

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



**La responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA según
ISO 26000:2010, 2022**

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

AUTOR

Francesca de Jesus Valera Piscoya

ASESOR

Jorge Augusto Mundaca Guerra

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

Chiclayo, 2023

**La responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA
según ISO 26000:2010, 2022**

PRESENTADA POR

Francesca de Jesus Valera Piscoya

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

Diógenes Jesús Díaz Ríos
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Jorge Augusto Mundaca Guerra
VOCAL

Dedicatoria

Esta investigación se lo dedico a Dios por no abandonarme y ayudarme a seguir, a mis padres por ayudarme a cumplir mis sueños apoyándome en cada momento, a mi hermana por ser mi apoyo y a Deavid por ser mi guía, compañero y no dejar que me rinda y a mis seres queridos que partieron y fueron la inspiración.

Agradecimientos

A mi familia porque fueron mi base en este proceso, a Deavid por haberme apoyado y ayudado en este camino, a mis amigos Kaori, Jeny y Cris por haber compartido en este proceso. A mi asesor Jorge Mundaca Guerra por sus enseñanzas, dedicación y acompañamiento en esta investigación.

La responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA según ISO 26000 2010, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

7%

2

[Submitted to Universidad Privada del Norte](#)

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.utn.edu.ec

Fuente de Internet

1%

4

rgsa.emnuvens.com.br

Fuente de Internet

<1%

5

file.scirp.org

Fuente de Internet

<1%

6

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

ri.ujat.mx

Fuente de Internet

<1%

8

mail.produccioncientificaluz.org

Fuente de Internet

<1%

9

pdfs.semanticscholar.org

Fuente de Internet

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos.....	16
Resultados y discusión.....	17
Conclusiones	26
Recomendaciones	26
Referencias	28
Anexos.....	31

Resumen

Esta investigación fue realizada en la empresa KONECTA, en el año 2022. Tuvo como objetivo general analizar la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA según ISO 26000:2010, 2022. El enfoque utilizado fue mixto: Cuantitativo (cuestionario) y Cualitativo (entrevistas), el modelo planteado estuvo basado en la norma ISO 26000, que constó de: derechos humanos, relaciones laborales y prácticas laborales. En relación al instrumento se basó en 24 ítems, la encuesta se aplicó a sesenta trabajadores; y con relación a las entrevistas se realizó a los 6 jefes. Los hallazgos más relevantes fueron los siguientes: Los temas con un nivel alto son los de derechos humanos y prácticas labores, mientras que para relaciones laborales se encuentra en nivel medio. Se concluyó que las actividades de RSE tuvieron un nivel alto, porque la empresa hace lo necesario para trabajar según la legislación, respetando las normas y preocupándose por el bienestar y crecimiento de cada uno de sus trabajadores en lo profesional, pero se detectó que hay problemas entre colaboradores y con la empresa que afecta la satisfacción del colaborador.

Palabras Claves: ISO 26000, Responsabilidad social empresarial, Gestión.

Clasificaciones JEL: M12 y M14

Abstract

This research was conducted in the company KONECTA, in the year 2022. Its general objective was to analyze the corporate social responsibility of the company KONECTA according to ISO 26000:2010, 2022. The approach used was mixed: Quantitative (questionnaire) and Qualitative (interviews), the model used was based on the ISO 26000 standard, which consists of: human rights, labor relations and labor practices. The instrument is based on 24 items, the survey was applied to sixty workers, and the interviews were conducted with the six managers. The most relevant findings were the following: The topics with a high level are human rights and labor practices, while for labor relations it is at a medium level. It is concluded that CSR activities are high, because the company does what is necessary to work according to the law, respecting the rules and caring for the welfare and growth of each of its employees in the professional field, but it was found that there are problems among employees and with the company that affect employee satisfaction.

Keywords: ISO 26000, Corporate Social Responsibility, Management.

JEL Classifications: M12 y M14

Introducción

En el mundo actual, las organizaciones de todos los tamaños tienen un gran impacto positivo y negativo en el medio ambiente, las condiciones sociales y la economía, por lo que deben asumir la responsabilidad de sus acciones. Toda empresa debe fomentar la difusión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y las actividades sostenibles ya que contribuirán en gran medida beneficios sustanciales para las empresas principalmente en la competitividad de una organización (Borges et al., 2018).

Por lo cual, en la actualidad el tema denominado como RSE está teniendo mayor crecimiento en las organizaciones, haciendo que estas tengan relaciones positivas con su entorno en el cual se van a desempeñar, cumpliendo con la justicia social, el respeto por el ser humano, derechos laborales y circunstancias de trabajo (Almeida & Llach, 2018).

Así mismo, en el entorno de desempeño de los trabajadores, las empresas han puesto menor atención y cuidado como lo han hecho con la gestión medioambiental, sin embargo, esta área es muy importante pues se dirige a que la organización apoye al crecimiento y aprovechamiento del entorno en donde hará su actividad laboral, consiguiendo un beneficio de los colaboradores siendo un alto desempeño (Tello et al., 2018).

Sin embargo, sobre todo en los últimos años a pesar del interés que tienen las organizaciones respecto al tema de RSE, su implementación y aplicación dentro de las empresas privadas tienen problemas de falta de compromiso empresarial: Esto abarca el desempeño de los colaboradores, la satisfacción, el manejo de un buen entorno y el rechazo a realizar prácticas dentro de la compañía (Oliva & Yesquen, 2019).

Por lo tanto, el tema de RSE mayormente lo aplica empresas grandes. En el sector de call center, se da debido al impacto que ocasiona en su entorno y la influencia de una empresa internacional, los estudios e investigaciones en este sector son muy frecuentes, pero estudian generalmente el impacto y las prácticas que tienen externamente y con tema medioambiental (Cestagalli et al., 2018).

Es por esto que a pesar del avance en investigaciones sobre RSE, hay un tema que se conoce muy poco sobre la RSE en los colaboradores como es su desempeño, desarrollo, actitudes y comportamientos que permitan tener una buena relación empresa y trabajador, por eso es que como vacío se encuentra que se conoce muy poco sobre RSE con respecto a sus colaboradores, conocer cómo se encuentran los trabajadores en esta empresa, la importancia a la cuestión relacionada a empresa-colaborador.

La empresa KONECTA, ubicada en la ciudad de Chiclayo, es el call center más grande de la ciudad, la cual presta servicios a varias compañías captando personal y capacitándolos

para la atención y ventas a clientes de Chile, Perú y Argentina, apuesta por las innovaciones digitales y soluciones que sean de última generación, sus servicios más importantes son de outsourcing y contact center omnicanal.

La empresa KONECTA realiza algunas actividades relacionadas a la RSE como cumplir con las legislaciones de los países en los que se encuentran presentes, cuenta con una fundación KONECTA en donde se dan iniciativas de voluntariado, proyecto de reducción de huella de carbono en donde se da reciclaje en todas sus sedes y además de cursos, planta de energía renovable, proyectos de digitalización (papel verde) y además de políticas para cada uno de sus procesos. Teniendo algunos problemas internos, lo cual se puede observar en el desenvolvimiento de las actividades de los colaboradores, contando con un contrato de trabajo estable, pero sujetos a cambios imprevistos, lo cual logra una desmotivación en los trabajadores y afecta el compromiso con la empresa.

Asimismo, los colaboradores consideran que se cuentan con casos de discriminación dentro de sus relaciones, teniendo un malestar visible en sus relaciones, no toman en cuenta lo que involucra al trabajador como es la familia, siendo una parte fundamental para su desempeño, además de suspensión de celebraciones festivas e incentivos no cumplidos cuando se trabaja horas extras. Existe malestar en los colaboradores a quienes se les ha ofrecido mejores escalas salariales y algunos reconocimientos que no se han cumplido.

A lo cual, se tiene como problema de investigación ¿Cuál es la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA en el año 2022? Se planteó como objetivo general: Analizar la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA según ISO 26000:2010, 2022. Además, los objetivos específicos planteados son: Describir e Identificar la responsabilidad social empresarial en la dimensión de derechos humanos, relaciones laborales y prácticas laborales percibida por los trabajadores y desde la perspectiva de sus directivos según ISO 26000:2010 de la empresa KONECTA.

Esta investigación tiene como finalidad una mejora continua a desarrollar por parte de la empresa KONECTA para los colaboradores en distintos aspectos que lo involucran, así como también que la RSE y la práctica de la norma ISO 26000 tienen importancia en las organizaciones para un beneficio altamente positivo en el desempeño, actitudes y valores de los colaboradores, no solo siendo de conocimiento teórico sino también práctico para que así más empresas lo apliquen y no solo quede como una guía sino que sea planteada de manera obligatoria.

Revisión de literatura

A partir de la revisión de la bibliografía sobre el tema, se determinó que la RSE tiene una influencia beneficiosa en la competitividad y el rendimiento de las empresas, y que esto también repercute en sus colaboradores dándoles prácticas justas en su trabajo, y dándoles a conocer su empresa (Hernández & Manrique, 2018). Así mismo, la RSE influye favorablemente en el compromiso de los empleados en la mayoría de las organizaciones, por lo cual las empresas al realizar prácticas de RSE respetando sus derechos, cumpliendo las normas establecidas y teniendo políticas crean una influencia positiva sobre los colaboradores, afectando su desempeño, sintiéndose satisfechos con la compañía y su funcionamiento (Tarigan et al., 2020). Se sabe que una aplicación correcta de RSE lleva a que los empleados reconozcan con orgullo a las empresas con una imagen responsable con respecto a su ambiente de trabajo y prefieren una organización que cuente con buenas prácticas de RSE en sus relaciones laborales, tomando en cuenta sus prioridades y sus necesidades, sin casos de exclusión en su trabajo (Tsourvakas & Yfantidou, 2018).

Por consiguiente, se descubrió que la mayoría de empresas que tienen RSE con respecto a sus trabajadores implementan mejores reglas, evidencian mejor ambiente laboral, cumplimiento de condiciones estables y de seguridad, así como también un servicio al cliente aceptable influyendo en sus colaboradores de manera positiva (Tapia et al., 2018), además de encontrar que la RSE con estrategias en los derechos de los trabajadores tienen un impacto en las relaciones con la satisfacción laboral así como también el compromiso laboral, logrando que los trabajadores sientan que dependiendo de las actividades y prácticas realizadas por la empresa se sientan satisfechos y motivados (Khan et al., 2018).

A lo cual se observó que trabajando con las partes interesadas les ayuda a las organizaciones que se siga promoviendo acciones responsables y la satisfacción laboral del personal, reconociendo a las empresas con una imagen positiva y responsable, sobre todo mayor productividad por parte de sus colaboradores (Karademirlidag & Yapar, 2018). Por lo cual, se encontró que la RSE en una organización que aplica buenas prácticas laborales da buenos salarios, beneficios y sobre todo que toma en cuenta muchos aspectos del trabajador satisfactorios como la integración en la organización con sus opiniones al momento de tomar decisiones y su preocupación en el crecimiento como persona (Butrón, 2019).

En conclusión, se acierta que el tema de aplicar RSE identificando y respetando los derechos de sus trabajadores en la empresa anima a los profesionales en generar confianza entre los empleados y una mejor participación en los procesos de la empresa, teniendo un mejor ambiente del desarrollo de las actividades y desempeño de los colaboradores (Appiah, 2019).

Por lo cual, se detectó que al utilizar nuevos métodos como comunicación de las inquietudes con respecto a sus relaciones laborales a los empleados a través de diversas intervenciones de recursos humanos y mecanismos de comunicación entre gerentes y miembros mejora su relación dentro de la empresa, sintiéndose más identificados y previniendo problemas (Rasheed et al., 2020).

Respecto a la base teórica, la variable RSE según Canessa y García (2005) la RSE surgió a mediados del siglo XX, pero recientemente se ha desarrollado en expresiones modernas como un punto de vista ético y moral con un concepto mucho más consolidado, sin embargo, ha estado presente siempre desde el principio de la humanidad dando normas que garantizaban las adecuadas prácticas comerciales.

La RSE ha existido durante décadas como una variable que se ha estudiado, pero recientemente han dejado el campo académico para introducirlo en gestión empresarial en línea con mejores estrategias de marketing para rendimiento, lealtad a la marca y expansión a otros mercados nuevos (Quispe & Becerril, 2019). Lo que inicialmente era solo un elemento de marketing, con primeros hitos de lo que sería a lo largo de los años y ahora como se sabe, pero con más conclusiones, teorías y aplicaciones que importan.

Además, aborda la carga, obligación y libre asociación de las organizaciones con integridad ambiental y social en las actividades mercantiles y sus relaciones con los asociados. Asimismo, mencionó que es un enfoque estratégico organizacional la RSE, la cual constituye un ámbito obligatorio y de respeto con los valores laborales, éticos, sociales y ecológicos con el fin de fomentar el progreso económico sostenible (Sánchez, 2010).

Para Acosta et al. (2018) la RSE en su concepto se fundamenta en diferentes estrategias, las cuales la empresa repercute de manera positiva a su público objetivo, la satisfacción y el crecimiento de sus empleados, la comunidad que lo rodea y el medio ambiente. En ese sentido, se da en todo el proceso de producción y dirección de la organización, teniendo relación con todos los grupos de intereses que esta involucra por la cual exige un mayor compromiso de cumplimiento y que sea voluntaria mas no exigida (Ruiz et al., 2016).

En cuanto a la influencia de la RSE pues según Park (2019, como se citó en Rojas et al., 2019) se pudo estudiar el predominio de la RSE en el manejo y la productividad corporativo en varios contextos de empresas en donde se pudo encontrar que implementando la RSE trae buenas experiencias.

En el caso de la RSE con los colaboradores se encuentra que las prácticas de forma correcta tienen un impacto positivo por parte de los colaboradores en sus actitudes y comportamientos en lo interno de la organización, además que aumentan el compromiso,

retiene y evita el escape de los mejores trabajadores (Rego et al., 2010). A lo cual, las mejores prácticas de RSE de una organización pueden significar condiciones laborales atrayentes, contribuir a una reputación, positiva imagen y buena de la empresa, además ayudar a atraer empleados altamente calificados (Porter & Kramer, 2006).

Con respecto al modelo teórico se tomó la norma ISO 26000:2010, Frost (2010) sostiene que la norma ISO 26000 fue elaborada en respuesta a la creciente necesidad mundial de buenas y mejores prácticas, más claras y más consistentes para la equidad social, medio ambiente saludable y gobernanza organizacional, así dando el objetivo final de fomentar el desarrollo sostenible.

Es una guía que se publicó en 2010 que permite que las organizaciones tengan orientaciones y recomendaciones de cómo deben actuar y comportarse para que sean reconocidas como responsables socialmente, es una guía que su uso es voluntario y se adapta a todas las circunstancias corporativas.

En relación a la norma ISO 26000, se menciona a las áreas fundamentales. Curto (2012) identifica siete asuntos claves de responsabilidad social que cada organización debe incluir en sus tácticas de implementación de responsabilidad social. En cierto sentido, estas son las áreas fundamentales en la que la empresa debe prestar atención e interés para poder actuar de manera responsable. Estas áreas son: Gobernanza de la organización, los derechos humanos, prácticas laborales, medioambientales, operativas legales, entorno de consumo y contribución y progreso de la comunidad.

Para esta investigación que se realiza a la empresa KONECTA, se tomó en cuenta las áreas referidas con el ámbito laboral: derechos humanos, prácticas laborales y relaciones laborales estas 3 serán las elegidas para poder desarrollar y llegar a una respuesta.

La primera área fundamental que se tomó para la investigación fue: Derechos humanos, Según Tünnermann (1997) son derechos fundamentales que gozan todos los seres vivos en virtud de su existencia. Dentro de estos derechos humanos hay 2 grupos los cuales son. Primero están los derechos estatales y civiles luego son los derechos sociales, económicos, por lo primero están a la vida, igualdad, libertad y más, en lo segundo que son a la salud, trabajo, alimentación, educación, seguridad, etc.

Los derechos humanos son normas básicas que permite a la persona poder vivir con dignidad en su entorno. Los derechos que tenemos toda la humanidad esencialmente se toman en cuenta el derecho a la vida y a la libertad, arrebatárselos o tratar de eliminarlos en una persona es tratarla como si no lo fuera. Con respecto a la defensa y fomentación de los derechos humanos es el estado quien está obligado (ISO 26000, 2010a).

A lo cual, la ISO 26000 detalla a las empresas que deben realizar para respetar, salvaguardar y obedecer los derechos humanos, y da a conocer 8 puntos que deben tener en cuenta: Diligencia necesaria, situaciones de riesgo, evitar el contubernio, solución de peticiones, discriminación y sectores vulnerables, derechos políticos y civiles, derechos sociales, económicos y culturales y convicciones y derechos primordiales en el entorno profesional.

Diligencia necesaria, recomendaciones para tomar decisiones y desarrollo de las funciones de la empresa para que no creen un impacto negativo en los derechos humanos. Esto concierne no solo al desempeño al interior de la empresa y en sus interrelaciones, sino el poder contribuir en la conducta de otros para saciar los derechos.

Situaciones de riesgo, enfatiza el interés de detectar posibles situaciones que amenazan estos derechos, como: conflicto político, disturbios de democracia, corrupción, extrema pobreza, uso indiscriminado de recursos naturales, el abuso del trabajo de los niños, y utilizar los recursos aptos para proteger estos derechos de cada una de las personas.

Evitar el contubernio, recomienda evitar cualquier acción o inacción que viole estos derechos. Esto incluye la prohibición de contribución directa (vulneración directa de estos derechos), provechosa (vulneración de estos derechos, pero por el lado de terceros), e implícito (no dar a conocer las violaciones de derechos humanos conocidas).

Solución de peticiones, si la organización está revisando y cree que sus acciones son acordes con los derechos humanos, se propone proporcionar a las partes interesadas y las entidades relacionadas mecanismos de informes de protestas para que denuncien abusos y reclamar retribuciones.

Discriminación y sectores vulnerables, se recomienda prestar especial atención para garantizar el resguardo de estos derechos de los grupos tradicionalmente frágiles como son: Menores de edad, mujeres, pueblos indígenas, minorías de poblaciones, discapacitados, los inmigrantes, etc.

Derechos políticos y civiles, aconseja que la empresa debe definir los derechos y haga hasta lo imposible para respetarlos y, de ser viable, asegurarlos. Como algunos son: Derecho de poder opinar, reunirse, proceso, informarse.

Derechos sociales, económicos y culturales, la institución deberá reconocer estos derechos, y realizar lo imposible por respetarlos y, de ser factible, garantizarlos. Son derecho a la educación, salud, alimentación, trabajar en condiciones buenas e igualitarias, etc.

Convicciones y derechos primordiales en el entorno profesional, sugiere que garanticen la libre unión y negociación colectiva, equidad y no distinción, prevención del trabajo penado

y trabajo de mano de obra infantil. Además, de no solo ser dentro de la organización, sino también en aquellos que están dentro de su ámbito de dominio, así tener la correspondiente acusación o denuncia en caso se de estas situaciones.

La segunda área fundamental que se tomó para la investigación fue: Prácticas laborales, son práctica y principios que envuelven a los empleados de la compañía o a empleados tercerizados. Las políticas engloban: seguridad, la salud, capacitación, las horas de trabajo, etc. (ISO 26000, 2010b).

FECHAC (2017) informa sobre una organización con un método de trabajo sano y dinámico da toda la oportunidad de crecimiento a sus colaboradores. Creando dentro un entorno de trabajo solidario, promovedor, estable, innovador, sin discriminación y/o colaborativo en que todos sus integrantes cooperen acerca de un asiento de los principios de integración justa y respetuosa de promover su aprendizaje individual y profesional. Así que, obtendrá beneficios como eficiencia, responsabilidad individual y colectiva; equilibrio entre los trabajadores tanto personal como profesional; efecto beneficioso sobre la producción, las relaciones entre empleados y empleadores buena, llevadera, además el reconocimiento de la organización es alto como productiva, humana y responsable socialmente.

Así mismo, la ISO 26000 da a conocer 5 cuestiones relacionadas con las prácticas en lo laboral que todas las empresas deben tener en cuenta: El trabajo y sus relaciones, La institución necesita aportar a las personas en el perfeccionamiento de la calidad de vida por medio de generación de empleo, solidez de cargos laborales y trabajos dignos.

En lo que respecta a los vínculos laborales la ISO 26000, da las siguientes: vínculo con remuneraciones y prestación de trabajo, entrega a la formación laboral, procedimientos ante la vulneración de salud y protección de los trabajadores, las situaciones del entorno laboral, calidad de vida y jornadas laborales.

La seguridad social y condiciones laborales, esforzarse incesantemente por perfeccionar la situación de los colaboradores, incluyendo salarios, horas laborales, vacaciones, contratos y cese, defensa de la maternidad y contar con los servicios básicos. Además, propuso afianzar la adecuada protección social, es decir, brindando todas las protecciones jurídicas e instaurando políticas que apunten a disminuir el riesgo social de exclusión (envejecimiento, discapacidad, desempleo, etc.).

Diálogo social, sugiere dar uniones, gestiones e intercambios de información para llegar a un acuerdo entre los actores de las instituciones gubernamentales, trabajadores representantes y empleados al respecto de sus problemas económicos y sociales.

Satisfacción en lo laboral, instituciones deben suscitar, proporcionar el más alto grado de salud social, mental y física de los trabajadores, además de prevenir daños a la salud que pueden deberse a las condiciones de trabajo, alcanzando buenas herramientas para que cumplan con sus deberes de manera correcta.

Formación de desarrollo humano y en el lugar laboral, enfatizar la necesidad de progreso, resaltando maximizar el desempeño humano en el cargo de trabajo. Esto incluye promover un modo de vida buena y saludable con entrada al conocer y obtener información, así como las oportunidades ya sean socioeconómicas o políticas que incrementen la libertad personal y así determinen sobre su futuro logrando vivir dignamente.

La tercera área fundamental que se tomó para la investigación fue: Relaciones laborales, son un campo de investigación que analiza la gestión de las normas laborales y de empleo, que son documentos normativos de importancia colectiva e individual. La administración es aquel método por el cual una empresa crea y aplica mecanismos para lograr sus metas u objetivos. Con respecto a la RSE, la gobernanza es posiblemente la base, el área más importante, ya que se basa en su facultad de toma de decisiones para permitir que la organización avance hacia un comportamiento más responsable desde una posible perspectiva social. (Butrón, 2019).

A lo cual, la ISO 26000 da a conocer acciones relacionadas con las relaciones en lo laboral que todas las empresas deben tener en cuenta: Promover políticas en el trabajo, Aumentar en cumplir el horario en el trabajo, alentar actividades positivas de RS, usar los recursos de manera efectiva, establecer reconocimientos laborales, tener el ambiente adecuado para la elaboración de las actividades de los trabajadores, desarrollar oportunidades para los grupos discriminados (mujeres, minorías étnicas, etc.) para seguir creciendo en la empresa, tener un canal de comunicación con los colaboradores, participación de la organización y su entorno, revisar la gestión actual de la Organización.

Figura 1

Modelo ISO 26000 de RSE



De tal modo para investigación que se realiza a la empresa KONECTA se consideró las materias relacionadas con el aspecto laboral, los cuales son: derechos humanos, prácticas laborales y relaciones laborales.

Materiales y métodos

El presente estudio fue de tipo aplicada, con enfoque mixto, alcance descriptivo y diseño no experimental, se enfoca en entender los fenómenos, analizándolos, pero desde la parte y perspectiva del participante, se describió la situación de la organización, dando conclusiones a los problemas de la empresa, la realidad diaria de una organización (Hernández et al., 2014).

En cuanto a la población estuvo conformada por los 60 trabajadores y 6 jefes de la empresa KONECTA, entre varones y mujeres, contratados. Para el presente estudio, como muestra fue censal.

Las técnicas que se usaron en el presente estudio fueron la entrevista y encuesta, en cuanto a las entrevistas está basada en la norma ISO 26000 de 3 dimensiones: Derechos humanos, relaciones laborales y prácticas laborales. El instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista, utilizando una cámara, y el documento con las preguntas necesarias, poniendo énfasis en cada una de sus respuestas, en cuanto a la otra técnica utilizada fue la encuesta como

instrumento tomado el cuestionario tomándose solo 3 materias ya mencionadas, contuvo 24 preguntas. El cuestionario se elaboró con escala de Likert del 1 al 5 siendo 1 (Totalmente en desacuerdo), 2, 3 (De acuerdo), 4, 5 (Totalmente de acuerdo).

Para el procedimiento de recolección de datos se hizo primero solicitando la autorización a la empresa KONECTA coordinando con el gerente los días de la visita para la aplicación de estos dos instrumentos, que fueron los días del 17 al 21 de octubre del 2022. Donde las encuestas se realizaron de forma individual y presencial la entrega del cuestionario a los trabajadores a fin de autoevaluar la variable. En el caso de las entrevistas se dio de manera presencial y directa en las oficinas, se pidió a los jefes la autorización para grabar y así mismo las preguntas se hicieron en orden. Finalmente se realizó el conteo y revisión para verificación.

En el procesamiento de información para las encuestas se utilizó el programa Microsoft Excel para trasladar y proteger los datos, además se exportó en el programa estadístico IBM SPSS v.25, que dio un análisis descriptivo empleando de medida la baremación asumiendo una distribución normal. Por otro lado, en las entrevistas se tomó las partes más relevantes de las grabaciones colocándolos mediante análisis de contenido (tabulación de factores) más determinantes y analizar las respuestas que más predominan en las entrevistas, ideas principales.

Resultados y discusión

Para establecer los niveles de las dimensiones son los percentiles 33.33 debido a que se sigue una distribución normal para cada una de las dimensiones.

Tabla 1

Rangos del estudio

Rangos		Niveles	
Percentil 33.33	2.32	Bajo	0-2.32
Percentil 33.33	3.64	Medio	2.33-3.64
Percentil 33.33	5	Alto	3.65-5

OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Describir la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA percibida por los trabajadores según ISO 26000:2010, 2022 en la dimensión de derechos humanos.

Tabla 2*Análisis descriptivo de la dimensión de derechos humanos*

Ítems	Promedio	Desviación estándar
Respeto de normas	3.9	0.7746
Impactos negativos	3.83	0.8471
Políticas de respeto	4.03	0.6369
Evaluación de respeto	3.87	0.7695
Involucramiento de todas las partes interesadas	3.75	0.6542
Promueve la diversidad	4.03	0.5813
Promedio total	3.9	

Se encontró que la dimensión derechos humanos tiene un nivel alto. Esto se debe a que los colaboradores perciben que la organización respeta y labora conforme a las normas internacionales, sobre todo en actividades como son el resguardo de sus derechos, también de que la organización tiene cuidado para reconocer, prever y manejar los efectos negativos que perjudiquen los derechos de sus empleados, por lo que puede afirmarse que la empresa opera con políticas para ayudar y dirigir a todos los que conforman las partes interesadas durante todo su trayecto de trabajo, y que se da una evaluación del desempeño con frecuencia, permitiendo que se encuentre oportunidades para la mejora de la gestión y promoviendo la diversidad incluyendo dentro de procesos de selección y aceptación, y siendo conscientes de que todas las partes deben trabajar para el cumplimiento de sus derechos, siempre involucrándolos y haciéndolos partícipes de la promoción de estos.

Por eso, como afirmó Tarigan et al. (2020) identificó que la RSE influye favorablemente en el compromiso de los empleados en la mayoría de las organizaciones, por lo cual las empresas al realizar prácticas de RSE respetando sus derechos, cumpliendo las normas establecidas y teniendo políticas crean una influencia positiva sobre los colaboradores, afectando su desempeño, sintiéndose satisfechos con la compañía y su funcionamiento. Así como también, Appiah (2019) halló que el tema de aplicar RSE identificando y respetando los derechos de sus trabajadores en la empresa anima a los profesionales en generar confianza entre los empleados y una mejor participación en los procesos de la empresa, teniendo un mejor ambiente del desarrollo de las actividades y desempeño de los colaboradores. Por lo tanto, Tünnermann (1997) nos dice que los derechos humanos son derechos fundamentales que gozan

todos los seres vivos en virtud de su existencia, no se pueden quitar y tienen que ser respetados, fomentados.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2. Describir la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA percibida por los trabajadores según ISO 26000:2010, 2022 en la dimensión de relaciones laborales.

Tabla 3

Análisis descriptivo de la dimensión de relaciones laborales

Ítems	Promedio	Desviación estándar
Políticas de estabilidad laboral	3.77	0.6979
Existencia de discriminación	2.31	1.4241
Privacidad de datos personales	3.53	1.0651
Cumplimiento de horario laboral	3.57	0.8102
Reconocimiento de horas extras	3.38	1.0266
Derecho de libertad de asociación	1.92	1.0299
Beneficios de ley	2.60	1.0118
Salud y seguridad	3.77	0.6979
Equipo de seguridad	3.92	0.6187
Ambiente de trabajo	3.82	0.6763
Canal de comunicación	3.82	0.9654
Bienestar familiar	2.33	0.9858
Promedio total	3.22	

Se encontró que la dimensión relaciones laborales tiene un nivel medio esto se debe a que hay brechas encontradas en algunos ítems. A lo cual se puede percibir que la empresa conserva una política de estabilidad laboral con sus colaboradores, no recurriendo a los despidos arbitrarios, pero sí existiendo ciertos casos de discriminación, debido a las diferentes preferencias o discapacidades de cada uno de los trabajadores, sintiéndose excluidos de los grupos en ciertas actividades y ofendidos con algunos comentarios hacia ellos, en cuanto a la privacidad de datos personales los trabajadores sienten que existe desinterés ante el manejo y la privacidad de estos, ya que no sabe el uso que se les da. Además, afirman que sí se cuenta con un horario establecido pero que no siempre se cumplen habiendo horas extras, que algunas veces no son pagadas de acuerdo a ley o habiendo demoras, pero sí contando con un programa de recompensas e incentivos, dando prioridad al pago del mes completo.

Por otro lado, la empresa no tiene un sindicato, por lo que el trato colectivo no tiene importancia ante algún problema interno, ya que no cuenta con un líder que los represente de manera colectiva, no hay una atención en conjunto sino individual. Así mismo, tienen beneficios según la ley laboral, por el mismo hecho de que cuentan con un contrato formal de trabajo sin embargo hay algunos cambios imprevistos en su entrega con demoras y son conforme a la productividad de cada trabajador. Mantienen un seguimiento exhaustivo y un análisis de riesgo continuo para garantizar la salud y seguridad de los colaboradores, brindándoles equipo de seguridad necesario y adecuado a sus trabajadores. Por último, la empresa se preocupa por crear y sostener un ambiente sano y atrayente laboral, para el correcto desempeño de sus actividades, indicando que los colaboradores disponen de un canal de comunicación de fácil acceso, por lo que toman en consideración las propuestas, opiniones y reclamos en relación sobre las condiciones de trabajo, sin embargo, perciben que la organización no tiene interés por el bienestar familiar de los colaboradores, agregando que el desempeño productivo puede ser perjudicado por los problemas familiares a lo cual no son tomados en cuenta dentro de festividades o actividades que genere integración en la empresa.

Así tenemos que, Tsourvakas y Yfantidou (2018) aseguran que identificaron que una aplicación correcta de RSE lleva a que los empleados reconozcan con orgullo a las empresas con una imagen responsable con respecto a su ambiente de trabajo y prefieren una organización que cuente con buenas prácticas de RSE en sus relaciones laborales, tomando en cuenta sus prioridades y sus necesidades, sin casos de exclusión en su trabajo. De este modo, Rasheed et al. (2020) detectaron que al utilizar nuevos métodos como comunicación de las inquietudes con respecto a sus relaciones laborales a los empleados a través de diversas intervenciones de recursos humanos y mecanismos de comunicación entre gerentes y miembros mejora su relación dentro de la empresa, sintiéndose más identificados y previniendo problemas. Por consiguiente, las mejores prácticas de RSE a sus relaciones laborales de una organización pueden significar condiciones laborales atrayentes, contribuir a una reputación, positiva imagen y buena de la empresa, además ayudar a atraer empleados altamente calificados (Porter & Kramer, 2006).

OBJETIVO ESPECÍFICO 3. Describir la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA percibida por los trabajadores según ISO 26000:2010, 2022 en la dimensión de prácticas laborales.

Tabla 4*Análisis descriptivo de la dimensión de prácticas laborales*

Ítems	Promedio	Desviación estándar
Contratación de personal	4.0	0.6889
Satisfacción laboral	3.82	0.6763
Incentivos	3.8	0.6587
Servicios de apoyo	3.72	0.7386
Indicadores de desempeño	3.65	0.7089
Programas de calidad de vida	4.03	0.7357
Promedio total	3.83	

Se encontró que la dimensión prácticas laborales tiene un nivel alto. Debido a que se sabe que los colaboradores consideran que se ha establecido correctamente el sistema de seguimiento periódico adecuado para el cumplimiento de los requisitos para la contratación de personal; además la implementación de prácticas justas laborales y percibiendo también que la organización se preocupa plenamente por su satisfacción laboral, como son las remuneraciones, ya que cuentan con sistema de salarios variables justos. Así mismo, se están dando incentivos laborales suficientes a sus trabajadores para que se obtenga un mejor desempeño en sus actividades correspondientes.

Por otro lado, los servicios de apoyo como es el servicio de prevención de Covid 19 y otras enfermedades ofrecido periódicamente. Además de que se demuestra que actúa bajo un sistema de certificación básico como la norma ISO 26000, debido a la importancia de que se exponga su evaluación de desempeño y metas, así mismo da a conocer que los trabajadores se sienten comprometidos en relación al desarrollo de programas o campañas de concientización sobre la calidad de vida, porque son invitados a capacitaciones o campañas que les permitan desarrollar una mejor calidad de vida.

De este modo, Hernández y Manrique (2018) aseveran que hallaron que la RSE tiene una influencia beneficiosa en la competitividad y el rendimiento de las empresas, y que esto también repercute en sus colaboradores dándoles prácticas justas en su trabajo, y dándoles a conocer su empresa. Por consiguiente, se descubrió que la mayoría de empresas que tienen RSE con respecto a sus trabajadores implementan mejores reglas, evidencian mejor ambiente laboral, cumplimiento de condiciones estables y de seguridad, así como también un servicio al cliente aceptable influyendo en sus colaboradores de manera positiva (Tapia et al., 2018). De igual forma, FECHAC (2017) informa sobre una organización con un método de trabajo sano

y dinámico da toda la oportunidad de crecimiento a sus colaboradores. Creando dentro un entorno de trabajo solidario, promovedor, estable, innovador, sin discriminación y/o colaborativo en que todos sus integrantes cooperen acerca de un asiente de los principios de integración justa y respetuosa de promover su aprendizaje individual y profesional. Así que, obtendrá beneficios como eficiencia, responsabilidad individual y colectiva; equilibrio entre los trabajadores tanto personal como profesional; efecto beneficioso sobre la producción, las relaciones entre empleados y empleadores buena, llevadera, además el reconocimiento de la empresa es alto como productiva, humana y socialmente responsable.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4. Identificar la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA desde la perspectiva de sus directivos según ISO 26000:2010, 2022 de las dimensiones derechos humanos, prácticas laborales y relaciones laborales.

Las entrevistas realizadas a los directivos de KONECTA permitieron obtener los siguientes resultados. En la dimensión de derechos humanos los jefes manifestaron que acerca de las percepciones de sus colaboradores y de la RSE, mencionaron se cumple y acepta lo normado por KONECTA, siendo conocida a plenitud y en su transmisión de las ideas, logrando una explicación y seguimiento de las actividades, a lo cual dan una solución a los problemas inmediatos y midiendo sí estos funcionan o no, así mismo manifestaron que la importancia de la empresa es en brindar orientaciones legales para que el trabajador pueda saber los beneficios y derechos que le corresponden, además que resaltaron que se cuenta con un área netamente para verificar sí lo que se está proponiendo funciona y sí se está cumpliendo conforme a la ley, además de que sus procesos involucran la diversificación, promocionando y difundiendo a ser una empresa abierta.

“Por ese lado la empresa se preocupa mucho, también hay campañas de orientación al tema legales para que por ahí el trabajador puede conocer sus derechos. La empresa está muy enfocada en que el trabajador sepa mucho y pueda gozar de los beneficios que le brindamos” (Valla, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

“Tenemos un área encargada por Juan Luis está muy metido en los ingresos que estamos teniendo en los trabajadores para saber cuáles son las expectativas para saber si las propuestas que le están dando se están cumpliendo y que los reglamentos según ley también se están aplicando” (Capuñan, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

“Administra los derechos humanos de acuerdo con lineamientos preestablecidos basados en los principios de la ONU” (Juárez, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

Por lo tanto, Khan et al. (2018) encontró que la RSE con estrategias en los derechos de los trabajadores tienen un impacto en las relaciones con la satisfacción laboral, así como también el compromiso laboral, logrando que los trabajadores sientan que dependiendo de las actividades y prácticas realizadas por la empresa se sientan satisfechos y motivados. Así como también, Appiah (2019) halló que el tema de aplicar RSE identificando y respetando los derechos de sus trabajadores en la empresa anima a los profesionales en generar confianza entre los empleados y una mejor participación en los procesos de la empresa, teniendo un mejor ambiente del desarrollo de las actividades y desempeño de los colaboradores. Por lo cual, los derechos que tenemos toda la humanidad esencialmente se toman en cuenta el derecho a la vida y el derecho a la libertad, arrebatarlos o tratar de eliminarlos en una persona es tratarla como si no lo fuera. Con respecto a la defensa y fomentación de los derechos humanos es el estado quien está obligado (ISO 26000, 2010).

En la dimensión de relaciones laborales los jefes resaltaron que son conscientes de la manera como se lleva el día a día laboral, y de cómo resolver los conflictos, mencionando programas que ayudan al colaborador en el aspecto emocional, sin embargo no mencionaron si se aplican periódicamente, así mismo la mayoría respondió que tienen programas para las personas de LGTB y discapacitadas en donde son participes pero que solo se hacen en tiempos cortos y sin seguimiento, llegando a ver ciertas discriminaciones entre trabajadores, por otro lado respondieron que la empresa maneja los datos personales de sus colaboradores mediante un contrato de confidencialidad en la cual se dice que serán utilizados en caso se necesiten brindándoles solo información breve.

Los jefes contestaron que los trabajadores laboran horas extras, debido a que en fechas determinadas la red de clientes es más amplia, siendo estas pagadas y facturadas en 1 o 2 meses dependiendo del registro del gerente. También la mayoría mencionó que los incentivos o bonos se reconocen dependiendo la productividad a los trabajadores y que no se dan por igual a todos. También dieron a conocer que la empresa desea mantener la libertad del trabajador en poder dar sus quejas y reclamos, sin la necesidad de que formen gremios ni grupos de representación, ya que para ellos la comunicación con su líder es directa. En el caso del entorno familiar respondieron que no se dan festividades en las cuales son involucradas debido que hasta el día de hoy no han pensado en programas o como integrar eso con respecto a la motivación de su trabajador.

“Necesitamos horas extras que se pagan de acuerdo a ley e incluso también como menciono lanzamos concursos, regalamos entradas al cine y cupones con empresas que realizamos merchandising estos se entregan dependiendo la fecha en que el gerente pasa las

facturas y piensa que es la fecha correcta” (Segundo, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

“No conozco hasta el momento en mis 5 años de trabajo, no he conocido un grupo con respecto a que se hayan formado gremios o sindicatos dentro de la empresa, considero que es una libertad no es algo que debemos de prohibir, pero tenemos una comunicación fluida y además porque eso es un derecho en Konecta, créeme que no hay la necesidad” (Carbonel, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

“Propondría una copa Konecta que hace que se junte toda la empresa y la familia, debido a que falta más cercanía entre los mimos colaboradores y su entorno, no conocemos a los familiares de todas las cuentas que están en la empresa” (Velasco, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

A lo cual, Karademirlidag y Yapar (2018) observaron que trabajando con las partes interesadas les ayuda a las organizaciones que se siga promoviendo acciones responsables y la satisfacción laboral del personal, reconociendo a las empresas con una imagen positiva y responsable, sobre todo mayor productividad por parte de sus colaboradores. Puesto que, Tsourvakas y Yfantidou (2018) identificaron que una aplicación correcta de RSE lleva a que los empleados reconozcan con orgullo a las empresas con una imagen responsable con respecto a su ambiente de trabajo y prefieren una organización que cuente con buenas prácticas de RSE en sus relaciones laborales, tomando en cuenta sus prioridades y sus necesidades, sin casos de exclusión en su trabajo. En el caso de la RSE con los colaboradores se encuentra que las prácticas de forma correcta tienen un impacto positivo por parte de los colaboradores en sus actitudes y comportamientos en lo interno de la organización, además que aumentan el compromiso, retiene y evita el escape de los mejores trabajadores (Rego et al., 2010).

En la dimensión de prácticas laborales, los jefes contestaron que les interesa un buen ambiente de trabajo y saber si las relaciones entre los empleados son las adecuadas para lograr las metas establecidas, KONECTA se encuentra conectada con sus áreas, teniendo siempre un feedback que permita retroalimentar a cada colaborador, la cual es de conocimiento de toda la plana jerárquica, se puede identificar los problemas y determinar si estos son los que impiden o paralizan el aprovechamiento óptimo de los recursos en el desarrollo de actividades, así mismo la mayoría respondió que cuentan con varios incentivos y beneficios que cumplen con sus necesidades de crecer en la parte educativa, profesional y más.

Puesto que, cuenta con convenios en varias instituciones que permite al trabajador tener esa calidad en lo que el colaborador desee, nos dieron a conocer que se les adecua los horarios de trabajo para que ellos puedan estudiar y trabajar al mismo tiempo, haciendo que el

colaborador se sienta importante, escuchado y apoyado, haciendo que todo se vea reflejado en los indicadores de desempeño de la empresa que evalúa periódicamente. También mencionaron que los trabajadores tienen su contrato formal respetando cada uno de las normas, no existiendo explotación o más, sobre todo tiene capacitaciones para que sepan que lo más importantes son ellos y su crecimiento.

“Los ascensos mayormente se dan de forma interna cuándo a veces queremos un supervisor sale del mismo equipo, del mismo lugar de trabajo, ya que les damos oportunidad de crecer en la parte profesional con los convenios que KONECTA siempre renueva” (Capuñan, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

“Los horarios que se le facilita como representante usualmente entre como el temor de que hoy entro a trabajar y mis clases no voy a poder, entonces aquí entra tallar mucho la empatía que tenemos con el personal y además que contamos con programa Talent Go, que hacemos reuniones con cada colaborador para que lean su contrato, darles alcances de sus trabajos y capacitaciones para que mejoren” (Valla, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

“Siempre vemos y velamos por el personal siempre estamos realizando programas como coffee break, reuniones no solo a nivel estructural, sino que vamos con el ejecutivo la primera escala de la empresa para saber cómo se siente, como le va, Incluso Konecta tiene programas que le pueden brindar asesorías jurídicas” (Velasco, comunicación personal, 21 de octubre del 2022)

Así tenemos que, se descubrió que la mayoría de empresas que tienen responsabilidad social empresarial en su entorno laboral implementan mejores reglas, evidencian mejor ambiente laboral, cumplimiento de condiciones estables y de seguridad, así como también un servicio al cliente aceptable influyendo en sus colaboradores de manera positiva (Tapia et al., 2018). Así tenemos que, Butrón (2019) observaron que la RSE en una organización que aplica buenas prácticas laborales da buenos salarios, beneficios y sobre todo que toma en cuenta muchos aspectos del trabajador satisfactorios como la integración en la organización con sus opiniones al momento de tomar decisiones y su preocupación en el crecimiento como persona. Además, la RSE en ese sentido, se da en todo el proceso de producción y dirección de la organización, teniendo relación con todos los grupos de intereses que esta involucra por la cual exige un mayor compromiso de cumplimiento y que sea voluntaria mas no exigida (Ruiz et al., 2016).

Conclusiones

La empresa destaca en el ámbito de los derechos humanos, se evidencia que labora conforme a las legislaciones y normas internacionales lo cual le permite tener acciones o actividades hacia el respeto de los derechos de sus colaboradores, además que se preocupa por identificar y darle seguimiento a los impactos negativos que puedan afectar estos derechos trabajando con ética y aceptando las diferentes capacidades y habilidades de sus trabajadores sin dejar de lado a cada una de las partes interesadas permitiendo a la empresa ser una organización con buen manejo de los derechos humanos.

Por otro lado, se puede mencionar que existen brechas en las relaciones laborales en donde los colaboradores se encuentran con ciertos problemas de discriminación por sus preferencias y además sus datos personales no son manejados adecuadamente a lo cual deja una inseguridad en los trabajadores, laborando más horas de lo acordado siendo algunas veces no pagadas, y no son escuchados de manera colectiva, su entorno familiar no se toma en cuenta, esto generando incomodidad y descontento ya que la empresa no se preocupa a lo cual se demuestra un desinterés de esta por el bienestar del trabajador.

Al contrario, en el ámbito de las prácticas laborales existe un desarrollo adecuado de prácticas justas para cada uno de los trabajadores en donde son evaluados periódicamente para que su desempeño siga siendo productivo así como también sus salarios son conforme a sus puestos y funciones, recibiendo incentivos extras ya que muchas veces cumplen sus objetivos, y esto debido a que la empresa le interesa el desarrollo de sus trabajadores y como la manejan para que así sigan creciendo en varios aspectos, además de cuidar su integridad y esto le beneficia a la empresa con el buen desempeño en las actividades.

Del mismo modo, en la perspectiva de los jefes, se evidencia en los derechos humanos que se trabaja conforme a una legislación lo cual le permite lograr un ambiente agradable para sus colaboradores, sin embargo, en las relaciones laborales no controlan algunos casos de discriminación haciendo que sus colaboradores desconfíen en hablar sobre el tema y no participen en el equipo, se observa que sí se les da la libertad a los trabajadores pero no solo quieren ser escuchados individualmente sino también ser representados de manera colectiva en la empresa, por otro lado se preocupa por sus prácticas por cada trabajador y en su aprendizaje ya que beneficia en la productividad en la empresa y satisfacción en los trabajadores.

Recomendaciones

Seguir con los programas que respaldan el proteger los derechos humanos, sobre todo seguir con un área encargada de guiar y hacerles prevalecer a los colaboradores sus derechos,

difundiendo a través de vídeos información relevante sobre el respeto y aceptación que serían propagados por canales de comunicación de fácil acceso como las redes sociales de los trabajadores involucrando a todos los Stakeholders, y así logrando trabajar en equipo hacia el progreso sin que los trabajadores sientan que hay un abuso hacia ellos.

Para mejorar las relaciones laborales la empresa debe de tener políticas estrictas en donde se plasme situaciones y procedimientos en los cuales pueden ser sancionados o denunciados de encontrarse que exista discriminación, también en el caso de la privacidad de datos personales brindar copia del contrato de confiabilidad y no dando contraseñas o usuarios que contengan sus datos para ingresar al sistema, por otro lado hacer encuestas o entrevistas en donde el mismo trabajador decida sí quiere o no hacer horas extras, en el caso del bienestar familiar la empresa debe de contar con campeonatos o almuerzos cada 6 meses en donde participe la familia de cada uno de los trabajadores.

Para continuar con las buenas prácticas laborales la empresa debe contar los convenios de jubilación con otras empresas en las cuales le permite al trabajador tener algo seguro para más adelante y haciéndoles sentir protegidos, al igual que los programas de incentivos extras como son los descuentos, entradas gratis, cupones que se les da cuando se cumplen sus metas trazadas y que son de gran apoyo para ellos, las evaluaciones de desempeño difundirlas en los correos de los trabajadores para que visualicen sus avances o mejoras que deben hacer.

Para seguir mejorando los jefes tienen que seguir difundiendo prácticas como en el caso de los derechos humanos los programas de respeto y vida en donde se dicté una persona encargada para guiar a cada uno de los trabajadores para que velen por sus derechos, por la parte de relaciones laborales deben darle apoyo a sus colaboradores implementando una área de psicología que haga programas más seguidos o dinámicas, además de tener un líder por cada grupo que tienen a su cargo, por parte de las prácticas laborales dar la ayuda de becas o medias becas e informar a todo el personal sobre los horarios establecidos como ayuda a algunos que trabajan y estudian, logrando satisfacción en el trabajador.

Referencias

- Acosta, V., Lovato, T. & Buñay, C. (2018). La responsabilidad social corporativa y su rol en las empresas ecuatorianas. *Revista Lasallista De Investigación*, 15(2), 105-117. <http://doi.org.10.22507/rli.v15n2a8>
- Appiah, J. (2019). Community-based corporate social responsibility activities and employee job satisfaction in the US hotel industry: An explanatory study. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 38, 140-148. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019>
- Almeida, M. & Llach, J. (2018). Socially Responsible companies: Are they the best workplace for millennials? A cross-national analysis. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. 26 (1), 2-5. <https://doi.org/10.1002/csr.1675>
- Borges, P., Rodríguez, L. & Ríos-Osorio, L. (2018). Evaluación de sostenibilidad con respect a dimensión empresa. *Dimensión Empresarial* 14(2), 73-89.
- Butrón, E. (2019). *Seguridad y salud en el trabajo: 7 pasos para la implementación práctica y efectiva de riesgos laborales en SG-SST*
- Canessa, G. & García, E. (2021). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y el Mundo*. Lima: Skilos. <https://docplayer.es/13533118-El-abc-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-peru-y-en-el-mundo-giuliana-canessa-illich-emilio-garcia-vega.html>
- Cestagalli, L., Téllez, H. & Cuevas, S. (2018). La responsabilidad social empresarial: una ventaja competitiva en empresas de cobranza y call center. *Criterios*, 9(2), 107-127. <https://doi.org/10.21500/20115733.3087>
- 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.
- FECHAC (2017). *La responsabilidad social compartida en las organizaciones*. <https://fechac.org.mx/>
- Frost, R. (2010). *ISO Focus, the Magazine of the International Organization for Standardization*. Social responsibility.
- Hernández, D., & Manrique, G. (2018). *La Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/2676>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México. Mac Graw Hill Education
- ISO 26000 (2010). *Guía de responsabilidad social*. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 1era edición.

- Khan, M., Sarwar, P. & 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*. 1 (3), 28–47. <https://doi.org/10.33215/sjom.v1i3.22>
- Karademirlidag, I., Cisil, B. & Aysel, Y. (2018). The Effect of Corporate Social Responsibility on Employee Satisfaction and Loyalty: A research on Turkish Employees. *International Research Journal of Interdisciplinary & Multidisciplinary Studies*. 3 (1), 87-105.
- Oliva, Z. & Yesquén, G. (2019). *Impacto del clima laboral como parte de la responsabilidad social empresarial (RSE) en las empresas agroexportadoras de la provincia de Chiclayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/3637>
- Pacto Global Red Perú (2018). *Entorno laboral en las empresas*.
- Porter, M. & Kramer, M. (2006). Strategy & society: the link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*.
- Quispe, S. & Becerril, J. (2019). *La responsabilidad social en el sector empresarial*. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2548>
- Rasheed, M., Ghani, B. & Khalid, S. (2020) La relación entre la responsabilidad social corporativa y el compromiso de los empleados: una perspectiva de intercambio social. *Revista de Ciencias Empresariales y Gestión Aplicada*, 15 (1), 1-16.
- 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*. 94, 107-127. <https://doi.org/10.1007/s10551-009-0252-4>
- Rojas, E., Rimarachín, F., Oblitas, J., & Castro, W. (2019). Control de proyectos de Responsabilidad Social empresarial: Estudio en empresas mineras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 684-700. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24632>
- Ruiz, E., Gago, L., García, C. & López, S. (2016). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: *La responsabilidad social empresarial*. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448609719.pdf>.
- Sánchez, F. (2010). *Responsabilidad Social Ambiental Empresarial, compromiso de todos*. Libros del Páramo, Universidad La Grau, Colombia.
- Tapia, E., Tisalema, C., & Miranda, P. (2018). Estudio al sector calzado de Tungurahua en el Marco de la ISO 26000. *Boletín de Coyuntura*, 16, 21-28. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/bcoyu/article/view/663/515>
- Tarigan, J., Susanto, A., Hatane, S., Jie, F. & Foedjiawati, F. (2021), "Responsabilidad social corporativa, intención de búsqueda de empleo, calidad de vida laboral y desempeño de los empleados: estudio de caso de la controvertida industria de Indonesia, *Asia-Pacífico*

Journal of Business Administration , 13 (2), 141-158. <https://doi.org/10.1108/APJBA-09-2019-0189>

Tello, G., Agila, M., & Legarda, C. (2018). La responsabilidad social empresarial corporativa y su incidencia en el ámbito laboral en Ecuador. *Universidad y Sociedad*. 10(5), 60-69. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Tsourvakas, G. & Yfantidou, I. (2018). La responsabilidad social corporativa influye en el compromiso de los empleados. *Social Responsibility Journal*. 14(1), 123-137. <https://doi.org/10.1108/SRJ-09-2016-0153>

Tünnermann, C. (1997). *Los Derechos Humanos: evolución histórica y retos educativos*. Oficina UNESCO. Caracas, Venezuela. <http://sajurin.enriquebolanos.org/vega/docs/3150.pdf>

Anexos

Anexo 1. Carta de aceptación de la institución para la ejecución del proyecto, cuando la recolección de datos demanda el acceso a datos internos.

Konecta

Chiclayo 28 de junio del 2022

Mgr. Carlos Eduardo Montero Flores

Director de la escuela de Administración de empresas

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Presente. –

Asunto: Aceptación para proyecto de tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la señorita VALERA PISCOYA, FRANCESCA DE JESÚS, Estudiante del VIII ciclo de la Escuela de administración de empresas de la institución universitaria que usted representa, ha sido **ACEPTADA** para realizar su proyecto de tesis en nuestra empresa, dándole permiso para la aplicación de sus instrumentos de recolección de datos en las fechas que serán programadas.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.



.....
Jorge Luis Zevallos Alipazaga

DNI: 44969722

Gerente general de KONECTA

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.

Tabla 4

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica/Instrumento
Responsabilidad social empresarial	Borges et al. (2018) es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.	Derechos humanos	Respeto de normas	Encuesta/Cuestionario Entrevista/Guía de entrevista
			Impactos negativos	
			Políticas de respeto	
			Evaluación de 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
	<hr/>
	Contratación de personal
	Satisfacción laboral
Prácticas laborales	Incentivos
	Servicios de apoyo
	Indicadores de desempeño
	Programas de calidad de vida

Nota. Elaboración propia

Anexo 3. Matriz de consistencia

Tabla 5

Pregunta de investigación	Objetivo general	Hipótesis de investigación	Variable	
<p>¿Cuál es la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA en el año 2022?</p>	<p>Analizar la responsabilidad social empresarial en el entorno laboral de la empresa KONECTA, 2022.</p>	<p>La investigación no cuenta con hipótesis.</p>	<p>Responsabilidad social empresarial</p>	
	<p>Objetivos específicos</p>		<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>
	<p>Describir la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA percibida por los trabajadores según ISO 26000:2010, 2022 en la dimensión de derechos humanos.</p>		<p>Derechos humanos</p>	<p>Respeto de normas Impactos negativos Políticas de respeto Evaluación del respeto Involucramiento de todas las partes interesadas Promueve la diversidad</p>
	<p>Describir la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA percibida por los trabajadores según ISO 26000:2010, 2022 en la dimensión de relaciones laborales.</p> <p>Describir la responsabilidad social empresarial de la</p>		<p>Relaciones laborales</p>	<p>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</p>

empresa KONECTA percibida por los trabajadores según ISO 26000:2010, 2022 en la dimensión de prácticas laborales.

Identificar la responsabilidad social empresarial de la empresa KONECTA desde la perspectiva de sus directivos según ISO 26000:2010, 2022 de las dimensiones derechos humanos, prácticas laborales y relaciones laborales.

Prácticas laborales

Contratación de personal
Satisfacción laboral
Incentivos
Servicios de apoyo
Indicadores de desempeño
Programas de calidad de vida

Población, muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnicas estadísticas	Procesamiento
<p>Población: Los 60 trabajadores y 6 jefes de la empresa KONECTA ubicada en la ciudad de Chiclayo.</p> <p>Muestra: Los 60 trabajadores (encuestas) y 6 jefes (entrevistas), censal.</p>	<p>Técnicas: Entrevista a profundidad y encuesta. Instrumentos: Guía de entrevista y cuestionario.</p>	<p>Se tendrá el cuestionario y guía de entrevista listo, luego se solicitará la autorización a la empresa KONECTA las encuestas se realizaron de forma individual y presencial la entrega del cuestionario a los trabajadores. En el caso de las entrevistas se dio de manera presencial y directa en las oficinas</p>	<p>En el caso del cuestionario será por IMB SPSS Statistics.</p>	<p>Para las encuestas se utilizó el programa Microsoft Excel para trasladar y proteger los datos, además se exportó en el programa estadístico IMB SPSS v.25, que dio un análisis descriptivo empleando de medida la baremación asumiendo una distribución normal. Por otro lado, en las entrevistas se tomó las partes más relevantes de las grabaciones colocándolos mediante análisis de contenido (tabulación de factores).</p>

Nota. Elaboración propia

Anexo 4 A. Instrumento de recolección de datos utilizado en la investigación (cuestionario).

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración de Empresas

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario sirve para analizar la situación de la Responsabilidad Social Empresarial en el entorno de la empresa KONECTA, año 2022. 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.

N°	Ítem	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	KONECTA respeta la legislación laboral y las normas internacionales referentes al trabajo, especialmente en situaciones relacionadas con la protección adecuada de los derechos humanos.					
2	KONECTA 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	KONECTA 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	KONECTA evalúa con frecuencia su desempeño en el respeto de derechos humanos, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora para su gestión.					
5	KONECTA involucra a todas las partes interesadas o grupos de interés en su evaluación del impacto de derechos humanos.					

6	KONECTA 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	KONECTA ejecuta políticas de estabilidad laboral con sus empleados para mantener relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal.					
8	KONECTA no existe discriminación al trabajador ya sea por razones de género, raza, región, discapacitados, etc.					
9	KONECTA se asegura de proteger la privacidad y los datos de carácter personal de todos sus empleados.					
10	KONECTA 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	KONECTA reconoce y compensa monetariamente a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones, reglamento interno o contrato colectivo vigentes.					
12	KONECTA respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva conforme a las leyes y regulaciones vigentes.					
13	KONECTA viene aplicando correctamente los beneficios de ley con todos los trabajadores.					
14	KONECTA analiza, registra y controla los riesgos para la					

	salud ocupacional y la seguridad personal de los trabajadores dentro de sus actividades.					
15	KONECTA 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	KONECTA 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	KONECTA ofrece un canal de comunicación fácil acceso, con mecanismos para recibir y gestionar de manera confidencial, sugerencia, opiniones y reclamos relativos a las condiciones de trabajo					
18	KONECTA se preocupa por el bienestar familiar de los trabajadores					
19	KONECTA 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	KONECTA 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	KONECTA ofrece incentivos a los colaboradores 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	KONECTA ofrece servicios de apoyo aparte de los beneficios que dicta la legislación, a los colaboradores desvinculados.					
23	KONECTA ha adoptado o implementado procedimientos formales de certificación y acompañamiento de indicadores clave de desempeño y metas.					
24	KONECTA 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 4 B. Instrumento de recolección de datos utilizado en la investigación (guía de entrevista).

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración de Empresas

Buenos días, soy estudiante de la carrera de Administración de empresas de la universidad Santo Toribio de Mogrovejo, y les haré unas preguntas para que puedan contestar la entrevista de profundidad, misma que será de gran utilidad para la realización de una tesis.

¿De qué manera considera usted que se gestiona los derechos humanos en la empresa KONECTA?

¿De qué manera cree que podría mejorar la gestión de los derechos humanos en la empresa KONECTA?

¿De qué manera considera usted que se gestiona las relaciones laborales en la empresa KONECTA?

¿De qué manera cree que podría mejorar las relaciones laborales en la empresa KONECTA?

¿De qué manera considera usted que se gestiona las buenas prácticas laborales en la empresa KONECTA?

¿De qué manera cree que podría mejorar las buenas prácticas laborales en la empresa KONECTA?

Anexo 5. Validación de instrumentos por juicios de expertos (cuestionario/guía de entrevista)



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Leoncio Oliva Pasapera**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA KONECTA SEGÚN ISO 26000:2010, 2022**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 18 de septiembre de 2022.

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr.Mg./Lic. Nombre: Dr. Leoncio Oliva Pasapera

Cargo Actual: Docente de la Facultad de ciencias empresariales.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Jorge Alfredo Huarachi Chávez**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA KONECTA SEGÚN ISO 26000:2010, 2022**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 13 de septiembre de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Jorge Alfredo Huarachi Chávez", written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr.Mg./Lic. Nombre: Mg. Jorge Alfredo Huarachi Chávez
Cargo Actual: Docente de la Facultad de ciencias empresariales.

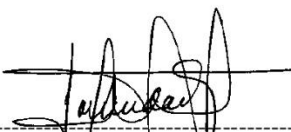


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Jorge Augusto Mundaca Guerra**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA KONECTA SEGÚN ISO 26000:2010, 2022**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 13 de septiembre de 2022.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr.Mg./Lic. Nombre: Dr. Jorge Augusto Mundaca Guerra
Cargo Actual: Docente de la Facultad de ciencias empresariales.