

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO
LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL TRÉBOL E.I.R.L. EN
EL AÑO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

WALDIR DELGADO PEREZ

ASESOR

JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

<https://orcid.org/0000-0002-6793-3257>

Chiclayo, 2021

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL
ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL
TRÉBOL E.I.R.L. EN EL AÑO 2020**

PRESENTADA POR:

WALDIR DELGADO PEREZ

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Jorge Alfredo Huarachi Chavez
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Jorge Augusto Mundaca Guerra
VOCAL

Dedicatoria

Esta investigación lo dedico a Dios y a mis padres. A Dios por darme su bendición y hacer que las cosas sucedan de manera positiva; y a mis padres por su apoyo absoluto, por inculcarme los principios necesarios y darme la fortaleza suficiente para seguir adelante y lograr todos mis proyectos de vida.

Agradecimientos

A todos los profesores, que durante los últimos cinco años me han brindado y compartido sus mejores experiencias y enseñanzas; permitiéndome formarme como un hombre con valores y conocimientos íntegros, para así afrontar el mundo profesional. También me gustaría agradecer a mi asesor, el Dr. Jorge A. Mundaca Guerra, por su visión esencial, su experiencia y su dedicación para culminar satisfactoriamente mi investigación.

Índice

Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. Introducción.....	11
II. Marco Teórico	14
2.1. Antecedentes del problema	14
2.2. Bases teórico científicas	17
III. Metodología.....	34
3.1. Tipo y nivel de investigación	34
3.2. Diseño de investigación	34
3.3. Población, muestra y muestreo	34
3.4. Criterios de selección	35
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7. Procedimientos.....	38
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9. Matriz de consistencia	40
3.10. Consideraciones éticas	42
IV. Resultados y discusión	43
V. Conclusiones	55
VI. Recomendaciones	56
VII. Referencias Bibliográficas.....	57
VIII. Anexos.....	62

Lista de Tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de variables	36
Tabla N° 2. Análisis de confiabilidad	38
Tabla N° 3. Matriz de consistencia	40
Tabla N° 4. Rangos para el análisis de las dimensiones	43

Lista de Figuras

Figura 1 Modelo de RSE ISO 26000.....	26
Figura 2 Dimensión Derechos Humanos.....	43
Figura 3 Dimensión Relaciones Laborales.....	45
Figura 4 Dimensión Prácticas Laborales.....	47
Figura 5 Responsabilidad Social Empresarial.....	49

Lista de Anexos

Anexo 1. Constancia de autorización de uso de datos.....	62
Anexo 2. Cuestionario aplicado	63
Anexo 3. Constancia de validación de experto de cuestionario y / o entrevista	65
Anexo 4. Estadísticas descriptivas complementarias	68
Anexo 5. Hoja de observaciones del jurado.....	73
Anexo 6. Reporte Turnitin	74

Resumen

La investigación que se realizó fue planteada para la empresa Inversiones El Trébol cuya responsabilidad social empresarial hasta la fecha no se ha desarrollado completamente encontrándose deficiencia en el entorno laboral. Teniendo como objetivo general identificar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en el año 2020. El enfoque utilizado fue cuantitativo (cuestionario), el modelo planteado fue diseñado por Lara (2017), el cual está basado en el modelo de la norma ISO 26000, que consta de: derechos humanos, relaciones laborales y prácticas laborales. En relación al instrumento se basa en 23 ítems y se le agrego 1 ítems de acuerdo a recomendación de los expertos, la encuesta se aplicó a sesenta y cinco trabajadores; asimismo, en cuanto a la fuente documental se usó paper y revistas. Los hallazgos más relevantes fueron los siguientes: La empresa tiene un desempeño bajo, en el cual se encuentra con una media de 4.86, pues no cumple con todo lo necesario con las actividades planteadas en la guía ISO 26000. Los temas con un nivel bajo son los de relaciones labores y prácticas labores, mientras que para derechos humanos se encuentra en nivel regular. Se concluye que las actividades de RSE es bajo, porque la empresa hace lo necesario para trabajar según la legislación, respetando las normas en derechos humanos, pero se detectó que la mala comunicación afecta la satisfacción del colaborador.

Palabras clave: Gestión, ISO 26000, Responsabilidad social, Satisfacción laboral

Clasificaciones JEL: M12 y M14

Abstract

The investigation that was carried out was proposed for the company Inversiones El Trébol, whose corporate social responsibility to date has not been fully developed, finding deficiencies in the work environment. With the general objective of identify the current situation of corporate social responsibility in the work environment of the Inversiones El Trébol EIRL company in 2020. The approach used was quantitative (questionnaire), the proposed model was designed by Lara (2017), which is based on the model of the ISO 26000 standard, which consists of: human rights, labor relations and labor practices. In relation to the instrument, it is based on 23 items and 1 items were added according to the recommendation of the experts, the survey was applied to sixty-five workers; Likewise, regarding the documentary source, paper and magazines were used. The most relevant findings were the following: The company has a low performance, in which it finds an average of 4.86, as it does not comply with everything necessary with the activities outlined in the ISO 26000 guide. The topics with a low level are those for labor relations and labor practices, while for human rights it is at a regular level. It is concluded that CSR activities are low, because the company does what is necessary to work according to the legislation, respecting human rights standards, but it was detected that poor communication affects employee satisfaction.

Keywords: Management, ISO 26000, Social responsibility, Job satisfaction

JEL Classifications: M12 y M14

I. Introducción

En el mundo actual las organizaciones de todo tamaño tienen grandes impactos positivos y negativos en el medio ambiente, las condiciones sociales y la economía, por tanto, deben hacerse responsables de sus acciones. Cada empresa debe comprometerse a publicar informes de sostenibilidad porque la divulgación de la RSE y las prácticas sostenibles aportarían enormes ventajas significativas a las empresas, que en gran medida se relacionan con la imagen de una empresa, logrando así una mejor competitividad. (Borges et al., 2017), así mismo, diversas organizaciones han empezado a comprometerse socialmente con su entorno, la cual esta nueva tendencia empresarial es denominada como RSE (Responsabilidad Social Empresarial); haciendo cumplir la concreción de la justicia social, el respeto a los derechos humanos y el valor de los derechos laborales y las condiciones básicas de trabajo. (Roque, 2018)

La RSE en el Perú, como lo dice Oliva y Yesquen (2019) que, “Con respecto a su implementación y aplicación dentro de una compañía en el sector privado tiene dos grandes problemas, uno es la falta de compromiso institucional y el otro es la negativa de realizar prácticas socialmente responsables dentro de las actividades de la compañía”.

Es por eso que a pesar del interés que tiene las empresas hoy en día en involucrarse en la RSE, hay un tema en especial que han dejado de lado; que es los efectos de la RSE sobre el desempeño de los colaboradores. Es por eso que se conoce muy poco sobre los efectos de la RSE en los comportamientos y actitudes de los colaboradores. Por eso, que la presente investigación les da importancia a los colaboradores de la empresa, para el desarrollo de una imagen socialmente responsable como organización.

La empresa Inversiones El Trébol, se dedica al empaquetado y exportación de cebolla, teniendo como mercado potencial a Colombia y Ecuador. La cual cuenta con 65 trabajadores entre operarios y personal administrativo. En la actualidad solo cuenta con diez clientes colombianos quienes se encuentran fidelizados con el producto, con los cuales llega a exportar de 8 a 9 mil toneladas al año, el cual le corresponde un 10 a 11% del total de exportaciones de cebolla hacia Colombia. Por otra parte, la empresa Inversiones El Trébol cuenta con 10 agricultores quienes son sus proveedores de la cebolla a exportar.

La empresa Inversiones El Trébol actualmente tiene problemas internos, lo cual se ha observado en el desarrollo laboral de sus colaboradores, el rendimiento de los colaboradores actualmente ha disminuido debido a las condiciones en el trabajo, los cuales no son las mejores

para su desarrollo, no cuentan con el equipo necesario de protección contra accidentes, no cuentan con un contrato de trabajo estable, el cual les brinde seguridad de empleo y una estabilidad económica, como todos sus beneficios laborales como indica la ley, lo cual los desmotiva a tener un buen ritmo de trabajo y esto afecta con el cumplimiento de las metas, seguido a esto la falta de compromiso en la realización de buenas prácticas en los procesos, debido a que no se les brindan las capacitaciones requeridas para el buen desarrollo de sus labores, como también vendría hacer su desarrollo profesional, esto perjudica la imagen responsable y confiable de la empresa que tiene con sus trabajadores y también en cierta forma quedando mal frente a competidores, proveedores y clientes, es por eso que se deben tomar nuevas decisiones de carácter social en las que los trabajadores de la empresa deben ser considerados como los primeros beneficiarios, ya que son los protagonistas o destinatarios principales de la institución que se caracterizan por su valor en la definición de la táctica empresarial; posteriormente, los inversores, los consumidores, las sociedades, entre otras partes interesadas que la empresa define, en función de su relación y de su repercusión recíproca.

De tal manera, se tiene como problema de investigación ¿Cuál es la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa Inversiones el Trébol E.I.R.L en el año 2020?, como objetivo general: Identificar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en el año 2020, objetivos específicos: Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L con los derechos humanos, describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus relaciones laborales y describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus prácticas laborales.

Este trabajo tiene como finalidad el estudio de la RSE en el aspecto laboral en la empresa Inversiones El Trébol, la cual es una empresa exportadora y que aún no ha tenido en cuenta involucrar la RSE en sus estrategias, porque hasta el momento lo trabaja empíricamente e involucra directamente el desempeño de los colaboradores. Lo que se pretende lograr en la investigación, es llegar a identificar las carencias y males que afectan el desempeño de los colaboradores y así llegar a proponer estrategias involucradas a desarrollar RSE para mejorar el desempeño, actitudes y valores de los colaboradores de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L.

Por último, la investigación está dividida en ocho capítulos, en el capítulo I se encuentra la introducción, capítulo II está el marco teórico que detalla los antecedentes y bases teórico científicas; capítulo III se muestra la metodología; capítulo IV hace mención los resultados obtenidos y su respectiva discusión; capítulo V se detalla las conclusiones de la investigación; capítulo VI las recomendaciones dirigidas expresamente a la empresa; capítulo VII la lista de referencias y el capítulo VIII los anexos.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Antecedentes Internacionales

Khan, Sarwar y Khan (2018) en su investigación tienen como objetivo resaltar la perspectiva de los empleados de la RSE en el sector bancario de Pakistán y su impacto en las actitudes de sus trabajos: satisfacción laboral y compromiso organizacional. Los datos primarios se obtuvieron de 177 empleados que trabajan en 22 bancos diferentes de Lahore (Pakistán). Hicieron uso una técnica de muestreo aleatorio estratificado para la selección de la muestra. La población incluía todos los bancos en Lahore. Los resultados muestran que a través de la aplicación de la prueba de correlación la satisfacción laboral se relaciona positivamente con el compromiso organizacional y su coeficiente de correlación es 0.319, que es significativo al 1%. El coeficiente de correlación entre la RSE y el compromiso organizacional es 0.481, que es significativo al 1%. El coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y la RSE es de .364, que es significativo al 1%. Con el fin de verificar el impacto del cambio en la RSE en la satisfacción laboral y se aplicó la prueba de regresión de compromiso organizacional, se muestra que un cambio de unidad en la CSR traerá un cambio de 48.1% en el compromiso organizacional y esto es significativo al 1%, a su vez los resultados muestran que un cambio de una unidad en la RSE traerá un cambio de 36.4% en la satisfacción laboral, esto es significativo al 1%.

Wang, Fu, Qiu, Moore y Wang, Z (2017) en su investigación tienen como objetivo explorar el efecto de la percepción de la RSE en un conjunto más amplio de reacciones de actitud y comportamiento de los empleados (es decir, la intención de cambio, el desempeño laboral en el rol y el comportamiento de ayuda) a través del mecanismo de mediación de la identificación organizacional y la condición de moderador de la identidad moral, se basaron en datos obtenidos de 340 díadas de empleados y supervisores de la industria china. Se encontró que la RSE percibida por los empleados tenía una relación indirecta a través de la identificación organizativa con cada una de las variables: intención de cambio, desempeño laboral en el rol y comportamiento de ayuda. Específicamente, la relación negativa entre la RSE percibida y la intención de cambio fue más fuerte cuando los empleados tenían una identidad moral más alta y la relación positiva entre la RSE percibida y el desempeño laboral en el rol y el comportamiento de ayuda se amplificó por la identidad moral. Los hallazgos muestran cómo el

mecanismo de mediación de la identidad organizacional y la condición moderadora de la identidad moral trabajan juntos para mejorar la efectividad organizacional. Los hallazgos revelan varias formas en que las organizaciones pueden enfocar estratégicamente sus esfuerzos de RSE y recursos humanos, como la aplicación de este modelo y el enfoque en la identidad moral como un indicador clave al evaluar a los empleados.

Lara (2017) en su investigación tienen como objetivo describir la situación existente del cumplimiento de la RSE, se refirió a la dirección del talento humano, teniendo como referencia la norma ISO 26000. Se realizó un formulario de 22 preguntas a ciento diecisiete empleados de la compañía. Los resultados de la encuesta sobre el cumplimiento de los derechos humanos mostraron que la mayoría de los participantes optó por responder positivamente, lo que significa que los trabajadores creen que la compañía cumple con la ley y trabaja de acuerdo con las normas internacionales. Por otra parte, una proporción del 9% cree que la empresa no ofrece una protección adecuada. En cuanto al grado de conformidad de las relaciones laborales, el 82% de los encuestados cree que la compañía fija la modalidad de contratos indefinidos como forma de contratación permanente de personal, y sólo el 3% cree que no lo hace. El 87% de los encuestados cree que la compañía tiene una política de protección de la confidencialidad y de los datos personales de los trabajadores, y el 3% cree que la compañía no la tiene. En relación con el cumplimiento de las practicas labores el 81% de los encuestados afirma que la organización cumple con los requisitos establecidos del contrato y el 19% considera lo contrario. Solo el 22% de los encuestados está de acuerdo que la organización tiene un sistema de remuneración claro, el otro 78% considera que la empresa no le interesa su sistema de remuneraciones. El 8% de los encuestados percibe que la organización les brinda vínculos de apoyo y el otro 92% opina que la organización no se preocupa en brindar apoyo.

Dinh, Dong y Minh (2017) en su investigación tienen como objetivo investigar el impacto de la responsabilidad social corporativa tanto en la confianza en la organización como en la calidad de vida laboral de los trabajadores en Vietnam. Basado en un conjunto de datos recopilados de 501 empleados que trabajan para varias empresas en la ciudad de Ho Chi Minh, Vietnam. Los resultados arrojan que, indican que el modelo de medición de la calidad de vida laboral recibió un ajuste aceptable a los datos. Además, todas las cargas factoriales fueron altas y significativa. Estos hallazgos indican que las escalas que miden los componentes de la calidad de vida laboral eran unidimensionales y se logró la validez convergente dentro del método. Las cargas factoriales de todos los elementos que miden las dos construcciones unidimensionales

(responsabilidad social corporativa y confianza en la organización) fueron altas y significativas. También se encontró una relación positiva entre la responsabilidad social corporativa y la calidad de vida laboral, además se propone que la confianza en la organización tenga un impacto positivo en la calidad de la vida laboral recibiendo apoyo de los datos.

Yiming (2017) en su investigación tiene como principal objetivo comprobar si la RSE se produce por las actividades de las organizaciones de minería en el Perú. Se realizó un estudio en 29 organizaciones de minería, entre trabajadores administrativos y operadores, la búsqueda fue de carácter descriptivo y aplicativo, la técnica utilizada fue la de la encuesta, la recolección de datos fue el cuestionario, para el desarrollo del análisis de la estadística de uso se utilizó la correlación de Pearson, el instrumento fue validado con un nivel de confianza del 95%, la investigación concluyó que la RSE tiene un impacto directo en la dirección de las compañías de minería en el Perú, es un impacto significativo. Por lo tanto, el autor sugiere que las organizaciones empleen en sus actividades, programas de RSE con el propósito de que sus actividades sean eco amigables y socialmente responsables en sus futuros proyectos.

Turón (2016) en su investigación tiene como objetivo identificar y evaluar las prácticas éticas y laborales en el contexto de las empresas de logística, metodológicamente analiza el enfoque de los empleados como partes interesadas de la empresa. La rama de transporte y logística se selecciona para su análisis, debido a su importancia para la economía y la necesidad de implementar la política de RSE. Las compañías que ya han implementado la política de responsabilidad social corporativa tendrán la oportunidad de verificar sus estrategias actuales y decidir sobre la dirección de sus actividades futuras de RSE. En ese caso, atraer la atención hacia los empleados que se consideran partes interesadas clave puede aportar beneficios significativos. Vale la pena recordarlos, especialmente porque no será el único beneficio para la empresa. También serán ventajas para los empleados y, como resultado, y para el entorno de la empresa.

Glavas (2016) en su investigación tiene como objetivo explorar la relación entre la RSE y el compromiso de los empleados, metodológicamente sobre la base de la teoría del compromiso, se prueba un modelo en el que la RSE permite que los empleados hagan funcionar más a todo su ser, lo que hace que los empleados estén más comprometidos. Los datos de 15,184 empleados en una gran empresa de servicios profesionales en los Estados Unidos se analizaron utilizando modelos de ecuaciones estructurales. En los resultados se obtuvo una media de 3.99 en RSE y para compromiso una media de 3.96, también se muestran que la autenticidad (es decir, ser

capaz de mostrar su propio yo en el trabajo) promueve de manera positiva y significativa la relación entre la RSE y el compromiso de los empleados. Sin embargo, el otro mediador evaluado en este estudio, el apoyo organizativo percibido (POS; es decir, los beneficios directos para el empleado), no medió significativamente la relación. Además, los resultados de la mediación moderada sugieren que cuando la RSE tiene una función adicional (es decir, no está incorporada en el diseño del trabajo, como el voluntariado), debilita la relación entre la RSE y el compromiso de los empleados.

2.2. Bases teórico científicas

La responsabilidad social empresarial

Según Sánchez (2010) se refiere a la carga, compromiso e incorporación libre, de parte de las corporaciones, en la integridad de las sociedades y medioambientales en sus acciones comerciales y en sus vínculos con sus participantes. De la misma manera menciona que, la RSE es un planteamiento de estrategias para la organización que integran un marco de respeto y compromiso con los valores éticos, los colaboradores, la sociedad y el ecosistema, para contribuir con el desarrollo económico sostenible.

Otro concepto que Schwalb y Malca (2005) nos brindan sobre la RSE es que, una postura o una manera de ver la vida que supone tener en cuenta el impacto que nuestras actividades y decisiones tiene en el entorno geográfico y social. En otros términos, ser responsable socialmente implica ser capaz de reconocer el perjuicio que nuestras elecciones pueden originar a todo ser viviente, grupo social y medio ambiente.

La responsabilidad Social empresarial se deriva de la idea de que las organizaciones se relacionan con el entorno social, causando impactos que van más allá de las transacciones del mercado y que las empresas sirven a una gama más amplia de valores humanos que no puede ser capturado por centrarse únicamente en el valor económico. En donde se espera que las empresas a operar en plena comprensión del bienestar de la sociedad y de compartir los beneficios de sus actividades económicas con la sociedad, puedan lograr el desarrollo sostenible (McWilliams y Siegel, 2001)

La historia de responsabilidad social empresarial

El concepto de responsabilidad social empresarial aparece en el ciclo pasado, pero que ha existido en la historia desde los inicios de la humanidad. Los intercambios y las actividades de

comercialización son demasiado antiguas. Por ejemplo, en los libros del Antiguo Testamento están llenos de historias sobre las actividades mercantiles de aquellos tiempos y las leyes para su control. Los investigadores han comprobado que las operaciones comerciales de la época se basaban en normas y códigos de ética elaborados y complejos. Así se puede ver que los códigos de ética siempre han estado presentes en las actividades de marketing y se han desarrollado a lo largo del tiempo (Schwalb y García, 2003).

En las culturas griega y romana, las prácticas comerciales se determinaban con un mal imprescindible, donde se imponían limitaciones filosóficas para controlar esta actividad. En la Edad Media, por otro lado, fue la iglesia la que controló y dio las leyes correspondientes para regular la actividad comercial a través de restricciones religiosas. Hacia el ciclo VIII, frente al desarrollo comercial de las grandes capitales europeas, Santo Tomás de Aquino estableció el principio de un precio justo. La ideología judía a través del capitalismo y el surgimiento de una ideología ética, hacen que el negocio tenga otra percepción y no quede determinado como una actividad denigratoria. Entre los siglos XV y XIX, el comercio y la economía se desarrollaron de manera favorable y sostenida, a través de la Ética Capitalista como eje fundamental para el crecimiento de la humanidad.

Así es como la Responsabilidad Social empresarial se presenta de forma progresiva e implícita dentro de las normas y limitaciones que presenta la ética del capitalismo. Esta alcanzó su máxima expresión alrededor de 1890 con el estallido de la revolución industrial. Es aquí donde este concepto ya aparece de manera formal. Esta primera etapa se llamó la Época Empresarial. En la segunda etapa de la evolución de la RSE se produce en la etapa de la Gran Depresión y está marcada por la crisis económica y social que afectó a los países más avanzados, donde se reformó una nueva filosofía empresarial. A esto le siguió el período de activismo social en los años de los sesenta y setenta, en el que la responsabilidad social adquirió gran importancia gracias a determinadas modificaciones de la sociedad y en los valores de esos años. En esta última etapa y en la que hallamos se llama la época de la conciencia social contemporánea que comienza en 1980, continúa en 1990, período en el que hay un gran desarrollo en todo lo relacionado con la responsabilidad social corporativa y el desarrollo socialmente sostenible y se expande hasta el presente (Schwalb y García, 2003).

Potenciar la dirección empresarial mediante la implantación de las prácticas y los procesos de la compañía, sus dirigentes y demás integrantes en cada una de sus interrelaciones los Stakeholders. Generar los siguientes beneficios, como es el incremento de la producción y la

rentabilidad, lealtad y aprecio de los clientes, seguridad y confianza con los proveedores, compromiso y fidelización de sus colaboradores, apoyo de agencias gubernamentales, una imagen de empresa positiva y la valoración de la sociedad, nuevas opciones de negocio, reducción de los riesgos operativos (calidad y medio ambiente), aumento de la cuota de mercado, mejora de la cultura organizacional, capacidad para atraer la mejora del talento humano, aumento del nivel de valor de la compañía, mejora de la coordinación de la comunicación interna y externa, la fiabilidad y el apoyo de los sistemas económicos. y de los inversores (Sánchez, 2010).

Responsabilidad social empresarial y colaboradores

Se detectó que las actividades de RSE influyen de forma positiva en el comportamiento y en las actitudes dentro de la organización por parte de los colaboradores, que se consideran partes interesadas internas críticas. Las actividades de RSE aumentan el compromiso y la moral de los empleados actuales y aumentan las tasas de retención (Rego et al., 2010)

El buen rendimiento de la RSE de las empresas también puede indicar condiciones de trabajo atractivas, contribuyendo a una imagen y reputación corporativas positivas, lo que tiende a atraer empleados de buena calidad (Porter y Kramer, 2006)

La relación de la compañía con los empleados a través de las actividades de RSE se ve influenciada por las percepciones de los colaboradores sobre el desempeño de la RSE: la eficacia que los colaboradores creen que esas actividades benefician a los beneficiarios y / o la sociedad de la causa (Bhattacharya et al., 2009)

De acuerdo con los principios de responsabilidad social empresarial, dicha responsabilidad de una empresa no se limita al entorno externo, sino que una empresa debe ser responsable ante sus empleados. Una empresa dispuesta a ganar el título de una empresa totalmente responsable, debe (Jabloń ski, 2013): cumplir con todos los requisitos legales; voluntario crear sus propios mecanismos de gestión del cumplimiento de las expectativas definidas por la sociedad; observar los principios de responsabilidad social corporativa; gestionar de manera justa con respeto a la diversidad; cuidar a los interesados; no permitir violar los principios de ecología y otros requisitos asociados con el área de operaciones empresariales; participar en la vida de las comunidades locales; producir dividendos financieros y sociales.

Capital Social Organizacional

Putnam (1993), afirma que “el capital social está integrado por cuyos factores que se encuentran dentro de una civilización y que den facilidades para la coordinación y la cooperación para llegar a tener beneficios mutuos. Esto se basa en que si uno trabaja en una sociedad donde hay confianza, valores, redes y respeto, el resultado será más eficaz que el trabajo realizado dentro de una sociedad donde no existan estos factores”.

El Capital Social Organizacional Interno

Se establece por las interacciones sociales internas; ellas alcanzan los vínculos entre el directorio de una compañía y sus colaboradores y las relaciones que existen entre los colaboradores entre sí (Román, Gómez y Smida, 2013).

El Capital Social Organizacional Externo

Se establece a partir de las interacciones entre los miembros de la organización y sus partes interesadas externas (proveedores, clientes, competidores, aliados, etc.); tales interacciones se pueden dar entre los directivos y las partes externas, o directamente entre los colaboradores y tales partes (Román, Gómez y Smida, 2013).

Los beneficios de la implementación de políticas de RSE

Las estrategias de la empresa pueden involucrar aspectos de ventajas morales y éticas, de las relaciones económicas o del medio ambiente y las ganancias sociales. Ciertamente, para la empresa, lo más importante son los beneficios económicos. Pueden ser directos o indirectos. Las ventajas directas están relacionadas con la mejora de los recursos de la institución y sus relaciones con el medio ambiente (Zieliński, 2014). Mirando en detalle esto, se pueden distinguir los siguientes beneficios: imagen positiva en los medios de comunicación por un aumento de la confianza en la empresa, lo cual es justo para sus empleados; la transparencia de las actividades de la institución y el cumplimiento de los principios básicos de responsabilidad social corporativa; aumento de la legitimidad social para la empresa; incentivo para los posibles inversores de que la empresa es responsable y revela detalles de su operación (CSR.PL, 2012).

Las ventajas indirectas de la RSE están relacionadas con la buena voluntad y la lealtad (Zieliński, 2014). La RSE puede ser una gran herramienta para la marca del empleador. La conformación consciente de la imagen de un empleador atractivo conduce a una ventaja

competitiva. Este fenómeno permite al empleado saber desde el momento de la contratación, establecer un vínculo con él. Permite garantizar la calidad de vida en el trabajo del empleado y su mayor satisfacción. Cuando los colaboradores se sienten satisfechos en el trabajo, promueven la marca en el medio ambiente. Este es un beneficio mutuo (Berłowski y Turłukowska, 2011).

Esta parte teórica muestra que hay muchas oportunidades para involucrar a las empresas en buenas prácticas en el área de trabajo. También está asociado con una serie de beneficios para la gestión del capital humano y el funcionamiento de una compañía. El análisis de la prevalencia y el tipo de prácticas laborales utilizadas en la rama de transporte y logística se presenta en la siguiente sección.

Responsabilidad social Empresarial y calidad de vida laboral

Existen varias perspectivas sobre la RSE, porque los académicos estudian este concepto a través de diferentes lentes disciplinarios y conceptuales (Aguinis y Glavas, 2012). Basándose en el enfoque de la teoría de las partes interesadas, se adopta la definición de Wood (1991) de responsabilidad social corporativa que es "la modificación de una gestión empresarial de principios de RSE, procedimientos sociales y políticas, acciones y resultados visibles en cuanto a las relaciones sociales de la compañía". El alcance de la responsabilidad social sigue siendo controvertido, sin embargo, varios estudiosos sugieren que el responsable social de una empresa los comportamientos deberían centrarse en sus partes interesadas (Henriques y Sadorsky, 1999; Lee et al. 2012).

Las partes interesadas pueden clasificarse en cuatro categorías: partes interesadas de la organización, partes interesadas de la comunidad, partes interesadas reguladoras y partes interesadas de los medios (Henriques y Sadorsky, 1999). Entre estos interesados, los empleados son una parte interesada importante. La teoría de las partes interesadas también establece que las capacidades de los empleados, los compromisos se encuentran entre los activos clave que contribuyen al largo plazo de una empresa (por ejemplo, Carroll, 1991). Por esa razón, las empresas prestan más atención al bienestar de sus empleados, es decir, la calidad de vida laboral (Singhapakdi et al. 2014). La calidad de vida laboral se puede definir como "la satisfacción de los colaboradores con distintas necesidades que requieren a través de recursos, actividades y resultados procedentes de la cooperación en el lugar de trabajo" (Sirgy et al. 2001).

Cuando trabajan para una empresa, los empleados a menudo se identifican como miembros de un grupo en particular y tienen varias expectativas sobre la empresa para la que trabajan. Los

comportamientos socialmente responsables están entre sus expectativas (Singhapakdi et al. 2014). Una empresa socialmente responsable hará que sus empleados estén satisfechos con su trabajo porque creen que la empresa es responsable del entorno de trabajo de los empleados y condición. Además, la firma los hará sentir bien consigo mismos porque creen que son parte de la firma de buena fe (Lee et al. 2012).

La confianza se puede definir en si como la voluntad de una parte de ser sensible a las labores de otra parte establecida en la esperanza de que el otro llevará a cabo una operación en específico para el beneficiario, independientemente de la capacidad de monitorear o controlar a esa otra parte (Mayer et al. 1995). La confianza evoluciona a través del intercambio social entre dos partes, que se ocupa de los procesos y principios generales que rigen el intercambio de bienes psicológicos, sociales y materiales valorados (Rousseau et al. 1998). La confianza connota algo bueno: se ha encontrado que la confianza de un empleado en una empresa es de beneficio crítico para la empresa, incluyendo compromiso organizacional, comportamiento de ciudadanía organizacional, desempeño del equipo y desempeño organizacional (Celani et al. 2008). Por lo compromiso organizacional, comportamiento de ciudadanía organizacional, desempeño del equipo y desempeño organizacional (Celani et al. 2008). Por lo tanto, los empleados que tienen una mayor confianza en una empresa estarán más satisfechos con su vida laboral en la empresa.

Una empresa socialmente responsable ganará la confianza de sus empleados porque ellos, son una parte interesada clave de la empresa, creen que la empresa es responsable de sus intereses y bienestar. También se sienten orgullosos de sí mismos porque son miembros de una buena empresa (Lee et al. 2012).

RSE y la dirección de la búsqueda de calidad

En el día de hoy conduce a muchas organizaciones a tomar en serio la calidad como una alternativa para mejorar su nivel de competitividad. Del mismo modo, los conflictos a nivel global de ciertas compañías y la tendencia generalizada de las comunidades en cuanto a los asuntos socio-ambientales está llevando a muchos de ellos a que se preocupen no solo por la vertiente financiera, sino también por estos temas sociales y ambientales (Barrett, 2009).

Este interés por la búsqueda de la calidad y la RSE ha dado lugar a la aparición de unos modelos y directrices para su desarrollo. Por ejemplo, la normativa ISO 9001 y los programas de excelencia en materia de calidad, y la norma ISO 26000, la tercera versión de la Guía para

la realización de informes de desarrollo sostenible y el enfoque EFQM (modelo de calidad, para trabajar de forma eficaz) en el ámbito de la RSE. En esta dirección, es un fragmento de la bibliografía que contempla que la RSC ha ingresado como elemento a considerar dentro de una cultura para llevar la mejora de la calidad (Barrett, 2009).

Como consecuencia, la tarea de llevar la calidad considera y ha estado integrando factores de la RSE, lo que manifiesta que la tarea de la calidad tiene que intervenir en la ayuda del desarrollo de ciertas medidas de la RSE porque existen semejanzas entre las dos. Por ejemplo, la tarea de la calidad compensa las necesidades de los consumidores y otros grupos de interés como por ejemplo colaboradores, proveedores, sociedad en la que desarrolla sus operaciones y accionistas (Foster y Jonker, 2007).

Otras semejanzas entre la tarea de calidad y RSE tenemos que la moralidad, la imparcialidad, el acuerdo de los colaboradores, la pureza, la independencia, el pulcro, son complementos esenciales de la RSE (Ghobadian et al., 2007). Así que ciertos complementos de la gestión de calidad pueden impulsar el desenvolvimiento de estos complementos. Por Ejemplo: una forma de administración participativa proporciona igualdad, el hincapié en la honradez, la integración en el ámbito laboral y la satisfacción de los empleados y usuarios favorece la integridad, la atención a los interesados facilita la búsqueda de las necesidades de los distintos interesados, la gestión del propio personal (participación, delegación de autoridad, empoderamiento) es una manera de saber la voluntad de los funcionarios y el intercambio y la comunicación de la información en detalle es una manera de facilitar información a todos los involucrados y, por consiguiente, de aumentar la claridad (Ghobadian et al., 2007).

En este sentido, las actividades de control de la calidad, como la focalización en los consumidores, los colaboradores y la comunidad, la dirección de personas (participación, comunicación, trabajo en equipo), la dirección de operaciones y la supervisión de los suministradores, contribuyen a desarrollar una cultura socialmente responsable. Por ejemplo, la dirección de la calidad procura satisfacer las expectativas de los clientes y otros interesados (empleados, proveedores, sociedad, etc.). Esta dedicación a las partes interesadas, que es mayor cuanto mayor sea el empeño en la dirección de la calidad, conlleva un compromiso ético (Barrett, 2009). De manera similar, por ejemplo, la dirección del personal puede realizar actividades vinculadas a la mejora de las relaciones y los logros con los colaboradores (formación de alcaldes, beneficios sociales, etc.), dichas acciones son más progresivas a medida que el nivel de la dirección de la calidad es más elevado.

Entre los modelos de RSE se encuentra:

La pirámide de la RSE

En un reto para la sociedad en su conjunto es definir el tipo de responsabilidades que los gerentes y las compañías tienen hacia los diferentes grupos con los que operan e interactúan con mayor frecuencia. La Teoría de la pirámide de la RSE elaborada por Carroll (1991) presenta cuatro tipos de responsabilidades sociales de la compañía, consideradas como una pirámide. Los cuatro tipos de responsabilidades son: Económica, legal, ética y filantrópica (Schwalb y García, 2001).

Responsabilidades Económicas: Contribuyen a la plataforma de la pirámide y son entidades tales como la fabricación de bienes y servicios que los clientes demandan y anhelan. Como recompensa por la prestación de estos bienes y servicios, la compañía debe obtener un beneficio razonable en el proceso (Schwalb y García, 2001).

Responsabilidades Legales: Se trata del cumplimiento de la normativa legal y estatal, así como de las normas básicas de funcionamiento de las empresas (Schwalb y García, 2001).

Responsabilidades Éticas: Se hace referencia a la responsabilidad de hacer lo que es correcto, equitativo y sensato y de prevenir o reducir al mínimo los daños a las partes interesadas (empleados, consumidores, medio ambiente y otros). Estas competencias significan que se deben respetar las prácticas y acciones que la comunidad espera, así como también evitar las que sus integrantes rechacen, aun cuando no estén legalmente prohibidas (Schwalb y García, 2001).

Responsabilidades Filantrópicas: Incluyen las acciones de empresas que corresponden a las exigencias sociales de una buena ciudadanía empresarial. Estas actividades incluyen la participación de las empresas en programas o iniciativas que promuevan el bienestar social y mejoren la forma de vida de la ciudadanía. Así mismo, a través de su teoría realizan la distinción entre responsabilidades éticas y filantrópicas, afirmando que, “Las responsabilidades éticas se originan porque la compañía desea respetar las normativas éticas de la comunidad; mientras que las últimas no son una expectativa en el aspecto ético o moral, sino que son una actividad que las empresas llevan a cabo voluntariamente, a pesar de que siempre existe una gran expectativa por parte de las empresas de que éstas sigan las normas éticas de la sociedad” (Schwalb y García, 2001).

Determinamos entonces que, según la teoría de la pirámide, la RSE conlleva el desempeño paralelo de responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas. En otros términos, la RSE debe llevar a la compañía a generar utilidades, a cumplir con la ley, a ser ética y a ser comprometida como un buen hombre corporativo.

ISO 26000

El modelo desarrollado en la investigación es la Norma ISO 26000 en la cual Frost (2010) menciona que la ISO 26000 fue desarrollada para satisfacer la cada vez mayor necesidad global de mejores métodos claros y armonizados sobre cómo asegurar la igualdad social, la salud de los ecosistemas y la buena gobernanza organizacional, con el fin último de que se pueda contribuir al desarrollo de la sostenibilidad.

Asimismo, la norma ISO 26000 "son pautas no certificables que orienta para la implementación de buenas prácticas en temas de RSE" (ComunicaRSE, 2012, p.17). Esta norma se basa en las partes interesadas. Esta norma es el resultado de casi diez años de trabajo que culminaron el 1 de noviembre de 2010 con la promulgación de la norma ISO 26000, bajo el nombre de Guía de Responsabilidad Social. Está destinado a impulsar una gran importancia en el ámbito de la RS.

Las principales materias de RSE

Según la ISO 26000 señala siete asuntos fundamentales de RS que cada una de las organizaciones debe contemplar en su táctica de implementación de RS. Estas son, en cierto modo, las áreas en las que la compañía debe concentrar su interés al tratar de actuar de manera responsable (Curto, 2012). Están dentro de estos asuntos a: gobernanza de la compañía, los derechos humanos, las prácticas laborales, entorno ambiental, practicas operativas justas, la cadena de valor, cuestiones de consumo, participación y desarrollo comunitario.

La ISO 26000 aconseja tratar las cuestiones fundamentales de una manera holística, es decir, reconociendo que todas ellas son igualmente importantes y están interrelacionadas. Por lo que, al tomar medidas para mejorar una cuestión, la organización debe asegurarse de que otra no se vea afectada negativamente.

De tal modo para investigación que se realiza a la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L se consideró las materias relacionadas con el aspecto laboral, los cuales son: derechos humanos, prácticas laborales y prácticas justas de operación.



Figura 1 Modelo de RSE ISO 26000

Fuente: ISO 26000

Gobierno Corporativo

Según la norma ISO 26000 (2010), la gobernabilidad es el método por el cual una entidad genera y pone en práctica disposiciones para alcanzar sus objetivos. En lo que respecta a la RS, la gobernanza es quizás el pilar más significativo, ya que es a partir de su capacidad de decisión que una entidad puede posibilitar un avance hacia un comportamiento más responsable desde el punto de vista social. De hecho, la gobernabilidad tiene la particularidad de ser una cuestión esencial y, al respecto, un mecanismo esencial para que las entidades se ocupen del resto de las cuestiones fundamentales.

Los derechos humanos

Según Tünnermann (1997), los derechos humanos son los derechos fundamentales a los que todo ser vivo tiene derecho por el hecho de serlo. Hay dos grandes grupos de derechos humanos. La primera se refiere a los derechos civiles y políticos e incluye derechos como el derecho a la vida y la libertad, la equidad ante la ley y la libertad de la expresión. La otra categoría se refiere a los derechos de carácter económico, social y cultural e incluye derechos como el derecho al trabajo, el de alimentación, el del más alto nivel posible de salud, el de educación y el de la seguridad social.

Los derechos son algo que las personas demandan o desean para su propio desarrollo. Los derechos son los estándares esenciales sin los cuales las personas no pueden vivir con dignidad. Hobbhouse dice: "Los derechos son lo que podemos esperar de los demás, y los demás de nosotros y todas las medias genuinas son condiciones de bienestar social".

Los derechos humanos son aquellos estándares básicos sin los cuales las personas no pueden vivir con dignidad. Los derechos y libertades esenciales a los que tienen derecho todos los seres humanos, a menudo se considera que incluyen el derecho a la vida y la libertad, la libertad de pensamiento y expresión y la igualdad ante la ley. Violar el derecho humano de alguien es tratar a esa persona como si no fuera un ser humano. Se trata básicamente de unos pocos derechos naturales que no se pueden negar, pero que al mismo tiempo no están garantizados por la ley estatutaria. Es obligación del Estado promover y proteger los derechos humanos (Khan, 2008).

Diversas normativas morales, jurídicas e Intelectuales se fundamentan en la idea de que los derechos humanos superan las leyes o las tendencias culturales. La comunidad internacional ha hecho hincapié en la primacía de los derechos humanos en la Carta Internacional de Derechos Humanos y en los principales instrumentos de derechos. En términos en general, las instituciones se verán beneficiadas por un pedido social e Internacional en el que los derechos y las libertades se hagan plenamente efectivos.

Ahora bien, la ISO 26000 indica lo que deben hacer las empresas para respetar, proteger y cumplir los derechos humanos, en donde identifica ocho cuestiones que deben tenerse en cuenta:

Diligencia necesaria: La ISO 26000 aconseja certificar que las decisiones y el desempeño de las funciones de una empresa no tienen repercusiones negativas en los derechos humanos. Esto significa no sólo asegurar el acatamiento en la propia organización y en su relación con los demás, sino también influenciar en el comportamiento de los terceros para satisfacer estos mismos derechos.

Situación de riesgo para los derechos humanos: Se destaca la necesidad de identificar las posibles situaciones o acciones de peligro para los derechos humanos (por ejemplo: los conflictos políticos, la democracia frágil, la corrupción, la extrema pobreza, la utilización indiscriminada de los recursos naturales, el empleo de mano de obra infantil) y de utilizar todas las formas disponibles para la protección de esos derechos.

Evita la confabulación: La ISO 26000 recomienda que se impida todo acto u obligación que vulnere el respeto de los derechos humanos. Esto implica que se debe impedir la participación directa (explotación directamente de los derechos humanos), beneficiosa (aprovecharse de la violación de los derechos humanos por parte de terceros) y tácita (no denunciar las violaciones de los derechos).

Solución de demandas: Incluso si una empresa considera que sus operaciones son conformes a los derechos humanos, la Directiva propone que ponga a disposición de sus interesados y de los agentes correspondientes los componentes de exigencia para que se puedan reparar las posibles denuncias de abusos.

La discriminación y los sectores vulnerables: La norma ISO 26000 nos propone poner un énfasis especial en la garantía de la protección de los derechos humanos de los sectores discriminados tradicionalmente (mujeres, menores, discapacitados, comunidades indígenas, las poblaciones minoritarias, los inmigrantes, etc.).

Los derechos civiles y políticos: Propone a la institución que identifique los derechos civiles y políticos y que realice todo lo posible para respetarlos y, si es factible, garantizarlos. Algunos de esos derechos son: derecho de opinión, derecho de reunión, derecho de información, debido proceso.

Derechos económicos, sociales y culturales: La institución también debe identificar los derechos económicos y las actividades sociales y culturales y debe procurar por todos los medios respetarlos y, si es posible, asegurarlos. Se trata de derechos como la educación, la salud, la alimentación, el trabajo en buenas condiciones y equitativas, etc.

Principios y derechos fundamentales en el ámbito laboral: La norma ISO 26000 aconseja que se garantice la libre asociación y la regulación conjunta, la equidad y la no exclusión, y que se evite el trabajo forzado y el trabajo de menores. Todo esto no sólo en el seno de la propia institución, sino en todos aquellos que entran dentro de su ámbito de acción.

Prácticas laborales

De acuerdo con la ISO 26000 (2010), las prácticas laborales de una empresa son todas las que implican a los propios colaboradores de la empresa o a los colaboradores subcontratados. Las políticas comprenden, por ejemplo: salud, seguridad, horarios de trabajo, contratación, promoción, capacitación y perfeccionamiento, procesos disciplinarios, retribución, etc. De tal

manera mencionan que, “Las prácticas de trabajo son un eje fundamental desde que una empresa puede actuar en el contexto social. Por esta razón, la empresa debe maximizar su contribución a la vida de la sociedad a través de prácticas de trabajo adecuadas como, por ejemplo, el pago de un salario justo, la generación de empleo y el cumplimiento de las horas de trabajo”. Estas prácticas y políticas se reflejan en las normas internacionales del trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular en la Declaración de la OIT sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento.

FECHAC (2017) detalla que una organización con prácticas laborales sanas y dinámicas brinda a todo su cuerpo humano interesantes posibilidades de desarrollo. Genera en su interior un entorno laboral propicio, motivador, seguro, innovador, no diferenciado y/o participativo en el que todos sus miembros interactúen sobre una base justa de integración y respetando que promueva su formación personal y laboral, aportando a una mayor calidad de vida. Por lo tanto, recibirá prestaciones como la eficiencia y la responsabilidad personal y colectiva; el equilibrio entre la vida profesional y personal; el efecto favorable en la actividad productiva, la relación sana entre los empleados y el empleador y la consideración de la compañía como sumamente productiva, humanitaria y con sentido de la responsabilidad social.

La estrategia de la institución no es una sencilla determinación de las jerarquías, sino la delimitación de un ámbito de evolución de las personas que debe ofrecerles la oportunidad de emplear al máximo su potencial al servir a los fines de la entidad.

El crecimiento de la compañía está ligado al crecimiento de su personal. Esto puede verse de dos maneras: como un impedimento o como una ventaja. Sin lugar a dudas, las compañías más avanzadas son aquellas que integran a personas deseosas de promover el desarrollo de sus empresas con toda su capacidad. Identificarlas y promover su desarrollo es una tarea fundamental de la gestión empresarial.

Las compensaciones al personal son una cuestión que no se puede decidir unilateralmente. Las compañías de mayor importancia se disputan los mejores recursos humanos del mundo laboral: un ámbito en el que no solamente están en juego los sueldos y las prestaciones, sino otros factores satisfactorios como la posibilidad de participar en la gestión de la propiedad y en la toma de las decisiones.

Por lo tanto, la ISO 26000 determina cinco cuestiones relacionadas con la actividad práctica que cada institución debe considerar:

El trabajo y las relaciones laborales: La compañía debe participar en el aumento de la calidad de vida de las personas mediante la generación de empleo, la estabilización de los puestos de trabajo y el trabajo digno.

En cuanto a las relaciones laborales (FECHAC, 2015), explica que en estas situaciones las empresas deben ejecutar estos procesos de forma consciente, con coherencia entre lo que se diga y lo que se haga; esto supone convertir la ética en una actividad cotidiana en las relaciones laborales, una herramienta valiosa para transmitir un gran valor añadido. Si para crear confianza y fidelidad en los mercados era suficiente que las compañías se centraran en la creación de una buena reputación por su producción y la alta fiabilidad de sus bienes y sus servicios, hoy en día es aún más necesario generar y conservar la confianza.

La confianza en las relaciones de trabajo es el producto de una verdadera comunicación, un resultado de lo que hacemos, no sólo de lo que hablamos. Por lo tanto, la forma en que la institución se comunique con sus empleados, clientes, abastecedores, competencia y la sociedad en general, es fundamental para lograr la confianza en sus relaciones.

La integración es una palabra clave en las relaciones laborales cuando se trata de comunicar la importancia de la responsabilidad social. Esta perspectiva supone un esfuerzo por parte de todos los integrantes de una institución. Es importante no sólo garantizar un planteamiento integral por parte de los distintos departamentos implicados en la compañía, sino que también es fundamental que lo transmitido se dirija a todos los colectivos que pudieran tener un compromiso con la compañía y no únicamente a los que la compañía ya tiene un especial interés.

El establecimiento de un programa de mejoramiento continuo no sólo influye en la operación de producción, sino que también en la configuración oficial de la institución. Exige objetivos en común y mecanismos de colaboración, así como el establecer organismos y mecanismos apropiados. Los sistemas de mejoramiento continuo sólo son eficaces cuando se basan en la intervención efectiva del personal y de los interesados estratégicos, como los consumidores y los abastecedores.

En lo que son las relaciones laborales enmarcadas en la norma ISO 26000, se pueden señalar las siguientes: relación con los sindicatos, salarios y prestaciones, dedicación al desempeño profesional, conductas ante la separación salud y seguridad de los operarios, las condiciones de trabajo, la calidad de vida y las horas de trabajo.

Condiciones de trabajo y seguridad social: Se le pide que haga un constante esfuerzo para mejorar la condición de los trabajadores, incluyendo la compensación, los horarios de trabajo, las vacaciones, las contrataciones y los ceses, la defensa de la maternidad y el desarrollo de los servicios sociales (agua, salud, alimentación...). Asimismo, se pide que se garantice una protección social adecuada, es decir, que se ofrezcan todas las garantías jurídicas y se apliquen políticas destinadas a reducir los peligros de la exclusión social (vejez, desempleo, discapacidad, etc.).

Diálogo social: La norma ISO 26000 aconseja que se faciliten convenios, gestiones e intercambiar información con el fin de alcanzar un consenso entre los organismos gubernamentales y los representantes de los empleadores y los colaboradores en cuanto a sus preocupaciones socioeconómicas.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo: Las entidades deben promover y asegurar el mayor nivel posible de salud mental, física y social de sus colaboradores y evitar los daños a la salud que pudieran causar las operaciones de trabajo.

Formación en el desarrollo humano y en el lugar de trabajo: Se resalta la importancia de maximizar la formación en el puesto de trabajo con el fin de que mejore la calidad de vida de las personas. Esto significa proporcionar una forma de vida larga y sana, con acceso al saber y a la información, y con posibilidades políticas, económicas y sociales, que amplíen la autonomía de las personas para que decidan su propio futuro y lleven una vida digna.

Prácticas operativas justas: De acuerdo con la norma ISO 26000 (2010), “Las prácticas operativas justas dan alusión a la exigencia de una empresa cuente con aquel procedimiento ético en sus actividades en sus interrelaciones con las demás compañías, al igual con sus contrapartes interesadas”. Para la ISO 26000, las prácticas operativas justas son una herramienta útil para la generación de resultados positivos para la comunidad, así como para la promoción de un desempeño socialmente responsable en la órbita de influencia de la compañía y para la provisión de liderazgo.

Las cuestiones referentes a las buenas prácticas operativas se refieren a la lucha contra la corrupción, la responsabilidad en el ámbito público, la competitividad leal, el compromiso social responsable, las conexiones con otras entidades y el cumplimiento de los principios de la legislación sobre la propiedad.

Medio ambiental

En el desempeño de sus funciones diarias, es ineludible que toda institución produzca efectos en su ámbito ambiental. El uso de los recursos, la ubicación geográfica y la fabricación de desechos y sustancias nocivas son elementos que repercuten en la estructura de los ecosistemas. La ISO 26000 recomienda que se adopte un planteamiento integral para tratar la cuestión del entorno ambiental que, aparte de admitir la relevancia de los aspectos económicos, sociales, sanitarios y medioambientales que se desprenden de sus actuaciones, tenga en consideración la inevitable relación entre ambos.

La responsabilidad medioambiental es un requisito previo para la sobrevivencia y el bienestar de los seres vivos. Por lo tanto, es un importante elemento de RS. Las cuestiones medioambientales están íntimamente relacionadas con otros temas centrales y cuestiones de RSE. La enseñanza y la creación de capacidad en materia de medio ambiente son esenciales para fomentar el crecimiento de comunidades y formas de vida sustentables.

Asuntos del Consumidor

La norma ISO 26000 resalta la necesidad de que la institución adopte determinadas obligaciones para con sus clientes, proporcionándoles educación e instrucciones precisas sobre técnicas de comercialización y adquisición, promoviendo un comportamiento de consumo responsable y sustentable, desarrollando bienes y prestando servicios que sean accesibles a todas las personas, incluidas las más necesitadas, entre otras medidas que toda institución debería contemplar. Asimismo, aconseja asumir la obligación de sacar del mercado los productos que pudieran causar perjuicios y, en el caso de manejar información privada, velar por el mantenimiento de la confidencialidad de los usuarios. En todo caso, se recomienda que la entidad tome en consideración las pautas de las Naciones Unidas para la protección del cliente.

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Para que la RSE se desarrolle plenamente, la ISO 26000 plantea la elaboración de normas y procedimientos que favorezcan el perfeccionamiento de la política, la economía y la sociedad de las comunidades que se encuentran en su ámbito de actuación. con las organizaciones basándose en una participación activa para contribuir con su desarrollo.

La intervención directa de la sociedad va mucho más allá de la identificación y el compromiso con los interesados en lo referente a los efectos de las acciones de una entidad; abarca también el respaldo y el establecimiento de una colaboración con la sociedad. Pero, por encima de todo, conlleva el hecho de reconocer el mérito de la comunidad. La intervención dinámica de una entidad en la sociedad debe derivarse del hecho de reconocer que la entidad es un participante activo en la sociedad y que tiene intereses en común con ésta.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La actual investigación fue de tipo aplicado y de nivel descriptivo, ya que de acuerdo con Vara (2015), el sentido de una investigación aplicada es de ser práctica y los productos se utilizan en la búsqueda de soluciones a problemáticas de la realidad específica, también dice que las investigaciones empresariales casi siempre son aplicadas porque busca solucionar un problema concreto, práctico de la realidad cotidiana de una empresa. El autor Vara (2015) también nos dice que una investigación de nivel descriptivo puede ser simple y solo especifica las características o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades, etc. En esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, en el cual se utiliza el estudio de un modelo empírico ya validado, el cual fue elaborado por Lara (2017) basándose en la norma ISO 26000, pero escogiendo solo 3 para las dimensiones clave para su desarrollo.

3.2. Diseño de investigación

La presente tesis tuvo un diseño No Experimental, ya que no se manipulo la unidad de análisis, de corte transversal; es decir, la información será levantada en un determinado tiempo (Hernández et al., 2014). Para esto como primera acción se definió el problema científico y los objetivos de la investigación, luego se realizó la investigación teórica y los estudios precedentes en materia de RSE, donde se recopilaron los estudios documentales, jurídicos y previos, luego se definió el tipo de investigación y se realizó la selección de la población y muestra, luego se decidieron la técnica e instrumentos para la recopilación de datos, se seleccionó el cuestionario elaborado por Lara (2017), luego se aplicó las encuestas, con la información recolectada se procesó, analizo y se interpretó. Con lo cual se analizó la situación actual de la empresa Servicios El Trébol E.I.R.L con respecto a la RSE, para posteriormente se aplicó las propuestas correctivas y lograr una situación posterior de mejora (Lara, 2017).

3.3. Población, muestra y muestreo

La presente tesis cuento con una población finita ya que el número de personas es conocido. La empresa cuenta con 65 personas distribuidas en: Administrativos 5 y colaboradores 60. La investigación es no paramétrica y se va a aplicar el instrumento a todos los colaboradores a criterio del investigador.

3.4. Criterios de selección

La presente investigación, debido a que está orientada al estudio del caso, la población quedo delimitada por el tamaño de trabajadores existentes.

Porque es una de las pocas empresas que existen en la ciudad de Tumbes que son formales y que tratan de implementar la RSE como un factor clave para la mejora e innovación en su imagen como empresa socialmente responsable.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla N° 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición	Técnica/ Instrumento
Responsabilidad Social Empresarial	Sánchez (2010) Señala que la RSE es un planteamiento empresarial que integra un esquema de respeto y dedicación a los valores éticos, las personas, las sociedades y el entorno ambiental, para favorecer el crecimiento económico responsable.	Derechos humanos	Los derechos humanos se fundamentan en el conocimiento de la dignidad inherente, la igualdad y los derechos inalienables de todos los integrantes de la familia humana como fundamento de la libertad, la justicia y la paz en el mundo. (FECHAC, 2015)	Respeto de normas Impactos negativos Políticas de respeto Evaluación del respeto Involucramiento de todas las partes interesadas Promueve la diversidad	Escala Tipo Likert: Muy de acuerdo (7) De Acuerdo (6) A Veces de acuerdo (5) Indiferente (4) A veces en desacuerdo (3) En Desacuerdo (2) Muy en Desacuerdo (1)	Encuesta/ Cuestionario
		Relaciones laborales	Las relaciones laborales es el resultado de una comunicación eficaz, un reflejo de todo lo que hacemos, no solo de lo que decimos. Por ello, la forma en	Políticas de estabilidad laboral Existencia de discriminación Privacidad de datos personales Cumplimiento de horario laboral		

	que una empresa se comunica con sus empleados, consumidores, proveedores, competidores y la comunidad en general, es clave para lograr la confianza en sus relaciones (FECHAC, 2015)	Reconocimiento de horas extras Derecho de libertad de asociación Beneficios de ley Salud y seguridad Equipo de seguridad Ambiente de trabajo Canal de comunicación Bienestar familiar
Prácticas laborales	Actividades sanas y dinámica que ofrecen a todo el personal interesantes oportunidades de crecimiento (FECHAC, 2015)	Contratación de personal Satisfacción laboral Incentivos Servicios de apoyo Indicadores de desempeño Programas de calidad de vida

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación tuvo un enfoque Cuantitativo, por lo cual la técnica que se utilizó es la encuesta y cuyo instrumento fue el cuestionario, que permitió la recopilación de información de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L.; dicha encuesta estuvo basada en el modelo de la norma ISO 26000 (Organización internacional de normalización), la cual regula lo establecido para llevar a cabo buenas prácticas en RSE, el modelo cuenta con siete dimensiones. Fue elaborado por Lara (2017), en el cual solo toman tres dimensiones esenciales para el desarrollo laboral: Derechos humanos, relaciones laborales, prácticas laborales. El cual cuenta con un cuestionario conformado por 23 preguntas y se agregó 1 más por recomendaciones del juicio de expertos.

El cuestionario se aplicó en la empresa Inversiones El Trébol, fue de tipo estructurado, con una escala de Likert del 1 al 7 siendo 1 (Muy en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (A veces en desacuerdo), 4 (Indiferente), 5 (A veces de acuerdo), 6 (De acuerdo) y 7 (Muy de acuerdo).

Tabla N° 2. *Análisis de confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.847	.849	24

3.7. Procedimientos

El proceso de recolección de datos se desarrolló en primer lugar, solicitando la autorización correspondiente de la gerencia de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L., en la cual se coordinó con el Gerente los días de la visita para la recolección de datos, que serán 22 al 25 de mayo del 2020. El gerente conversará con todos los colaboradores de la empresa dándoles un alcance de lo que se realizara en tales fechas, comentando que necesita la participación de todos porque es una investigación importante para el futuro desarrollo de la empresa. El investigador realizó la recolección de datos de manera presencial, llegó el día planeado y fue presentado ante todo el personal, luego de una breve presentación por parte del investigador y atender cualquier duda, posteriormente se realizó la aplicación de la encuesta, la cual se realizó en 6 rondas 2

veces por los 3 días que el investigador visitó la empresa. Estas se aplicaron a la hora del almuerzo y a la hora de salida. Finalmente se realizó el conteo correspondiente para verificar que las encuestas estén completas y llenadas correctamente. Se determinó la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

A través de este proceso de datos se cumplió con los objetivos trazados en la investigación, como el de describir todas las dimensiones de la unidad de análisis Responsabilidad Social Empresarial en la empresa Inversiones el Trébol E.I.R.L, los datos se obtuvieron de las encuestas realizadas a la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L, se utilizó el programa Excel para resguardar la base de datos original, luego se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25, donde se obtuvieron los resultados de la media, Desviación, varianza, etc. Estos resultados quedaron reflejados en tablas de frecuencia y gráficos. El análisis de estos gráficos permitió realizar una descripción de los resultados donde se detalló en la parte de resultados y discusión.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla N° 3. *Matriz de consistencia*

Problema Principal	Objetivo Principal	Variable	
¿Cuál es la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la Empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en el año 2020?	Identificar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en el año 2020	Responsabilidad social empresarial	
	Objetivos específicos	Dimensión	Indicadores
	Describir el nivel la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L con los derechos humanos.	Derechos humanos	Respeto de normas
			Impactos negativos
	Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus relaciones laborales.	Relaciones laborales	Políticas de respeto
			Evaluación del respeto
			Involucramiento de todas las partes interesadas
			Promueve la diversidad
			Políticas de estabilidad laboral
			Existencia de discriminación
Privacidad de datos personales			
Cumplimiento de horario laboral			
Reconocimiento de horas extras			
		Derecho de libertad de asociación	
		Beneficios de ley	
		Salud y seguridad	
		Equipo de seguridad	
		Ambiente de trabajo	
		Canal de comunicación	
		Bienestar familiar	

Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus prácticas laborales.	Prácticas laborales	Contratación de personal
		Satisfacción laboral
		Incentivos
		Servicios de apoyo
		Indicadores de desempeño
		Programas de calidad de vida

Método(enfoque), Diseño, Tipo y Nivel de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos
Diseño: No experimental y de corte transversal	Población: 65 personas distribuidas en: Administrativos 5 y colaboradores 60.	Procedimiento: Se adoptó del cuestionario, se validó el cuestionario por juicio de expertos y a través del alfa de Cronbach, se pidió la autorización del gerente, se coordinó los días para encuestar, se aplicó las encuestas (20 y 21 de Mayo).
Método (enfoque): Cuantitativo		Procesamiento: Mediante el análisis de la variable se dio con el cumplimiento del objetivo general, previamente se realizó la medición de las dimensiones y con ello llego al cumplimiento de los objetivos específicos, todo este trabajo se llevará a cabo con el uso del SPSS, el análisis se presentó en tablas, figuras en el capítulo de resultados de la tesis.
Tipo de Investigación: Aplicada		
Nivel: Descriptivo		

3.10. Consideraciones éticas

Toda información que se ha utilizado en la investigación está correctamente citada para no incurrir en el acto de plagio.

Se les informó a los trabajadores sobre la que se iba a tratar en la investigación para que puedan dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.

Las encuestas son anónimas con fines académicos, por lo cual se garantiza la privacidad y confidencialidad respecto a los datos personales de los sujetos participantes.

Los participantes de la investigación han sido seleccionados de forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencia.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

Se desarrolló los resultados en base al modelo de Lara (2017), que cuenta con 23 ítems y se le agrego 1 ítems de acuerdo al juicio de expertos, en base al contexto que se desarrolló la investigación.

Se desarrolló a través del programa Excel, los rangos a utilizar para identificar el nivel de las dimensiones con los percentiles 50,70 y 100.

Tabla N° 4. Rangos para el análisis de las dimensiones

RANGOS PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS	
0 - 5.2	BAJO
5.3 - 6.4	MEDIO
6.5 - 7	ALTO

Objetivos Específicos

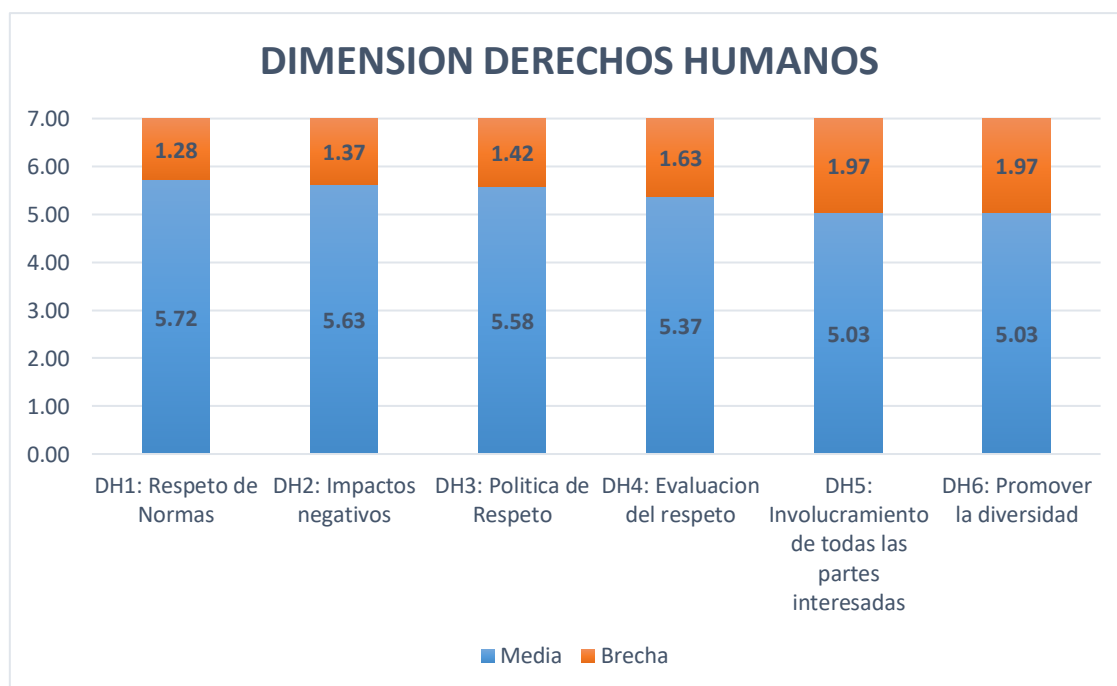


Figura 2 Dimensión Derechos Humanos

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Describir el nivel la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L con los derechos humanos, se halló que la dimensión derechos humanos tiene un nivel REGULAR con un valor de 5.39, esto se debe a que los ítems DH4, DH5 y DH6 tienen la media

más baja y la brecha más alta. Por otro lado, encontramos que el ítem sobre el respeto de las normas de los derechos humanos (DH1) tiene respuestas con una media de 5.72, lo cual demuestra que los trabajadores si sienten que la empresa respeta la legislación y trabaja acorde a las normas internacionales de los derechos humanos, especialmente en acciones relacionadas con la protección de los derechos. En el ítem de los impactos negativos que atentan contra los derechos humanos (DH2) contestaron con una media de 5.63 de que la empresa se preocupa para identificar, prevenir y tratar los impactos negativos que puedan afectar los derechos de cada uno de sus trabajadores dentro de la organización. En el ítem que trata sobre las políticas de respeto (DH3) tiene respuestas con una media de 5.58, la cual afirma que la empresa trabaja con políticas de derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas durante toda su jornada de trabajo. El ítem de la evaluación del respeto de los derechos humanos (DH4) tiene una de las medias más bajas con un puntaje de 5.37, la cual se refiere a que la evaluación del desempeño del respeto de los derechos humanos no se realiza con frecuencia, lo cual no permite encontrar oportunidades para la mejora de la gestión, de igual manera el ítem de el involucramiento de todas las partes interesadas (DH5) con una media de 5.03 se refiere a que la empresa no involucra tanto a los grupos de interés en la evaluación del impacto de los derechos humanos, por lo cual el colaborador no tiene un apoyo por parte de estos, para que puedan intervenir en las decisiones de la gestión en temas correspondientes al buen desarrollo del respeto de los derechos humanos. Finalmente, el ítem sobre promover la diversidad (DH6) con una media de 5.03 se refiere a que la empresa no realiza periódicamente la promoción de iniciativas con respecto a la diversidad, así mismo, tampoco pone en práctica la eliminación de la discriminación, esto se observa durante el proceso de selección, incorporación y promoción del talento humano.

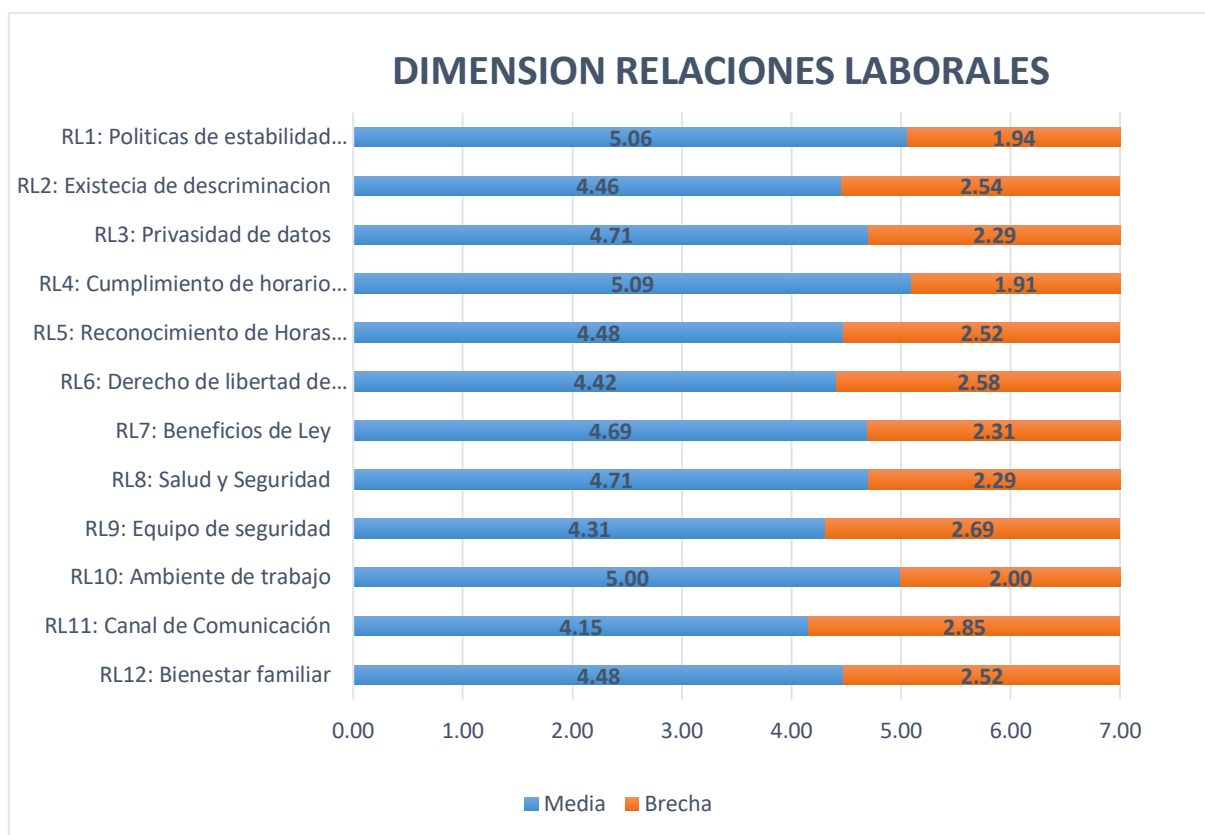


Figura 3 Dimensión Relaciones Laborales

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus relaciones laborales, se halló que la dimensión relaciones laborales tiene un nivel BAJO con un valor de 4.63, esto se debe a que los ítems RL2, RL5, RL6, RL9, RL11 y RL12, cuentan con las medias más bajas y cuyas brechas son las más altas. En el ítem de políticas de estabilidad laboral (RL1) tiene respuestas con una media de 5.06 la cual afirma que la organización mantiene una política de estabilidad laboral con sus trabajadores, recalcando que no existe una rotación activa de personal, como tampoco recurren al despido arbitrario. En el ítem de existencia de discriminación (RL2) con una media de 4.46 se percibe entre algunos colaboradores cierto nivel de discriminación, porque algunos de ellos tienen una pequeña discapacidad en una de sus piernas la cual les impide a realizar sus actividades al mismo ritmo de los demás, por lo que cual realizan un mayor esfuerzo laboral y aun así no son remunerados de acuerdo a su esfuerzo. En el ítem de privacidad de datos personales (RL3) tiene respuestas con una media de 4.71, lo que manifiesta que los trabajadores se encuentran indiferentes ante la política de privacidad de datos personales, ya que estos no tienen ni un conocimiento de cómo se están manejando sus registros personales o que propósito tienen con

ellos. En el ítem sobre el cumplimiento del horario laboral (RL4) tiene respuestas con una media de 5.09, lo cual afirma que la empresa cuenta con sistema de horario establecido, el cual se respeta según las leyes laborales. Así mismo el ítem de reconocimiento de horas extras (RL5) con una media de 4.48 expresa que los colaboradores no están recibiendo sus pagos de acuerdo a ley, ya que por una parte no cuentan con un contrato formal de trabajo y se recuerda que la mayoría de ellos gana por destajo, los cuales perciben que realizan trabajo extra, los cuales no son reconocidos y por el cual les permita acceder a algún bono por productividad, por otro lado, el ítem sobre el derecho de libertad de asociación (RL6) con una media de 4.42 explica que la empresa no cuenta con sindicato, por lo que la negociación colectiva no tiene oportunidad ante cualquier problema interno. En el ítem sobre benéficos según la ley (RL7) con una media de 4.69 expresan una indiferencia ante la empresa cuando se trata de la aplicación correcta de los beneficios según la ley laboral, por mismo hecho de que no cuentan con un contrato formal de trabajo. En el ítem de salud y seguridad (RL8) con una media de 4.71 se muestran indiferentes con respecto que si la empresa mantiene de manera integral un control y análisis de riesgos permanente para la conservación de la salud y seguridad de los trabajadores. En el ítem de equipo y seguridad (RL9) con una media de 4.31 expresa que los trabajadores se muestran inconformes ante la dotación por parte de la empresa sobre el equipo de seguridad necesario y adecuado a sus trabajadores, con la finalidad de prevenir accidentes laborales, ya que estos siempre se encuentran con el uso de herramientas punzocortantes. En el ítem sobre el ambiente de trabajo (RL10) con una media de 5 expresa que la empresa si se preocupa por disponer y mantener un ambiente saludable y agradable de trabajo, para el correcto desempeño de los labores, ya que cuentan con un espacio laboral correcto para el desenvolvimiento de sus actividades, como también le brindan un espacio agradable que vendría hacer un cafetín, el cual se encuentra bien surtido para el momento de descanso, también les brinda dormitorios para aquellos colaboradores que necesiten pasar la noche ya que viven en zonas alejadas del trabajo. En el ítem sobre los canales de comunicación (RL11) con una media de 4.15 lo que indica que los colaboradores perciben que la empresa no ofrece un canal de fácil acceso para la comunicación, por lo cual consideran que no son de relevancia las sugerencias, opiniones y reclamos en relaciones a las condiciones de trabajo. Para terminar esta dimensión el ítem de bienestar familiar (RL12) con una media de 4.48 detalla que los trabajadores perciben que la empresa no se preocupa en su totalidad por bienestar familiar de los trabajadores, añadiendo que los problemas familiares de los colaboradores pueden perjudicar el desempeño productivo, y para esta empresa en estudio, radica una gran importancia la productividad que pueda generar cada colaborador en el día a día de su jornada laboral.

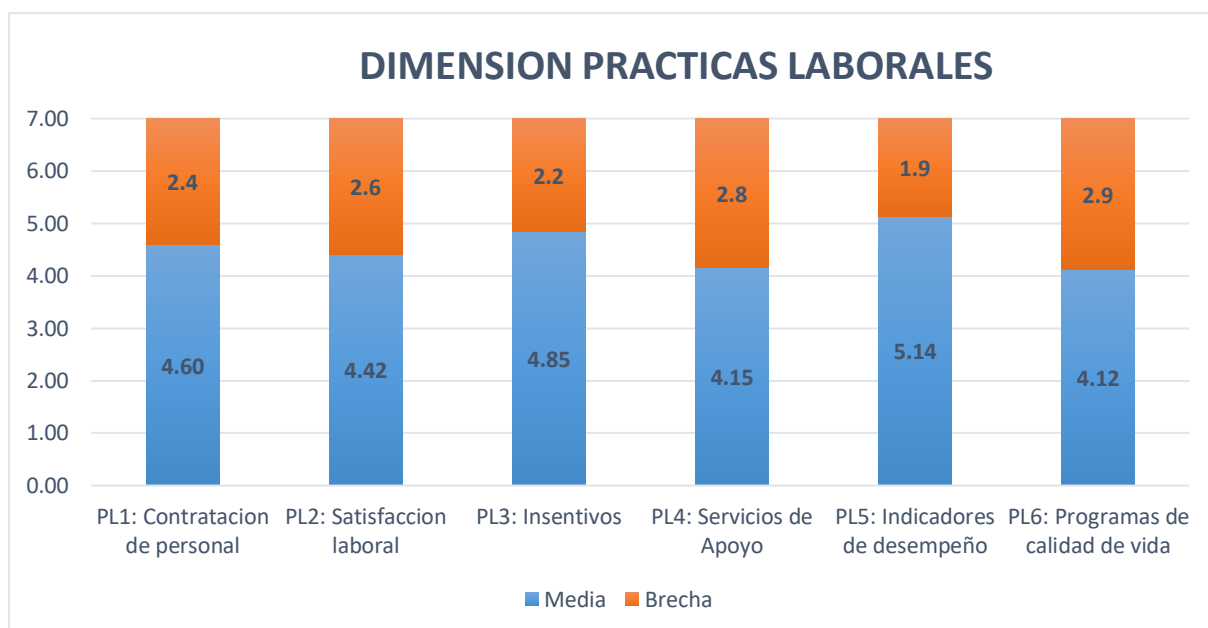


Figura 4 Dimensión Prácticas Laborales

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus prácticas laborales, se halló que la dimensión prácticas laborales se encuentra en nivel BAJO con un valor de 4.55, esto se debe a que los ítems PL2, PL4 y PL6 tiene la media más baja y la brecha más alta. En el ítem de contratación de personal (PL1) tiene respuestas con una media de 4.60 el cual da a conocer que los trabajadores perciben que la empresa no viene desarrollando correctamente un sistema el cual controle periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de personal; así como el ejercicio de prácticas justas en el trabajo. En el ítem de satisfacción laboral (PL2) tiene respuestas con una media de 4.42 el cual expresa que los trabajadores perciben que la empresa no se preocupa del todo por su satisfacción dentro del trabajo, como puede ser las remuneraciones, ya que no tienen un buen sistema de salarios justos, el cual pueda recompensar de acuerdo al esfuerzo productivo de cada colaborador. En el ítem que trata sobre incentivos PL3 se encontró con una media de 4.85 el cual expresa que la empresa no está brindando suficientes incentivos laborales a sus trabajadores para que tengan un mejor desempeño en sus áreas de competencia. por otro lado, el ítem de servicios de apoyo PL4 con una media de 4.15, lo que indica que la empresa algunas veces ha ofrecido servicios de apoyo, pero que no lo hace periódicamente, como es el servicio de vacunación contra el tétano y de otras enfermedades por el mismo hecho de utilizar herramientas punzo cortantes. En el ítem de indicadores de desempeño (PL5) tiene una media de 5.14 el cual demuestra que la empresa actúa bajo un

sistema de certificación básico para la exportación, ya que no es de mucha importancia a que expongan su evaluación de desempeño y metas, simplemente se requiere un informe de salubridad del producto, por último, en el ítem de programas de calidad de vida (PL6) con una media de 4.12, da a conocer que los trabajadores se sienten indiferentes en relación al desarrollo de programas o campañas de concientización sobre la calidad de vida, ya que no son llevados a charlas de capacitación u campañas que les permita desarrollar una mejor calidad de vida tanto para ellos como para sus familias.

Objetivo General

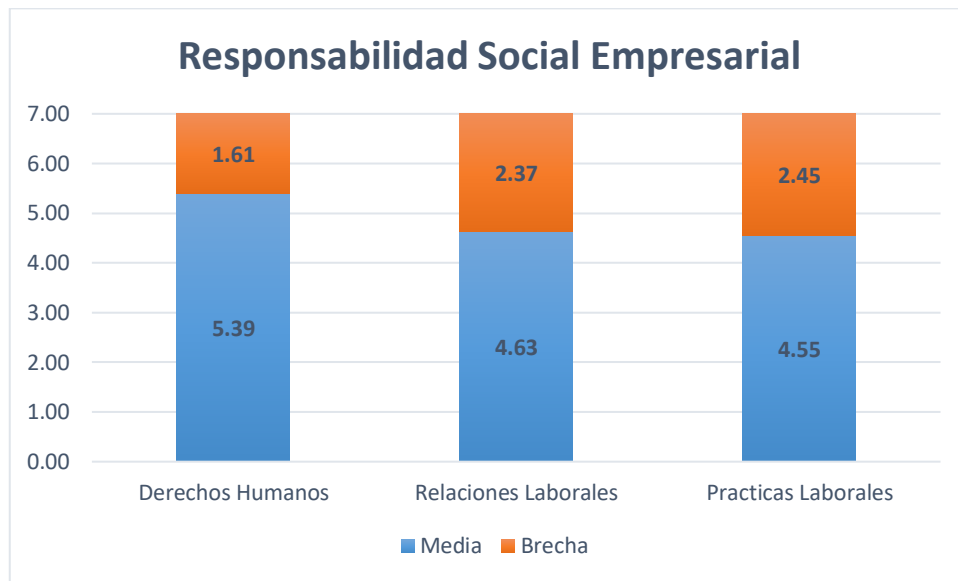


Figura 5 Responsabilidad Social Empresarial

Fuente: Extraído del programa Excel, según data recolectada

Identificar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en el año 2020, se encontró que la empresa tiene un nivel BAJO con una media de 4.86, porque las dimensiones Relaciones laborales y Prácticas laborales se encuentran en nivel BAJO y por otro la dimensión Derechos humanos se encuentra en un nivel REGULAR, la principal razón de que la RSE en la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L se encuentre en un nivel Bajo se debe a que las dimensiones más bajas tienen ciertas similitudes en el desarrollo de las actividades dentro de la organización, ya que el principal problema en las relaciones laborales son los canales de comunicación el cual no permite identificar por parte de la organización cuales son las principales necesidades de sus colaboradores en cuestión de servicios de apoyo o campañas que ayuden a mejorar la calidad de vida de los mismos

4.2. Discusión

De acuerdo con la información obtenida, en la presente investigación se han hallado resultados que confirman la problemática de la investigación y en donde se ha dado respuesta. En donde es aclarado el nivel de cumplimiento de la RSE con los derechos humanos, relaciones laborales y prácticas laborales por parte de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L; como se expone en adelante.

Sobre los objetivos específicos, con respecto al primero que es Describir el nivel la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L con los derechos humanos, los resultados obtenidos con respecto a la identificación de impactos negativos que afectan el respeto de los derechos humanos como vendría hacer la falta de moral y ética, los colaboradores perciben que la empresa donde trabajan no siempre se preocupan moralmente por influir el respeto de los derechos humanos, porque los colaboradores han percibido algunas veces un poco de discriminación durante el proceso de selección e incorporación de nuevo personal, esto se debe a que la empresa no cuenta con políticas establecidas para evaluar el desempeño el respeto de los derechos humanos, ya que no se tiene una respuesta tan clara en todos los encuestados, así mismo, los colaboradores no consideran que la empresa se preocupe por integrar a los otros grupos de interés (clientes, proveedores, etc.) a que participen en la decisión de gestión para llevar unas buenas prácticas de respeto de los derechos humanos, datos que se asemejan a lo encontrado por Wang, Fu, Qiu, Moore y Wang (2017), en su investigación concluyeron que la mayoría de los trabajadores estudiados dependen mucho de la posición ética y moral de los líderes de la organización para fomentar el respeto de los derechos humanos dentro del trabajo. En donde pocos de ellos perciben que sus empleadores combinan la ética y la moral para ayudar a establecer y mantener una fuerte relación, de la misma manera, apoyar mejor los objetivos de respeto organizacional. Así mismo, mencionan que si el colaborador tiene una baja identidad moral puede distorsionar la conceptualización de este término donde afecta la identificación organizacional en torno a sus derechos humanos. De acuerdo a la ISO 26000 (2010), en cuando al tema de derechos humanos, la adecuada responsabilidad ética les permite a las instituciones identificar, prever y hacer frente a los efectos concretos y potenciales; mediante una normativa de derechos humanos y siendo un instrumento para examinar su aplicación, mantener a la empresa informada sobre su gestión en esta materia.

El segundo objetivo específico el cual trata de sobre Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus relaciones laborales, se tiene que en la presente investigación la RSE no es percibida por los colaboradores de la empresa, por lo cual se encuentra en nivel bajo en cuanto a sus relaciones laborales, esto se debe a que internamente han descuidado lo que son las políticas de estabilidad laboral los cuales no perciben una relación y una identificación favorable con la empresa, porque no se sienten seguros de pertenecer a ella, porque no son tomados en serio en sus contratos de trabajo, por otro lado, también se encuentra los protocolos de protección esencial dentro de la planta de procesamiento y empaquetado, estos colaboradores algunas veces se sienten temerosos a que ocurra cualquier incidente. En toda empresa la comunicación es esencial para desarrollar una buena relación, motivo en el cual en esta situación no se proporciona de manera correcta, los colaboradores no sienten ser escuchados ante algún perjuicio que esté sucediendo dentro de la empresa para que esta sea atendida, como también no son escuchadas sus solicitudes sobre algún requerimiento de apoyo que lleguen a estar necesitando, también se encontró que los colaboradores no sabían que fin tenía la información personal que brindaban, así mismo mencionan que la empresa si cuenta con una normativa interna de horarios de trabajo, el cual sirve para identificar un aproximado de las horas extras, pero los colaboradores sienten que no son calculadas correctamente para su remuneración, al ser comparados con lo encontrado por Glavas (2016), en su investigación concluyó que los impactos de la RSE en las relaciones labores de los colaboradores en su centro de trabajo es bien percibida, sus hallazgos demuestran que la RSE es mejor percibida cuando se les permite a los colaboradores mostrarse complemente en el trabajo, es decir que se muestren naturalmente como verdaderamente en relación a sus actitudes, además descubrieron la importancia de la participación en roles adicionales, como es en la participación de ideas para la toma de decisiones, esto es gracias a una buena comunicación con los jefes de área y esto conlleva a un efecto más, siendo el desarrollo de una identificación organizacional más consolidada, mejorando los resultados de actitud y comportamiento dentro de la organización. Para la ISO 26000 (2010) en el caso de las relaciones laborales, representa el elemento fundamental a través del cual una entidad puede tomar y poner en práctica las medidas más favorables para el beneficio mutuo, en el cual deberá elaborar los procedimientos, sistemas y estructuras para generar, fomentar y ejecutar las acciones de RSE. Con ello se pueden elaborar metas y objetivos dirigidos, donde se puede crear y consolidar un compromiso con ella, creando un entorno y una cultura en la que se pongan en práctica sus propósitos e implicando a todos los grupos de interés. FECHAC (2017) explica cómo llevar a cabo las relaciones laborales dentro de una organización en el marco de confianza

y comunicación, el cual explica que son el reflejo de todo que se hace y se dice dentro de la organización, es decir la forma de cómo se comunica la empresa con sus colaboradores, implicando un compromiso de los todos los miembros para poder tener un enfoque integrado, de esta manera lograr y mantener la confianza en sus relaciones laborales. Esto conlleva a tener una mejora continua que no solo afecta la función de la producción sino también la estructura formal de la organización.

El tercer objetivo específico el cual trata de sobre Describir el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en sus prácticas laborales, tenemos que en esta investigación se halló que la RSE no se desarrolla correctamente en las prácticas laborales, en donde los resultados demostraron la falta de ánimo por parte de los colaboradores al realizar sus actividades, porque sienten que la empresa no provee la debida importancia al buen rendimiento que puedan tener, en donde la empresa no recompensa con algún tipo de incentivo tanto emocional como monetario, como también puede ser un servicios de apoyo para aquellas personas que han sido desvinculadas de su trabajo, ya que la empresa solo se preocupa por la certificación de calidad que les brinda SENASA, la falta de capacitación no les permite aprender y mejorar sus capacidades de trabajo, ya que esto no solo tendría un solo beneficiario, sino un beneficio mutuo tanto empleador como colaborador, gracias a esto mejoraría la calidad de vida y la capacidad productiva de cada colaborador, datos que al ser comparados con lo encontrados por Khan, Sarwar y Khan (2018), en su investigación concluyeron que los colaboradores se encuentran satisfechos con el desempeño de la RSE por parte de su organización. Donde esta satisfacción con las actividades de RSE provoca satisfacción laboral y compromiso organizacional, dando a conocer con el análisis de datos que la organización se preocupa por la satisfacción laborar dentro de sus instalaciones, en la investigación también se demostró que las buenas practicas labores de RSE tienen efectos notables en los resultados laborales de los colaboradores. Ya que los colaboradores como principales partes interesadas de la organización influyen en los resultados de su trabajo, así mismo, también demuestra que los colaboradores sugieren que las organizaciones tengan programas activos de apoyo en el cual no solo los accionistas sean los únicos beneficiados, sino también todas las partes interesadas de la organización. Como bien dice la ISO 26000 (2010) las prácticas laborales comprenden las normas y procedimientos referentes a los trabajos realizados en el entorno laboral. En las que constituyen contratación y fomento de trabajadores, transferencias y traspasos, capacitación y perfeccionamiento, salud y seguridad, entre otros ámbitos que contribuyan a la mejora de la calidad de vida del colaborador. FECHAC (2017)

detalla de cómo llevar a cabo prácticas laborales sanas y dinámicas, en donde se tiene que ofrecer oportunidades de crecimiento, estimulando al colaborador que promueva su desarrollo humano y profesional, lo que contribuirá a mejorar su calidad de vida. En donde la compensación personal no solo se refiere a buenos salarios y beneficios, sino también tomar en cuenta otros aspectos satisfactorios como vendría hacer la integración del colaborador en la participación de la toma de decisiones, logrando así un crecimiento en sus capacidades como profesional. Esto conlleva que estas empresas se perciban como altamente productiva, humana y socialmente responsable.

Con respecto al objetivo general que es identificar la situación actual de la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en el año 2020, se obtuvieron resultados que demuestran que la responsabilidad social empresarial actualmente no se viene dando de la mejor manera, ya que los resultados muestran que tiene un nivel bajo. Esto se ve reflejado en sus dimensiones relaciones laborales y prácticas laborales las cuales manifiestan que la empresa no está teniendo una buena gestión especialmente en los temas de canales de fácil acceso para una buena comunicación de colaborador a empleador, en la cual se puedan dar a conocer las demandas y reclamos de los colaboradores, también tenemos que la salud y seguridad no se le brinda la importancia necesaria y no están tomando conciencia de los perjuicios que esto pueda ocasionar, por otro lado, en lo que se refiere a las prácticas laborales la empresa ha dejado de lado los servicios de apoyo que les puede brindar a sus colaboradores que va más allá de una remuneración, sino como también vendrían hacer programas educativos o culturales de diversa índole, con acceso a becas y patrocinios para los colaboradores y sus familiares, por ejemplo; programas de salud y deportivos, concesión de pólizas de seguros en estas áreas, lo cual beneficiaría al otro aspecto olvidado por la empresa que es el bienestar familiar. Con respecto a los derechos humanos la empresa lo viene desarrollando de manera adecuada sin llegar a un nivel óptimo, si bien es cierto que se preocupa por respetar los derechos humanos, les hace falta establecer una política detallada de cómo llevarlo correctamente y mejorar la gestión del respeto de los derechos humanos. Estos datos que al ser comparados con lo hallado por Lara (2017), que en su investigación concluyó que la RSE dentro la empresa tiene un desempeño regular, en donde los temas que más destaca positivamente se encuentra en los temas de relaciones laborales, pero no sucede lo mismo con los temas de prácticas laborales y derechos humanos. La empresa destaca en sus relaciones laborales gracias a las condiciones de estabilidad laboral, seguridad, privacidad de información personal de los colaboradores, libertad de asociación y capacitaciones permanentes, por otro

lado, tiene dificultades en establecer políticas para la evaluación del incumplimiento de los derechos humanos, la escasa evidencia documental para manifestar sus demandas de responsabilidad social, la ausencia de canales apropiados para lograr la comunicación de las exigencias y demandas de sus partes interesadas. Estos resultados de acuerdo al fundamento teórico de Sánchez (2010), el cual afirma que la RSE involucra el compromiso de todas organizaciones en la integridad con los vínculos generados con sus trabajadores a través de un planteamiento integral de respeto y compromiso con los valores éticos, como también con las comunidades y el medio ambiente para contribuir con un desarrollo económico sostenible. Por otro lado, Román, Gómez y Smida (2013), nos explica sobre cómo afecta la RSE en el capital social organizacional, que vienen hacer las relaciones internas, las cuales comprende las vinculaciones entre el equipo directivo de una organización y sus colaboradores, el cual se ve afectado por la mala RSE que practica la empresa que no favorece la confianza, el compromiso y el beneficio mutuo que debe priorizar en el negocio, afectando la innovación y la productividad de la empresa.

V. Conclusiones

Como resultado del análisis realizado a la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L con relación a su situación actual de responsabilidad social empresarial en su entorno laboral, se puede concluir que:

La empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L actualmente su situación con respecto a las actividades de RSE es bajo, lo que involucra a su entorno laboral, en donde se evidencia que en el ámbito del respeto de los derechos humanos se obtuvo un resultado regular, debido a que la empresa hace todo lo posible por trabajar según la legislación y respetar las normas del respeto de los derechos humanos; contrariamente en las relaciones laborales y prácticas labores se encuentran en un nivel bajo, estas dimensiones tienen cierta relación en su desarrollo, ya que la falta de comunicación dentro de la organización está afectando la satisfacción del colaborador y consecuentemente su productividad, al no identificar sus necesidades y saber cómo brindarle los incentivos o el apoyo que requieren tanto para ellos como para su familia.

Se observa que, la empresa destaca en el ámbito de los derechos humanos con un nivel regular, gracias a que está trabajando según la legislación y las normas de los derechos humanos, especialmente en acciones relacionadas al respeto de los derechos humanos, también porque se está preocupando de cierta manera en identificar los impactos negativos que atentan contra los derechos humanos, como vendría hacer la falta de ética y la discriminación, en otro aspecto la empresa está dejando de lado a las demás partes interesadas de la organización a que puedan participar en la gestión de estos derechos.

Por otro lado, se observa las falencias en lo que son relaciones laborales, en donde aún no cuenta con un sistema de salarios justos, considerando que cuenta con colaboradores con algunas discapacidades, en donde también han descuidado la dotación de equipo necesario para la protección de la salud de sus colaboradores, estos problemas no llegan a tener solución debido que no cuentan con los canales para una buena comunicación entre empleador y colaborador.

En el otro aspecto que vendrían hacer las prácticas laborales, la empresa no está brindando los incentivos necesarios para mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores, por lo cual no tienen un desempeño adecuado en sus labores. También se identificó falta de importancia hacia el bienestar familiar de sus trabajadores, porque no se han enfocado e identificado las necesidades que requieren, para que así la empresa pueda llevar a cabo servicios de apoyo.

VI. Recomendaciones

Guiarse de la norma ISO 26000 respecto a derechos laborales, relaciones labores y prácticas labores, resaltando que la finalidad de la norma es mejorar las condiciones de vida en el trabajo, promover el bienestar de los colaboradores y su entorno familiar. En donde también se debe desarrollar un sistema de evaluación de RSE para identificar los cambios o evolución de la RSE dentro del capital social organizacional. Se debe desarrollar el capital social enfocado en una cultura organizacional orientada al mercado, como también la necesidad de desarrollar la gestión del conocimiento, obteniendo así un cambio radical en la dirección del capital humano para el logro de objetivos institucionales.

Difundir información sobre los derechos humanos, a través de videos informativos los cuales serían difundidos por medio de los canal de comunicación de fácil acceso como vendrían hacer las redes sociales de cada colaborador, en donde también se involucrará a todas las partes interesadas de la empresa, con la finalidad de que los colaboradores sepan cuáles son sus deberes y derechos, consiguiendo así trabajar con una mejor perspectiva de progreso y trabajo en equipo, evitando así la sensación de explotación o mal tratos.

Para mejorar las carencias en la relaciones laborales se deben realizar reuniones periódicas en la empresa entre todas las partes interesadas, donde a través de charlas con expertos en comunicación, puedan tratar temas para mejorar y llegar a una comunicación efectiva entre las partes interesadas, en donde la comunicación sea de forma clara, directa y que no quede lugar a confusiones o malos entendidos, de esta manera, llegar a plantear un mejor sistema de remuneración y la adquisición de equipos de protección necesaria, también establecer capacitaciones, para con ello lograr mayores conocimientos que pueden ir tanto en beneficio de los colaboradores como de la empresa.

Para tener mejores prácticas laborales de debe permitir la libre asociación dentro de la organización, en donde esta asociación permita identificar y establecer los incentivos que los colaboradores necesitan para mejorar su calidad de vida dentro y fuera de la organización, como también establecer políticas que procuren mantener el bienestar de las familias de los colaboradores, proporcionándoles apoyo en todo momento, en donde también sea posible que este apoyo llegue hasta después de su jubilación, apoyando a la siguiente generación con un puesto de trabajo.

VII. Referencias Bibliográficas

- Aguinis, H. and A. Glavas. 2012. What we know and don't know about corporate social responsibility: A review and research agenda. *Journal of Management* 38(4): 932-968
- BARRETT, D. (2009): "Corporate social responsibility and quality management revisited", *The Journal for Quality & Participation*, vol. 31, pp. 24-30.
- Berłowski, P., Turłukowska, J. (2011), "Zewnętrzny i wewnętrzny employer branding – korzyści z konsekwentnego budowania wizerunku firmy jako pracodawcy na przykładzie Mars Polska". Retrieved from <http://www.kadry.abc.com.pl/czytaj/-/artykul/zewnetrzny-i-wewnetrzny-employer-branding-korzysci-z-konsekwentne-gobudowania-wizerunku-firmy-jako-pracodawcy-na-przykladzie-mars-polska> (accessed 09 September 2016).
- Bhattacharya, C., Korschun, D. & Sen, S. (2009). Strengthening stakeholder–company relationships through mutually beneficial corporate social responsibility initiatives. *Journal of Business Ethics*.
- Caneda, M. (2012). Guía de Responsabilidad Social Interna y Recursos Humanos. Andalucía: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales
- Carroll, A.B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*.
- Celani, A., S. Deutsch-Salamon, and P. Singh. 2008. In justice we trust: A model of the role of trust in the organization in applicant reactions to the selection process. *Human Resources Management Review* 18(2): 63-76.
- ComunicaRSE (2012). Responsabilidad Social Empresarial: En el camino hacia la sustentabilidad.
- Curto, M. (2012). La Responsabilidad Social Interna de las Empresas. (U. D. Navarra, Ed.) Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. Recuperado el 30 de noviembre de 2016, de http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016_tcm5-85313.pdf.

- Dinh, N., Dong, N. y Minh, T. H. (2017). Does corporate social responsibility enhance trust and quality of work life of workers. *Asian Journal for Poverty Studies*.
- FOSTER, D. y JONKER, J. (2007): Towards a third generation of quality management. Searching for a theoretical re-conceptualisation of contemporary organisations based on the notions of stakeholders and transactivity, *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 24, pp. 683-703.
- Frost, R. (2010). ISO Focus, The Magazine of the International Organization for Standardization. Social responsibility.
- Fundación del Empresariado Chihuahuense, A.C. – FECHAC (2017). Instrumento de autodiagnóstico para las empresas. Responsabilidad social empresarial. Mexico
- GHOBADIAN, A.; GALLEAR, D. y HOPKINS, M. (2007): “TQM and CSR nexus”, *International Journal of Quality and Reliability Management*, vol. 24, pp. 704-721.
- Glavas, A. (2016). Corporate Social Responsibility and Employee Engagement: Enabling Employees to Employ More of Their Whole Selves at Work. *Frontiers in Psychology*.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de Mexico: Mac Graw Hill Education.
- Henriques, I. and P. Sadowsky. 1999. The relationship between environmental commitment and managerial perceptions of stakeholder importance? *Academy of Management Journal* 42(1): 89-99.
- ISO 26000 (2010). Guía de responsabilidad social. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 1era edición.
- Jabłoński, A. (2013), Modele zrównoważonego biznesu w budowie długoterminowej wartości przedsiębiorstw z uwzględnieniem ich społecznej odpowiedzialności, Difin, Warszawa.
- Johnson B. R., Onwuegbuzie A. J., & Turner L. A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*; 1, 112–133.

- Khan, M., Sarwar & Khan, H. (2018). Impact of Corporate Social Responsibility on Job Attitudes: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Banking Sector Employees of Pakistan. *SEISENSE Journal of Management*.
- Knudson, H. (2016). Making the business case: The effects of corporate social responsibility on SME competitiveness. *Road-CSR, Interreg Europe*.
- Lara, T. (2017). Análisis de la responsabilidad social empresarial sobre la gestión del talento humano en la corporación nacional de electricidad (CNEL EP) Esmeraldas, tomando como referente la norma ISO 26000. Pontificia Universidad Católica de Quito. Quito, Ecuador.
- Lee, Y.-K., Y.S. Kim, K.H. Lee, and D.-X, Li. 2012. The impact of CSR on relationship quality and relationship outcomes: A perspective of service employees. *International Journal of Hospitality Management* 31(3): 745-756.
- Longinos, M., Rubio, A. & Ruiz, S. (2012). Competitiveness as a Strategic Outcome of Corporate Social Responsibility. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*.
- López, A., Contreras, R. y Molina, R. (2011). La responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad en el sector alimentario. *Cuad. Admon.ser.organ*. Bogotá, Colombia.
- Martén, I. (2005). Responsabilidad social empresarial: un debate de actualidad. *Economistas*.
- McWilliams, A. & Siegel, D. (2001). Corporate Social Responsibility: a Theory of the Firm Perspective. *Academy of Management Review*.
- Oliva, Z.K. y Yesquén, G.Y. (2019). Impacto del clima laboral como parte de la responsabilidad social empresarial (RSE) en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo. *Lambayeque*.
- Porter, M.E. and Kramer, M.R. (2006). Strategy & society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*.
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: Social Capital and public life. *The american prospect*.

- Quinn, R. & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: towards a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*.
- Rahaman, Khan Ferdousor. (2008). *Unbundling Human Rights*, First Edition, Published by Academic Press & Publisher Library, Prantik, Dhanmondi, Dhaka, 1209.
- Rego, A., Leal, S., Cunha, M., Faria, J. & Pinho, C. (2010). How the perceptions of five dimensions of corporate citizenship and their inter-inconsistencies predict affective commitment? *Journal of Business Ethics*.
- Roque, N. (2018). *Las condiciones de trabajo y la responsabilidad social empresarial e el complejo pesquero La Puntilla-Pisco, propuesta actual*. Pisco, Perú.
- Román, R. E, Gómez, A. y Smida, A. (2013). El capital social organizacional de la pequeña empresa innovadora. Un ensayo de medición en las ciudades de Cali y Medellín. *Estudios Gerenciales*, 29, 356-367. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000138>
- Sánchez, F. (2010). *Responsabilidad Social Ambiental Empresarial, compromiso de todos*. *Libros del Páramo, Universidad La Grau, Colombia*.
- Schwalb, M.M. y García, E. (2003). *Evolución del compromiso social de las empresas: historia y enfoques*. *Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, Lima*.
- Schwalb, M.M. y Malca, O. (2005). *Responsabilidad social: fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible*. *Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, Lima*.
- Singhapakdi, A., D.-J. Lee, M.J. Sirgy, and K. Senasu. 2014. The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. *Journal of Business Research*, 68(1): 60-66.
- Tünnermann, C. (1997). *Los Derechos Humanos: evolución histórica y retos educativos*. Recuperado de <http://sajurin.enriquebolanos.org/vega/docs/3150.pdf>. *Oficina UNESCO, Caracas, Venezuela*.
- Turón, K. (2016). Corporate social responsibility with employees: the best labor practices in transport and logistics companies. *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*.

- Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una Tesis. Cómo elaborar y asesorar una Tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Editorial MACRO. Lima, Perú.
- Wang, W., Fu, Y., Qiu, H., Moore, J & Wang, Z. (2017). Corporate Social Responsibility and Employee Outcomes: A Moderated Mediation Model of Organizational Identification and Moral Identity. *Frontiers in Psychology*.
- Yiming, D. (2017). *La responsabilidad social empresarial en la gestión de las empresas mineras en el Perú (Tesis para obtener el título Maestría en ejecutiva en administración de negocios)* Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Zieliński, M. (2014), “Korzyści z wdrożenia koncepcji CSR w zarządzaniu zasobami ludzkimi”, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej: Organizacja i Zarządzanie*, No. 74, pp. 653 – 663.

VIII. Anexos

Anexo I. Constancia de autorización de uso de datos



MARINA LIDIA ALBITRES AGUIRRE

RUC. 10335883786

CEL. 979602605 947737373

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Tumbes, 15 de septiembre del 2019

Señora:

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALERIA TAMARA LLONTOPI HERNANDEZ

Presente. –

INVERSIONES “EL TREBOL” De: Albitres Aguirre Marina Lidia, identificada con Registro único de Contribuyente N° 10335883786, debidamente representada por su gerente General Sra. Marina Lidia Albitres Aguirre, identificada con el D.N.I N°33588378, ante Ud.

Me presento y digo.

Acepto al estudiante del VIII ciclo **Waldir Delgado Pérez**, de la carrera de Administración de empresas, para que realice su trabajo de investigación nombrada: **“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL TRÉBOL”**, y del mismo modo brindar las facilidades del caso.

Quedando agradecidos por la universidad por tenernos siempre presente en los trabajos de investigación, sin otro particular, quedo de Uds.

INVERSIONES EL TREBOL
RUC. 10335883786
Marina Lidia Albitres Aguirre
GERENTE GENERAL

AMPO AMOR 1 ETAPA MZA. 16 LOTE 002 A.H CAMPO AMOR ZARUMILLA – TUMBES

GMAIL: inversioneseltrebol2018@gmail.com

TELEFONOS. +51 979 602 605

Anexo 2. Cuestionario aplicado

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración de Empresas

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario sirve para diagnosticar la situación actual de la Responsabilidad Social Empresarial en su entorno laboral en la empresa Inversiones El Trébol E.I.R.L en el año 2020. La información que se obtenga es confidencial y los resultados serán con fines estrictamente académicos, y de contribución con la investigación. Agradecemos su amable colaboración.

Nº	Item	Muy en	En	A veces en	Indiferente	A veces de	De acuerdo	Muy de
		desacuerdo	desacuerdo	desacuerdo		acuerdo		acuerdo
		1	2	3	4	5	6	7
1	Mi empresa respeta la legislación laboral y las normas internacionales referentes al trabajo, especialmente en situaciones relacionadas con la protección adecuada de los derechos humanos							
2	Mi empresa identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales que afectan directamente sobre los derechos humanos de sus trabajadores, derivados de sus actividades							
3	Mi empresa tiene implementadas políticas de respeto a los derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas o grupos de interés							
4	Mi empresa evalúa con frecuencia su desempeño en el respeto de derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión							
5	Mi empresa involucra a todas las partes interesadas o grupos de interés en su evaluación del impacto de derechos humanos							
6	Mi empresa periódicamente promueve iniciativas que incentiven la promoción de la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria, especialmente en los procesos de selección, incorporación y promoción de su talento humano							

7	Mi empresa ejecuta políticas de estabilidad laboral con sus empleados para mantener relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal								
8	Mi empresa existe discriminación al trabajador ya sea por razones de género, raza, región, discapacitados, etc								
9	Mi empresa se asegura de proteger la privacidad y los datos de carácter personal de todos sus empleados								
10	Mi empresa respeta el derecho de su personal en cuanto al cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes								
11	Mi empresa reconoce y compensa monetariamente a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes								
12	Mi empresa respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva conforme a las leyes y regulaciones vigentes								
13	Mi empresa viene aplicando correctamente los beneficios de ley con todos los trabajadores								
14	Mi empresa analiza, registra y controla los riesgos para la salud ocupacional y la seguridad personal de los trabajadores dentro de sus actividades								
15	Mi empresa proporciona a todos sus trabajadores; el equipamiento de seguridad necesario, que incluya el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, ¿así como el equipo de gestión de emergencias								
16	Mi empresa proporciona a todos sus trabajadores de ambientes saludables y agradables para la ejecución del trabajo? Es decir, existe un clima laboral sano, participativo, inclusivo, transparente, respetuoso y comunicativo en la empresa								
17	Mi empresa ofrece un canal de comunicación fácil acceso, con mecanismos para recibir y gestionar de manera confidencial; sugerencias, opiniones y reclamos relativos a las condiciones de trabajo								
18	Mi empresa se preocupa por el bienestar familiar de los trabajadores								
19	Mi empresa monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de personal? Las prácticas son justas no existe explotación o abuso con los trabajadores de la empresa								
20	Mi empresa se interesa por lograr la satisfacción de sus trabajadores en lo que respecta a la remuneración, mediante un plan de carrera y salarios justos								
21	Mi empresa ofrece incentivos a los trabajadores para que se capaciten a través de un plan de capacitación continua y adquieran más conocimientos y competencias dentro de su área de desarrollo								
22	Mi empresa ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los trabajadores desvinculados								
23	Mi empresa ha adoptado o implementado procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas								
24	Mi empresa desarrolla programas o campañas frecuentes de concientización sobre la calidad de vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores								

Anexo 3. Constancia de validación de experto de cuestionario y / o entrevista



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Jorge Ponsaca Guera, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Comercio y Negocios Internacionales, titulado "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL TREBOL", elaborado por el Bach. WALDIR DELGADO PÉREZ; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 20 de Mayo de 2020.


FIRMA DEL EXPERTO
DNI 16770965

Dr./Mg./Lic.Nombre: Jorge Ponsaca Guera
Cargo Actual: Docente



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Luis A. Angulo Bustos, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Comercio y Negocios Internacionales, titulado "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL TREBOL", elaborado por el Bach. WALDIR DELGADO PÉREZ; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 20 de Mayo de 2020.

FIRMA DEL EXPERTO
DNI 07853983

Dr./Mg./Lic.Nombre: Luis A. Angulo Bustos
Cargo Actual: Docente Facultad CCÉE.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mgtr. Leoncio Oliva Pasapena, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Comercio y Negocios Internacionales, titulado "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL TREBOL", elaborado por el Bach. WALDIR DELGADO PÉREZ; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 20 de mayo de 2020



FIRMA DEL EXPERTO
DNI 16455389

Dr./Mg./Lic.Nombre: Mgtr. Leoncio Oliva Pasapena
Cargo Actual: Profesor INPOMIE Univer de Tena

Anexo 4. Estadísticas descriptivas complementarias

Escala: Dimension: Derechos Humanos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.852	.889	6

Escala: Dimension: Relaciones Laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.831	.846	12

Escala: Dimension: Practicas Laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.871	.880	6

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Mi empresa respeta la legislación laboral y las normas internacionales referentes al trabajo, especialmente en situaciones relacionadas con la protección adecuada de los derechos humanos	6.20	.561	15
Mi empresa identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales que afectan directamente sobre los derechos humanos de sus trabajadores, derivados de sus actividades	5.93	.799	15
Mi empresa tiene implementadas políticas de respeto a los derechos humanos para acompañar y orientar a cada una de las partes interesadas o grupos de interés	5.67	.724	15
Mi empresa evalúa con frecuencia su desempeño en el respeto de derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión	5.27	.458	15
Mi empresa involucra a todas las partes interesadas o grupos de interés en su evaluación del impacto de derechos humanos	5.53	1.125	15

Mi empresa periódicamente promueve iniciativas que incentiven la promoción de la diversidad y la eliminación de cualquier práctica discriminatoria, especialmente en los procesos de selección, incorporación y promoción de su talento humano	5.40	1.183	15
Mi empresa ejecuta políticas de estabilidad laboral con sus empleados para mantener relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal	4.80	.678	15
Mi empresa existe discriminación al trabajador ya sea por razones de género, raza, región, discapacitados, etc.	4.53	.640	15
Mi empresa se asegura de proteger la privacidad y los datos de carácter personal de todos sus empleados	4.73	.458	15
Mi empresa respeta el derecho de su personal en cuanto al cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes	5.47	.990	15
Mi empresa reconoce y compensa monetariamente a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes	4.33	.488	15

Mi empresa respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva conforme a las leyes y regulaciones vigentes	4.47	.516	15
Mi empresa viene aplicando correctamente los beneficios de ley con todos los trabajadores	4.60	.632	15
Mi empresa analiza, registra y controla los riesgos para la salud ocupacional y la seguridad personal de los trabajadores dentro de sus actividades	4.67	.816	15
Mi empresa proporciona a todos sus trabajadores; el equipamiento de seguridad necesario, que incluya el equipo de protección individual para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el equipo de gestión de emergencias	4.33	.976	15
¿Mi empresa proporciona a todos sus trabajadores de ambientes saludables y agradables para la ejecución del trabajo? Es decir, existe un clima laboral sano, participativo, inclusivo, transparente, respetuoso y comunicativo en la empresa	4.93	1.033	15

Mi empresa ofrece un canal de comunicación fácil acceso, con mecanismos para recibir y gestionar de manera confidencial; sugerencias, opiniones y reclamos relativos a las condiciones de trabajo	4.00	.655	15
Mi empresa se preocupa por el bienestar familiar de los trabajadores	4.27	.594	15
¿Mi empresa monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de personal? Las prácticas son justas no existe explotación o abuso con los trabajadores de la empresa	4.67	.900	15
Mi empresa se interesa por lograr la satisfacción de sus trabajadores en lo que respecta a la remuneración, mediante un plan de carrera y salarios justos	4.60	.910	15
Mi empresa ofrece incentivos a los trabajadores para que se capaciten a través de un plan de capacitación continua y adquieran más conocimientos y competencias dentro de su área de desarrollo	5.00	.655	15
Mi empresa ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los trabajadores desvinculados	4.20	.676	15

Mi empresa ha adoptado o implementado procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas	4.87	.990	15
Mi empresa desarrolla programas o campañas frecuentes de concientización sobre la calidad de vida y realiza investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores	4.27	.799	15

Anexo 5. Hoja de observaciones del jurado

OBSERVACIONES DEL JURADO

DE FONDO:

- Verificar el Verbo referente al objetivo general ([Analizar](#))

DE FORMA:

I

ia) Concentración

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL TRÉBOL E.I.R.L EN EL AÑO 2020

por Waldir Delgado Pérez

Fecha de entrega: 11-dic-2020 04:27p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1432203722

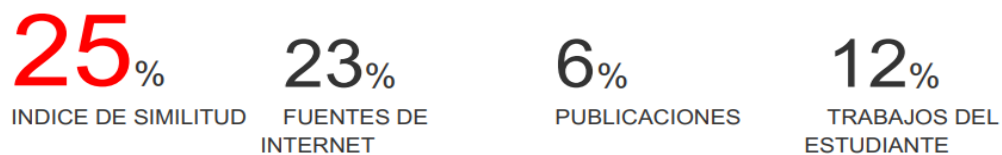
Nombre del archivo: NES_EL_TR_BOL_E.I.R.L_EN_EL_A_O_2020_-_WALDIR_DELGADO_PEREZ.docx
(4.67M)

Total de palabras: 16234

Total de caracteres: 87738

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL ENTORNO LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES EL TRÉBOL E.I.R.L EN EL AÑO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	addi.ehu.es	1%