugio que permita a las empresas suscribirlo sin demostrar un interés y unos resultados reales. Se trata de una iniciativa de carácter voluntario destinada a servir



de marco general para fomentar la responsabilidad cívica mediante el liderazgo empresarial comprometido y creativo."

Como podemos ver, la RSE en el mundo está muchísimo más difundida que en nuestro país. Sin embargo, **"...aunque el término se utiliza desde los años sesenta, especialmente en las sociedades de cultura anglosajonas, como Estados Unidos, Canadá o el Reino Unido, ha sido en la parte final del último decenio cuando las reflexiones sobre las relaciones empresa y sociedad han adquirido una nueva y extraordinaria actualidad, en un ambiente intelectual dominado por el debate y la crítica a las consecuencias sociales más negativas de la globalización"**. (Botija M. y San Martín, S.; 2000: 71.)

En efecto, por una parte los escándalos financieros protagonizados por algunas compañías como Enron y Worldcom en Estados Unidos en particular y por otra, el grave daño que muchas empresas en el mundo entero han producido al medioambiente, a trabajadores y a diversas comunidades, especialmente en el tercer mundo por compañías multinacionales, han movilizó a muchos activistas de Organismos no gubernamentales, a denunciar estos daños. Estas crisis y protestas, que se produjeron especialmente en los años 90, han influido decisivamente en el proceso de toma conciencia de la responsabilidad social que le cabe a las empresas, así como, del rol social que deben asumir, tanto interna como externamente a ellas. Además, han ido creando fuertes corrientes de opinión pública, a favor de una mayor responsabilidad social empresarial, en relación con los intereses generales de la sociedad y sus objetivos de desarrollo económico.

Ya a comienzos de la década 90 en Europa, específicamente en 1993, se crean redes europeas de empresas, incentivadas por la llamada del presidente Jacques Delors. Más recientemente, en Marzo de 2000, el Consejo Europeo de Lisboa apeló en particular al



sentido de responsabilidad social de las empresas en lo relativo a las prácticas correctas en materia de aprendizaje permanente, organización del trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible.

En este contexto, el Libro Verde, cuyo origen inmediato está en el Consejo Europeo de Gotemburgo de Junio de 2001, apela a la responsabilidad social de las empresas, en términos del logro de una mayor inclusión social, elevando los niveles de empleos, respeto a los derechos humanos y protección al medio ambiente; sin embargo, este documento se centra especialmente en el ámbito social. Este concepto de RSE, se aplica sobre todo en las grandes empresas, pero esto no excluye a las pequeñas y medianas, como también a las empresas públicas y privadas, así como a las cooperativas.

El Libro Verde establece una dimensión tanto externa como interna de la RSE. En la dimensión interna, contempla a los trabajadores, accionistas y la gestión de los recursos naturales en los aspectos productivos que afectan al medio ambiente. La dimensión externa, está referida a los proveedores, consumidores, clientes, público en general, así como, los organismos públicos de gobierno y organizaciones no gubernamentales. En este contexto, el documento pone de manifiesto que las empresas deben estar concientes que tanto proveedores como clientes y público en general, pueden afectarlas en toda la cadena del proceso productivo, asimismo, las medidas de RSE que las empresas adopten van a afectar también a sus socios económicos. En este contexto, surge el concepto de "buenas prácticas", referido al cumplimiento de una serie de códigos de conducta y normas de obligado cumplimiento. Sin embargo, se insiste en que estas normas no deben nunca sustituir a las legislaciones laborales, medioambientales y de derechos humanos existentes en cada país.

Cabe destacar que el enfoque global de RSE, adoptado por el Libro Verde, señala que la responsabilidad social sólo puede ser asumida por las empresas y las demás partes



interesadas, en particular los trabajadores, los consumidores y los inversores pueden desempeñar un papel fundamental en su propio interés o en nombre de otros interesados en ámbitos tales como los de las condiciones laborales, el medioambiente o los derechos humanos, instando a las empresas a adoptar prácticas socialmente responsable.

Esto requiere una verdadera transparencia sobre el comportamiento social y ecológico de las empresas". Podemos ver en este planteamiento, el grado de compromiso que adquieren las empresas europeas que asumen una RSE, llevando adelante el cumplimiento serio y cabal de todas las normativas de responsabilidad señaladas, tanto interna como externa a ella. Estas empresas se constituyen en modelos a seguir por aquellas que aún no se integran a esta cadena, siendo además responsables de difundir estas prácticas y normativas.

En el contexto político, a nivel internacional, en las políticas comerciales y de cooperación para el desarrollo, la Unión Europea incide directamente en ámbitos relacionados con el comportamiento de los mercados. Por lo tanto, el enfoque europeo de la responsabilidad social de las empresas debe reflejar y estar integrado en el contexto más amplio en que se inscriben diversas iniciativas internacionales, tales como el pacto mundial de las Naciones Unidas, la declaración tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social, y las directrices de la OCDE para las empresas multinacionales. Estas no constituyen conductas legales obligatorias, sin embargo, la Comisión Europea y en particular los gobiernos europeos que la integran, se han comprometido a apoyar estas normativas, fomentando su cumplimiento, en el ámbito empresarial.

Un aspecto importante que considera el Libro Verde en su parte final, tiene que ver con las inversiones consideradas socialmente responsables. Estos fondos pueden ser vistos desde un punto de vista negativo (empresas que fabrican armas, tabaco o alcohol, o bien,



aquellas que generan residuos no reciclables) o positivo (empresas que cumplen criterios sociales y ecológicos específicos).

Las inversiones socialmente responsables, son aquellas que se realizan en este último tipo de empresas. En este contexto, se intenta promover este tipo de inversión en los mercados financieros, a través de un "activismo accionarial". Estos fondos también llamados éticos, pretenden ser una alternativa válida para aquellas entidades sociales o inversores que desean garantizar que sus inversiones no van a empresas que chocan con sus principios éticos y sociales.

En este sentido, las empresas se ven enfrentadas a diversas herramientas e instrumentos de medición, así como, a un gran número de requerimientos de información, lo que podría llegar a provocar una creciente aversión de parte de las empresas, así como su negación a cooperar. **"Para solucionar este problema, se están realizando los primeros intentos de armonizar la elaboración de los informes sociales, a los que se han sumado las agencias de selección más importantes. No obstante, debe haber mayor convergencia entre los indicadores elaborados por las empresas y los criterios utilizados por los analistas para evaluar los resultados sociales de las compañías y sus comportamientos ecológicos"** (Castejón A. y Carballo C; 2002:26).

Tanto los fondos denominados "verdes" como "socialmente responsables", están referidos ambos, a aspectos medioambientales, de evaluación del impacto social y económico de las empresas. Resulta impensable un fondo denominado socialmente responsable o ético que perjudique el medioambiente. Asimismo resultaría contradictorio, un fondo que respete el medioambiente y no se preocupe por los aspectos sociales de su empresa o su entorno comunitario. "La inversión ética es una filosofía de inversión que mezcla objetivos éticos, medioambientales y sociales con objetivos puramente financieros".



Estos fondos se han ido expandiendo paulatinamente por toda Europa, siendo el primero en crearse en Gran Bretaña, en 1984. Desde entonces, se han creado en Francia, Italia, Alemania, España y Los Países Bajos. Sin embargo, es en Estados Unidos donde han tenido mayor auge: "...más del 97% de los gestores que operan carteras o fondos con cribas sociales o medioambientales evitan invertir en empresas tabaqueras. Otras cribas incluyen: juego, 72%; comercio de armas, 69%; alcohol, 68%; aborto 50%; medioambiente, 37%; relaciones laborales, 25%; derechos humanos, 23%, protección de los animales, 7%".

Al respecto podemos señalar que en un corto período de dos años "...de 1995 a 1997, la cantidad invertida en Estados Unidos en fondos socialmente responsables se ha incrementado un 326% pasando de alrededor de 25 a más de 80 billones de pesetas". Gran Bretaña es el país que le sigue en volumen de inversión en fondos socialmente responsable, "con un patrimonio superior a 525.000 millones de pesetas invertido".

Podemos visualizar en esta rápida mirada, la evolución que ha experimentado la RSE en el mundo desarrollado. En la actualidad ha logrado un avance considerable, tanto desde las normativas elaboradas por los gobiernos, que aunque no son de carácter obligatorias, muchas empresas ya han adoptado, como desde el proceso de toma de conciencia en el empresariado y en los ciudadanos europeos. Este proceso ha permitido que las personas, vayan usando sus conocimientos y poder colectivo para presionar a las empresas a actuar de forma más responsable, no sólo en torno a los temas medioambientales, sino que también, en el respeto a los derechos humanos, la no discriminación en el ámbito laboral y la participación e inclusión social de la comunidad.

Los países Latinoamericanos y Chile en particular, están en un proceso bastante más incipiente en términos de RSE, comparado con el nivel alcanzado en el mundo desarrollado. Sin embargo, tanto los gobiernos como diversas organizaciones de la





sociedad civil y también algunas compañías, se han unido para llegar a acuerdos en torno a la adopción voluntaria de normativas de RSE, especialmente en temas medioambientales y de apoyo a la comunidad. Especialmente las multinacionales, cuyas acciones son las que realizan en sus empresas en el extranjero, aplicándolas en el medio latinoamericano. Pero también, por que los tratados de libre comercio internacionales, han comenzado a exigir el cumplimiento de estas normativas de responsabilidad social a las empresas, en congruencia con preceptos establecidos por organismos internacionales del trabajo, medioambientales, de derechos humanos, etc.

En este contexto, se está creando en América Latina una nutrida red de organizaciones no gubernamentales, dedicadas a la difusión y trabajo conjunto con las empresas, en el tema de la RSE, especialmente en inversiones hacia la comunidad y la acción social. Los países que están a la vanguardia en este trabajo, son Brasil y México, sin desestimar lo que están haciendo al respecto, Chile, Colombia, Venezuela, Uruguay, Argentina, Ecuador y Perú, así como la red Centro Americana, especialmente Guatemala y El Salvador.

Tenemos por ejemplo, los capítulos latinoamericanos del WBCSD (El Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible):

- a. CEADS, Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible: que cuenta con 35 empresas asociadas entre las que se encuentra DuPont, Gas Natural, Grupo Minetti, Repsol YPF y Aguas Argentinas.
- b. CECODES, Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo Sostenible: una de las organizaciones más activas en el ámbito del desarrollo sostenible en América.

Otras organizaciones latinoamericanas como:



- c. DERES (Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial): que corresponde a una asociación de empresas y empresarios uruguayos implicada en el desarrollo del enfoque de RSC, de las mejores prácticas de gestión en Uruguay.
- d. Perú 2021: Asociación empresarial peruana que pretende que la empresa peruana se convierta en un motor de desarrollo incorporando la responsabilidad social como herramienta de gestión. Los proyectos realizados hasta el momento, han sido dirigidos al ámbito de la inversión comunitaria.
- e. ALIARSE (Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial): Corresponde a una alianza de organizaciones empresariales de México, formada con el propósito de difundir y promover la RSE. Cuenta con diversos países miembros, tales como: Argentina, Brasil, Canadá, El Salvador, EE.UU, Guatemala, Panamá y Perú. Nuestro país es miembro de esta organización a través de "Acción Empresarial".
- f. CentraRSE. Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala: Organización liderada por empresarios formada en Enero 2003. Su objetivo es generar una actitud de cambio en los empresarios que operan en el país, cuyo objetivo es orientar sobre políticas y prácticas de responsabilidad social en las empresas como un pilar fundamental de la estrategia de negocios.
- g. Alianza Social (Venezuela): Instituto vinculado a la cámara venezolana VenAmCham, cuya misión es promover e incentivar la RSC de las empresas privadas con el fin de mejorar la calidad de vida del venezolano.
- h. FUNDEMÁS (Fundación *empresarial para la acción social de El Salvador*): Tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico y social de El Salvador mediante el fortalecimiento de la Responsabilidad Social de la empresa privada, la promoción de la filantropía y de los valores empresariales.
- i. CEDIS (Panamá): Organización auspiciada en sus inicios por la Fundación W. K. Kellogg. Nace en el año 2000 con el objeto de contribuir al desarrollo económico y social de Panamá a través del fortalecimiento, la movilización y la articulación de



los actores relevantes de la RSE. Posee publicaciones, casos prácticos y proyectos de ONG's panameñas.

Sin duda que es en Brasil, donde la RSE, está más difundida, existen más empresas comprometidas y organizaciones trabajando en torno al tema. Algunas de estas organizaciones son:

- j. El Sistema FIRJAN (Federación de las Industrias del Estado de Río de Janeiro): Organización empresarial del Estado de Río de Janeiro, de la que forman parte cerca de 16.000 empresas. Está estructurada en Consejos Empresariales, que prestan servicios de asesoría especializada en Medioambiente y Responsabilidad Social.
- k. Instituto Ethos, Empresa y Responsabilidad Social (Brasil): Organización empresarial brasileña, cuya misión es ayudar a las empresas a incorporar la RSE a su gestión diaria. Dispone de un conjunto de herramientas y publicaciones, así como, organiza periódicamente conferencias anuales de RSE, de gran repercusión nacional. Entre las herramientas de gestión ha elaborado indicadores de RSE, para grandes, pequeñas y microempresas. Además, una guía de elaboración del Balance Social, manuales para la aplicación de la RSE en diversos ámbitos de la empresa, etc.

El Instituto Ethos, ha organizado un importante debate acerca del Proyecto Ley que Reglamenta la RSE en Brasil. Este proyecto ley que fue lanzado en 2003, dispone sobre la reglamentación de la responsabilidad social tanto en empresas nacionales como extranjeras. Pretende establecer la RSE con carácter obligatorio para empresas con más de 500 trabajadores. Su objetivo principal es hacer ética y transparentes las relaciones de las empresas con sus diferentes públicos: consumidores, proveedores, trabajadores, accionistas, comunidad y medio ambiente.



Así también en Brasil, existen programas que se destacan por si mismos. Pero más allá de eso, el fenómeno brasilero sobresale debido a la clara tendencia (y conciencia) de que ninguno de los actores fundamentales (estado, mercado y sociedad civil) pueden por sí solos abordar los grandes problemas de la pobreza, la marginación y la inequidad social.

En este sentido, se ha producido un auge de instituciones, en diversos estados brasileros, en términos de desarrollo urbano, cultural y educativo, el cual está siendo acompañado por la construcción de toda una infraestructura institucional que le da apoyo y la promueve: centros de desarrollo de la inversión social, asociaciones de donantes, empresas consultoras de asesoría y asistencia técnica, intercambios estructurados de aprendizaje, etc. Aun cuando en otros países de América Latina, estas prácticas de RSE, no logran generalizarse, podemos encontrar algunas instancias de debates, seminarios, encuentros, etc., que se están realizando para tratar el tema de la responsabilidad social, tanto desde la ciudadanía, como en el ámbito empresarial.

En este sentido, la discusión en ámbitos académicos, ha estado centrada en reconocer que, si bien es cierto la Responsabilidad Social se ha consolidado en los últimos años -en ámbitos académicos y empresariales- como un elemento diferenciador desde el punto de vista del marketing, su rol va más allá y que sus actos comunican elementos que se encuentran inmersos en temas de competitividad e inversión económica. Las empresas en América Latina, no han asumido aún la RSE como una práctica social a ser incorporada en sus planes de negocios corporativos. Con excepción de algunas multinacionales que como ya señaláramos, replican acciones de RSE, que realizan en el extranjero.

El desafío entonces, está en "modificar ciertos paradigmas como el que la empresa sólo funciona a partir de sus cantidades económicas o la mayor cantidad de utilidades, dejando de lado cualquier otro tipo de preocupación; los empresarios no ven a la



Responsabilidad Social como una práctica que genere beneficios, sino que genera gastos y altos costos, lo que denomina 'política de riesgo', pero que tiene que ver con la condición de crisis y la lógica que impera en el sector empresarial. Al respecto, se hace un llamado a las organizaciones de la sociedad civil o tercer sector, para buscar relaciones con las empresas. Son las personas que trabajan en estas instituciones quienes tienen por misión aprender a hablar con las empresas. Se plantea entonces, la creación de empresas más sensibles a estos llamados de la comunidad, de tal manera que el dirigente popular pueda percibir que no está hablando con los grandes capitalistas, sino que con personas con necesidades como cualquiera contar con empresas u organizaciones que desde su constitución contemplan espacios o proyecciones a nivel comunal son más amigables.

En este contexto, se plantea la necesidad que opere un cambio en el empresariado, en términos de visualizar el "Voluntariado Corporativo", como una estrategia de RSE a ser incorporada en el quehacer empresarial y puesto en práctica por las personas que trabajan en la empresa, como un aporte hacia la comunidad. Sin embargo, no se desarrolla por la falta de una "clase empresarial" preocupada por la solidaridad del país. Se propone, construir un cambio en la orientación de las empresas, que implique un cambio en el paradigma del funcionamiento, orientarlo hacia una visión más social, si se quiere solidaria, donde la preocupación no está en las utilidades, sino en la satisfacción de la propia población que conforma el grupo humano de una empresa, hay muchas empresas (en Brasil, por ejemplo) cuyas bases constitutivas contemplan la Responsabilidad Social, como una función no para generar beneficios económicos, sino para cumplir una función social. La Responsabilidad Social se transforma así en una herramienta de cambio y de lucha, que de promoverse correctamente, puede alentar a la sociedad a asumirse como "agente de cambio" y a ejercer una democracia real y amplia".



Planteado en esos términos, la Responsabilidad Social es, evidentemente, un paso que la sociedad debe dar en conjunto para recuperar el sentido de su vida cívica.

Sin embargo, en el ámbito empresarial latinoamericano, es fundamental, que la RSE comience por manifestarse primero internamente con los trabajadores.

Aún podemos ver que, en términos generales, las relaciones empresarios-trabajadores, no son de las mejores y esto incide en un medio que muchas veces tiraniza la necesidad de la labor social. Si el empresario cree que sus empleados son recursos, tendrá una posición muy diferente a si considera que sus empleados son personas.

En este último caso sabrá que las personas tienen motivaciones propias muy potentes que van más allá de lo que él cree dominar. En este caso, las conductas de los empleados motivadas por la ayuda al prójimo, pueden no sólo producir efectos muy positivos fuera de la empresa sino mejorar notablemente el clima interno de la organización. Podemos ver que se trata de un problema de conciencia de parte de los empresarios primero, para luego poner en práctica acciones de RSE. Se trata de entender lo que le pasa al otro. No existen empresas solidarias como tampoco empresas egoístas. Existen sólo personas. En este sentido, es que los integrantes de una organización entenderán el 'voluntariado corporativo', no como un hecho aislado sino que como parte de la política general de la empresa, sintiéndolo como un hecho coherente.

Promover el cambio, hacia una mayor responsabilidad social, tanto en el contexto ciudadano, como en el ámbito empresarial, es por lo tanto una tarea de toda la sociedad en su conjunto. La voluntad de las personas para ser proclives a este cambio, resulta fundamental. Por lo tanto, en América Latina la nueva generación de empresas no existirá si nadie les reclama que cambien. Al igual que en la política, será la sociedad desde sus base la que, mediante consumo responsable y conciencia social, hagan emerger empresas socialmente responsables; la conciencia social y la educación son



generadores de Responsabilidad Social, sin embargo, es la voluntad de las personas lo que mueve a realizar las acciones que ayudan a otros.

Con relación al establecimiento de ciertas normativas y reglamentación, resulta difícil y complejo imponer por ley aspectos de responsabilidad social a las empresas, pues harían muy rígidas sus operaciones. Al respecto, Antonio Vives, especialista en RSE del Banco Interamericano de Desarrollo, señala que debe regularse por ley lo más básico, lo más fundamental, aquello que no es negociable, como la mano de obra infantil o cierto tipo de contaminación del medio ambiente, se debe dejar lo más voluntario posible para asegurarse de que se cumpla, pero usando todos los medios posibles de presión o de estímulo por parte de las partes interesadas. En este sentido, y como lo señaláramos anteriormente, es destacable que en Brasil se haya impulsado el año 2003, un proyecto de ley que reglamenta las relaciones de las empresas con sus diversos públicos: consumidores, proveedores, trabajadores, accionistas, comunidad y medio ambiente y que pretende volver ética y transparentes dichas relaciones. Esta instancia legal, puede constituir un ejemplo a seguir por otros países latinoamericanos, que verdaderamente están por asumir, voluntaria pero honestamente, políticas y normativas de RSE.

Sobre responsabilidad e inteligencia social nos encontramos inmersos en un cambio de paradigma en administración, y parte de ese nuevo paradigma es la aceptación del capital humano como el recurso estratégico, por excelencia, para el desarrollo organizacional dentro de un marco de acelerados cambios y un marcado nivel de incertidumbre, es por eso que para poder introducirnos en la terminología del significado de responsabilidad social dentro de la organización; debemos plantearnos un interrogante fundamental; ¿qué sucede con el aspecto emocional del ser humano?, y ¿cómo influye éste en el desarrollo de las organizaciones?



De este modo, se va generando un marco de confianza recíproca, que resulta imprescindible para que la sociedad se desarrolle en sus diferentes aspectos y, de manera importante, en los aspectos económicos y empresariales. Este marco de confianza, por último, se convierte en un elemento vital para que las empresas aumenten y sostengan su competitividad. En resumen, una mayor interdependencia, la necesidad de recuperar y aumentar la confianza y la potenciación de la competitividad de las empresas son algunos de los elementos clave del contexto en el que se abre la reflexión y el debate sobre la responsabilidad social de la empresa, así como la necesidad de un desarrollo ético de las empresas, acorde a las expectativas éticas depositadas por la sociedad en éstas

La presencia económica de la empresa privada en el Perú, tiende a ser mayor. Al mismo tiempo, dada su importancia, deberá realizar acciones de responsabilidad social empresarial. En otras palabras, la empresa privada no podrá limitarse a la generación de utilidades. Deberá introducir cambios en el nivel de su organización para mejorar la productividad de sus trabajadores y ganar competitividad internacional, además de afirmar y mantener su presencia en comunidades que la perciban positivamente como aliada de un proceso en el cual el futuro debe ser compartido.

### 1.1 Antecedentes

- ✓ **EI BID, CHILE (2004), realizó un estudio sobre “Responsabilidad Social Empresarial en PYMES de Latinoamérica**, el trabajo, que se realizó en conjunto con la consultora española IKEI y sus socios en ocho países Latinoamericanos, abarcó a más de 1300 PYMEs en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú, El Salvador y Venezuela.

En Latinoamérica el estudio de campo, mostró que en general la gran mayoría de las empresas realizan actividades ligadas a la RSE, en diferentes grados





de implantación, siendo las empresas de mayor tamaño, del sector manufactura, con actividad exportadora y que gozan de una buena o muy buena situación económica, las que presentan los mayores grados. Solamente un 3,5% de las PYMEs latinoamericanas no desarrolla ningún tipo de actividad en el campo de la RSE.

Asimismo, al medir la implantación de actividades de RSE externas, es decir, aquellas destinadas a apoyar a la comunidad durante el 2003, se muestra que casi el 40% no ha realizado ninguna.

Estas actividades responden más bien a razones de índole ética o religiosa y a un deseo de mejorar las relaciones con la comunidad y/o autoridades públicas, aunque las motivaciones de las empresas de mayor tamaño suelen estar más ligadas a factores económicos y de promoción de imagen/prestigio que potencien su competitividad. La principal barrera señalada por las PYMEs para este tipo de actividades, es la falta de recursos financieros, especialmente entre las más pequeñas.

Por lo que se refiere a las actividades concretas desarrolladas por las PYMEs latinoamericanas en el campo de la RSE externa, el estudio muestra dos tipos de actividades que destacan sobre el resto: apoyo a grupos desfavorecidos/marginados y a actividades educativas y formativas a actividades culturales (27,8%), a actividades ligadas a la salud y al bienestar (25,2%) y, finalmente, el apoyo a actividades deportivas (24,6%).

Entre las conclusiones y recomendaciones básicas del estudio tenemos:

- El primer escalón de la responsabilidad social empresarial es el cumplimiento de la legislación vigente.



- Coincidiendo con la opinión mayoritaria entre las PYMEs latinoamericanas, parece conveniente que las actividades de RSE sean fomentadas desde el ámbito público más que reguladas legislativamente.
- Las autoridades públicas deberían adoptar un papel más activo en el diseño e implementación de programas con este fin, dirigidos a las PYMEs en particular y especialmente en aquellos campos en los que se observa una menor implicación empresarial:
  - La creación de entidades públicas nacionales que se dediquen de manera específica a la temática RSE permitiría lograr la elaboración de una agenda coordinada que integre las diversas actividades que se realizan.
- ✓ **Según Carlos Martínez Fajardo (2009) en su estudio de Investigación sobre “Responsabilidad Social Empresarial en Colombia”,** abordó el problema referido a los grandes desequilibrios sociales, de exclusión social, que se observan por los indicadores de distribución de ingresos, los niveles de desocupación, la carencia de espacios para el diálogo, los aumentos de las tasas de pobreza y miseria, informalidad, que en Colombia de acuerdo con las cifras oficiales se encuentra en cerca del 60%, justifican hoy la asignación de recursos y grandes esfuerzos de investigación en el campo de la responsabilidad social empresarial. Las conclusiones a las que llegó con este estudio son las siguientes:
  - El proceso de investigación de RSE debe ser objetivo y ético, y debe partir del análisis de la naturaleza de la empresa y su responsabilidad social.
  - Se debe investigar el comportamiento de la gran empresa de inversión local, de las medianas y pequeñas empresas que tienen el reto de crecer, pero crecer con responsabilidad social.



- ✓ **Además tenemos el estudio realizado por MARCELA BENAVIDES DE BURGA (2010) “Responsabilidad Social Empresarial, un compromiso necesario”.** El presente estudio es una investigación casuística sobre el grado de avance de las políticas de RSE en un grupo diverso de empresas en el país. El recojo de la información se hizo a través de entrevistas a gerentes generales, gerentes de imagen institucional y gerentes o jefes de recursos humanos, todos ellos responsables de planear y ejecutar las estrategias y actividades de responsabilidad social externa e interna, respectivamente, en sus organizaciones.

El universo de empresas a las que se solicitaron entrevistas fue de 250 empresas. Además, se procuró obtener una adecuada distribución representativa por sectores económicos, tamaño y tipo de capital de la empresa. De este universo, solo 75 empresas concedieron entrevistas. Por ello, la muestra en estudio no es representativa en un estricto término estadístico, sino que da una aproximación casuística al ámbito de estudio de las prácticas empresariales.

- El trabajador percibe recibir menos capacitación (60%) para el incremento de sus habilidades organizacionales que la que cree el empleador que le está ofreciendo, 77%. En cuanto a talleres y cursos sobre superación personal, que el empleador cree proporcionar al trabajador en un 65%, este solo percibe ser beneficiado en un 48%. Parece ser que el trabajador y el empleador valoran de distinta manera el tipo o la necesidad de la capacitación que se está dando en algunas empresas.
- En cuanto al reconocimiento por parte de trabajadores de la existencia de normas de conducta o actitudes de respeto dentro de la empresa, la gran mayoría dijo percibir que hay un sistema de valores que conduce la empresa pero que no se les ha entregado ningún documento por escrito.



Otros observan que existen afiches que difunden la misión y la visión de la empresa, pero que no se refieren a unas conductas específicas para el trabajador en el ambiente de trabajo.

- En cuanto al tema de la comunicación interna se preguntó a los responsables de recursos humanos acerca de los mecanismos utilizados para difundir las estrategias, políticas y resultados de la empresa y se encontró que un 55% opta por la comunicación directa con todos sus trabajadores mientras el resto lo hace indirectamente a través de los jefes intermedios o a través de publicaciones internas.
- En cuanto a las actividades de integración del trabajador con su familia y propiciadas por la empresa, la percepción del primero es que existen menos actividades de las que el empleador cree ofrecer. La mayor diferencia se encuentra en las actividades sociales y deportivas, incluyendo en ellas la celebración de días festivos, paseos, reuniones sociales o campeonatos deportivos. Para el empleador el 96% de las actividades están en este rubro; para el empleado el 82%. Igualmente en las actividades educativas y culturales el trabajador percibe que representan menos del 20% del conjunto, y el empleador las considera en mayor cantidad.

Las conclusiones a las que llegó el presente estudio son las siguientes:

- Los resultados del presente estudio, indican una tendencia positiva de avances concretos en diferentes aspectos de la RSE. En términos del concepto se observa un número creciente de empresas 40% que comprende que la RSE es parte de la práctica gerencial de la empresa y que las políticas del entorno interno y externo deben estar articuladas. En cuanto a los beneficios reconocidos como resultado de la práctica social se mencionan dos principales: mejor imagen institucional (72%) y mayor



identificación del trabajador (70%). Lo anterior resalta el doble efecto de un beneficio hacia fuera de la empresa y el segundo al interior de esta. Solo un 5% de los ejecutivos entrevistados considera que las políticas y actividades sociales no representan beneficio alguno para la empresa, que se trata de actos altruistas que suponen simplemente un gasto.

✓ **Paredes Palacios, Hildebrando. (2004). En su Tesis: “Responsabilidad Social en el Sector Empresarial Privado”. Tesis para optar el Grado de Licenciado en Trabajo Social. Universidad Mayor de Sana Marcos. Arriba a las siguientes conclusiones:**

- Las empresas con responsabilidad social se preocupan por que su gente y el entorno mejoren, no se deterioren, la empresa con responsabilidad social no solamente es legal, asume un compromiso esencial, llámeme moral o ético, pero entiende que en la medida que las personas estén bien, la sociedad esta bien, y que de esta forma si es bueno el escenario la empresa se favorece. Reconocer y respetar los derechos legales de los empleados, como es su seguridad social y demás que estipula la ley.
- En el Perú, parece ser que las empresas son ajenas a la problemática de los trabajadores, lo peor, no hay ningún tipo de conciencia acerca de su función y responsabilidad en asuntos relevantes al deterioro o mejoramiento de la persona, a su impacto en los grupos familiares como lo es en la relación pareja y para con los hijos, en sus secuelas en la tranquilidad ciudadana y la descomposición o mejoramiento social.
- Una empresa con responsabilidad social destina algunos recursos para contribuir en el apoyo a poblaciones que lo requieren sin necesidad de ufanarse por ello, y no solo hace programas eventuales, son permanentes.



## 1.2 -BASES TEÓRICAS:

**TEORIA DE LA PIRÁMIDE DE LA RSE: DESARROLLADA POR CARROLL** (1991 citado por Schwalb y Malca; 1004:110) plantea cuatro clases de responsabilidades sociales de empresas, vistas como una pirámide. Hay responsabilidades que se encuentran en el fondo de la pirámide y que son, por tanto, la base sobre la que se apoya otro tipo de responsabilidades. Las cuatro clases de responsabilidades son: económicas, legales, éticas y filantrópicas.

### **Responsabilidades Económicas:**

Constituyen la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso.

### **Responsabilidades legales**

Tiene que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas segundas cuales deben operar los negocios.

### **Responsabilidades éticas**

Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos de interés (empleado, consumidores, medio ambiente y otros). Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y practicas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, un cundo estas no se encuentran prohibidas por la ley.



## Responsabilidades filántropas

Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de la empresa en actividades de programas que promuevan el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. La diferencia entre las responsabilidades éticas y las filantrópicas está que las primeras surgen porque la empresa quiere cumplir con las normas éticas de la sociedad; mientras que las segundas no son una forma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad social de que estas las sigan.

### - Dimensiones De La Responsabilidad Social Empresarial.

La incorporación de RSE en las prácticas empresariales y los alcances que ésta tiene en el desarrollo de sus actividades, hace que se quiera especificar el enfoque o la participación de las partes involucradas en la relación o interacción empresa sociedad, por lo que se identifican las dimensiones de acción y los niveles que alcanza esta relación.

- o **Dimensión ética o moral:** Esta dimensión alude a la responsabilidad de la empresa por sus acciones y cómo influyen estas en la sociedad, comprometiéndose a responder y asegurar el bienestar social. Se puede observar entonces que dentro de ésta, la moral es el ámbito que adquiere nuevas dimensiones, en que los cambios que enfrenta la empresa debe abarcar la relación del “de qué se es responsable” y “ante quién se responde”, esto a la vez delimitado por el contexto en que se desarrollen las actividades de la empresa, trabajando ahora por desarrollar un proceso de toma de decisiones bajo valores, con plena conciencia de los efectos que pudieren tener para las personas y su entorno dichas decisiones, enfocándose a la visión de alcanzar tanto el desarrollo económico como sustentable para la



empresa. Dentro del ámbito operacional de ésta dimensión es que se desarrollan dos niveles el Contextual y Global, esto, porque las acciones empresariales afectan tanto a la sociedad completa como a un entorno social limitado cercano a la empresa.

- **Dimensión de demandas de la sociedad:** Esta dimensión involucra una percepción más práctica de la Responsabilidad Social, en que la sociedad que comprende el entorno de las empresas pide el cumplimiento de sus demandas y el que ésta asuma la responsabilidad en sus decisiones y acciones. Es en este sentido, que se amplía la dimensión de la ética a los aspectos más prácticos, encargándose de responder o satisfacer las necesidades y demandas sociales y no a los problemas del entorno en general.

- **Entorno De La Responsabilidad Social Empresarial.**

En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. La influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación:

- a. **Entorno Interno:** Este entorno considera como grupos de interés a los directivos, a los empleados, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones. En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos, como por ejemplo los de mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer:





- **La Comunidad Interna:** Que comprende empleados, dueños y accionistas, para los cuales la Responsabilidad Social va a actuar proporcionando una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios.
  - **Conducta Empresarial:** Se refiere a la manifestación de los principios y valores que mueven a la empresa, bajo los cuales desarrolla sus funciones, una gestión y acción ética que es expuesta para un mejor entendimiento de los grupos de interés que conforman este entorno empresarial y un reflejo positivo hacia la comunidad externa.
  - **Relación con los recursos naturales:** En éste sentido se puede hacer referencia a la responsabilidad con que la empresa debe desarrollar sus procesos, de manera de lograr la eficiencia en el manejo de los recursos, esto para reducir los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente.
- b. Entorno Externo:** El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: Los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y Organizaciones de la sociedad Civil. En el ámbito ambiental la relación se fomenta en el trabajo por el cuidado y preservación de éste. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son:
- **Relación con los Proveedores:** Las empresas incorporan en sus acciones criterios de responsabilidad social para elegir a sus proveedores, ya que consideran el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales medioambientales. Esto para mantener la coherencia de sus prácticas y las de sus socios comerciales.



- **Relación con los Clientes:** La relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa.
- **Relación con los Competidores:** La relación que se establece entre empresas competidoras al trabajar en conjunto puede producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE que si trabajaran individualmente.
- **Organizaciones no gubernamentales (ONG):** “Entidades o estructuras jurídicas orientadas al bien común, sin fines de lucro, y cuyo soporte financiero se basa en aportes y donaciones efectuados por distintos actores (personas físicas o jurídicas) de la sociedad civil”,  
(Manuel Reyno Momberg 2006)

- **La RSE interna como respuesta a los nuevos retos internos y externos de la gestión social:**

Las cuestiones referentes a la gestión de las personas en las organizaciones se encontraban radicadas desde siempre en el Departamento de Personal con anterioridad y en la actualidad en el de Recursos Humanos. La moderna concepción de la función de gestionar a las personas ha conllevado orientaciones y planteamientos distintos a los clásicos que hacían referencia fundamentalmente a la captación, a la retribución y a todo lo concerniente a una actitud beligerante y de respuesta directa frente a los legítimos representantes de los trabajadores, en concreto, los sindicatos.

Pero la función ha ido avanzando no sólo por sus propios medios, sino que también se ha tenido que adaptar a los nuevos requerimientos sociales.

Después de la Gestión de Personal y la propia de los Recursos Humanos han



ido apareciendo la Gestión del Desarrollo Profesional y la Gestión del Conocimiento y el Aprendizaje fruto del advenimiento de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. A partir de ahí, las modernas organizaciones han comenzado a integrar algo que podemos comenzar a denominar como las Gestión de lo Social.

✓ **TEORIA DE LA PIRAMIDE DE LAS NECESIDADES DE MASLOW**

Según Abraham Maslow, todas las necesidades del ser humano están jerarquizadas de forma tal, que se van cubriendo desde aquellas orientadas hacia la supervivencia, hacia las que se orientan hacia el desarrollo.

A medida que uno va satisfaciendo las necesidades de un nivel inferior, como muestra la pirámide, uno como persona aspira a satisfacer las necesidades del nivel superior, de esta manera creciendo como persona.

Las necesidades que uno ha de satisfacer son según su importancia, las fisiológicas, las de seguridad, las sociales o de pertenencia, las de estima y finalmente las de autorrealización.

Esta teoría es la más conocida y fue propuesta por Abraham H. Maslow y se basa en que cada humano se esfuerza por satisfacer necesidades escalonadas, que se satisfacen de los niveles inferiores a los superiores, correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona.

Los niveles de la pirámide representan las necesidades siguientes.

- Necesidades Fisiológicas: Se relacionan con el ser humano como ser biológico, son las más importantes ya que tienen que ver con las necesidades de mantenerse vivo, respirar comer, beber, dormir, realizar sexo, etc.
- Necesidades de Seguridad: Vinculadas con las necesidades de sentirse seguro, sin peligro, orden, seguridad, conservar su empleo.



- Necesidades de Pertenencia (Sociales): Necesidades de relaciones humanas con armonía, ser integrante de un grupo, recibir cariño y afecto de familiares, amigos, personas del sexo opuesto.
  - Necesidades de Estima: Necesidad de sentirse digno, respetado, con prestigio, poder, se incluyen las de autoestima.
  - Necesidades de Autorrealización: Se les denominan también necesidades de crecimiento, incluyen la realización, aprovechar todo el potencial propio, hacer lo que a uno le gusta, y es capaz de lograrlo. Se relaciona con las necesidades de estima. Podemos citar la autonomía, la independencia, el autocontrol.
- ✓ **TEORÍA DEL DESARROLLO HUMANO SEGÚN LA PNUD**

El desarrollo humano, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), es aquel que sitúa a las personas en el centro del desarrollo, trata de la promoción del desarrollo potencial de la personas, del aumento de sus posibilidades y del disfrute de la libertad para vivir la vida que valoran. La publicación más importante sobre desarrollo humano es el Informe Anual Mundial sobre el Desarrollo Humano del PNUD.

El PNUD desarrolla dos importantes indicadores: uno de desarrollo, el índice de desarrollo humano, y otro de pobreza, el índice de pobreza multidimensional.

El concepto de desarrollo humano tiene sus orígenes, como bien lo ha subrayado Amartya Sen, en el pensamiento clásico y, en particular, en las ideas de Aristóteles, quien consideraba que alcanzar la plenitud del florecimiento de las capacidades humanas es el sentido y fin de todo desarrollo.

El desarrollo humano es el proceso por el que una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos a través de un incremento de los



bienes con los que puede cubrir sus necesidades básicas y complementarias, y de la creación de un entorno en el que se respeten los derechos humanos de todos ellos. También se considera como la cantidad de opciones que tiene un ser humano en su propio medio, para ser o hacer lo que él desea ser o hacer. El Desarrollo Humano podría definirse también como una forma de medir la calidad de vida del ser humano en el medio en que se desenvuelve, y una variable fundamental para la calificación de un país o región.

En un sentido genérico el desarrollo humano es la adquisición de parte de los individuos, comunidades e instituciones, de la capacidad de participar efectivamente en la construcción de una civilización mundial que es próspera tanto en un sentido material como espiritualmente.

También puede decirse que el desarrollo humano implica satisfacer las necesidades identificadas por Abraham Maslow en la denominada Pirámide de Maslow.

Este índice es elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El IDH es un indicador social estadístico compuesto por tres parámetros:

- **Vida larga y saludable** (medida según la esperanza de vida al nacer).
- **Educación** (medida por la tasa de alfabetización de adultos y la tasa bruta combinada de matriculación en educación primaria, secundaria y superior, así como los años de duración de la educación obligatoria).
- **Nivel de vida digno** (medido por el PIB per cápita PPA en dólares).

✓ **Enfoques de relación entre empresa y comunidad:**

En el pasado, el objetivo principal de las empresas en todo el mundo, era ser económicamente rentables y lograr mantenerse en el tiempo. Hoy en día, esta realidad está cambiando bruscamente, ya que las organizaciones no sólo



deben solventarse, sino que además deben cumplir con una serie de temas fundamentales.

Así, temas como el respecto por el medio ambiente, políticas sociales internas claras y una buena relación con la comunidad, son puntos que en la actualidad una empresa no puede dejar pasar.

Con el tiempo, las organizaciones han pasado a ser miembros activos de la sociedad, por lo que deben estar atentas y abiertas a cumplir con las demandas de la comunidad y de su público interno, las que no sólo abarcan temas de calidad de productos o aspectos sociales, sino que incluyen aspectos que van mucho más allá.

Si bien la preocupación social de las empresas no es algo extremadamente nuevo, es un aspecto que la misma comunidad les ha ido exigiendo, puesto que las organizaciones han adquirido un rol fundamental dentro de la sociedad.

La mayoría de los individuos se relaciona con el mundo privado, ya sea consumiendo sus productos, formando parte de la masa laboral de las mismas o viéndose afectados por el funcionamiento de las empresas en cuestión.

Así, la relevancia social de las organizaciones ha aumentado considerablemente, y por lo mismo, los alcances que posee afectan a toda la sociedad. La influencia de las empresas en diversos ámbitos de la vida diaria implica la adopción de un rol que se extiende más allá del simple campo de acción tradicional de la misma, es decir tiene injerencia directa en el entorno, la sociedad, el medio ambiente, entre otros temas.

En este contexto, la Responsabilidad Social Empresarial se traduce en asumir y preocuparse por los efectos de los impactos de sus operaciones en la sociedad. Un comportamiento empresarial ético no se limita solamente en



cumplir con consideraciones morales o legales, sino que toma en cuenta diversas aristas que sí se traducen en efectos directos para la comunidad.

Una empresa socialmente responsable es aquella que no sólo logra ser sustentable económicamente, primer punto a cumplir por parte de una organización, sino que es la que se preocupa por los efectos que provoca su gestión en todos los ámbitos posibles, considerando sus alcances desde los clientes, trabajadores, proveedores y la comunidad en general.

No basta con tener una excelente gestión administrativa económica dentro una empresa, sino que es necesario preocuparse por aquellos factores que quizás no están relacionados directamente con las gestiones de una organización, pero que a la larga influyen directamente en su desarrollo y producción.

Muchos son los casos de empresas que han logrado un excelente desempeño económico, pero que han dejado de lado temas de impacto ambiental, políticas sociales internas y externas, relación con la comunidad, entre otros, y por lo cual a la larga, han dejado de existir.

#### □ LA TEORIA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:

Esta teoría considera que existen diferentes grupos de personas que podrían verse afectadas de manera distinta (de acuerdo a sus propios intereses) por las acciones y decisiones de la empresa, esto implica la existencia de exigencias sociales, que surgen en cada grupo de interés y que la empresa debe atender con acciones de responsabilidad social. De esta manera se puede definir que los grupos de interés, son grupos específicos de personas – accionistas, trabajadores, consumidores, comunidad: etc. – a los que afectan, de una u otra manera las acciones y decisiones de la empresa (...), es decir son aquellos que tienen algún interés, legal, ecológico, económico, cultural, etc. , en las operaciones y decisiones de la empresa.

(SCHWALB, María y MALCA, Oscar 2004:104)



✓ **LA TEORÍA SOCIAL DE LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA:**

El Desarrollo de las concepciones y propuestas teóricas sobre la función social de la empresa ha sufrido variaciones que transitan desde un enfoque economicista hasta una dimensión socioeconómica. En esta segunda dimensión aparece el enfoque de la teoría social que considera que la empresa como parte de la sociedad cumple un rol importante en el cambio social y en la definición y diseño de políticas sociales enmarcado en principios básicos que definen la naturaleza personal, familiar y laboral de los trabajadores:

- **Las Políticas de Igualdad y de No Discriminación:** En este apartado vamos a hacer confluir tres corrientes muy actuales sobre la importancia que tienen las políticas de orden social imperantes en la sociedad en su conjunto y que mantienen una repercusión directa sobre las empresas y estas son, la igualdad de oportunidades, la eliminación de los tratos discriminatorios y la gestión de la diversidad. Todas ellas están fundamentadas en el anhelo humano, político y social del logro de la mayor igualdad posible entre los seres humanos. Como tal, la igualdad se encuentra presente como ideal en toda cuanta sociedad que pretenda el logro de avances sostenidos y con afán integrador y participativo. Sabemos ya que la igualdad absoluta no existe o es prácticamente imposible de conseguir, dadas las condiciones de partida tan distintas que presenta cada uno de los seres humanos. De este modo, si las sociedades avanzadas están comprometidas con la eliminación de las injusticias y el fomento de las políticas de no explotación ni discriminación, las empresas no se pueden encontrar ajenas a estos requerimientos humanos y sociales





- **Conciliación de Vida Personal, Familiar y Laboral.**

Hacia finales de la década de los setenta y principios de los ochenta del siglo pasado, y como consecuencia de la constatación de la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico, toma cuerpo con fuerza la doctrina relativa a la existencia de una responsabilidad social empresarial, que parte de la apreciación del trascendental papel que la empresa desempeña en el contexto social y del considerable impacto de sus actuaciones: desde la perspectiva de la sociedad, la empresa se ha convertido en un importante agente social, cuyo rol es necesario redefinir en unos términos más acordes con el sentir general de la sociedad. Este cambio de mentalidad y de expectativas genera presiones sobre la institución empresarial que reclaman la consideración de las externalidades y costos sociales generados por su actividad, ante la constatación de la insuficiencia del beneficio socioeconómica de la entidad.

De este nuevo enfoque nace la teoría sobre la existencia de una responsabilidad de la empresa hacia el conjunto de la sociedad, responsabilidad social entendida como una responsabilidad integral, esto es, económica y social, según la cual, la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales y totales de sus acciones sobre el entorno adoptando una actitud positiva hacia la consideración de los valores y expectativas del mismo. “En el origen de la teoría sobre la responsabilidad social de la empresa se sitúa la discusión sobre cuál es la función de la empresa en la sociedad y si dicha función es meramente económica o tiene un alcance mayor. Tradicionalmente, se ha considerado que la empresa como unidad de producción cumple la función económica de producción de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades humanas.



### 1.3. MARCO CONCEPTUAL

#### **RESPONSABILIDAD:**

En primer lugar, es necesario distinguir dos aspectos fundamentales que se enmarcan dentro del término Responsabilidad.

Por un lado, el concepto de Responsabilidad hace referencia a la idea de “dar cuentas” (accountability). Las empresas se ven obligadas a ser cada vez más transparentes en la información que ofrecen a la sociedad en relación con sus prácticas y formas de gestionarse. Esta idea da respuesta a la exigencia de transparencia que la sociedad en su conjunto exige en la actualidad con mayor fuerza a las empresas. Por otro lado, el término Responsabilidad hace referencia a “dar respuesta” (responsability) a las expectativas que la sociedad tiene depositadas en la empresa.

**EMPRESA:** es una institución social que, como tal, igual que el resto de instituciones sociales, necesita estar legitimada socialmente para seguir manteniendo su papel en la sociedad y, por tanto, para perdurar en el tiempo. Esta legitimidad la alcanza la empresa dando respuesta a lo que la sociedad espera de ella y asumiendo los valores y pautas de comportamiento que la propia sociedad le marca. De esta forma, la empresa genera confianza, valor clave para que la empresa sea un proyecto de largo plazo.

#### **GRUPO DE INTERES :**

Es un conjunto de personas o entidades privadas, reunidas y organizadas por un interés común, con el fin de actuar conjuntamente en defensa de ese interés, así como de hacer conocer sus pretensiones o negociar con otros actores sociales.



### **GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS**

Son los accionistas, staff y empleados interesados en promover políticas de responsabilidad ambiental y social al interior de la empresa. Cater (Op cit) reseña estudios que muestran indicios acerca de la importancia de los valores de los empleados y del staff de las empresas como uno de los motores del cambio organizacional en favor políticas social y ambientalmente responsables.

Otros estudios también reseñados por Carter indican que es más bien el temor al riesgo de reacciones sociales o políticas adversas que pudieran afectar el proyecto, la principal motivación del staff y empleados hacia el desarrollo de políticas socio ambientales responsables.

### **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:**

“La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

La responsabilidad social de las empresas es, esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

La responsabilidad social de las empresas puede, por tanto, ayudar a la consecución del objetivo estratégico establecido en marzo de 2000 en la cumbre de Lisboa, de convertir a la Unión Europea en 2010 en «la economía del conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social», y puede también contribuir a la estrategia europea de desarrollo sostenible.

La Responsabilidad Social Corporativa gira en torno a conductas esenciales de las empresas y la responsabilidad por su impacto total en las sociedades en las cuales operan. La Responsabilidad Social Corporativa no constituye una opción



Adicional ni un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos ambientales, sociales y económicos –positivos y negativos- que genera en la sociedad.

### **ACCIONES SOCIALES**

Es toda acción que tenga un sentido para quienes la realizan, afectando la conducta de otros, orientándose la acción mencionada por dicha afectación. Se entiende por "acción" una conducta humana en la que el individuo, o individuos, que la producen, la establecen con un sentido personal. La acción social estará referida a la conducta de otros

### **ENTORNO EXTERNO E INTERNO.**

La Responsabilidad Social Corporativa implica una política empresarial comprometida en el tiempo. Es una forma de acción social duradera que crea necesarias conexiones entre la RSC y la organización interna y externa de la empresa, ya que si busca el mejoramiento del entorno.

#### **A.1.-Relaciones con la comunidad.**

Numerosas empresas multinacionales han desarrollado proyectos para involucrarse con la comunidad local donde ellas han realizado inversiones. Esto se materializa en varios tipos de iniciativas y actividades, como el desarrollo de infraestructura local, ofreciendo trabajo para las comunidades locales, apoyo al desarrollo económico local

#### **A.2.-Preservación del Medio Ambiente.**

La contribución de las empresas al Medio Ambiente es uno de los mayores desafíos de las empresas modernas. No es aceptable que las compañías actuales no tomen conciencia de los riesgos que corre la Humanidad al descuidar el patrimonio de todos. Bajo el concepto de preservación del Medio Ambiente nos referimos a los varios métodos para:



- Contribuir al control de los cambios climáticos, sea modificando los productos o procesos de producción.
- Ahorrar el uso de energía.
- Reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente de ciertos productos o procesos.
- Proteger la selva, gracias a prácticas responsables.
- Utilizar fuentes de "energía verdes" o "limpias" (Producida por el sol, el viento, o el agua)
- Implementar otros métodos que contribuyen a la conservación del medio ambiente, como el reciclaje.

#### **B.- Experiencias con el Entorno Interno.**

En la medida que la RSC pretende mejorar las condiciones de quienes trabajan en la empresa, unas de las problemáticas que ella debe abordar es la salud y seguridad de los trabajadores, el ambiente de trabajo, la no-discriminación, la justa remuneración,

#### **BENEFICIOS DE LAS ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.**

- La RSC brinda las siguientes ventajas para la Empresa:

##### **1. Estimula la productividad de los trabajadores:**

Distintos estudios han comprobado que, por ejemplo, iniciativas empresariales para cuidar a los niños de trabajadores contribuyen a estimular la productividad de los trabajadores (en la medida que los casos de estrés y de depresión disminuyen) Estos programas ayudan también a luchar contra el ausentismo de estos trabajadores y las interrupciones de trabajo. Otros estudios han evaluado el impacto positivo sobre la productividad de los trabajadores de las políticas empresariales que introducen o mejoran la flexibilidad de los horarios de trabajo en la empresa, la salud y el bienestar de los trabajadores, y el respeto de la diversidad en el lugar de trabajo.



## **.2. Asegura mayor satisfacción de los clientes**

En primer lugar, debemos señalar que existen políticas empresariales (habitualmente bajo la forma de códigos de conducta) que apuntan directamente a la satisfacción del cliente, describiendo ciertos estándares de calidad para los productos, normas de conducta ética (privacidad de los datos personales, integridad del personal). En segundo lugar, indirectamente, las empresas que mejoran su funcionamiento social interno aseguran en la mayoría de los casos un servicio más adaptado a lo que pide el cliente. Así, es evidente que las empresas que practican horarios flexibles, puedan mejorar el servicio a los clientes ofreciendo mayores horarios de atención al cliente.

## **3. Mejora la imagen y reputación de una empresa**

Cuando el público se informa por medio de la prensa que una empresa recurre al trabajo infantil, no respeta los derechos fundamentales de los trabajadores, cae en casos de financiamiento oculto de partidos políticos o tiene prácticas desleales, resulta habitualmente una fuerte depreciación de su imagen y reputación pública. Al contrario, varios estudios han destacado la preferencia de los consumidores por las empresas comprometidas en el respeto de valores medioambientales o sociales. Ahora no cabe duda que los resultados de las empresas dependen a menudo de la reputación e imagen que ellas gozan.

## **4. Disminución de los costos**

La flexibilidad en las condiciones de trabajo permite una reducción del espacio del trabajo y consecuentemente reducir costos de arriendo. Las políticas para el bienestar y la salud de los empleados generan también reducción de ciertos costos. Estos costos son: las visitas a médicos, medicación, estadía en hospital, etc.

## **5. Cumplimiento de las leyes y reglamentos**

Las empresas que contemplan políticas sobre la diversidad y tienen sistemas de resolución de conflictos relacionados con la discriminación, según lo que indica el Instituto Business For Social Responsibility, reducen su riesgo de ser perseguidas



judicialmente y de deber pagar multas millonarias. Las empresas responsables pueden reducir otros riesgos de persecución y sanción legal en materias penales, medioambientales, laborales, monopolísticas, etc.

**6. Contribución a la democracia**

**7. Mejoramiento de la cohesión social**

**8. Lucha contra la pobreza y contribución al desarrollo**

**9. Incentivo a la probidad administrativa**

**10. Reforzamiento del respeto para los Derechos Humanos**

**11. Respeto de las condiciones de competencia**

**12. Transferencia de tecnología**

**13. Preservación del Medio Ambiente**

En la medida que la Responsabilidad Social Empresarial pretende, entre otros, asegurar el respeto de Derechos Fundamentales como el derecho de ser libre de la esclavitud, tortura u otros tratos inhumanos o degradantes, derecho a la dignidad, libertad de opinión y de expresión, el derecho a la privacidad, los derechos laborales (respeto del derecho de asociación, respeto del derecho de negociación colectiva, eliminación de las discriminaciones en el trabajo, abolición del trabajo infantil, eliminación del trabajo forzado, etcétera), derecho a la salud, derecho a la educación, debemos reconocer el importante papel que puede tener la empresa en contribuir al cumplimiento de los Derechos Fundamentales en la Sociedad.

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA VISTA DESDE LA EMPRESARIEDAD.**

La Responsabilidad Social Corporativa, significa un cambio grande en la empresa, en su desarrollo, en su visión y en la estrategia que trae grandes beneficios para la misma. Desde la perspectiva de la Empresariedad, el convertir las decisiones en ganancias, la RSC genera valores agregados que mencionamos a continuación:



## 1. INNOVACION

Genera innovación porque cambia el modelo de relaciones en la empresa, los objetivos dejan de ser maximizar los beneficios y el valor para los accionistas, para generar valor y beneficios suficientes para todas las partes. También sustituye los objetivos individuales en conflicto por objetivos de grupo de tipo solidario.

Transforma el concepto de la empresa, de un ente jurídico/abstracto a un ente social, a igual que cambia las bases conceptuales del mercado.

## 2. TRANSPARENCIA.

La RSC aplica los modelos de información empresarial que reflejan la triple dimensión económica, social y medioambiental. Se parte de que la información va dirigida a todos los grupos de interés y no solo a accionistas y analistas financieros. La información tanto la cualitativa y la cuantitativa es totalmente voluntaria.

## 3. EFICIENCIA Y RENTABILIDAD.

La RSC ayuda a reducir los costos al mejorar los procesos productivos, mediante la disminución de gases contaminantes, la reducción de desperdicio lo que conlleva reducción del consumo de energía. Por otra parte, al interesarse por los empleados reduce el ausentismo, aumenta la retención de talento con lo que reduce costos de despido y control.

Incrementa las ventas al generar fidelidad del cliente, aumentando los resultados económicos y volviendo a la empresa más atractiva al ser una inversión socialmente responsable.

## 4. DESARROLLO SOSTENIBLE.

La RSC genera desarrollo sostenible porque va de acuerdo la modelo de desarrollo que busca compatibilizar la explotación racional de recursos naturales y su





regeneración, eliminando el impacto nocivo de la acción del ser humano, en general, y de los procesos productivos en particular, para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas.

## **5. CONFIANZA Y SEGURIDAD.**

Por si misma, la preocupación por satisfacer las necesidades de los distintos grupos de interés reporta confianza de todos ellos.

## **6. REPUTACIÓN Y LEGITIMIDAD.**

La reputación corporativa es el reconocimiento público alcanzado, expresión, en cierta medida, de legitimidad social. Es algo muy valorado entre las compañías modernas.

## **7. COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE RESPONSABLE.**

A continuación se darán ejemplos del comportamiento socialmente responsable de los clientes o la responsabilidad social que se debe tener en cada ámbito, ya que la RSC no es solo algo teórico, sino que se debe llevar a la práctica.

### **7.1. CLIENTES, PROVEEDORES Y COMPETIDORES**

- Productos y servicios de calidad, seguros, fiables y a precios razonables.
- Realización de encuestas de satisfacción a los clientes.
- Selección justa y responsable de proveedores (sin comisiones ilegales).
- Relaciones de "ganar-ganar" con los proveedores, evitando condiciones de pago que pongan en peligro la solvencia financiera de éstos.
- Colaboraciones y alianzas con competidores, para reducir costes, rebajar precios y ofrecer nuevos productos y servicios imposibles de producir en solitario.



## 7.2. EMPLEADOS

- Aprendizaje continuo a todos los niveles
- Delegación y trabajo en equipo, buscando la motivación y autorrealización
- Transparencia y comunicación interna entre todos los niveles de la organización
- Balance adecuado entre trabajo, familia y ocio
- Diversidad de la fuerza laboral (etnias, edad, sexo, discapacidad)
- Salarios justos, con políticas de retribuciones coherentes y transparentes
- Igualdad de oportunidades y procesos de contratación responsables
- Participación en beneficios y en el capital por parte de los trabajadores, que fomenta el compromiso con la gestión y la marcha de la empresa
- Empleabilidad y perdurabilidad en el puesto de trabajo, buscando el desarrollo del puesto y de la persona
- Seguridad e higiene en los puestos de trabajo
- Responsabilidad en los procesos de reestructuración por los posibles daños colaterales a los distintos grupos de personas empleadas.

## 7.3. ACCIONISTAS

- Retribución suficiente del capital a través del valor de las acciones y los dividendos.
- Transparencia informativa sobre gestión y resultados, sin artificios contables que oculten la verdadera situación de la empresa.
- Inversiones éticas, evitando inversiones poco transparentes y de dudosa solvencia que pongan en peligro la reputación y el futuro de la empresa



#### 7.4. COMUNIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

- Desarrollo de la Comunidad a través de la generación de empleos, salarios, ingresos de impuestos, atracción del talento y riqueza.
- Preservación del medio ambiente, reduciendo el consumo de recursos naturales (evitando el despilfarro energético) la polución y vertidos.
- Colaboración con proyectos comunitarios (acción social) a través de la formación gratuita, patrocinios, etc.

#### 7.5. SOCIEDAD EN GENERAL

- Participando activamente en la divulgación de la responsabilidad social corporativa, a través de las redes empresariales nacionales e internacionales.
- Colaboración directa con organizaciones internacionales de amplio espectro como Naciones Unidas, Global Reporting Initiative (GRI), etc.

#### **GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA**

Llegados a este punto, contamos ya con el mapa de stakeholders, hemos analizado los intereses de estos y sabemos qué intereses son legítimos y cuáles no; hemos replanteado nuestra misión, visión y valores y contamos con un código ético que muestra de forma clara nuestra cultura empresarial.

Es el momento de que la empresa empiece a ser gestionada desde un modelo de empresa basada en sus stakeholders. Esto ayudará a la empresa a gestionar su responsabilidad social, ya que se irán planteando aquellas expectativas de los grupos de interés que la empresa ha de asumir como propios y a los que tendrá, por tanto, que dar respuesta.

La gestión de la responsabilidad social de la empresa no debe entenderse como algo puntual o un añadido a la empresa, sino que hemos visto que forma parte del núcleo duro de la empresa, de su propia definición y, por tanto, es algo transversal.



## **RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA**

Considera que afecta, en primer lugar, a los trabajadores y que se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en Recursos Humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio y sus implicaciones. En segundo lugar se interesa por las consecuencias medioambientales de las decisiones empresariales, las prácticas y la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción, especialmente si afectan a los trabajadores.

### **LIBRO VERDE:**

Documento de título “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” editado por la Comisión Europea en julio de 2001 y que supone el fundamento de la doctrina de la RSE para la Unión Europea.

### **CAPITAL HUMANO:**

Concepción sobre el factor trabajo considerado éste como una aportación más de capital (además de los clásicos físico y financiero) a las empresas debido a la existencia de un stock de conocimientos y habilidades que las personas trasladan a través de su actividad a las organizaciones.

### **PROGRAMAS CONSTRUCTIVOS:**

El proceso de trabajar con el programa constructivo tiene beneficios fundamentales, siendo el primero el proporcionar asistencia inmediata a quienes están en grave necesidad. Como la gente se une en una acción comunitaria, no individual, construyen grupos de gente para el cambio social. Gandhi vio el programa constructivo como una formación para la desobediencia civil, que en muchas ocasiones incluía la no cooperación. El trabajo constructivo proporciona oportunidades para elaborar las habilidades necesarias para construir una nueva sociedad.

### **PROGRAMAS PREVENTIVOS**

Prevenir es siempre tomar medidas o realizar actuaciones que eviten la aparición de problemas o de situaciones consideradas como problemáticas.



Conviene precisar que en esta guía nos vamos a ocupar tan solo de un tipo de actuaciones o medidas: aquellas que se presentan coordinadas y sistemáticas dando lugar a programas de intervención.

Conjunto organizado, coherente e integrado de actividades y servicios, realizados simultánea o sucesivamente con los recursos necesarios y con la finalidad de alcanzar unos objetivos determinados. Todo programa de prevención debe partir de un conocimiento del problema sobre el que se quiere intervenir y de un diagnóstico de necesidades que tenga en cuenta el contexto específico del área geográfica donde se va a aplicar, las características de la población destinataria, etc. Todo programa de prevención debe definir claramente cuál es su objetivo de prevención en función de esa información sobre cuál sea el problema y cuáles las necesidades.

### **BIENESTAR:**

La noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Dinero para satisfacer las necesidades materiales, salud, tiempo para el ocio y relaciones afectivas sanas son algunas de las cuestiones que hacen al bienestar de una persona.

Dado que el concepto de bien es subjetivo, el bienestar representa diferentes cosas de acuerdo al sujeto en cuestión. Algunas personas pueden darle una mayor importancia a lo económico (por ejemplo, el bienestar estaría asociado a tener un automóvil moderno, una televisión con pantalla plana y ropa de marca), mientras que otras asocian el bienestar a lo espiritual (estar en paz con uno mismo, acercarse a Dios, etc.).

**EL BIENESTAR SOCIAL** se le llama al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dé lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar social es una condición no observable directamente, sino que es a partir de formulaciones como se comprende y se puede comparar de un tiempo o espacio a otro. Aun así, el



bienestar, como concepto abstracto que es, posee una importante carga de subjetividad propia al individuo, aunque también aparece correlacionado con algunos factores económicos objetivos. El bien social no implica un colectivismo, donde todos son, teóricamente, dueños de todo pero la propiedad, posesión y uso se transforman en una abstracción para el pueblo (vgr. el Estado Soviético). No así para una minoría usurpadora que ocupa el vértice de la pirámide social, desde donde usa y abusa de la propiedad y desde allí administra la abundancia y escasez: el dominio del hombre.

#### 1.4.- PROBLEMA CIENTÍFICO

¿De qué manera influye las acciones de responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C en el desarrollo del bienestar de los trabajadores en el periodo Setiembre 2012?

#### 1.5.-HIPÓTESIS GENERAL:

##### Hipótesis General:

- ❖ Las acciones de responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical SAC.-influye positivamente en su desarrollo del bienestar de los trabajadores en la periodo Setiembre del 2012

##### Hipótesis Específicas

- ❖ La responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C. influye positivamente en el desarrollo del bienestar social con los programas constructivos hacia los trabajadores
- ❖ La responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical SAC. influye positivamente en el bienestar social con los programas preventivos hacia los trabajadores



## 1.6 .- OBJETIVOS

### Objetivos generales.

- Identificar y describir las acciones de responsabilidad social interna que tiene la empresa Don Pollo Tropical SAC.- periodo Setiembre del 2012

### Objetivos específicos.

- ❖ Describir las acciones sociales de responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical SAC. en el bienestar de los trabajadores con los programas constructivos.
- ❖ Describir las acciones sociales de responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical SAC. en el bienestar de los trabajadores con los programas preventivos.

## 1.7.- METODOLOGÍA

### 1.7.1. Universo Muestral

El universo muestral estará constituido por 277 trabajadores, entre las edades de 20-40 años constituidos por varones, los cuales pertenecen a la empresa Don Pollo Tropical S.A.C- periodo Setiembre 2012.

### 1.7.2.- POBLACIÓN:

La población total estimada en la empresa Don Pollo Tropical tenemos 277 trabajadores aproximadamente

### 1.7.3.- MUESTRA:

Para determinar la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n^{\circ}}{1 + \frac{n^{\circ}}{N}}$$

Donde: N = Universo (277)

$n^0$  = tamaño de la muestra sin ajustar

n = tamaño de la muestra

Para determinar  $n^0$  se utilizó la siguiente formula:

$$n^0 = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

Donde: Z = varianza de la muestra: 1.96

P = probabilidad de éxito: 0.5

Q = error estándar: 0.5

E2 = margen de error: 0.01

Reemplazando:  $n^0 = 277$

Entonces el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{0.9604 \quad 0.9604 \quad 0.9604}{1 + \frac{0.9604}{277}} = \frac{0.9604}{1.060025}$$

**n = 98**





#### 1.7.4. Diseño de la investigación

El tipo de investigación según su finalidad y por el diseño de contrastación de hipótesis es aplicada y se va utilizar el diseño de investigación descriptiva y de una sola casilla, que se puede graficar de la siguiente manera:

$X \longrightarrow Y$

Donde:

X= Variable Independiente (responsabilidad social interno)

Y= Variable Dependiente (desarrollo del bienestar)

#### 1.7.5. Métodos:

##### 1.7.5.1 Método Inductivo-Deductivo

El método deductivo ayudo a interpretar y utilizar los conceptos de responsabilidad social interna en la empresa Don Pollo Tropical SAC.

El método inductivo nos permitió describir el desarrollo del bienestar en los trabajadores analizando los programas constructivos y preventivos.

##### 1.7.5.2 Método etnográfico:

Contribuyo a describir la característica personal, familiar, social e institucional, de los trabajadores de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C.

##### 1.7.5.3 Método Analítico Sintético:

Sirvió para conocer las causas y sus efectos de la responsabilidad social interna que la empresa Don Pollo Tropical SAC. Realiza con sus trabajadores analizando el desarrollo del bienestar social con sus programas constructivos y preventivos.

##### 1.7.5.4 Método Estadístico:

Contribuyo a la obtención de datos cuantificables y porcentuales lo cual permitirá un mayor análisis y la descripción de la problemática e hipótesis formuladas.



### 1.7.6. Técnicas

#### 1.7.6.1 Observación:

Se utilizó con el fin de verificar datos del contexto social donde se desenvuelven los trabajadores de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C. permitiendo apreciar directamente el desarrollo del bienestar con los programas constructivos y preventivos.

#### 1.7.6.2 Entrevista Estructurada Y no Estructurada

Se utilizó con la finalidad de realizar guías de entrevistas diseñadas para ser respondidas individualmente por los trabajadores de la empresa Don Pollo Tropical SAC.

#### 1.7.6.3 Encuesta:

Nos sirvió para obtener datos específicos acerca de la problemática a investigar, se realizará una encuesta simple y con preguntas cerradas y algunas abiertas con un lenguaje entendible y sencillo, la cual permitirá confrontar la hipótesis planteada.

### 1.7.7. Instrumentos

#### Registro de observación:

Esta técnica se utilizó a nivel etnográfico para ayudar a contrastar las hipótesis planteadas en el desarrollo del bienestar con los programas constructivos y preventivos en la Empresa Don Pollo Tropical SAC.

#### Registro de entrevista:

Esta técnica se aplicó a los trabajadores que pertenecen a la empresa Don Pollo Tropical SAC. Permitiendo conocer el desarrollo del bienestar en los programas constructivos y preventivos como responsabilidad social interna.



### **Cuestionario**

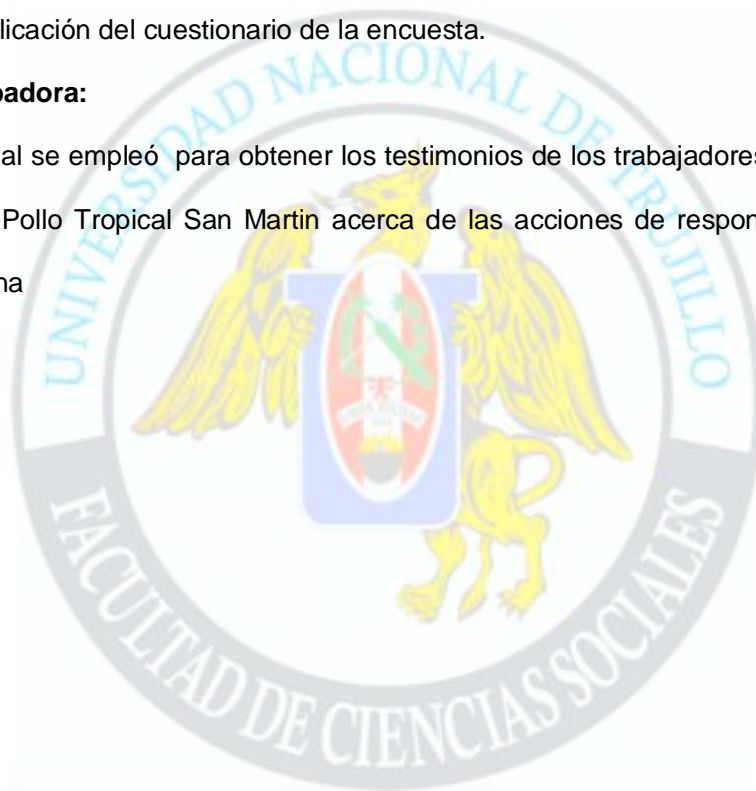
Esta técnica se empleó utilizando preguntas relacionadas acerca de la problemática, que nos ayudarán a conocer el desarrollo del bienestar en los programas constructivos y preventivos como responsabilidad social interna.

### **Cámara Fotográfica:**

Sirvió para registrar las actividades que realizan los trabajadores de la empresa Don Pollo Tropical San Martín así como las actitudes y comportamientos frente a la aplicación del cuestionario de la encuesta.

### **Grabadora:**

El cual se empleó para obtener los testimonios de los trabajadores de la empresa Don Pollo Tropical San Martín acerca de las acciones de responsabilidad social interna





### III.- PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

CUADRO N° 1

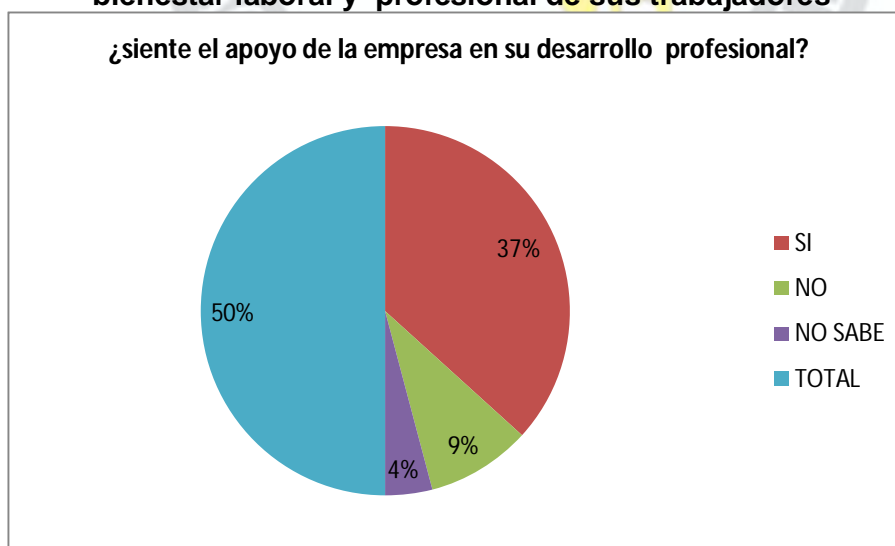
La Empresa Don Pollo Tropical SAC. apoya significativamente al bienestar laboral y profesional de sus trabajadores

¿Siente el apoyo de la empresa en su desarrollo profesional?	F	%
SI	72	73.47
NO	18	18.37
NO SABE	8	8.16
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa don pollo tropical SAC San Martin en el mes de diciembre del 2012

Grafico N°01

La Empresa Don Pollo Tropical SAC. apoya significativamente al bienestar laboral y profesional de sus trabajadores



*Fuente:* cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa don pollo tropical SAC en el mes de diciembre del 2012



En el siguiente cuadro se contempla que el 73.47% de la población manifiesta que la empresa Don Pollo Tropical SAC. Apoya significativamente al desarrollo profesional de sus trabajadores; y el 18.37% manifiesta que no hay apoyo para la ejecución de actividades en beneficio de su desarrollo y bienestar laboral.

***“El bienestar laboral se construye en un medio de ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.***

***Un buen ambiente de trabajo no depende únicamente de su decoración, sino de la comodidad, iluminación y buena circulación de aire que ofrece. Marcadores, líquido corrector e incluso hojas de papel pueden ser elementos tóxicos si no sabemos disponer de ellos y darle un uso adecuado. (KISNERMAN, Natalio: 1994:34)***

El trabajo puede considerarse una fuente de salud porque con el mismo las personas conseguimos una serie de aspectos positivos y favorables para la misma. Por ejemplo con el salario que se percibe se pueden adquirir los bienes necesarios para la manutención y bienestar general. En el trabajo las personas desarrollan una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto. Mediante el trabajo también se desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas a través de la cooperación necesaria para realizar las tareas y el trabajo permite el aumento de la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad.

Un empleado con una buena calidad de vida en su día a día en el trabajo, es decir, que se sienta tenido en cuenta y que sepa que sus necesidades son



importantes y escuchadas por sus superiores, tendrá una mejor salud, lo que lo llevará a tener menos ausencias, a estar más comprometido y motivado con la organización y, a su vez, a ser más productivo”

**“Aquí la empresa está participando en conducir actividades que ayudan a los pobladores logren su bienestar realizando proyectos que nos permitan tener mayor compromiso por nuestro pueblo” (TESTIMONIO: 2012)**

En este contexto las empresas en el ejercicio de la responsabilidad social se convirtieron en la actividad para promover el desarrollo de las comunidades y del bienestar de sus trabajadores donde han de acomodarse a un entorno diferente donde ser visto por su comunidad es la mejor medida para que ellas tengan la licencia de seguir operando sus acciones en beneficio de sus trabajadores y de la comunidad.

Finalmente, como en cualquier esfuerzo de reducción de pobreza, el impacto se posibilita y maximiza si la empresa trabaja en alianza con sus trabajadores y otros grupos de interés. Esto no es siempre fácil, porque cada uno quiere mostrar lo que hace. Pero en realidad, lo que más conviene son las coordinaciones previas en torno a los objetivos de desarrollo.



CUADRO N° 2

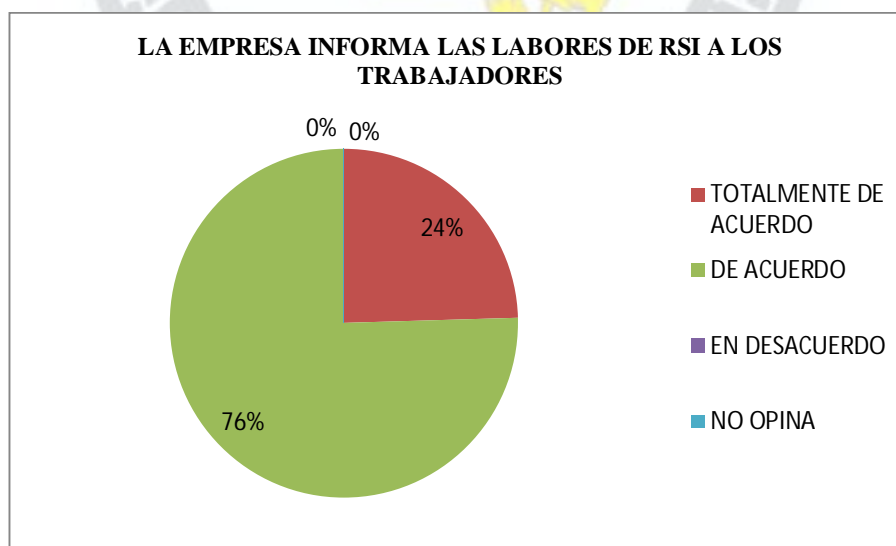
LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL SAC. INFORMA A LOS  
TRABAJADORES ACERCA DE LAS LABORES DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL QUE REALIZA DENTRO DE LA EMPRESA

LA EMPRESA INFORMA LAS LABORES DE RSI A LOS TRABAJADORES	F	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	24	24.5
DE ACUERDO	74	75.5
EN DESACUERDO	0	0
NO OPINA	0	0
TOTAL	98	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012

GRAFICO N° 02

LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL SAC. INFORMA A LOS  
TRABAJADORES ACERCA DE LAS LABORES DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL QUE REALIZA DENTRO DE LA EMPRESA



**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012



El 75.5% de la población encuestada manifiesta ser informados en forma progresiva sobre las acciones de responsabilidad social que realiza la empresa dentro de ella utilizando medios e instrumentos de difusión y de sensibilización permanente que orienten la ejecución de los principios de la empresa de transparencia y legalidad como parte de su filosofía empresarial

***“Actualmente, las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de realizar prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) para generar ventajas competitivas. Uno de los principales compromisos existentes para manifestar o poner en evidencia la voluntad de las empresas para realizar programa de RSE es el pacto mundial. este surgió como una iniciativa, propuesta por el secretario de la ONU, KOFFI ANNAN, para lograr una economía mundial más sostenible e integrada”(PARODI ,Carlos:2005:18)***

***Invertir en responsabilidad social resulta rentable para la empresa dado que la hará más competitiva y productiva e el tiempo y el mercado premiara ese esfuerzo con lealtad y dinamismo. La empresa cuenta con muchas posibilidades de ejercer su función de una manera socialmente responsable dependiendo de su dimensión y del contexto donde se desarrolle” (PORTOCARRERO, Felipe: 2002:102)***

Definitivamente, el pacto mundial implica un gran paso para las empresas peruanas, en tanto asumen el compromiso de la responsabilidad social en sus estrategias y actividades. De esa manera, las empresas asumen un papel activo en el tema, mediante la incorporación de políticas y programas sociales. Cabe





señalar que existen instituciones que han establecido una política del buen vecino, apoyando el desarrollo de las comunidades ubicadas en la zona de influencia de sus operaciones mediante la coparticipación. Esto significa que la empresa, desde el sector privado, se aúna al esfuerzo de las entidades del estado y de las propias comunidades para, en conjunto, identificar programas orientados a impulsar el desarrollo de las poblaciones que habitan en zonas altas andinas y vecinas a la empresa.

**“ Aún nos falta más gente que se capacite en temas de salud para la atención primaria a enfermedades respiratorias y diarreicas”  
(TESTIMONIO:2012)**

En este asunto corporativo las instituciones y organizaciones de enlace con la empresa apuestan a la formación del capital humano, en el desarrollo de sus habilidades y capacidades en beneficio a su comunidad.

**“La responsabilidad social es la obtención de beneficios para sus trabajadores, sus familias y la comunidad en la que se asientan, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la gente”(BALTAZAR, Molinari:2004:70)**

La conciencia social hoy es cada vez más valorada dentro de las empresas. Y es que la Responsabilidad Social (RS) está directamente relacionada con un comportamiento corporativo o de la organización que va más allá de lo estrictamente legal, ligado al plano económico, social y medioambiental.



### CUADRO Nº 3

#### Sectores de compromiso de la Empresa Don Pollo Tropical SAC. Hacia el bienestar de sus trabajadores

Sectores de compromiso	f	%
De capacitación productiva	98	100.00
De apoyo a la salud	81	82.65
De creación de infraestructuras	98	100.00
De apoyo a la educación	84	85.71
De alimentación	42	42.86
No sabe	13	13.27

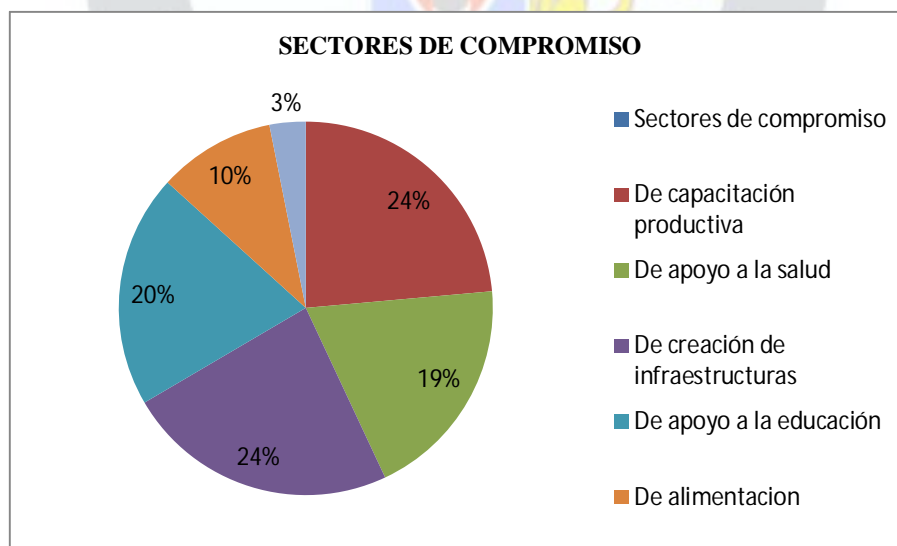
n=98

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo

**Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012**

### GRAFICO Nº03

#### Sectores de compromiso de la Empresa Don Pollo Tropical SAC. Hacia el bienestar de sus trabajadores



**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo

**Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012**



En el siguiente cuadro se observa que el 100% de la población manifestó que la empresa ha realizado proyectos de capacitación productiva y de creación de infraestructuras, el 85% y el 82% de la población manifestó que también Desarrollan proyectos de apoyo a la educación y a la salud, el 42.86% reflejo que la empresa ha realizado proyectos de mejora en la alimentación.

La acción social de la empresa se ha materializado de distintas formas, ensayando varios sistemas de hacer efectiva su implicación con los problemas de la sociedad en la que desarrolla su actividad. El patrocinio, la financiación de proyectos ideados y ejecutados por las instituciones sociales, son ejemplos de cómo la empresa ha procurado acercarse a su entorno mas próximo, intentando satisfacer algunas de la carencias sociales que padecen los ciudadanos con lo que entra en relación, todas estas iniciativas han tenido en común una misma forma de ser percibidas por parte de la empresa: los desembolsos que implican se consideran gastos en lo que hay que incurrir para demostrar que son socialmente responsables de los que no se espera ningún retorno.

***“La acción social de aportar valor a la sociedad, para garantizar la credibilidad y acabar con el tópico de acciones para aparentar. Para ello es necesario que la empresa tenga un gran conocimiento de la realidad que le circunda directamente o bien a través de las instituciones sociales con las que pudiera asociarse”( MARTÍNEZ, Juan:2003:5)***

De igual modo se han realizado programas de apoyo a la educación de los grupos de interés representado siendo su objetivo mejorar las condiciones de los trabajadores contribuyendo al aprendizaje.

***“La creación de nuevos espacios locales de aprendizaje permite la***

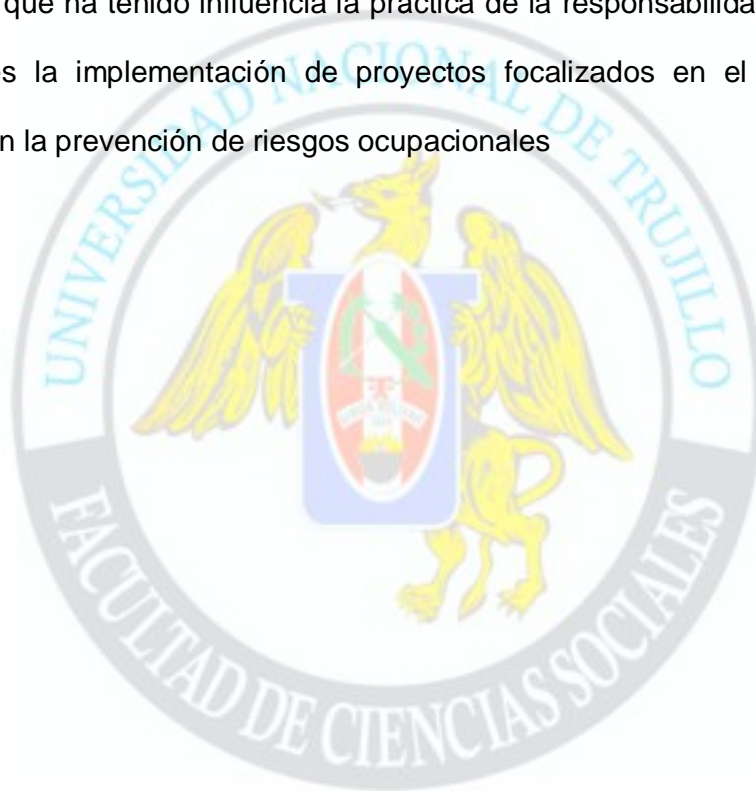


***participación de los segmentos de la población en el uso y el aprovechamiento de estos para el fortalecimiento de sus capacidades.”***

***(DRUCKER, Peter:1999:79)***

***“Don pollo Tropical nos ayudado a crear espacios educativos donde la población pueda desarrollar a través de las actividades recreativas capacidades y actitudes”(TESTIMONIO:2012)***

Otro factor que ha tenido influencia la práctica de la responsabilidad social de la empresa es la implementación de proyectos focalizados en el sector salud reflejado, en la prevención de riesgos ocupacionales





**CUADRO N°04**

**PROGRAMAS REALIZADOS QUE HAN PARTICIPADO LOS TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL SAC ENFOCADOS EN SU  
BIENESTAR**

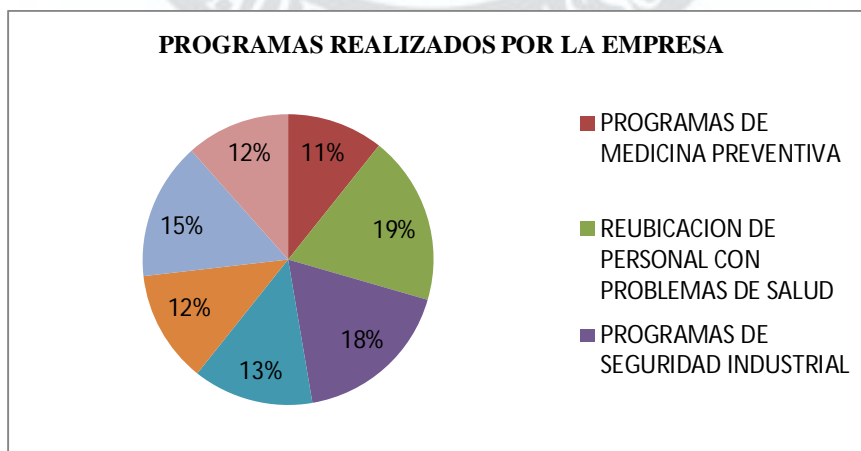
<b>PROGRAMAS REALIZADOS POR LA EMPRESA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
PROGRAMAS DE MEDICINA PREVENTIVA	12	10.7
REUBICACION DE PERSONAL CON PROBLEMAS DE SALUD	21	18.8
PROGRAMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	20	17.8
PROGRAMAS DE HIGIENE LABORAL	15	13.4
PROGRAMAS DE INTEGRACION FAMILIAR	14	12.5
PROGRAMAS RECREATIVOS Y EDUCATIVOS	17	15.2
PROGRAMAS SOCIOLABORALES	13	11.6
TOTAL	112	100

N=98

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012

**GRAFICO N°04**

**PROGRAMAS REALIZADOS QUE HAN PARTICIPADO LOS TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL SAC ENFOCADOS EN SU  
BIENESTAR**



**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012



En el cuadro N° 4 se contempla que la empresa como parte de su filosofía adoptado mecanismos de gestión empresarial para generar inclusión y bienestar a sus trabajadores como ente directos para contribuir a su mejora de calidad vida a través de la ejecución de programas constructivos y preventivos de las cuales el 18.8% de la población manifestó la solidaridad de la empresa en caso de problemas de salud la reubicación del personal en áreas de menor intensidad que no afecta a su trabajo y por ende a sus ingresos salariales

***“Se considera que la responsabilidad social empresarial como dimensión interna afecta, en primer lugar, a los trabajadores y que se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en Recursos Humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio y sus implicaciones. En segundo lugar se interesa por las consecuencias medioambientales de las decisiones empresariales, las prácticas y la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción, especialmente si afectan a los trabajadores” (BALTAZAR, Molinari: 2005:99)***

Prevenir es siempre tomar medidas o realizar actuaciones que eviten la aparición de problemas o de situaciones consideradas como problemáticas.

Todo programa de prevención debe partir de un conocimiento del problema sobre el que se quiere intervenir y de un diagnóstico de necesidades que tenga en cuenta el contexto específico del área geográfica donde se va a aplicar, las características de la población destinataria, etc. Todo programa de prevención debe definir claramente cuál es su objetivo de prevención en función de esa información sobre cuál sea el problema y cuáles las necesidades.

***“En muchas ocasiones hemos sido testigos de la voluntad institucional que tienen los empleados hacia los trabajadores de ser solidarios en caso***



**de problemas de salud en la cual hemos sido afectados” (TESTIMONIO: 2012).**

Así mismo se observa la ejecución de programas de seguridad industrial manifestado por la población en un 17.8% por lo tanto los programas de Seguridad Industrial tienen como objetivo incorporar a la empresa en un trabajo permanente de análisis, diagnóstico e implementación de programas de acción, con el fin de proteger al trabajador contra Riesgos de Accidentes Laborales.

**Las acciones preventivas en empresas asociadas se desarrollan con la asesoría de expertos profesionales especializados por cada sector económico, que asesoran y apoyan permanentemente en materias propias de la Seguridad Industrial (BALTAZAR, Molinari: 2005:99)**

Este accionar preventivo parte con un diagnóstico de la situación que presenta la empresa respecto de las condiciones de seguridad en que se desarrollan las operaciones y procesos. Se formulan una serie de medidas que permiten mejorar las líneas de producción, señalización y demarcación de áreas, manejo y control de gases y líquidos combustibles, requerimiento de equipos de incendio para protección menor, sistema de control a puntos de operación de máquinas y equipos, estudios posturales en puestos de trabajo, sistema de comando para operación de equipos, plan de emergencias, entre otros. Investigación de Accidentes Determinar en base a circunstancias las causas del accidente y proponer las medidas preventivas para evitar la ocurrencia del mismo.

**“En la empresa se ve la responsabilidad de la empresa en cuidar al trabajador porque siempre en forma continua nos brinda capacitación y asesoramiento en prevenir posibles riesgos que atenten con nuestra salud” (TESTIMONIO: 2012).**



El 15.2% de la población manifiesta haber participado en los programas de educación y recreación con el fin de formar capital humano dando énfasis en la satisfacción de necesidades de ocio y recreación con el fin de generar espacios de integración fomentando un clima laboral armonioso por lo tanto en este escenario las políticas que forman parte del accionar de la empresa incentiva la gestión del aprendizaje del trabajador capacitándolo, asesorándolo y sobre todo realizando acciones de seguimiento y monitoreo que permitan dar cumplimiento a las propuestas educativas que estimulen el buen rendimiento y producción de los trabajadores y por ende que garanticen una mejora calidad de vida.

***“Cada trimestre la empresa nos brinda una inducción y evaluación de como estamos para implementar propuestas educativas y recreativas con el fin de alentarnos y motivarnos a seguir el propósito” (TESTIMONIO: 2012).***

Por otro lado el 13.4% manifiesta desarrollar los programas de higiene laboral por lo cual los programas se aplica a todo el personal que labora en las empresa con el fin de optimizar las condiciones y el medio ambiente de trabajo y por ende favorecer una mejor calidad de vida, Prevenir los efectos a la salud ocasionada por el factor de riesgo, cumplir con los aspectos legales (gubernamentales e internos) Reducir o eliminar los costos de indemnización generados por los efectos nocivos a la salud que pudieran generarse por la exposición al riesgo de origen ocupacional.





*“Nos han enseñado a como utilizar guantes para no exponer las manos al uso de instrumentos nocivos que atenten con nuestra salud física y hemos aprendido a prevenir riesgos” (TESTIMONIO: 2012).*

#### CUADRO N°5

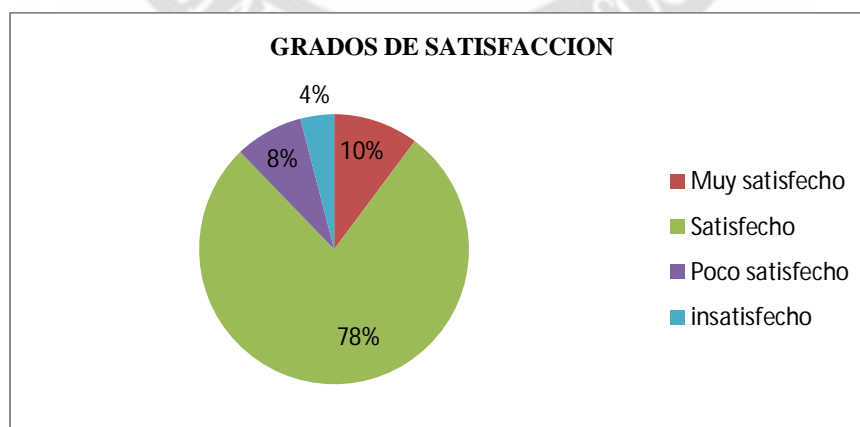
#### SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL SAC EN RELACIÓN A LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Grado de satisfacción	F	%
Muy satisfecho	10	10.2
Satisfecho	76	77.6
Poco satisfecho	8	8.2
insatisfecho	4	4
Total	98	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012

#### GRAFICO N°05

#### SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL SAC EN RELACIÓN A LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012



En el cuadro N° 5 se contempla que el 77.6% de la población muestra satisfacción en la ejecución de programas de responsabilidad social de la empresa Don Pollo Tropical SAC

***“Actualmente la empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de realizar prácticas de responsabilidad social empresarial para generar ventajas competitivas, uno de los principales compromisos existentes para manifestar o poner en evidencia la voluntad de las empresas para realizar programas de responsabilidad social”(PARODI, Carlos:2005:54)***

***“El resultado de todo un proceso que va desde la decisión de la Junta de Accionistas hasta el arraigo de una cultura de la responsabilidad social dentro y fuera de la empresa, pasando por la gestión que haga el presidente de la compañía para transmitir y motivar a todos sus funcionarios y grupos de interés con el compromiso de inversión social que la empresa asume”. (PARODI, Carlos: 2005:58)***

***“Estoy agradecido por lo que la empresa realiza acciones voluntarias que nos permitan crecer y actuar (TESTIMONIO: 2012).***

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

Si bien el empresario debe reconocer la heterogeneidad de sus trabajadores, y entender la difícil misión de adaptarlos a un mismo orden de responsabilidad social, de él depende el cumplimiento de los deberes éticos, ya que es un elemento esencial para fomentar el desarrollo del sector privado sobre bases



sólidas.

Estos deberes éticos constituyen un común denominador que deberían poseer todos los miembros del empresariado en su ejercicio profesional y de negocios, por lo cual es necesario que todos tomen conciencia de su importancia.

Las empresas, al margen de su tamaño, facturación, procedencia, industria, entre otras características, deben estar conscientes de la importancia de la contribución que significa generar sus propios códigos de ética, al margen de que existan códigos generales para todas las organizaciones por igual.

Por lo tanto la Acción social de la empresa debe ser entendida como la dedicación de recursos empresariales a proyectos de desarrollo socioeconómico que apoyan a personas desfavorecidas, en las áreas de integración social, salud, educación, formación profesional y empleo con el fin de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y por ende el entorno que lo rodea.

En conclusión la empresa desde su organización interna establece relaciones con los empleados, valora los riesgos laborales y vela por el bienestar de los empleados.



### CUADRO N°6

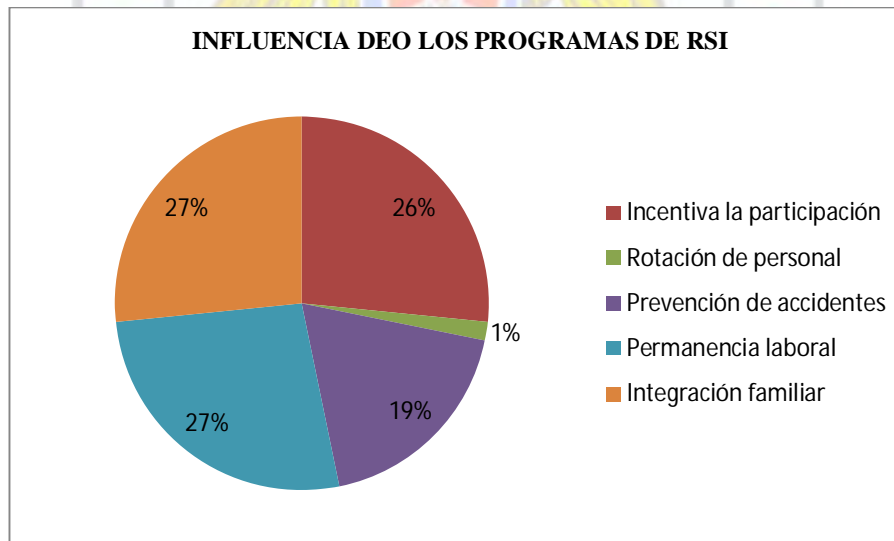
#### INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DADOS POR LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL A FAVOR DE SUS TRABAJADORES

INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DE RSI	F	%
Incentiva la participación	68	26.6
Rotación de personal	4	1.6
Prevención de accidentes	48	18.6
Permanencia laboral	68	26.6
Integración familiar	68	26.6
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012.

### GRAFICO N° 06

#### INFLUENCIA DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DADOS POR LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL A FAVOR DE SUS TRABAJADORES



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012.



En el presente cuadro se contempla que el 26.6% de la población manifestó que los programas de responsabilidad social que realiza la empresa influye significativamente en la integración familiar, permanencia laboral e incentiva la participación protagónica en las acciones sociales responsables Para contribuir con el desarrollo humano y social de los grupos de interés y de sus colaboradores que forman parte de su entorno social. Así mismo los programas tienden a:

- Mejorar los niveles de vida incrementando la calidad de los servicios de educación y salud.
- Mejorar los niveles de producción y productividad agropecuaria, que es la principal actividad de los pobladores locales.
- Promover la formación de microempresas, incluyendo los mercados para sus productos y la infraestructura necesaria para tener acceso a ellos de manera eficiente.
- Apoyar las actividades culturales y promocionales del patrimonio.
- Fortalecer las capacidades de los niños, jóvenes y adultos.
- Incentivar el desarrollo de las capacidades de gestión y organización local de las comunidades del área de influencia directa para liderar su propio desarrollo.
- Apoyar iniciativas tecnológicas de mejora de la infraestructura pública y productiva.

Es claro para Antamina que son las comunidades vecinas a sus operaciones las que deben priorizar los proyectos de desarrollo y, luego, apoyarlos para ponerlos en marcha y así mejorar los ingresos de la población sin alterar su ritmo de vida.



**CUADRO N°7**

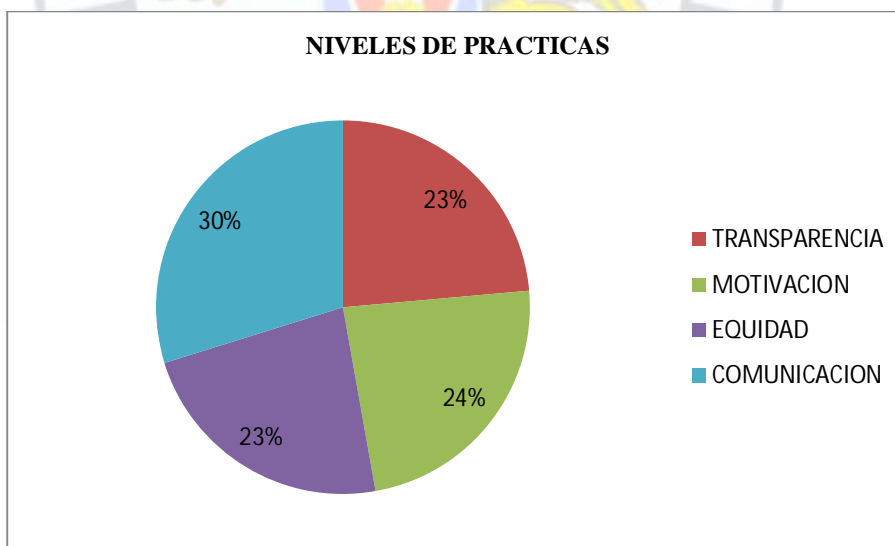
**NIVELES DE PRACTICA DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL EN EL EJERCICIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA**

NIVELES DE PRACTICA	F	%
TRANSPARENCIA	78	23.6
MOTIVACION	78	23.6
EQUIDAD	76	23
COMUNICACION	98	29.8
TOTAL	330	100

**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012

**GRAFICO N° 07**

**NIVELES DE PRACTICA DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL EN EL EJERCICIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA**



**Fuente:** cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Don pollo Tropical SAC en el mes de diciembre del 2012



En el cuadro se aprecia que el 29.8% y el 23.6% de la población manifiesta satisfacción por la dinámica de la empresa como adoptado como parte de su filosofía mecanismos de gestión empresarial a partir de la práctica de principios lo cual la transparencia constituye un principio básico y consiste en proporcionar toda la información necesaria sobre los procesos, procedimientos y supuestos que hayan sido asumidos en la elaboración de informes que garanticen la credibilidad de la empresa, por otro lado la naturaleza integradora promueve la participación de los grupos de interés en el proceso de información y difusión; así mismo esto concluye en la creación de la visión estratégica de la empresa de contribuir a mejorar la calidad de los trabajadores y por ende al entorno que rodea a la empresa.

***“Se entiende por gestión de responsabilidad social a la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión.” (PARODI, Carlos: 2005:58)***

La gestión de la responsabilidad social describe el deber de cuidado que tienen las corporaciones, los gobiernos, las instituciones benéficas e instituciones en general para con las partes interesadas.

Para mantener la confianza de clientes, empleados, accionistas y un creciente despliegue de otros grupos de interés de las organizaciones, es



preciso establecer un marco significativo que integre la toma responsable de decisiones en todas las actividades

La inclusión de la Responsabilidad Social en la estrategia de las organizaciones no es ya una actuación exclusiva de grandes corporaciones o reservada para los mejores, sino que ha ido consolidándose como un elemento indispensable desde cualquiera de sus perspectivas: social, ambiental y por supuesto, económica.







## CONCLUSIONES

- El 73.47% de la población manifiesta que la empresa Don Pollo Tropical SAC. Apoya significativamente al desarrollo profesional de sus trabajadores; y el 18.37% manifiesta que no hay apoyo para la ejecución de actividades en beneficio de su desarrollo y bienestar laboral
- El 75.5% de la población encuestada manifiesta ser informados en forma progresiva sobre las acciones de responsabilidad social que realiza la empresa dentro de ella utilizando medios e instrumentos de difusión y de sensibilización permanente que orienten la ejecución de los principios de la empresa de transparencia y legalidad como parte de su filosofía empresarial
- La responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical S.A.C. influye positivamente en el desarrollo del bienestar social con los programas constructivos hacia los trabajadores
- La responsabilidad social interna de la empresa Don Pollo Tropical SAC. influye positivamente en el bienestar social con los programas preventivos hacia los trabajadores
- El 26.6% de la población manifestó que los programas de responsabilidad social que realiza la empresa influye significativamente en la integración familiar, permanencia laboral e incentiva la participación protagónica en las acciones sociales responsables Para contribuir con el desarrollo humano y social de los grupos de interés y de sus colaboradores que forman parte de su entorno social.
- el 77.6% de la población muestra satisfacción en la ejecución de programas de responsabilidad social de la empresa Don Pollo Tropical SAC Actualmente la empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de realizar prácticas de responsabilidad social empresarial para



generar ventajas competitivas, uno de los principales compromisos existentes para manifestar o poner en evidencia la voluntad de las empresas para realizar programas de responsabilidad social





## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### A. LIBROS:

- **Ander Egg., Ezequiel (1988)** Diccionario del Trabajo –Social. Editorial Humanitas 10º edición. Buenos Aire Argentina.
- **Kisnerman Natalio (1985)** Introducción al Trabajo Social. Tomo I. Colección teórico y práctica de Trabajo Social. Editorial Humanitas 2º Edición. Buenos Aires Argentina.
- **De La Cuesta, M. (2003)**. La responsabilidad social corporativa. Una aplicación a España. UNED.
- **Gallo, M. A. (1980)**, Responsabilidades sociales de la empresa, Eunsa, Pamplona.
- **Schwalb, María y Emilio García (2003)** Evolución del Compromiso social de las Empresas. Edit. Universidad del Pacífico Lima \_ Perú.
- **Caravedo Molinari, Baltasar (2004)** La revolución de las identificaciones liderazgo, empresa y transformación social. Universidad del Pacífico. Lima Perú.



- **Caravedo B. (1999)** Lo Social y la Empresa a Fines de Siglo.  
  
Responsabilidad Social Empresarial; avances y logros, Universidad delPacífico, Lima.
- **León C.(2001)** Guía de Relaciones Comunitarias. Ministerio de Energía y Minas del Perú. Lima.
- **Ossio J. (2001)** Empresas Mineras y Poblaciones Rurales, IDEM, Lima
- **García-Marzá, D. (1996)** La ética como instrumento de gestión Empresarial, Castellón. Publicaciones de la Universitat Jaume I de Castellón. Madrid Trotta
- **Sichar, G. (Coord.) (2003)** La Empresa Socialmente responsable. Ética y Empresa. Fundación Cideal. Madrid, Cideal
- **G. Perdiguero, T. (2003)** La Responsabilidad Social de las Empresas en un mundo global, Barcelona
- **Leonardo Schvarstein (2004)** "La Inteligencia Social de las Organizaciones". Chile.
- **GonzaloBonomi (2003)** "La Responsabilidad Social Empresarial en el marco de las relaciones laborales.España.



- **Bonilla Ortiz-Arrieta, Luis** – El Observador Económico – Evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial (1ra Entrega Junio de 2010) Managua, Nicaragua.
- **Schiffman León y Leslie Kanuk (1997)**. Comportamiento del Consumidor (5ª.ed).México: Pearson pp 525
- **Schwalb, Matilde y Malca, Oscar**. "Responsabilidad Social: Fundamentos para la Competitividad Empresarial y el Desarrollo Sostenible". Universidad del Pacifico, Segunda Edición, Lima, 2005, p.118

#### B. REVISTAS:

- **Botija M. Y San Martín, S (2000)** "Fondos de Inversión Éticos: experiencias internacionales y situación en España", boletín AECA nº 51.
- **Castejón, A Y Carballo, C. (1999)** "Nuevos productos Financieros Éticos", Boletín de Economistas Sin Fronteras, nº. 2.



- **Vásquez Duran, Claudia (2003).** La Organización el talento Humano y el Trabajo Social En Revista Colombiana de Trabajo Social nº 13.
- **Alvarado Alcedo, Fernando (Diciembre 2006)** "Revista especializada en Minería, Energía e Hidrocarburos"
- **Alea Garcia, Alina-** Revista Trimestral Latinoamérica Caribeña de Desarrollo Sustentable (Nº 17 - Vol. 5- 2007)
- **C.,Silva Y M., Lucy. (Setiembre - Octubre 2005).** Actualidad: Canon Minero en los últimos cinco años - Horizonte Minero, Vol. 35, pp.26
- **Eisenberg Glantz, Fany** - Revista Proyecciones (Nº 6 Junio - Julio 2000)
- **López Pérez, Humberto** - Gerencia de Relaciones Institucionales y Comunicaciones - Revista Gente Lagunas Norte (Junio 2007) - Barrick Minería Responsable pp.5-8

**C. TESIS:**

- **Katherine Elizabeth Mejía López, (2011)** “La Influencia de la Practica de la Responsabilidad Social Empresarial de la Minera Pierina – Minera Barrick Misquilchilca S.A. en el desarrollo comunal de la Provincia de Carhuaz – Distrito Carhuaz – Ancash”.
- Influencia de la Responsabilidad Social de la Minera Cascaminas S.A.C. en el desarrollo comunal del Distrito de Lucma, Provincia Gran Chimú, Departamento La Libertad: Abril – Julio de 2007
- **Alva Quilcate, Sheila Flor, (2011)** “Responsabilidad Social Empresarial de la Minera Barrick Misquichilca y generación de nuevas condiciones de Bienestar en la comunidad de Sauco.”



#### D LINKOGRAFIA:

- El Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA

<http://www.unfpa.org.pe/publicaciones/publicacionesperu/UNFPA-CIES-ASP-La-Libertad.pdf>

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones

[http://www.proviasdes.gob.pe/unidades/planes\\_viales/la\\_libertad/PVPP\\_Sgto\\_de\\_Chuco.pdf](http://www.proviasdes.gob.pe/unidades/planes_viales/la_libertad/PVPP_Sgto_de_Chuco.pdf)

- Instituto Nacional de Estadística e Informática

<http://www1.inei.gob.pe/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0194/1300.htm>

- Barricksudamerica.com

[http://www.barricksudamerica.com/minera/gestión\\_amb\\_cuidadobiodiversiidad.php](http://www.barricksudamerica.com/minera/gestión_amb_cuidadobiodiversiidad.php)

[http://www.barricksudamerica.com/operaciones/lagunanorte\\_gestionambiental.php](http://www.barricksudamerica.com/operaciones/lagunanorte_gestionambiental.php)

[http://www.barricksudamerica.com/minera/gestión\\_amb\\_gestionmateriales.php](http://www.barricksudamerica.com/minera/gestión_amb_gestionmateriales.php)





# ANEXOS



## GUIA DE OBSERVACIÓN

<u>DATOS GENERALES:</u>	
1. Lugar..... 2. Fecha..... 3. Hora: Inicio: ..... Terminó: ..... 4. Objetivo:..... 5. Objeto:..... 6. Observadora: .....	
<u>DESCRIPCIÓN Y RELATO:</u>	<u>VALOR ESTIMADO</u>
<u>COMENTARIO</u>	<u>LEYENDA</u>
	1. Poco confiable 2. Confiable 3. Muy confiable

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO

**ENCUESTA**

i. **ENUNCIADO DE COLABORACION:** Buenos días o buenas tardes, soy egresada de la Universidad Nacional de Trujillo de la Escuela de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales. En esta oportunidad estoy realizando una investigación para obtener el Título de Licenciada en Trabajo Social, para lo cual agradezco anticipadamente su colaboración que sin duda será muy valiosa para realizar mi Tesis.

ii. **ENFORMACION GENERAL:**

Edad:..... Sexo:.....

iii. **INSTRUCCIONES:**

**Sírvase marcar con una “X” o llenar los espacios en blanco según la respuesta que usted crea conveniente**

1. ¿Conoce Ud. La Labor Social de la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C viene realizando actualmente en Calzada?

Si

No

Si su respuesta fue SI continúe...

2. ¿Siente Ud. Que la Empresa Don Pollo Tropical SAC. apoya significativamente al desarrollo profesional de sus trabajadores?

Si

No

**Si su respuesta fue NO responda hasta la pregunta 3**

**Si su respuesta fue SI avance a la pregunta 4**

3. ¿Por qué cree Ud. Que la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C NO apoya al desarrollo profesional de sus trabajadores?

.....

4. ¿la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C se preocupa por mantener informados a los trabajadores acerca de las labores de Responsabilidad Social que realiza al interno?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indiferente



- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Indique según Ud. La importancia de la labor que la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C viene realizando con sus trabajadores en lo que respecta a los siguientes sectores:

- (1) Mas importante**  
**(5) Menos importante**
- Medio ambiente
  - Salud ocupacional
  - Educación actividades productivas
  - Integración y desarrollo profesional
  - Vivienda
  - Alimentación
  - Otros.....

6. La labor la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C respecto está enfocada a los siguientes programas de Responsabilidad Social. Indique según Ud. ; la importancia que la empresa por cada uno de ellos (Enumere del 1 al 5 según su importancia)

- (1) Más importante**  
**(5) Menos importante**
- Programas de medicina preventiva
  - Reubicación de personal con problemas de salud
  - programas de seguridad industrial
  - Programas de higiene laboral
  - Programas de integración familiar
  - Programas recreativos y educativos
  - Programas socio laborales

7. ¿Ha participado activamente en algún programa de Responsabilidad Social que la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C ha realizado en mejorar su calidad de vida?

Si  No

Si su respuesta fue positiva indique ¿En que programa de participo?.....

8. Con relación a la actividad de en la que participo Ud., se sintió:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Me fue indiferente
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Porque?.....

9. ¿la Empresa Don Pollo Tropical S.A.C está comprometida en contribuir con los programas de responsabilidad social para el bienestar de usted y su familia?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿La empresa promueve acciones orientadas a mejorar los contenidos éticos y cívicos, la capacitación, la identidad, la autoestima o la confianza, entre otros valores, de sus empleados, y en virtud de estas acciones sus empleados resultan mejores ciudadanos?:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Me fue indiferente
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho



11. Los logros que se obtuvieron como resultado de su participación en los programas de: responsabilidad social son

FAVORABLE     ME ES INDIFERENTE     DESFAVORABLE

12. ¿Cuáles son las áreas de cree Ud. Que la empresa debería mejorar para apoyo de sus trabajadores?

- Incentivos y recompensas
- Información y comunicación
- Transporte
- Salarios y prestaciones
- Capacitaciones continuas

13. ¿cómo influyen los programas de responsabilidad social dados por la empresa a favor de sus trabajadores?

- Incentiva la participación
- Rotación de personal
- Prevención de accidentes
- Permanencia laboral
- Integración familiar

14 ¿Las relaciones entre la empresa y sus empleados se desarrollan dentro de un marco de equidad, transparencia y motivación para los trabajadores?

Gracias por la atención brindada!

### **CONSTANCIA DE ASESORIA**

Mg. José Marcos Córdoba Llontop, Docente de la Escuela de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Trujillo, mediante la presente hago constar que he participado como asesor del informe de Tesis titulado:

**“INFLUENCIA DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA DE LA EMPRESA DON POLLO TROPICAL S.A.C EN EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN EL PERIODO SETIEMBRE 2012”**

Elaborado por la alumna Bachiller TATIANA SANTILLAN BUELOTH, egresada de la Escuela Académico Profesional de Trabajo Social.

Expedida la presente, para los fines que la interesada crea conveniente

-----  
Mg. José Marcos Córdoba Llontop

-----  
Bach. Tatiana Santillán Bueloth