



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

“MODELO INTEGRADO DE BUENAS PRÁCTICAS
EMPRESARIALES CON ENFOQUE BPM EN LA OPTIMIZACIÓN
DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVO DE LAS ORGANIZACIONES ADSCRITAS A LA
BOLSA DE VALORES DE LIMA”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN INGENIERÍA DE SISTEMAS

AUTOR:

LIÑAN SALINAS EFRAIN DIMAS

ASESORA:

DRA. ILSE VILLAVICENCIO RAMÍREZ

JURADO:

DR. RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ CIRO

DR. MAYHUASCA GUERRA JORGE

DR. HERRERA ABAD JUAN MARIANO

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Quiero manifestar mi reconocimiento a muchas personas que se involucraron de manera directa e indirectamente en esta investigación, entre ellos:

- En primer lugar, debo dedicar a Dios por haberme dado la vida y cuidar de mi salud.
- Mi gratitud y reconocimiento muy en especial a mis padres, por haberme inculcado valores, humildad, honestidad y lucha constante. Ahora mi padre me ilumina desde el cielo, gracias padre mío por acompañarme en este camino competitivo y difícil, pero alcanzable.
- No puedo dejar de dedicar este trabajo a mis queridos hermanos, por depositar su confianza y crear en mí, gracias a ellos soy ahora con un horizonte diferente.
- Dedicar, además a Patricia Veliz mi enamorada por su comprensión y apoyo constante, durante el desarrollo de este gran proyecto.
- Por supuesto, debo dedicar a mis amigos (a los que están presentes y los que estuvieron en algún momento), por hacer algo inolvidable de este trabajo de investigación

Efrain Dimas Liñan Salinas

AGRADECIMIENTO

- Mi gratitud y agradecimiento a las personas que fueron involucradas de una manera u otra forma en este trabajo de investigación, entre ellos: A la Dra. Ilse Villavicencio Ramírez, mi asesora, y al Dr. Ciro Rodríguez Rodríguez, quienes fueron involucrados de manera constante en la legibilidad de este trabajo de investigación.
- Por su puesto, mi gratitud a la Escuela Universitaria de Post Grado de la UNFV, por hacer de mí sueño una realidad. Agradecer, además, a los Catedráticos de esta casa de estudio, quienes supieron compartir sus conocimientos para conmigo.

RESUMEN

La presente investigación pretende profundizar los conceptos relacionados a la responsabilidad social corporativo-RSC y las buenas experiencias y prácticas empresariales, así como la gestión de procesos de negocio-BPM, abordar además los elementos básicos sobre la dirección de proyectos en particular la gestión de adquisiciones, bajo a estas metodologías se establecido el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima-BVL. El cual comprende en cinco fases, que inicia con la determinación del grado de madurez organizacional, diseño de proyectos de implementación de responsabilidad social corporativo-RSC; determinación de los componentes para el diseño de indicadores; determinación de la matriz de integración de las buenas prácticas empresariales; y la gestión de adquisiciones del proyecto, las cuales permiten a las organizaciones motivo de la investigación gestionar de manera eficiente su sistema RSC.

En este sentido, el objetivo de la presente investigación es optimizar la gestión de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM; cabe precisar que la presente investigación es de tipo aplicada y según la naturaleza el nivel es descriptivo, luego pasa a un nivel explicativo, así mismo el método del estudio es analítico, deductivo, además tiene un enfoque sistémico, el diseño es cuasi-experimental. Finalmente, el modelo propuesto, ha sido desarrollado satisfactoriamente, cumpliendo así con el objetivo principal del mismo. En este sentido, los resultados evidencian claramente la eficiencia del modelo propuesto, pues el 83.2% de los encuestados, tienen una percepción “*eficiente*”, y el 16.8% refieren que es “*ineficiente*”; de acuerdo con los resultados podemos concluir que con la aplicación del modelo las organizaciones tiene un alto nivel de eficiencia en la optimización de su sistema de gestión de RSC, el cual constituye una estrategia competitiva para estas organizaciones, debido que el método permite gestionar bajo el soporte de BPM, es decir estas organizaciones tienen una gestión holístico y sistémico de su sistema de gestión de RSC.

Palabras clave: Responsabilidad social corporativo, Buenas prácticas empresariales, Gestión de procesos de negocio, matriz de integración, Diseño de indicadores

ABSTRACT

This research aims to deepen the concepts related to corporate social responsibility-CSR and good business experiences and practices, as well as the management of business processes-BPM, also address the basic elements on project management in particular procurement management , under these methodologies, the integrated model of good business practices with a BPM approach was established in the optimization of CSR management of the organizations affiliated to the Lima-BVL Stock Exchange. Which comprises in five phases, which starts with the determination of the degree of organizational maturity, design of projects for the implementation of corporate social responsibility-CSR; determination of the components for the design of indicators; determination of the integration matrix of good business practices; and the management of project acquisitions, which allow research organizations to efficiently manage their CSR system.

In this sense, the objective of this research is to optimize the CSR management of the organizations affiliated to the BVL, through the integrated model of good business practices with a BPM approach; it is necessary to specify that the present investigation is of the applied type and according to the nature the level is descriptive, then it goes to an explanatory level, likewise the method of the study is analytical, deductive, it also has a systemic approach, the design is quasi-experimental. Finally, the proposed model has been satisfactorily developed, thus fulfilling its main objective. In this sense, the results clearly show the efficiency of the proposed model, since 83.2% of respondents have an "efficient" perception, and 16.8% report that it is "inefficient"; According to the results, we can conclude that with the application of the model the organizations have a high level of efficiency in the optimization of their CSR management system, which constitutes a competitive strategy for these organizations, because the method allows to manage under the BPM support, that is, these organizations have a holistic and systemic management of their CSR management system.

Keywords: Corporate social responsibility, Good business practices, Business process management, integration matrix, Design of indicators

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo aprofundar os conceitos relacionados com a responsabilidade social corporativa-RSC e boas experiências e práticas de negócios, bem como de gestão de processo de negócio BPM também abordar as noções básicas de gerenciamento de projetos, incluindo gestão de compras sob estas metodologias integradas com BPM boas práticas de negócios se concentrar em otimizar a gestão RSC de organizações filiadas ao modelo Lima Bolsa-BVL é estabelecida. Que compreende em cinco fases, que começa com a determinação do grau de maturidade organizacional, design de projetos de implementação de responsabilidade social corporativa-RSC; determinação dos componentes para o desenho de indicadores; determinação da matriz de integração de boas práticas de negócios; e o gerenciamento de aquisições de projetos, que permitem que organizações de pesquisa gerenciem com eficiência seu sistema de RSC.

Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa é otimizar a gestão da RSC das organizações afiliadas à BVL, por meio do modelo integrado de boas práticas de negócios, com uma abordagem de BPM; deve notar-se que a presente investigação e do tipo aplicada e o nível de natureza descritiva é, em seguida, passa por um nível de motivos, também o método de estudo analítico é, dedutivo também tem uma abordagem sistêmica, a concepção é quaseexperimental. Por fim, o modelo proposto foi satisfatoriamente desenvolvido, cumprindo assim seu objetivo principal. Nesse sentido, os resultados mostram claramente a eficiência do modelo proposto, uma vez que 83.2% dos entrevistados possuem uma percepção "eficiente", e 16.8% relatam que ele é "ineficiente"; de acordo com os resultados, podemos concluir que a aplicação das organizações modelo tem um alto nível de eficiência na otimização de sua RSC sistema de gestão, que é uma estratégia competitiva para estas organizações porque o método usado para gerenciar sob o Suporte ao BPM, ou seja, essas organizações têm um gerenciamento holístico e sistêmico de seu sistema de gerenciamento de RSC.

Palavras-chave: Responsabilidade social corporativa, Boas práticas de negócios, Gerenciamento de processos de negócios, matriz de integração, Design de indicadores

NDICE

DEDICATORIAS.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRAC.....	V
RESUMO.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII

I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema.....	19
1.2. Formulación del Problema.....	24
- Problema General.....	24
- Problemas Específicos.....	24
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación.....	25
1.4. Alcances y Limitaciones de la Investigación.....	31
1.5. Objetivos de la Investigación.....	34
1.5.1 Objetivo General.....	34
1.5.2 Objetivos Específicos.....	34

II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
- Antecedentes Internacionales.....	36
- Antecedentes Nacionales.....	42
2.2. TEORÍAS GENERALES.....	44
2.2.1. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	44
2.2.2 Organización Responsable.....	46
2.2.3 Papel de la Organización en la Sociedad.....	50
2.2.4 Valor de la Organización en la Sociedad.....	52
2.2.5 Principales Perspectivas de Responsabilidad Social Empresarial..	53
2.2.6 Limitaciones del Entorno de Responsabilidad Social Empresarial	56
2.2.7 Incorporación de la Responsabilidad Social en la Estrategia	58
Empresarial.....	58
2.2.8 Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva..	61
2.3. BASES TEÓRICAS.....	67
2.3.1. Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con	67
Enfoque BPM.....	67
2.3.2. Gestión de Buenas Prácticas Empresariales.....	68
2.3.2.1. Concepto de Buenas Prácticas Empresariales.....	69
2.3.2.2. Necesidades para Introducir las Buenas Prácticas	72
Empresariales.....	72
2.3.2.3. Principios del Pacto Mundial–Naciones Unidas.....	73
2.3.2.4. Iniciativa de Reporte Global–(GRI: Global Reporting	75
Initiative).....	75
2.3.2.5. Norma Técnica Peruana–NTP/IEC-ISO 26000:2010..	78
2.3.3. Gestión de Responsabilidad Social Corporativo.....	80
2.3.3.1. Conceptos de Responsabilidad Social Corporativo.....	80

2.3.3.2.	Teoría de Responsabilidad Social Corporativo.....	85
2.3.3.3.	Principios y Componentes de Responsabilidad Social Corporativo.....	87
2.3.3.4.	Elementos de Responsabilidad Social Corporativo.....	91
2.3.3.5.	Integrando la Responsabilidad Social Corporativo.....	95
2.3.4.	Organizaciones Adscritas a la Bolsa de Valores de Lima – BVL..	97
2.3.4.1.	Definición de la Bolsa de Valores de Lima.....	97
2.3.4.2.	Publicaciones de BVL sobre las Buenas Prácticas Empresariales.....	99
2.3.5.	Gestión de Procesos de Negocio-BPM.....	105
2.3.5.1.	Conceptos de Gestión de Procesos de Negocio.....	105
2.3.5.2.	Gestión de Procesos.....	109
2.3.5.3.	Mejora Continua de Procesos.....	113
2.4.	MARCO CONCEPTUAL.....	115
2.4.1.	Buenas Prácticas Empresariales.....	115
2.4.2.	Comunidades.....	116
2.4.3.	Corporativo.....	117
2.4.4.	Enfoque Gestión de Procesos de Negocio.....	119
2.4.5.	Gestión de Responsabilidad Social Corporativo.....	120
2.4.6.	Gestión del Componente Ambiental.....	122
2.4.7.	Gestión del Componente Ético Corporativo.....	124
2.4.8.	Gestión del Componente Económico.....	125
2.4.9.	Gestión del Componente Social.....	125
2.4.10.	Partes Interesadas.....	126
2.4.11.	Indicadores de Responsabilidad Social Corporativo.....	127
2.4.12.	Mejora Continua.....	128
2.4.13.	Reporte de Sostenibilidad de Responsabilidad Social Corporativo.....	129
2.4.14.	Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas.....	130
2.4.15.	Transparencia Empresarial.....	132
2.5.	MARCO FILOSÓFICO.....	133
2.5.1.	Antecedentes Epistemológicos de la Investigación.....	134
2.5.2.	Marco Epistemológico de la Investigación.....	145
2.6.	MARCO HISTÓRICO.....	147
2.6.1.	Desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial a Nivel Mundial.....	149
2.6.2.	Desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial en Latina América.....	151
2.5.3.	Desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial en el Perú.....	153
2.7.	MARCO LEGAL.....	157
2.7.1.	Normativa Nacional de Responsabilidad Social Empresarial.....	157
2.7.2.	Acuerdos Nacionales y la Responsabilidad Social Empresarial... ..	158
2.7.3.	Acuerdos y Tratados Internacionales y su Responsabilidad Social Empresarial.....	161
 III: MÉTODO		
3.1.	Tipo de Investigación.....	167
3.2.	Población y Muestra.....	171

3.3.	Hipótesis.....	175
3.4.	Operacionalización de Variables.....	177
3.5.	Instrumentos.....	183
3.6.	Procedimientos.....	189
3.7.	Análisis de Datos.....	189
3.8.	Diseño del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM.....	191
3.8.1.	Desarrollo del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales.....	191
3.8.2.	Operacionalización del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales.....	246
3.8.2.1.	Ficha de Caracterización de Procesos y Subprocesos del Modelo.....	247
3.8.2.2.	Diagrama de Procesos y Subprocesos BPMN del Modelo.....	256
3.8.2.3.	Diagrama BPMN Detallado de las Subprocesos – Modelado As Is.....	256
3.8.2.4.	Diagrama BPMN Detallado de los Subprocesos – Modelado To Be.....	262
IV: RESULTADOS		
4.1.	Contrastación de Hipótesis.....	267
4.2.	Análisis e Interpretación.....	275
V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		
5.1.	Discusión.....	298
VI.	Conclusiones.....	306
VII	Recomendaciones.....	309
VIII. REFERENCIAS		
6.1.	Referencias Bibliográficas.....	311
ANEXOS.....		319

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Reporte de Competitividad: 2017-2018- Foro Económico Mundial- WEF.....	43
Figura 2. Principios de la Norma ISO 26000:2010.....	79
Figura 3. Reconocimiento Obtenida por la Calidad en los Servicios de Atención a los Clientes, Según Índice Bursátil.....	102
Figura 4. Periodicidad con que se Evalúa el Cumplimiento del Plan de Capacitación o Formación.....	102
Figura 5. Cifras que Hablan.....	103
Figura 6. Adhesión Voluntaria a los Estándares de Buenas Prácticas Concernientes a la Sostenibilidad Corporativa, Según el Sector.....	105
Figura 7. Etapas del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM.....	194
Figura 8. Modelo Integrado de Buenas Prácticas con Enfoque BPM en la Optimización de la Gestión de RSC.....	196
Figura 9. Partes Interesadas de Organizaciones Adscritas a la BVL.....	203
Figura 10. Representación Gráfica del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM.....	206
Figura 11. Representación BPMN del Modelo integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM.....	207
Figura 12. Etapas del Diseño de Implementación del Sistema de Gestión de RSC.....	212
Figura 13. Modelo de Mejora Continua de la Gestión de RSC.....	229
Figura 14. Componentes que Determinan el Diseño de Gestión de RSC.....	231
Figura 15. Descripción General de Gestión de las Adquisiciones.....	244
Figura 16. Flujo de Gestión de Adquisiciones.....	245
Figura 17. Mapa de Procesos del Modelo Propuesto.....	246
Figura 18. Diagrama de Procesos del Modelo Propuesto.....	256
Figura 19. Diagrama Workflow BPM del Modelo As Is: Diseñar el Proyecto de Implementación de Gestión de RSC.....	258
Figura 20. Diagrama Workflow BPMN del Modelo As IS: Determinar Componentes para el Diseño de Indicadores de RSC.....	259
Figura 21. Diagrama Workflow BPMN del Modelo As Is: Determinar la Matriz de Integración de Indicadores de RSC.....	260
Figura 22. Diagrama Workflow BPMN del Modelo As Is: Realizar un Proceso de gestión de Adquisiciones para el Proyecto de Implementación de RSC.....	261
Figura 23. Diagrama Workflow BPMN del Modelo To Be: Diseñar el Proyecto de Implementación de Gestión de RSC.....	263
Figura 24. Diagrama Workflow BPMN del Modelo To Be: Determinar Componentes para el Diseño de Indicadores de RSC.....	264
Figura 25. Diagrama workflow BPMN del Modelo To Be: Determinar la Matriz de Integración de Indicadores de RSC.....	265
Figura 26. Diagrama Workflow BPMN del Modelo To Be: realizar un Proceso de Gestión de Adquisiciones para el Proyecto de Implementación de RSC.....	266

Figura 27. <i>Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Ético Corporativo en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	276
Figura 28. <i>Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Económico en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	277
Figura 29. <i>Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Social en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	278
Figura 30. <i>Distribución de la gestión de RSC en el Componente Ambiental en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	279
Figura 31. <i>Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de Buenas Prácticas Empresariales Según de Aplicación del BPM</i>	281
Figura 32. <i>Promedio Sobre la Distribución de los Resultados Según el Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	283
Figura 33. <i>Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Ético Corporativo</i>	284
Figura 34. <i>Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Económico</i>	286
Figura 35. <i>Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Social</i>	287
Figura 36. <i>Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Ambiental</i>	289
Figura 37. <i>Distribución del Nivel de Aplicación del BPM</i>	290
Figura 38. <i>Distribución del Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	291
Figura 39. <i>Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Ético Corporativo</i>	292
Figura 40. <i>Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Económico</i>	293
Figura 41. <i>Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Social</i>	294
Figura 42. <i>Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Ambiental</i>	295
Figura 43. <i>Distribución de la variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo Según su Eficiencia</i>	296

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Principios del Pacto del Mundial.....	73
Tabla 2. Categorías de Gestión de Responsabilidad Social Corporativo.....	77
Tabla 3. Empresas Adscritas a la BVL.....	98
Tabla 4. Estratificación de Organizaciones Adscritas a la BVL-Población.....	172
Tabla 5. Estratificación de Organizaciones Adscritas a la BVL-Muestra.....	174
Tabla 6. Variables e Indicadores.....	176
Tabla 7. Operacionalización de Variables.....	177
Tabla 8. Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach por Constructo y Variable Buenas Prácticas Empresariales.....	186
-Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad de la Variable Buenas Prácticas Empresariales...	186
Tabla 10. Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach por Constructo y Variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo.....	187
Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad de variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo.....	187
Tabla 12. Resumen de Procesamiento de casos.....	188
Tabla 13. Estadística de Fiabilidad.....	188
Tabla 14. Indicadores del Componente Ético Corporativo.....	234
Tabla 15. Indicadores del Componente Gestión Interna.....	235
Tabla 16. Indicador del Componente Ambiental.....	237
Tabla 17. Indicadores del Componente Social.....	238
Tabla 18. Indicadores del Componente Económico.....	239
Tabla 19. Matriz de Integración de Buenas Prácticas Empresariales.....	241
Tabla 20. Subproceso - Diseño del proyecto de Implementación de Gestión de RSC...	247
Tabla 21. Subproceso – Determinar Componentes para el Diseño de Indicadores de RSC.....	251
Tabla 22. Subprocesos - Determinar la Matriz de Integración de Buenas Prácticas Empresariales.....	252
Tabla 23. Subproceso - Realizar un Proceso de Gestión de Adquisiciones para el Proyecto de Implementación de RSC.....	254
Tabla 24. Modelo As Is BPMN de los Subprocesos de Gestión de RSC.....	257
Tabla 25. Modelo To Be BPMN de los Subprocesos de Gestión de RSC.....	262
Tabla 26. Pruebas de Chi-Cuadrada de <i>Hipótesis Genera</i>	268
Tabla 27. Prueba de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del Componente <i>Ético</i> <i>Corporativo</i>	270
Tabla 28. Prueba de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del Componente <i>Económico</i>	271
Tabla 29. Pruebas de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del Componente <i>Social</i> ...	273
Tabla 30. Pruebas de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del componente <i>Ambiental</i>	274

Tabla 31. Distribución de la Gestión de RSC en el Componente <i>Ético Corporativo</i> en los <i>Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	276
Tabla 32. Distribución de la Gestión de RSC en el Componente <i>Económico</i> en los <i>Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	277
Tabla 33. Distribución de la Gestión de RSC en el Componente <i>Social</i> en los <i>Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	278
Tabla 34. Distribución de la Gestión de RSC en el Componente <i>Ambiental</i> en los <i>Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	279
Tabla 35. Distribución de los Resultados de las Buenas Prácticas Según <i>Niveles de Aplicación del BPM</i>	281
Tabla 36. Distribución de los Resultados Según el <i>Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales</i>	282
Tabla 37. Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente <i>Ético Corporativo</i>	284
Tabla 38. Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente <i>Económico</i>	285
Tabla 39. Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente <i>Social</i>	287
Tabla 40. Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente <i>Ambiental</i>	288
Tabla 41. Distribución del <i>Nivel de Aplicación de BPM</i> Según la <i>Percepción</i> de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL.....	290
Tabla 42. Distribución del <i>Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales</i> Según la <i>Percepción</i> de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL.....	291
Tabla 43. Distribución del Nivel de <i>Eficiencia</i> en la Gestión de RSC-Componente <i>Ético Corporativo</i> Según la <i>Percepción</i> de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL.....	292
Tabla 44. Distribución del Nivel de <i>Eficiencia</i> en la Gestión de RSC-Componente <i>Económico</i> Según la <i>Percepción</i> de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL.....	293
Tabla 45. Distribución del Nivel de <i>Eficiencia</i> en la Gestión de RSC-Componente <i>Social</i> según la <i>Percepción</i> de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL.....	294
Tabla 46. Distribución del Nivel de <i>Eficiencia</i> en la Gestión de RSC-Componente <i>Ambiental</i> Según la <i>Percepción</i> de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL.....	295
Tabla 47. Distribución del <i>Nivel de Eficiencia de la Variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo</i>	296

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos las organizaciones han pasado por diversos cambios y turbulencia, producto de las experiencias cada vez más profundas ya sea por exigencias de la sociedad, competitividad empresarial, entre otros. Por consiguiente, la RSC es una nueva filosofía del bien común que adoptan las organizaciones con la finalidad de gestionar de manera congruente sus sistemas y/o métodos de gestión de RSC con la perspectiva de asegurar la complacencia y bienestar de todas sus partes interesadas. Asimismo, los cambios que presenta la sociedad globalizada obligan a las organizaciones gestionar sus actividades operativas de manera sistémico y holístico, considerando como factor importante los 4 pilares de la RSC entre ellos: Ético corporativo, económico, social y ambiental; en este sentido las organizaciones cada vez afrontan condiciones más competitivas, exigentes y cambiantes, pues las reglas del negocio son frecuentemente versátiles por el comportamiento no predecible del mercado y de los partes interesadas del entorno que influyen sobre ellas. Esta complejidad de gestión exige que, para que las organizaciones puedan seguir vigentes en el mercado, deben acoger habilidades y estrategias de manera integral y eficiente con el propósito de obtener y mantener altos niveles de competitividad nacional e internacional de manera sostenido. Por lo tanto, la gestión de RSC es un componente que deben adoptar las organizaciones como una estrategia competitiva, el cual se traduce en la gestión de las buenas prácticas empresariales.

Sin embargo, una de las principales manifestaciones de las carencias y restricciones derivadas del marco de acción señalado para la gestión del sistema de buenas prácticas empresariales en las organizaciones; se traduce en el escaso cultura

y conocimiento de estándares internacionales sobre la gestión de responsabilidad social corporativo, la misma que enmarca en indicadores de reporte de sostenibilidad empresarial relacionados en los componentes principales de responsabilidad social corporativo, se observa además la carencia en el uso de herramientas e instrumentos de procesos de negocio-PBM, que permita generar la integración de indicadores de RSC. Sin embargo, es preciso indicar que las organizaciones motivo de la investigación, de alguna manera ya viene desarrollando estas buenas prácticas empresariales, pero no cuentan con una metodología de gestión estratégica competitiva y mejora continua con enfoque BPM, razón por la cual el estudio pretende dar un enfoque de gestión empresarial aplicada a las buenas prácticas basada en estándares internacionales. En este marco, es claro entonces la importancia y la calidad del presente trabajo de investigación, pues el hecho aporta para la sostenibilidad de las organizaciones motivo del estudio y en concreto genera valor para los más vulnerables de la sociedad y/o comunidad.

En consecuencia, el objetivo de la presente investigación radica en optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales. Entendida que el modelo integrado de buenas prácticas con enfoque BPM es una nueva paradigma de gestión empresarial que permite a las organizaciones optimizar sus sistemas de gestión de RSC de manera apropiado y sostenido en el tiempo, permitiendo además una mejora en su productividad y mejora en su gobierno corporativo e imagen institucional a nivel internacional y nacional. Por lo tanto, para probar la optimización de la gestión de RSC de las organizaciones por efecto de este modelo propuesto, se formula la correspondiente hipótesis en los siguientes

términos “*Si implementamos un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces sería posible optimizar la gestión de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL*”. Las variables independiente y dependiente relacionadas para este propósito son: Buenas prácticas empresariales y la Gestión de responsabilidad social corporativo, respectivamente; para cada una de ellas se han identificado diversos factores a los cuales se les aplica un indicador específico. En consecuencia, la investigación, propone un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, el cual permite optimizar los procesos concernientes a la RSC que adoptan las organizaciones motivo del estudio frente a todos sus partes interesados, de hecho, de ello depende en gran medida el cumplimiento de sus objetivos establecidos, el buen gobierno, la competitividad empresarial, apertura en el mercado nacional e internacional la sostenibilidad; además este modelo permite a las organizaciones visualizar de manera transparente sus comportamientos ante la sociedad, y tiene como propósito de contribuir en la absolución de las dificultades que atraviesa nuestro país en cuanto a lo social, ambiental, económico y ético corporativo.

En efecto, el desarrollo de este trabajo ha sido estructurado en cinco capítulos, los mismos que cubren en forma ordenada el ámbito del protocolo de toda investigación científica. En este sentido, en el primer capítulo de la presente investigación, se desarrolla el planteamiento del problema que consiste en la presentación de los antecedentes, la realidad problemática, definición y formulación del problema, el objetivo, justificación e importancia de la tesis, alcances y limitaciones.

El capítulo segundo, está referido en el sustento teórico de la tesis, el cual se despliega el marco teórico que aborda sobre: Las teorías generales relacionadas con la temática de la presente investigación; bases teóricas, marco conceptual, marco filosófico, marco histórico, marco legal, y el enunciado de la hipótesis, finalizando con la presentación de los variables e indicadores y también se presenta la los variables operacionalizadas.

En el tercer capítulo, se presenta de manera categórica el método, el cual aborda toda la investigación científica, en la cual precisamos el tipo, nivel, además de presentar el diseño, población y la muestra, se finaliza detallando las técnicas y validez del instrumento que fue empleada para desarrollar esta investigación. Asimismo, en este capítulo, se presenta el diseño y la operacionalización del modelo propuesto, en la cual contiene diversos artefactos propios del modelo.

En el capítulo cuarto presentamos la demostración de la realidad estudiada, el cual respalda a la hipótesis formulada, para ello ha sido necesario realizar la contrastación de las hipótesis generales y específicos en la cual se demuestra la aseveración formulada a priori y es respaldada satisfactoriamente por el real comportamiento del modelo propuesto. Además, este capítulo contiene el análisis de los resultados correspondiente al trabajo del campo realizado.

Finalmente, presentamos las discusiones de la investigación, además este último capítulo sirve para extraer en forma sintetizada los hallazgos y/o conclusiones principales de la investigación a través de los resultados obtenidos en la etapa de prueba y contrastación de hipótesis. Además, este último acápite está

constituida por un conjunto de recomendaciones orientadas al aseguramiento del modelo propuesto como una contribución a la competitividad empresarial basada en la gestión de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2. Descripción del Problema

En los últimos tiempos, de acuerdo con el desarrollo exponencial de la tecnología y la globalización del mercado ha aumentado la exigencia social sobre el comportamiento y conducta organizacional, en la que se exige una gestión más responsable y con rostro humano; en este sentido, las organizaciones con frecuencia son conocidos como personas (ciudadanos) colectivos y/o corporativos, las mismas que ostentan beneficios, retribuciones, derechos, roles y también tienen responsabilidades primordiales relacionadas a los componentes: Éticos, sociales y la protección y cuidado del medio ambiente, el cual tiene un foco más allá del incremento económico a corto y mediano tiempo.

Por consiguiente, este paradigma es un compromiso consciente de las organizaciones, el cual permite un crecimiento financiero, social y ambiental sustentable y responsable, generando acciones que conlleven al cumplimiento de cada uno de sus objetivos estratégicos de la organización; es ese sentido, es muy importante reconocer e identificar en las organizaciones los factores que impiden el desarrollo eficiente de la responsabilidad social corporativo, para lo cual, se considera realizar evaluaciones pertinentes sobre: La poca interés sobre la responsabilidad social por parte de la alta gerencia; Alto nivel de rotación de los

colaboradores; poca capacitación; Reducida incentivos y la carencia de las políticas para la aplicación del mismo; Carencia de interés social con rostro humano para con los habitantes de las comunidades; se considera además, la falta de planes de manejo ambientales que permitan reducir el incremento de contaminación ambiental provocadas por las organizaciones producto de sus actividades operativas.

En este marco, Porter y Kramer (2006) manifiestan de manera clara y objetiva sobre la conducta de las empresas en temas comprendidas a la RSE, pues:

Desconectados de los negocios y de la estrategia que oscurecen muchas de las mejores oportunidades que tienen las empresas para beneficiar a la sociedad. Si en el lugar de eso las comparaciones analizaran sus alternativas sociales bajo los mismos marcos que orientan sus decisiones de negocios, descubrirían que la RSE puede ser mucho más que un costo, una limitación o un acto de beneficencia; puede ser una fuente de oportunidades, innovación y ventaja competitiva. (p. 3)

Bajo a este sustento, el reto de toda empresa es adoptar la RSC en sus negocios, con la finalidad de obtener posibilidades de apertura a la globalización empresarial. En base al respeto y cumplimiento de los lineamientos, leyes, estándares internacionales y nacionales, comprendiendo y satisfaciendo plenamente los requerimientos de sus clientes y consumidores mucho más exigentes en el marco empresarial. Estas circunstancias, exigen cada vez con mayor incremento la promoción y determinación de mejoras sobre las buenas prácticas concerniente a lo social y ambiental, garantizando además que no solamente exista mejoras en

condiciones del factor laboral de los colaboradores, sino también deben incluir en sus prácticas empresariales temas relacionados al perfeccionamiento y mejoramiento de la calidad de vida concerniente a todo sus partes interesados: bajo a este, contexto, se evidencia además la poca interés sobre un modelo de gestión integrado de buenas prácticas empresariales que garantice la mejora de condiciones relacionados a la RSC, es por ello la gestión apropiado de la responsabilidad social constituye una respuesta rápida a los requerimientos acorde a los avances tecnológicos en materia de administración empresarial, que ha surgido de manera rápida en el ámbito internacional y nacional.

Por consiguiente, la manera de promover estos retos consiste en la primera instancia, conocer por completo todos los factores que abordan sobre el concepto de responsabilidad social organizacional, desarrollando estrategias consistentes y sostenidos que permitan a las organizaciones enfrentar de modo efectiva en las distintas áreas de la responsabilidad social, muchas veces, el tópico de RSC es muy amplio y confuso; por consiguiente, es importante determinar dimensiones sobre los impactos generados en base a las metodologías relativos a la RSC. Algunos ejemplos demostrativos que han empleado de manera eficiente esta relucido con los países de España, Chile, Alemania, Colombia, entre otros, las cuales nos permiten concebir los alcances establecidos de estas buenas prácticas empresariales, que ha ayudado además a generar cambios sustanciales en los tópicos sociales, ambientales y organizacionales gestionados bajo la filosofía con rostro humano.

En este sentido, existen estándares reconocidos mundialmente por las organizaciones, entre otros: AA1000, Norma ISO 26000, Principios del Pacto

Mundial, Ethos, Global reportind initiative-GRI, las cuales presentan propuestas de indicadores de buenas prácticas empresariales, que permiten a las organizaciones realizar una autoevaluación de sus sistemas de responsabilidad social organizacional, pero no existe la integración sistémico entre estas buenas prácticas; cabe precisar que existen indicadores similares, sin embargo no son evaluados por todo las organizaciones que gestionan a través de estas buenas prácticas, dejando aspectos importantes para la gestión de responsabilidad social, el cual impide incluir en sus reportes de sostenibilidad. Estas y otras problemas radican por la poca conciencia y/o cultura organizacional en la aplicación de metodologías de mejora continua como la administración de procesos de negocio -BPM, esto conlleva a una incertidumbre de que las organizaciones no gestionan apropiadamente sus sistemas de responsabilidad social corporativo generando dificultades en la emisión y gestión en temas relacionado en la RSC.

En esta línea, en los últimos años en nuestro país se viene observando claro deterioro en las relaciones entre la Sociedad, el Estado, Organizaciones, y diversos grupos de interés se han vuelto cada vez más activos y exigentes, el cual se manifiesta muchas veces en violencia y otros actos no humanos, que daña la reputación de la organización no obstante del país; en este sentido. Según, Lozano (1999) la RSC “se extiende más allá de los aspectos o ámbitos económicos y legales, señalando que se vincula con la necesidad de pensar de manera adecuada las relaciones entre empresa y sociedad, y la legitimización social de la empresa” (p.95).

En este sentido, la RSC ha tenido mayor auge en las últimas décadas en las organizaciones a nivel mundial, es en este marco, de crecimiento pues las

organizaciones peruanas no son ajenas a estos nuevos paradigmas de gestión, las cuales se comienza a entender, ya no solamente en los discursos empresariales, sino también con un enfoque de desarrollo sistemático de estos componentes en el seno de las empresas. Por lo tanto, estas preferencias empresariales responden a un inicio del mercado globalizado en los últimos años, en las que se ha notado por los diversos alianzas y tratados del libre comercio, entre otros tratados nacionales e internacionales que promueve nuestro país.

En este marco, el Estado Peruano enfrenta grandes problemas (Ética, sociales, económicos y ambientales, entre otras situaciones) que hacen necesaria la colaboración activa de las organizaciones públicas y privadas, que ayude a absolver las diversas incertidumbres que ostenta nuestro país, para lo cual se requiere que las organizaciones tengan un compromiso de gestión ético frente a todos sus partes interesados. Pues en la actualidad en nuestro país las organizaciones aún no tienen suficiente cultura de responsabilidad social corporativo, a pesar de la envergadura que manifiesta en la sociedad. Por esta razón, es primordial que las organizaciones ejerzan de manera rápida y con mayor compromiso para que puedan observar y reconocer el impacto de sus acciones que están generando deterioro de los recursos ambientales como consecuencia de sus actividades diarias.

Sin embargo, es preciso indicar que las organizaciones motivo del estudio, de alguna manera ya viene desarrollando estas buenas prácticas empresariales, pero no cuentan con una metodología de gestión estratégica competitiva y mejora continua con enfoque BPM, por esta razón la presente investigación pretende brindar un enfoque de gestión empresarial aplicada a las buenas prácticas basada en estándares

internacionales. Por lo tanto, el método integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, representa una ventaja comparativa para las organizaciones motivo del estudio, no solamente en beneficio de los clientes directos, sino que existan diversas prácticas empresariales que son más eficientes para el buen gobierno empresarial, por ende, estas prácticas, optimizan recursos y son productivos para la organización. Es claro entonces que, para el desarrollo de estas medidas específicas de las organizaciones, debe contemplar la ejecución de un modelo que permita gestionar apropiadamente sus sistemas de responsabilidad social corporativo, alineada a la gestión de procesos de negocio-BPM, el cual sirve como soporte en la gestión e integración de buenas prácticas empresariales. Punto que no se observa en las organizaciones motivo del estudio, por razones de desconocimiento, falta de recursos apropiados y falta de especialistas en este tópico.

1.3. Formulación del Problema

En este capítulo presentaremos la formulación de la problemática general y los problemas específicos de la presente investigación.

- Problema General

¿De qué manera es posible optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de valores de Lima, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM?

- **Problema Especifico**

- ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL?
- ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL?
- ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL?
- ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL?

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación

Los tópicos de responsabilidad social corporativo es una nuevo paradigma de gestión y ejecución voluntaria de las organizaciones, las cuales tienen por

compromiso de promover activamente valores éticos que promueven un sentido más humano en su desempeño organizacional a través del impulso sustentable y sostenido, buscando de esta manera una estrategia de gestión con rostro humano que ayude integrar en el crecimiento y desarrollo económico, satisfacción social, así como el cuidado del medio ambiente (Navarro, 2008). Es en este sentido, las funciones principales de las empresas radican en generar valor y beneficios sociales para todos sus partes interesados tanto externos e internos; en tal sentido, se requiere mejor entendimiento de los obstáculos, mediante la aplicación de gestión de procesos, permitiendo de esta manera ser un soporte mediante la aplicación de un modelo de integración de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, en las organizaciones adscritas a la BVL.

- **Teórica:** La investigación propone un modelo nuevo e innovador, que contempla las buenas prácticas empresariales y sirve a las organizaciones ser más eficientes y competitivas en este mercado globalizado, entonces podemos asegurar que la investigación se justifica a través de la descripción del marco teórico y los antecedentes internacionales y nacionales.

- **Práctica:** La investigación se justifica por su característica de ser un estudio aplicativo través de ello pretende ofrecer respuestas innovadoras utilizando los conceptos teóricos y aplicados que contribuyen en la absolución de percances sociales, y tiene una perspectiva futurista. Bajo este contexto, podemos mencionar que las organizaciones que gestionan a través de la RSC tienen una cultura de buenas prácticas, relacionados a la educación, nutrición infantil, clima organizacional, velar por los derechos humanos, enfrentamiento frontal sobre la corrupción y el cuidado adecuado del medio ambiente. Por lo tanto, las

organizaciones del presente estudio, de alguna manera vienen ejecutando las buenas prácticas empresariales y cada vez obtienen mayor información sobre las tendencias de RSC, pues en la actualidad una organización que promueve la responsabilidad es más dinámico, fuerte y sostenido con el tiempo, este comportamiento le permite abrir nuevos mercados tanto nacional e internacional, además de reflejar un imagen confiable y aceptable, generador de empleo digno, produciendo servicios y/o bienes sin afectar a la vida humana ni al medio ambiente, y además de brindar un bien o servicio de calidad que satisfaga los requerimientos de sus principales clientes, además de promover la seguridad y salud a sus empleados, el cual permite aumentar el compromiso de los colaboradores generando confianza hacia la organización.

- **Metodológica:** Es una investigación aplicado, y, el desarrollo se realizará a través de evaluación de metodologías y estándares de buenas prácticas empresariales, que ayuden a las empresas a ser más eficientes, productivos, sostenidos con el tiempo, además de permitir la interacción apropiado con todos sus partes interesados. Por lo tanto, la solución de la investigación está basada en la implementación de un modelo integrado de buenas prácticas empresariales mediante a través de un sistema de gestión de mejora de procesos, el cual permite a las organizaciones optimizar sus sistemas de gestión de RSC.

Es en este marco, los resultados de la investigación serán puestos a disposición como una propuesta innovadora a todos los interesados en el tema que pueden aportar y mejorar esta propuesta. Estos resultados, además serán dispuesto a la disposición de las organizaciones motivo del estudio, a la comunidad universitaria,

especialmente a los académicos y estudiantes de las escuelas de post grado para que puedan seguir mejorando la base del conocimiento; asimismo, para realizar el estudio de la presente investigación se cuenta con solvencia de recursos (información, tecnología y RRHH), que permitirán al autor desarrollar de manera apropiada y eficiente.

- **Social:** El modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitirá a las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, gestionar y optimizar de manera apropiado su responsabilidad social corporativo, en tal sentido, el presente estudio justifica de manera que la sociedad y/o comunidad donde operan estas organizaciones serán los más beneficiados de manera directa y eficiente.

La presente investigación se justifica, además, dada que una metodología sobre la gestión de integración de indicadores de RSC ayudaría a nuestro país estar en la vanguardia de normas internacionales; por lo tanto, el Perú como factor e impulsor de la transformación y desarrollo económico se encuentra inmersa sobre las actividades organizacionales a fin de que estas desarrollen en coherencia con sus valiosos criterios y/o juicios relacionados a los componentes: Ético, social, económico y ambiental (Zapata, 2012).

Los tópicos de responsabilidad social corporativo es una nuevo paradigma de gestión y ejecución voluntaria de las organizaciones, las cuales tienen por compromiso de promover activamente valores éticos que promueven un sentido más humano en su desempeño organizacional a través del impulso sustentable y

sostenido, buscando de esta manera una estrategia de gestión con rostro humano que ayude integrar en el crecimiento y desarrollo económico, satisfacción social, así como el cuidado del medio ambiente

Es en este sentido, mencionamos que las organizaciones que gestionan a través de la RSC tienen una cultura de buenas prácticas empresariales y velan por: La educación, nutrición infantil, clima organizacional, además de la evidencia en temas de derechos humanos de todo sus empleados, luchando frontalmente sobre la corrupción y así el cuidado del medio ambiente; no obstante las organizaciones del presente estudio, de alguna manera vienen ejecutando estas buenas prácticas y están obteniendo mayor información sobre la tendencias de RSC, pues en nuestros días una organización responsable es más sostenido y fuerte, este comportamiento le permite abrir nuevos mercados nacionales e internacionales, además de reflejar un imagen confiable, generador de empleo digno, produciendo servicios y/o bienes sin dañar a la humanidad ni al medio ambiente, así como brindar productos y/o servicios de calidad que permita satisfacer las necesidades de sus consumidores y clientes, promoviendo además la seguridad y salud a sus colaboradores, el cual permite aumentar el compromiso del personal generando confianza hacia la organización.

Bajo este contexto, la metodología propuesta, permitirá a las organizaciones adscritas a la BVL optimizar la gestión de RSC de manera apropiado y sostenido a lo largo del tiempo, permitiendo además una mejora en su productividad y mejora en su gobierno corporativo e imagen institucional. Razón por la cual, el estudio propone un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM,

el cual permite optimizar los procesos inherentes a la responsabilidad social corporativo que adoptan las organizaciones adscritas a la BVL, de hecho, de ello depende en gran envergadura el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, la competitividad, el buen gobierno, apertura al mercado internacional y nacional, la sostenibilidad, además el modelo permite a las organizaciones visualizar de manera transparente y coherente sus compromisos ante la sociedad y tiene como finalidad de contribuir en la solución de los percances que atraviesa nuestro país. En este sentido, es pertinente recoger lo dicho por Francisco (2015) que es “necesitamos fortalecer la conciencia de que somos una sola familia humana. No hay fronteras ni barreras políticas o sociales que nos permitan aislarnos, y por eso mismo tampoco hay espacio para la globalización de la indiferencia” (p. 42-43).

1.4.2. Importancia

La investigación es muy importante, debido que el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite a las organizaciones adscritas a la BVL optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo, no obstante el resultado de la misma permitirá mantener a las organizaciones antes indicadas la sostenibilidad en el tiempo, permitiendo además mejora en su productividad y mejora en su imagen institucional a nivel nacional e internacional, y los resultados del estudio beneficiaran directamente a la sociedad, medio ambiente, colaboradores, proveedores y clientes de la organización.

Motivo por el cual si estos no son gestionados a través de un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, no podrán ser

competitivos y eficientes en el mercado globalizado del presente milenio, debido que la tendencia y los diversos grupos de interés exigen la mayor precisión y eficiencia en su comportamiento organizacional, en consecuencia, se puede dejar constancia del carácter innovador del presente trabajo de investigación, cumpliendo de este modo con uno de los principales requisitos de toda investigación científica.

1.5. Alcances y Limitaciones de la Investigación

1.5.1. Alcances

De acuerdo con los objetivos planteados, la presente tesis tiene como alcance de formulación y diseño de un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque PBM en la optimización de la gestión de RSC de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima.

Las fuentes de información para el desarrollo son los repositorios correspondientes a diversas investigaciones relativos a la RSC, entre ellos: Tesis, libros, revistas, entre otros relacionados también a la gestión de procesos, mejora continua y estrategias competitivas. Bajo este sustento, la presente tesis de investigación es desarrollado tomado como punto de partida las mejores prácticas alineado a los principios del pacto mundial, ISO 26000, Global reporting initiative-GRI; y bajo el soporte de la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM.

1.5.2. Limitaciones

Las limitaciones que podríamos identificar para la presente investigación, está relacionado directamente al:

- Desconocimiento de las organizaciones sobre la Responsabilidad Social Corporativo, MTPE (2015) en el I foro nacional de responsabilidad social empresarial realizado el 15 de octubre del 2015, de un total de 381 asistente sobre la pregunta *¿Por qué una organización no incluye la RSE en la gestión de la organización?*, pues el 67% mencionaron desconocer los beneficios de la RSE, un 40% de los asistentes indicaron que en sus organizaciones falta un área o responsable sobre el tema de investigación, el 36% indicaron categóricamente que en nuestro país es tedioso el cumplimiento de la legislación vigente en el aspecto laboral, ambiental y social, finalmente el 16% manifestaron que la gestión de la RSE es costoso. Por consiguiente, es preciso indicar que una de las limitaciones está relacionada directamente con el poco interés de la alta gerencia sobre el tema de investigación, las cuales evidencian claramente que para desarrollar y diseñar el modelo propuesto se ha requerido mayor dedicación y capacitación a los responsables del área de responsabilidad social empresarial en las organizaciones motivo del estudio, debido que el tema investigada es nuevo en nuestro país.
- Otra limitación que se identificó para desarrollar y diseñar el modelo propuesto ha sido relacionada a la carencia de especialistas en estos tópicos para implementar y operativizar proyectos de responsabilidad social corporativo, debido que en el mercado nacional existen pocas y son costosos, el cual limitó

al autor de la presente investigación implementar el modelo propuesto. Sin embargo, podemos resaltar que los gerentes que realizan labor de RSE han participado de manera activa en el proceso de recolección de datos para la presente investigación.

- En cuanto a las limitaciones bibliográficas nacionales fue superado con la bibliografía internacional. Sin embargo, podemos precisar que las bibliografías más resaltantes sobre el tema de investigación no se encuentran dentro de los rangos del año que toda la investigación exige. Razón por la cual y por la importancia de estos tópicos al autor ha visto por conveniente considerar toda la información necesaria para poder sustentar de manera apropiado la presente investigación.
- El desconocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas por parte de los responsables de la gestión de RSC también ha sido uno de los factores que ha limitado al autor para continuar con el proceso de implementación del modelo propuesto. Sin embargo, estas limitaciones han sido superado debido que el proyecto tiene un alcance de diseño y presentación de la operacionalización de esta.
- En materia financiero, así como los costos técnicos para desarrollar la presente investigación fue superado con el financiamiento de los recursos propios del investigador.

Es en este sentido, de acuerdo con los objetivos establecidas, la presente tesis tiene como tarea principal la formulación de un modelo integrado de buenas

prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL, en concreto, la metodología propuesta permite desarrollar un estándar nuevo en la gestión de responsabilidad social corporativo, el cual tiene como finalidad de mejorar la gestión empresarial a través de aplicación e implementación de buenas prácticas empresariales, y así como mejorar su competitividad a nivel nacional e internacional, pero siempre velando por el bien de su entorno social y bienestar de todo sus partes interesados.

1.6. Objetivos

En este capítulo presentaremos el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos de la presente investigación.

1.6.1. Objetivo General

Optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL.

- Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL.

- Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL.

- Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL.

II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- Antecedentes Internacionales

Barcellos (2010) plantea como objetivo principal “desarrollar un profundo estudio de investigación a través de una base bibliográfica fundamentada en artículos, libros y otros documentos relacionado a la lógica borrosa y a la sostenibilidad en las empresas” (p.20). en ese sentido, el tema de responsabilidad social corporativo referidos a sus componentes: Sociales, Ambientales y Económicos son factores fundamentales para las organizaciones en el presente milenio; por lo tanto, estos deben ser gestionados de manera apropiado a través de un modelo integrado de buenas prácticas empresariales que permita su desarrollo económico sostenible y sostenidos con el transcurso del tiempo.

Por su lado Gaete (2012) establece como objetivo principal “comprender la relación de las Universidades con la sociedad mediante la interpretación de los discursos elaborados por los actores sociales desde la perspectiva del concepto de responsabilidad social” (p. 320). El estudio se centró en determinar el comportamiento relativos a la gestión de buenas prácticas de RSC, enfocado hacia el bienestar de todos sus partes interesados, desde una figura de gestión interiorizada en su ejercicio institucional, lo que se ha reflejado en la propuesta y preparación tradicional de relatos (memoria) o reportes relacionados a la

sustentabilidad y sostenibilidad anual, que permita rendir cuentas a la sociedad sobre sus acciones empresariales.

En esta línea de investigación, Ruiz (2013) propone “diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial, que sirve como un instrumento de implementación en Pymes constructoras del departamento de Arauca” (p.10). La investigación fue desarrollada en la empresa Ingeniería Prospectiva S.A.S, para lo cual el autor considera importante, “establecer y describir los procesos y la forma como se pretende implementar el plan de Responsabilidad Social en la empresa modelo, y, además, determina los mecanismos para implementar el plan de Responsabilidad Social, una vez este sea formulado y puesto en marcha” (p.11).

Por otro lado, Cea (2010) en su tesis propone un “modelo normalizado de informe de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad para las entidades bancarias que facilite la comparación del diseño social corporativo entre las empresas del sector, una cuestión que hoy es difícil de establecer por la heterogeneidad que se observa en los informes que suelen publicar” (p.10). Pues el modelo según el autor parte de una “idea de empresa moderna y pluralista, integrada por los distintos grupos de interés y orientada hacia el desarrollo sostenible” (p. 556). Además, el autor de la presente tesis recomienda “incorporara en sus planteamientos estratégicos y en su gestión no sólo los objetivos financieros de los propietarios, sino también objetivos sociales y éticos que afectan a los grupos de interés de manera positivo o negativo” (p.556).

Por su parte, Hoyos (2011) en su tesis plantea como objetivo principal “determinar el impacto de las actividades de responsabilidad social empresarial en los compradores habituales de cadenas de supermercados de la ciudad de Bogotá desde una perspectiva de construcción de marca” (p.88). Desde luego Hoyos (2011) en su investigación propone:

Demostrar la manera como las actividades de Responsabilidad Social Empresarial afectan a los compradores habituales en las cadenas de supermercados de la ciudad de Bogotá desde una perspectiva de Brand Equity, estableciendo el grado en que la calidad percibida, la fidelidad y las asociaciones de marca hacia las diferentes cadenas se modifican a partir de la impresiones de acciones de Responsabilidad Social Empresarial; además pretende demostrar la asociación entre las acciones de RSE y la percepción de manera discriminada por género, edad, nivel socioeconómico y escolaridad con el objetivo de encontrar tendencias y diferencias asociadas a dichas variables. (p.88)

Continuando esta línea de investigación, Vergara y Vicaría (2009) manifiestan que la:

Responsabilidad social empresarial no puede ser tan limitado o tan aparente, pues la RSE trasciende el mero contexto de apoyo social; se debe considerar como una práctica empresarial ética, transparente, comunicable y con amplio valor en la transformación de los problemas sociales desde las propias organizaciones, como acciones corresponsables y complementarias al papel del estado, y en conjunción simultánea con la consolidación de la sociedad civil. (p.10)

Por otro lado, Mochales (2014) en su investigación manifiesta que la integración de los:

Indicadores de RSC en la cadena de valor de una empresa permite optimizar su productividad, adquirir ventajas competitivas y mejorar su posición en mercados cada vez son más exigentes, ser una empresa socialmente responsable implica una revisión de cada una de las partes integrantes de su cadena de valor con el enfoque de RSC, de forma que se puedan constituir fuentes que generen ventajas competitivas y agreguen valor al negocio. (p.38)

Siguiendo esta línea de investigación para Martínez (2014) la responsabilidad social corporativo:

Ha evolucionado de forma notables en los últimos años, debido principalmente al cambio experimentado en la realidad empresarial y social. Las empresas han pasado de tener como único objetivo el incremento de sus beneficios y satisfacer las expectativas propias de sus accionistas, que, a mantener un comportamiento transparente y responsable con todos sus grupos de interés, no solo con los accionistas, sino que también, con los empleados, clientes, proveedores, sociedad. Además, la desconfianza en la gestión de las empresas por parte de los consumidores después de salir a la luz varios escándalos, ha repercutido en que la sociedad demanda cada vez más información de cuáles son las prácticas empresariales y como afectan a su entorno, sociedad y medioambiente. (p. 103)

En este contexto, la importancia de aprovechar al máximo el ejercicio de la gestión corporativa organizacional, permite gestionar de manera eficaz los

indicadores en el marco del desarrollo económico, social y ambiental de la comunidad donde estas organizaciones operan, enfocando en mejorar las condiciones de todo los partes interesados tanto internos y externos, además las políticas de buenas prácticas de responsabilidad social corporativo sean tanto de beneficio directo para el mejoramiento de la capacidad económica y de utilidades de la organización que satisfagan las expectativas de sus accionistas, entre otros.

En este marco, manifestamos que las organizaciones pueden desarrollar sus actividades u operaciones coherentes con las exigencias relacionados a los componentes éticos, económicos, sociales y ambientales, en que puedan asegurar la efectiva ejecución de sus actividades productivas y/o servicios, implicando a la vez una eficaz gestión en la generación y distribución de los recursos económicos para asegurarse el desarrollo sustentable a lo largo del tiempo, que permita garantizar una reorientación decisiva en la ejecución de los procesos empresariales concordantes con los criterios de exigencia ética y de plena acreditación y cumplimiento de los verdaderos responsabilidades sobre la gestión del medio ambiental, social y de beneficios económicos para la comunidad (Zapata, 2012). En consecuencia, la RSC, es beneficioso para el desarrollo sostenidos de las actividades relativos a la economía, el cual manifiesta promover el desarrollo permanente de las organizaciones a nivel internacional y nacional. El hecho promueve mayor involucramiento y compromiso de las organizaciones, gobierno, sociedad y de todos los grupos interesados y tiene como propósito de evitar beneficios económicos de un reducido sector empresarial o sociedad (Zapata, 2012).

Asimismo, siguiendo esta línea de investigación Strandberg (2010) señala en su artículo que el:

52% de las principales compañías de la lista Fortune 500 publicaron informes de RSE; la mayoría de esas empresas pertenecen a los sectores con impacto ambiental significativo, tales como las industrias extractivas, químicas o manufactureras. Asimismo, el número de bancos y compañías de seguros que publican esos informes se está incrementando. (...), la elaboración de informes de RSE es una práctica cada vez más extendida entre las empresas españolas (una de cada cinco empresas españolas publica estos informes, el 60% de ellas entre las empresas grandes). España es el tercer país europeo por el número de informes de RSE publicados. (p. 13)

Al respecto manifestamos, que la tendencia de sostenibilidad organizacional en la integración y gestión sistémico en los componentes: Ambientales, Sociales, Económicos y Éticos. Sin embargo, en la actualidad las organizaciones que promueven la adopción de la RSC, de acuerdo a Strandberg, sólo prefieren publicar la remembranza anual que contiene la información éticos, financieros, así como la información relativos a lo social y ambientales (Strandberg, 2010), en este marco señalamos, que los informes de reportes de sostenibilidad deberán ser integrados al menos de cuatro resultados específicos, por consiguiente, los cuatro componentes deben de tener la misma importancia de gestión para ser incluido en un único documento de sostenibilidad.

- **Antecedentes Nacionales**

Asimismo, Rodríguez (2010) diseña una “propuesta para optimizar la aplicación de la política de responsabilidad social corporativa de Sociedad Minera Cerro Verde en sus comunidades vecinas, cuyo objetivo es implementar una política de responsabilidad social corporativa que promueve el desarrollo sostenible en las comunidades aledañas a las operaciones” (p.15). Desde luego mediante establecimiento de políticas de responsabilidad social definida de manera holístico con la participación de todo sus partes interesados, es una estrategia fundamental para impulsar el progreso de las comunidades y porque no de un país en desarrollo como lo nuestro, el cual permite una convivencia en armonía ente la sociedad en la que se insertan las organizaciones para ejecutar sus operaciones empresariales y así generar desarrollo económico sostenido a favor de la comunidad y de todo sus grupos de interés.

En esta línea de investigación presentamos, además, lo indicado en el artículo WEF (2017) que el:

Ranking del Informe Global de Competitividad 2017 - 2018, nuestro país se ubicado en el puesto 72, que representa un retroceso de 5 posiciones respecto al informe del año 2016, y 11 posiciones respecto al puesto 61 que ocupó el año 2013, los pilares fundamentales en dicho retroceso está relacionado en: Instituciones, Entorno macroeconómico, Educación superior y capacitación, Eficiencia de mercado de bienes, Eficiencia del mercado laboral, Desarrollo del mercado financiero y Sofisticación empresarial. (p.236)

Con la finalidad de sustentar y esquematizar lo indicado en el artículo antes mencionado en la Figura N° 1, se presenta el informe global de competitividad 2017-2018, donde podemos observar de manera detallada el comportamiento de nuestro país en temas de competitividad y empresarial.

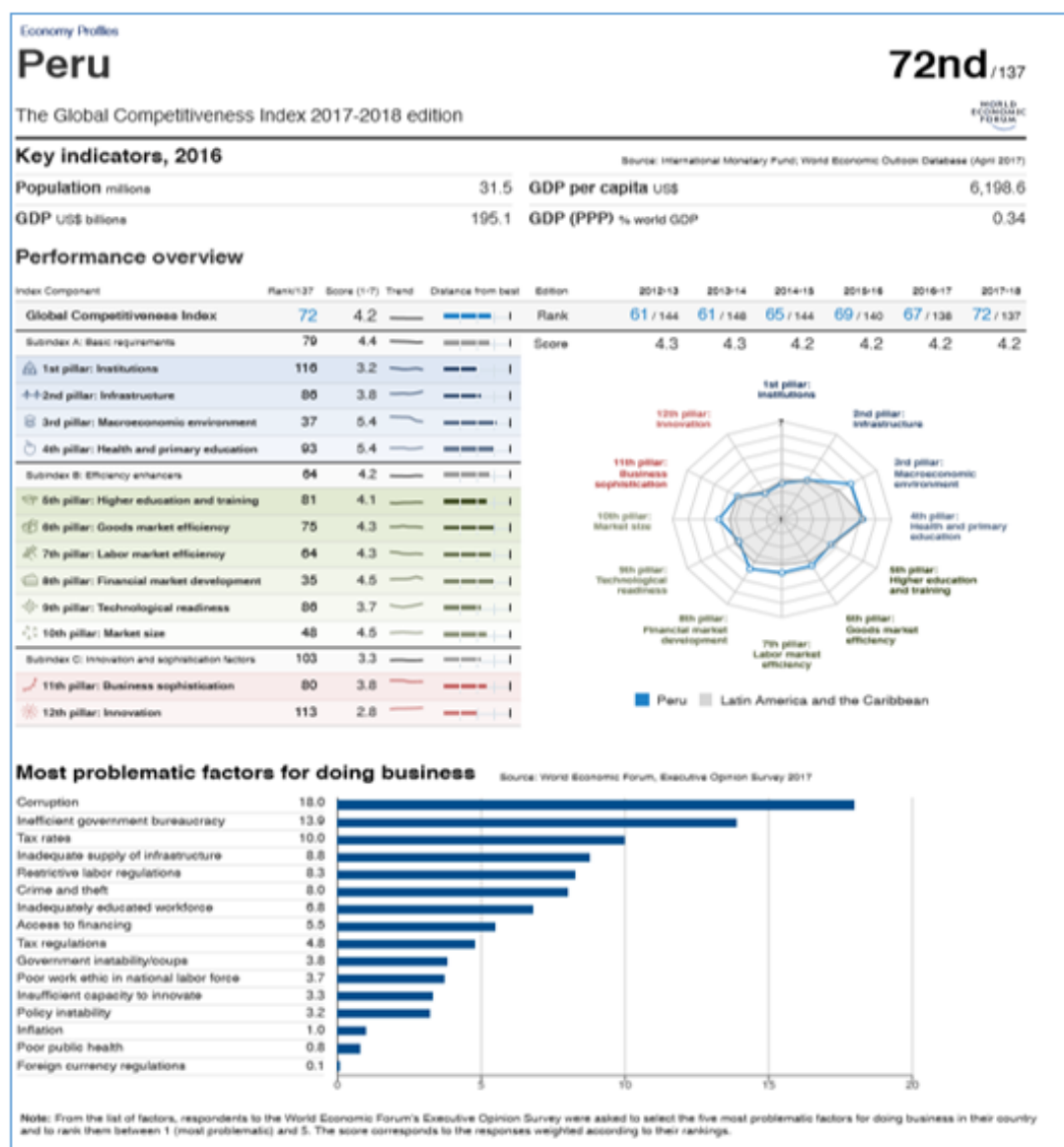


Figura 1. Reporte de Competitividad: 2017-2018- Foro Económico Mundial-WEF.

Fuente: World Economic Forum 2017-2018 (p. 236)

Como bien se aprecia en la figura N° 1 de la presente investigación, el factor que influye de manera categórica en el retroceso del Perú en el ranking global de competitividad 2017-2018, está basada en los factores de: Ética e Innovación

empresarial. En este marco, mediante el estudio se pretende dar una solución a través de un modelo integrado de las buenas prácticas empresariales, a fin de optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones motivo del estudio.

2.2. TEORÍAS GENERALES

2.2.1. Concepto de Responsabilidad Social corporativo

El concepto de responsabilidad social empresarial es un término muy amplio. En este sentido podemos definir como una filosofía de dirección estratégico para las organizaciones que no sólo incluye las dimensiones que conducen a obtener recursos financieros, ni tan sólo el cumplimiento de las normativas que rige el Estado, sino también incorporar como objetivos estratégicos los factores sobre: éticos, sociales y ambientales; que son de interés para diversos grupos del entorno empresarial relacionados directo e indirectamente con la actividad de cada organización en concreto a los intereses directos de la población, no solo de su entorno social sino en forma globalizado; todo ello favorecen de manera eficiente en el desarrollo sustentable y sostenido de las propias organizaciones y de la colectividad nacional e internacional. En este sentido, en nuestra opinión la RSC es un paradigma nuevo de gestión empresarial de integración y participación voluntaria y compromiso de las organizaciones en preservar y mejorar temas concernientes en los ámbitos laborales, económicos, ambientales, éticos y de una buena gestión sobre los derechos humanos que nacen a través de dialogo transparente con todos los partes interesados del entorno organizacional.

Bajo a este marco de investigación la responsabilidad social empresarial según Zapata (2012):

Es un concepto que ha tenido un proceso evolutivo en el tiempo, no sólo para poder entender su significado; sino también para poder evidenciar cuáles son las implicancias de su contenido; en este contexto, la responsabilidad social empresarial está sujeta a adversas acepciones, entre las que destacan; responsabilidad social corporativa, responsabilidad social de las organizaciones o simplemente responsabilidad social de la empresa. (p.1)

Asimismo, en esta línea de investigación para Solis (2015) la responsabilidad social empresarial:

Es uno de los aspectos más destacados en la agenda global, tanto a nivel de la empresa como de otras instituciones públicas o privadas. El apoderamiento de la tecnología, la globalización y una creciente sensibilización ciudadana crean la necesidad de adoptar un modelo de empresa que opera y preserva ecosistemas sociales y ambientales Vivimos en un planeta en que persisten importantes desequilibrios que requiere una respuesta armónica y coordinada por parte de todos los agentes socioeconómicos. (p.9)

Bajo a estas teorías, mencionamos pues la participación voluntaria y activa de la sociedad es sumamente imperante para exigir a las organizaciones una conducta socialmente responsable, por consiguiente, la filosofía de responsabilidad social corporativo es una nueva estrategia fundamental que satisface de manera holístico los requerimientos de sus distintos partes interesados, generalmente en los factores

relacionados en el desarrollo sostenible de la misma organización y de su entorno. No por ello se debe dejar de lado el defensa relacionado al derechos y retribuciones humanos, además del cuidado del medio ambiente. En este sentido, las organizaciones en la actualidad vienen constituyendo estrategias claves para promover y aplicar de manera activa de este nuevo paradigma organizacional.

2.2.2. Organización Responsable

a. ¿Cuáles son las Responsabilidades de la Organización?

Según Vives y Peinado-Vara (2011) “muchos ejecutivos responderían que son: Ser rentables, producir bienes y servicios que la sociedad demanda, crear empleos, cumplir con las leyes, pagar impuestos, y no hacer daño” (p. 57). Además, agregamos tales como: Cumplir con los estándares internacionales y con las normas técnicas peruana, que permita ser una organización ética, erradicar corrupción interna y externa, y velar por el cuidado de la naturaleza y/o medio ambiente, entre otros factores relacionado con la responsabilidad social corporativo.

En esta línea de investigación, Vives y Peinado-Vara (2011), proponen ciertos cuestionarios concernientes a la RSC, entre ellos: “¿es esto la responsabilidad ante la sociedad o es sencillamente hacer negocio a cualquier costo?, es cierto que todo esto son responsabilidades de la organización, pero ¿es esto será suficiente para su operatividad?, ¿Los cumplen todas las organizaciones formales e informales?” (p. 57). En ese sentido, es necesario reflexionar sobre las respuestas que pudieran dar los ejecutivos de las organizaciones involucrados con el desarrollo económico del país sobre todo de las comunidades de su entorno

organizacional.

De hecho, la primera responsabilidad y objetivo principal de las organizaciones radica en ser rentables y reducir sus costos, pues sin el crecimiento económico no hay inversión sostenida, por lo tanto, no existe empleo digno, no existe además el desarrollo económico en relación con bienes y servicios. Por consiguiente, no existe consumo, mucho menos no se puede mencionar sobre otras responsabilidades de la empresa. Sin embargo, es necesario saber a qué lo llamamos ser una empresa rentable en largo y corto plazo, pues es preciso manifestar que lamentablemente las organizaciones tienen una mirada de corto plazo, el cual confabula con los demás objetivos de sí mismo, el cual no permite visualizar las necesidades y prioridades de su entorno de manera holístico y sistémico (Vives y Peinado-Vara, 2011).

En esta línea, mencionamos que en la actualidad existen pocas organizaciones que cumplen sus responsabilidades y en aras de transparencia reportan sus acciones realizadas en sus operaciones, donde consideran como responsabilidad las compras de insumos en el país o en la comunidad, el cual es parte de esta cultura de responsabilidad; en este marco, podemos mencionar que la responsabilidad organizacional es una actitud, una filosofía de gestión con rostro humano. Por consiguiente, es una forma de desarrollar negocio sano, poniendo como énfasis en los impactos generados en el marco de sus actividades y acciones, en el entorno de la sociedad, además de la proyección del medio ambiente en el largo y corto plazo, realizando seguimiento y monitoreo de sus acciones negativas y reforzando acciones positivas de la organización, con la finalidad de mantener la sostenibilidad en el mercado globalizado a nivel internacional y nacional. En consecuencia, según

Vives y Peinado-Vara (2011) “son muchas las empresas que gastan más dinero en relaciones públicas, cabildeo, corrupción y en la gestión de su reputación; es decir, más en parecerlo que en serlo. Posiblemente porque crean que a corto plazo es más rentable. No solo hay que parecerlo sino serlo” (p. 58).

b. ¿Qué alcance tiene la Responsabilidad de la Organización?

Para responder esta interrogante según Vives y Peinado-Vara (2011) “es necesario conocer: ¿Es responsabilidad de la empresa resolver los problemas de la sociedad como la pobreza, la violencia o el desempleo? No, ¿Es responsabilidad de la empresa resolver las carencias de los gobiernos? No, ¿Puede la empresa permanecer indiferente ante estos problemas? No” (p. 58).

En este sentido y en concordancia con Vives y Peinado-Vara, pues podemos mencionar que no sólo se debe considerar simplemente al entorno que afectan de manera directa las organizaciones producto de sus operaciones, sino también al medio que son afectados de manera indirecta. Pues estos últimos también tienen la potencialidad para perturbar la correcta operatividad de las organizaciones, y muchas veces estas son ignoradas por diversos factores entre ellos: La limitada capacidad para atender todo los efectos que los rodea; sin embargo, en los países en desarrollo como lo nuestro, estos problemas no pueden ser ignorados, debido que a la organización conviene operar en una sociedad armonizada y tolerante, que permita obtener el desarrollo sostenible a través del tiempo; en este sentido, resulta importante conocer las siguientes interrogantes: ¿Qué alcance tiene la responsabilidad de la organización?. Bajo este sustento, se incluye la ética como

factor importante, sin embargo, resulta importante incluir el cumplimiento de las leyes y regulaciones del estado. Pero también es preciso indicar, que en muchos países en proceso de crecimiento y desarrollo como lo nuestro las normas, así como las entidades de monitoreo y de control no son eficientes ni los hacen cumplir, por diversas razones entre ellos la corrupción, burocracia del Estado mismo para proporcionar los servicios apropiados que necesitan las comunidades a nivel nacional (Vives y Peinado-Vara, 2011).

En este marco es preciso manifestar, que existen organizaciones que pecan y/o corrompen forzando lo establecido en las normas y leyes regulatorias, no obstante, las organizaciones justas pagan este hecho; pues en nuestro país siempre habrá alguien ya sea internacional o nacional que se alude ser más asusto que las instituciones que norman, pues aprovechan las falencias regulatorias de las instituciones y/o personas; por otro lado, la carrera fiscalizadora trae desventajas para la organización, de modo que, podría reducir significativamente la capacidad innovadora y competitividad del mismo; pero es necesario que exista normativas regulatorias alineadas a los comportamientos básicos respecto al trabajo infantil, explotación, entre otros, además es importante considerar la no emisión y/o contaminación, trabajo digno, etc. Pues las cuales son factores básicos que deben ser normados a través del Estado, con la finalidad de reducir estas malas prácticas que promueven muchas organizaciones nacionales o internacionales pues en los países en desarrollo y nuestro país no es ajeno a esta situación. Asimismo, es necesario señalar que existen en nuestro país muchas organizaciones que aprovechan de estas brechas variables y lo ubican donde les parezca mejor más no en donde deberían estar, muchas veces realizan indemnizaciones por faltas

cometidos motivo de su responsabilidad o por sus ineptitudes, es preciso manifestar además existen organizaciones con poca responsabilidad o simplemente no quieren ser una organización responsable, y a cambio de sus malas prácticas realizan regalos filantrópicas o acciones sociales a fin de subsanar sus faltas cometidas. La clásica de estas organizaciones es realzar donaciones a las comunidades, colegios, iglesias, organizan deportes; sin embargo, las condiciones laborales de sus colaboradores son inexplicables es decir dejan mucho que desear, además siguen contaminando al medio ambiente. Por otro lado, existen algunas organizaciones que tienen políticas de protección de reservas naturales, pero en la realidad estas empresas incrementan y generan sin culpa alguna los efectos invernaderos a través de emisiones de gases. Por otro lado, con la finalidad de remendar sus malas prácticas ambientales y entre otras, promueven programas de becas de estudio para sus colaboradores, pero en la práctica se puede visualizar los despidos arbitrarios, y otros discriminan a personas mayores de 40 años; bajo esta percepción señalamos, que la responsabilidad no es cuestión de pecar y cometer acciones injustas, y luego ir de peregrinación para tratar de compensar con acciones filantrópicas que no tienen características de responsabilidad social empresarial, y estas filantropías no son sostenidos ni sustentables a través del tiempo, pues son de corto plazo (Vives y Peinado-Vara, 2011).

2.2.3. Papel de la Organización en la Sociedad

Para Friedman (1970) “el negocio de los negocios es hacer negocios” (p. 133). La referencia ha sido utilizada por los adversos de la responsabilidad social, para mantener su defensa sobre la razón de ser de las organizaciones es que han

sido creados para generar riqueza; en este sentido, la responsabilidad de la alta gerencia es promover mejoras para su negocio de acuerdo con sus ambiciones, pues generalmente el objetivo de estos es incrementar su rentabilidad como dé lugar. Por consiguiente, es imperioso promover y su cumplimiento de las normativas básicas del Estado, además de la licencia de la comunidad donde operan estas organizaciones, tanto las plasmadas en los marcos legales como aquellos establecidas en las prácticas empresariales (Vives y Peinado-Vara, 2011). Pues los autores además continúan mencionando sobre la intensificación del mercado globalizado en los últimas décadas que ha incrementado el poder de las empresas, así como las exigencias sociales, ha generado enfoque muy extremas y exigentes, que promueven neutralizar los argumentos que plantea Friedman; en la que señala que una empresa es una organización legalmente constituida para promover y buscar su interés propio sin excepciones, el cual tiene un prejuicio sobre los beneficios, egoísmo, poca interés y compromiso con los demás y una habilidad para infringir las reglas y normas establecidos por el Estado, estas y otras acciones pueden ser considerados extremas y abusivas, las cuales pueden tener implicancias distintas; sin embargo existen muchos las que defienden estas argumentos, y esta lucha hace perder una valiosa oportunidad de generar alianzas en temas relacionados a la responsabilidad de las organizaciones tanto nacionales así como internacionales (Vives y Peinado-Vara, 2011).

En este marco pues el principal compromiso de las organizaciones, según Porter y Kramer (2006) es:

Generar empleo, invertir capital, adquirir bienes y hacer negocios diariamente, las corporaciones tienen una profunda y positiva influencia sobre la sociedad.

Lo más importante que una corporación puede hacer por la sociedad y por cualquier comunidad, es contribuir a una economía próspera. Los gobiernos y las ONG a menudo olvidan esta verdad básica. Por ejemplo, cuando los países en desarrollo distorsionan las reglas y los incentivos incorrectos para los negocios, castigan a las empresas productivas. Estos países están condenados a la pobreza, los bajos salarios y la venta de sus recursos naturales. Las corporaciones tienen el know-how y los recursos para cambiar este estado de cosas, no sólo en el mundo en desarrollo sino también en las comunidades económicamente desaventajadas de los países desarrollados. Esto no es excusa para las empresas que buscan. (p. 15)

2.2.4. Valor de la Organización en la Sociedad

La filosofía sobre el valor de la organización se centra como estrategia de incremento de recursos económicos, basada en tiempo reducida es decir en “corto plazo”, ignorando el impacto de la variabilidad en los componentes, sociales, éticos, económicos y ambientales, las cuales perturban el valor de la organización en el largo y mediano plazo. Bajo a este enfoque, en algunas situaciones este valor podrá determinarse a través de una evaluación cuantitativa tradicionalmente aplicada, como si estos fueran proyectos de inversión de lucro institucionalizada, pues en la medida que todo los bienes son medibles, en mayor envergadura la evaluación y los análisis de estos hechos serán combinadas entre cualitativas y cuantitativas, esta evaluación será alineada en la percepción de diversos partes interesados del entorno organizacional (Vives y Peinado-Vara, 2011). Estas percepciones podrían ser plasmadas a través de estándares internacionales que son ampliamente usadas por

las organizaciones para presentar sus reportes de sostenibilidad.

Por consiguiente, así como se promueven la mayoría de las decisiones, raramente tienden a cuantificar los valores necesarios para tomar algunas decisiones importantes; sin embargo, en las prácticas de responsabilidad social, se requiere considerar de forma completo los impactos que son medibles o no, juntamente con los riesgos asociados a sus acciones empresariales, además de aplicar un criterio de evaluación pertinente, aun cuando esta evaluación no se lleve a cabo de modo riguroso puede constituir un método útil y de mucha importancia para medir todas las variables necesarios y así se pueda tomar decisiones importantes sobre los impactos relacionados a las prácticas responsables de la organización (Vives y Peinado-Vara, 2011). Asimismo, para Porter y Kramer (2006) (...) “percibir la responsabilidad social como la construcción de valor compartido, y no como un control de daños o una campaña de relaciones públicas, requerirá un pensamiento de negocios radicalmente distinto. Sin embargo, estamos convencidos de que la RSC se volverá cada vez más importante para el éxito competitivo” (p. 15).

2.2.5. Principales Perspectivas de Responsabilidad Social Empresarial

Los principales enfoques de la responsabilidad social empresarial, pues de acuerdo con los siguientes autores podemos resumir como una gestión filosófica empresarial con enfoque sistémica.

De acuerdo con Porter y Kramer (2006), que para promover la responsabilidad social corporativo:

Debemos fundarla en una comprensión amplia de la interrelación entre la sociedad y una corporación, al tiempo que la anclamos en las estrategias y actividades de empresas específicas. Decirle a todo el mundo que los negocios y la sociedad se necesitan mutuamente podría parecer un cliché, pero es también la verdad básica que rescatará a las empresas del caos que han creado sus actuales ideas de responsabilidad corporativa. Las corporaciones exitosas necesitan de una sociedad sana. La educación, los servicios de salud y la igualdad de oportunidades son esenciales para una fuerza laboral productiva. La seguridad en los productos y en las condiciones de trabajo no sólo atrae clientes sino también reduce los costos internos de accidentes. La utilización eficiente de tierra, agua, energía y otros recursos naturales hace más productivas a las empresas. El buen gobierno, el imperio de la ley y los derechos de propiedad son esenciales para la eficiencia y la innovación. Los fuertes estándares de regulación protegen del abuso tanto a los consumidores como a las empresas competitivas. En última instancia, una sociedad sana crea una demanda creciente para la empresa, al satisfacerse más necesidades humanas y crecer las aspiraciones. Cualquier negocio que persiga sus fines a expensas de la sociedad en la que opera descubrirá que su éxito es ilusorio y, en definitiva, temporal. (p. 7)

En este marco, la responsabilidad social de las organizaciones ha ido madurando en diversos puntos de vista con particularidades propias de los expertos en estos tópicos, pues la principal idea concernientes a la responsabilidad social de las organizaciones es brindar conocimiento que ha nacido de a poco inclusive en contra de lo que pensaban como el axioma de la conducta clásica de las

organizaciones, por lo que ha tenido que surgir en contra de lo que se considera la ortodoxa en el comportamiento organizacional, tanto en las instituciones privadas y públicas a nivel internacional y nacional (Cea, 2010).

Siguiendo esta percepción, pues el conocimiento sobre la responsabilidad social ha ido desarrollando a lo largo del tiempo. Es decir ha venido creciendo junto los cambios circunstanciales de la tecnología y del mercado en los ámbitos económicos, sociales, ambientales y políticos, incluso ante una estructura organizacional y la competitividad global ha cambiado en pocos años, es en este marco, estos componentes exponen que es complicado de ubicar y/o encontrar una percepción único y excelente sobre la responsabilidad social organizacional; pues el enfoque de la RSC debe ser constante que involucra desde las responsabilidades habituales, llegando a las responsabilidades para el cumplimiento de los marcos legales dictaminadas por el gobierno, y por las expectativas sociales las cuales van más lejos de la legalidad del Estado (Cea, 2010).

En esta línea de investigación, las perspectivas de responsabilidad social empresarial, según Mochales (2014) son:

Las actividades empresariales, entendidas en un sentido general, crean relaciones externas positivas y negativas tanto con la sociedad como con el medio ambiente. La historia de la relación entre las compañías y la sociedad ha tratado de explicar consistentemente cómo las empresas generan un mayor número de relaciones externas positivas al tiempo que se esfuerzan por minimizar los impactos negativos. Las expectativas sociales sobre el hecho de que las empresas deberían interesarse de forma proactiva por la sociedad, en sentido amplio y por el entorno, en sentido específico, se han

incrementado en las últimas décadas. Las corporaciones han respondido a esta demanda desarrollando un conjunto de actividades que se han conocido, genéricamente, con el nombre de Responsabilidad Social Corporativa. (p.11)

Continuando con este marco de investigación, Mochales (2014) además sustenta que:

Cuando hablamos de la responsabilidad social de las organizaciones estamos pensando en las dificultades que estas plantean a la sociedad en su más profundo sentido de participación activa y permanente, así como los principios éticos que deben plantear en sus relaciones entre la organización, la sociedad y todos sus grupos de interés. Por lo tanto, la responsabilidad social representa a determinadas acciones que realizan las organizaciones en su entorno, disponiendo recursos necesarios para efectuar medidas, sobre determinadas dificultades que ocurren en la sociedad, y decidan desarrollar voluntariamente a fin de contribuir en la mejora sobre los problemas relacionados a la contaminación, pobreza y discriminación racial que existe en todo el ámbito empresarial. En este contexto, considera la responsabilidad social corporativo en la cadena de valor fortalece no sólo al negocio, sino también las capacidades de sus proveedores y clientes para que sean socialmente responsables. Porque la cadena empieza y termina con ellos, desde la consecución de materias primas para proveedores hasta el producto terminado que se entrega al cliente final. (p. 38-39)

2.2.6. Limitaciones del Entorno de Responsabilidad Social Empresarial

Con el objetivo de alinear además de delimitar el ámbito de la responsabilidad social corporativo se requiere apoyarse en la motivación que está detrás de las acciones organizacionales, las cuales se pueden enmarcar en dos tipologías de estimulación, de manera expresada en el reflejo motivacional tradicional de la organización, es decir, las empresas que solo buscan su rentabilidad bajo la concepción económica clásica; y, a los que se expresan en el reflejo de una organización responsable frente a sus diversos partes interesadas, es decir aquellas empresas que buscan a través de sus acciones mantener satisfecho de modo sustentada y congruente con el interés de sus distintos partes interesadas, en la cual se incluye además a la colectividad de su entorno empresarial (Cea, 2010).

Sin embargo, para Cea (2010) la problemática del pensamiento de responsabilidad social:

Radica precisamente en que no siempre todas las actuaciones empresariales se presentan como acciones simples y fáciles de solucionar, sino hay acciones complejas y engorrosas, en las que se pueden encontrar diversos tipos de problemas. Estas son las que hacen muy difícil delimitar el espacio natural de la responsabilidad social empresarial en términos teóricos y sobre todo prácticos. (p. 13)

Por consiguiente, estos factores hacen difícil a la organización brindar una solución apropiada, que permita satisfacer los requerimientos de todos sus partes interesados. Por lo tanto, el grado de perceptivo lo que está más allá del mero acatamiento de las normativas señaladas por el estado, sería el verdadero punto en la que se hallaría las acciones de responsabilidad social, es decir la responsabilidad

social es un compromiso voluntario que debería estar ligado directamente en el cambio de comportamiento ético, pues en este marco, la responsabilidad social organizacional, se basa primordialmente en los criterios motivacionales, pues va mucho más que el aspecto externo y de unos acciones filantrópicas (Cea, 2010).

2.2.7. Incorporación de la Responsabilidad Social en la Estrategia Empresarial

Esta doctrina viene alineados a dos términos próximos entre sí; sobre la responsabilidad social empresarial, pero que encierran diferencias matices abismalmente significativas: por ejemplo, la responsabilidad social corporativa, y la respuesta social corporativo.

Pues la diferencia de estos términos radica en que la responsabilidad social corporativo constituye connotaciones y obligaciones, por consiguiente, esto conlleva desarrollar acciones de responsabilidad social según la ley establecida, además debe ser de carácter imperioso, e incluso hasta un punto determinado es prudente hacer según las costumbres de las organizaciones. En cambio, la respuesta social corporativo se enfoca en el ámbito a los que la organización ha planificado realizar acciones de relevantes y direccionales, es decir las acciones surgen de su pasión ante los asuntos concernientes a los social y ambiental en el entorno de las actividades operativas de organizaciones (Cordero, 2010). Por otro lado, las estrategias empresariales permiten enfocar sobre una respuesta rápida de las organizaciones, todo ello por las exigencias y presiones externas a la empresa. Punto que las organizaciones de la actualidad han priorizado generar más relaciones públicas, sobre todo el marketing en la que se muestran sus acciones sobre la

gestión a través de buenas prácticas relacionados a ambientales y sociales. En este marco se viene discutiendo con mayor frecuencia sobre lo que concierne realmente a una responsabilidad social y de qué manera se debe entender en el contexto mundial, en efecto el debate se enfoca exclusivamente sobre el rol de las organizaciones, es decir obtener utilidades y rentabilidad para los accionistas, desde luego este hecho no es reciente como tienden creer muchas organizaciones, en realidad tal ocurrencia se encuentra en discusión por los expertos por más de un siglo (Porter & Kramer, 2006).

En este marco, la conceptualización de responsabilidad social corporativo más explotada y difundida en Latina América va desde la acción voluntaria de los asuntos sociales y ambientales en las organizaciones se encuentran en lo mencionado por la comunidad económica europea (Unión Europea, 2001), dicho documento manifiesta sobre el comportamiento y compromiso de las organizaciones para desarrollar un ambiente relacionado al bien común, promoviendo acatamiento concernientes sobre valores éticos de los colaboradores, sociedad, así como al cuidado del medio ambiente. Pues, es en este sentido, la responsabilidad social empresarial es aceptada como un elemento estructural y holístico en una organización moderna del presente milenio, y propone como objetivo principal, de lograr mediante estrategias sociales como ventaja competitiva (Husted y Allen, 2001), pues obtener ventaja competitiva es difícil de imitar por parte de sus competidores; mejorando de esta manera su imagen organizacional, no obstante una mejora sustancial de sus objetivos financieros y además de mejorar la satisfacción de todo sus partes interesados y de la propia comunidad del entorno organizacional. Es en este sentido, la asociación de actividades concernientes de

responsabilidad social corporativo dentro de la estrategia empresarial se plantea como una necesidad dentro de su organigrama, de esta se puede lograr de modo eficiente y eficaz las metas planteadas dentro de los paradigmas modernos de la organización que gestiona a través de buenas prácticas empresariales. Por consiguiente, precisamos que la competitividad responsable y honesta es la capacidad que tienen las organizaciones para obtener resultados positivos en sus actividades, el cual tiene como finalidad de satisfacer las necesidades del mercado nacional e internacional, promoviendo estrategias de desarrollo, innovación e inclusión en nuevos mercados, direccionamiento de nuevas líneas de negocio; todo ello basados en comportamiento y compromiso ético, social, económico y ambiental (Husted y Allen, 2001).

Es en este marco, Miranda y Antonio y Rubio (2012) mencionan que “esta diferencia confiere a la empresa un cierto poder del mercado, lo que se conoce como competencia monopólica, los clientes que valoran el atributo resaltado tendrán preferencia por el producto cuando se comercialice en unas condiciones económicas similares a los competidores” (p. 13). Por consiguiente, un bien y/o servicio producida mediante la gestión de responsabilidad social corporativo marcará la diferencia antes sus competidores entrando de esta manera con mayor eficiencia al mercado nacional e internacional.

Por consiguiente, los directivos tienen como mandato de aceptar la responsabilidad social como una cultura, antes de ejercer su autoridad a modo de capataz, es decir la aprobación y la adopción de ser una empresa responsable radica y guía de manera sostenido con el liderazgo activo de la alta gerencia de la empresa,

en otras palabras, a la respuesta social de manera clara y permanente liderado por la alta gerencia; asimismo, la aceptación de responsabilidad social no se desarrolla de manera fácil, sino que se requiere horas hombre, esfuerzo de envergadura mundial, y tiene como finalidad de mostrarse que la responsabilidad social empresarial no radica solamente en obtención económico, sino lo ético, social y ambiental (Hopkins, 2004).

La evidencia, nos da lineamientos más específicos y clara al asunto de como las organizaciones responsables a tienden de manera consensuada a los distintos actividades relacionados a la responsabilidad social empresarial, siguiendo desde la sensibilidad común de todo sus directivos y sus partes interesadas, Es en este marco, contemplamos dos paradigmas sobre la responsabilidad social empresarial en su evolución: La tradicional, que conlleva a la asignación pura de recursos circunstanciales hacia las acciones de responsabilidad social sin planificar ni con enfoque estratégico; por otro lado, el enfoque moderna, corresponde a la actividades planificadas y estratégicos para lograr los objetivos establecidas sobre la responsabilidad social, es decir aplica la responsabilidad social como una acción holístico y sistémico, las cuales permiten asegurar la obtención y aseguramiento de los resultados económicos de manera sostenido a largo plazo (Frederick, 1978).

2.2.8. Responsabilidad Social Empresarial Como Ventaja Competitiva

Flores (2010) “la ventaja competitiva es el valor que una empresa logra crear en sus clientes y que es superior al de sus competidores por ofrecer precios más bajos o por darles a estos más beneficios que justifiquen precios más altos” (p. 22). Debido

que las empresas que tienen una cultura de competitividad generan habilidades diferenciadoras, entre ellos la innovación, eficiencia, calidad y a capacidad de satisfacción a todos sus partes interesados.

En este marco, la ventaja competitiva se obtiene empleando estrategias competitivas liderado por la alta gerencia de la organización; por lo tanto, es un enfoque favorable dentro del mercado establecido que permite posicionarse de manera rentable y sustentable haciendo frente a las incertidumbres que penetran a las competencias en el mercado nacional e internacional (Flores, 2010). Bajo la percepción de Flores, las organizaciones para ser eficiente en sus operaciones pueden hacer uso de herramientas de sostenibilidad que permita gestionar de manera apropiada la responsabilidad social, que esto tenga como finalidad de insertarse en los diversos procesos que involucran sus operaciones y desarrollo organizacional, para ello consideramos necesario enfocar las siguientes estrategias empresariales:

- **Gestión estratégica.** Se basa a la aceptación y liderazgo organizacional, enfocado en pensamiento estratégico, en las que se establece de manera clara el contexto empresarial, además del análisis de su entorno social, que permita proponer medidas y actividades con el objetivo de mantener satisfechos a los requerimientos y demandas identificadas de todas las partes interesadas.
- **Gestión del gobierno corporativo.** Es una estrategia enmarca a través de la incorporación de responsabilidad social, ampliando éstas al ámbito social, económico y ambiental.
- **Información corporativa.** Es una estrategia de transparencia, mediante esta estrategia la organización permite facilitar material informativo relacionados al comportamiento social, económico y ambiental, el cual debe ser verificable

y accesible por todos sus grupos de interés, en particular aquellas personas autorizadas.

- **Inversión social.** Es una estrategia que aborda sobre las políticas de comunicación con la sociedad, pues su ejecución apropiado está orientado en la satisfacción de los requerimientos primarias de la colectividad, apoyando congruentemente en el desarrollo y crecimiento social, económico y ambiental.
- **Indicadores sociales.** Es una estrategia de medición que permite visualizar el comportamiento de la organización, las cuales se pueden cuantificar y expresarse en valor económicos, el cual permite rendir cuenta sobre sus acciones correspondiente a los componentes sociales, económicos y ambientales; esta estrategia permite generar reporte de sostenibilidad a través de los siguientes estándares internacionales, tales como: La norma ISO 26000, principios del pacto mundial y el GRI.
- **Marketing social.** Es una estrategia de toma de decisiones que se realiza a través marketing y posventa, que permite saber: El interés organizacional, la satisfacción de sus consumidores y el bienestar sostenido de las organizaciones y de todos sus grupos de interés, además de permitir el posicionamiento de su imagen institucional en el mercado internacional y nacional.

En esta línea de investigación, pues, la competitividad es un factor clave para crecimiento sostenido de una nación, pues en un mercado globalizada y en una era de cambios rápidos de tecnología y de la información; desde luego, la competitividad es ideal para continuar vigente en el mercado y alcanzar el éxito en

las organizaciones del presente siglo (Porter, 1987). En esta línea definimos a la competitividad como la capacidad que tiene las organizaciones para operar y crecer de manera competitivo, tanto en sector productivo o de servicios, para lo cual consideramos dos aspectos importantes de la competitividad entre ellos: Factores internas y externas. Por lo tanto, la competitividad interna es relativo a la competencia de la organización relacionado a su eficiencia en el tiempo y el uso de sus recursos de capital humano, infraestructura, tecnología, financieros, y reputación; y la competitividad externa se refiere al cumplimiento de las Políticas del Estado, legislación vigente, condiciones para el acceso a un mercado nuevo internacional y nacional, además la gestión coherente de la competitividad empresarial incluyendo a su cadena de valor a sus proveedores, y con una política clara sobre la gestión de responsabilidad social corporativo.

Asimismo, en esta línea de investigación, pues la competitividad empresarial según OCDE (2011):

Tiene por objeto contribuir al bienestar global y al crecimiento económico general mediante la promoción de condiciones de mercado en las que la naturaleza, la calidad y el precio de los bienes y servicios sean determinados por las fuerzas competitivas del mercado. Además de redundar en el beneficio de los consumidores y de la economía de un país en su totalidad, un entorno competitivo recompensa a las empresas que responden a la demanda de los consumidores de forma eficiente. Las empresas pueden contribuir a este proceso brindando información y asesoramiento cuando los gobiernos piensan adoptar leyes y políticas que podrían reducir la eficiencia o disminuir de otro modo la competitividad de los mercados. (p. 63)

En ese sentido, hasta mediados de la década pasada la competitividad de una empresa se medía a través de los indicadores de gestión de sus dos pilares fundamentales, entre ellos la productividad y la calidad del producto o servicios.

Por consiguiente, la productividad es entendida como la eficiencia generada por las acciones operativas de las empresas, que se miden en volúmenes producidas, por los recursos usados y se enfoca específicamente en las relaciones proveedor – cliente interno, el cual permite visualizar el cumplimiento de los requisitos solicitados, por otro lado, la relación proveedor – cliente externo. En este sentido, la ventaja competitiva es un valor que una empresa logra crear en sus clientes y que es superior al de sus competidores al ofrecerles precios más bajos y justos (Flores, 2010); dada que las estrategias bien establecidos y gestionados permiten generar una serie de habilidades distintivas, las cuales están relacionados directamente con la eficiencia, calidad, innovación y la capacidad de satisfacción de los clientes externos e internos, dando lugar a la formación de la ventaja competitiva organizacional en el marco del marco internacional y nacional.

En este enfoque, de acuerdo con Flores, pues hoy en día las percepciones de los consumidores están ligado netamente al cumplimiento de los requisitos del producto, por otro lado, para las organizaciones que brinda servicios son medidos fundamentalmente por el cumplimiento de la calidad percibida por los clientes; pues en la actualidad ya no es suficiente enfocarse en estas dos aspectos, sino pues para poder competir en el mundo globalizado de manera estratégico; es necesario que las organizaciones apunten por la innovación tecnológica, creatividad y de gestión a través de buenas prácticas empresariales, en la que se incluye de manera prioritaria

y como factor estratégico la responsabilidad social empresarial.

En esta línea de investigación, pues las organizaciones del presente milenio abordan la responsabilidad social como una estrategia competitiva para marcar diferencia ante sus competidores internas y externas, razón por la cual, la competitividad se debe trabajar desde una perspectiva sistémica y holístico con la finalidad de reforzar la competitividad interna y de esta manera obtener el rendimiento máximo de sus capitales con las que cuenta la organización, entre ellos: Personal, Infraestructura, entre otros, asimismo, bajo política de gestión responsable, es relevante que las organizaciones promuevan la gestión de la competitividad externa a través de estándares internacionales y nacionales, considerando además toda las demandas despegadas en el marco que operan estas organizaciones, el cual permitirá marcar diferencia, posicionamiento y reconocimiento como una empresa socialmente responsable. En este contexto, se requiere promover objetivos claros y alcanzables, todo ello permite a la organización obtener la competitividad interna y externo, enfocándose particularmente al elemento diferenciador en el mercado globalizado, en este sentido, para conseguir se debe enfatizar en el modo de hacer bien las cosas con el enfoque de querer ser catalogado como una empresa innovador y con rostro humano, trabajando desde la perspectiva de fidelización de los consumidores y clientes, el cual permitirá diferenciar por sobre las demás organizaciones del mercado nacional e internacional.

Bajo este enfoque, las organizaciones del presente milenio se encuentran inmersas a la competitividad en este mercado globalizado, según Beltrán et al.

(2012):

Que toda organización que pretende tener éxito (o, al menos, subsistir) tiene la necesidad de alcanzar “buenos resultados”, empresariales. Para alcanzar estos “buenos resultados”, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las configurar sus sistemas de gestión. (p. 9)

2.3. BASES TEÓRICAS

2.3.1. Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque

BPM

Flores (2010) la integración de los recursos de la empresa permite “elaborar productos de menor costo y de mayor calidad, las empresas deben integrar las personas, bienes y servicios y los sistemas en la cadena de valor” (p. 10). En este marco, el Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales consiste en un estándar diseñado a través de estándares internacionales que son apropiados para las organizaciones a nivel mundial para generar sus reportes de sostenibilidad las cuales son: La norma ISO 26000, principios del pacto mundial y global reporting initiative-GRI, todo ello soportado por la gestión de procesos de negocio-BPM, el cual se ha desarrollado de manera sistémica e interrelacionado que permite la ejecución apropiado de todas las acciones y actividades relacionados a los factores: éticos, económicos, sociales y ambientales, para tal efecto se requiere un compromiso concreto de la alta gerencia, con un orden prioritario y orientado en

mejorar la calidad, competitividad y eficiencia de los principales métodos productivos o de servicios esenciales de la organización, con la finalidad de mantener satisfecho cumpliendo con las exigencias y requerimientos de todo sus partes interesadas.

En este sentido, las Buenas Prácticas Empresariales se enmarcan en un conjunto integrado de principios empresariales debidamente gestionadas en toda las actividades o acciones de responsabilidad relacionados en los factores: Éticos, sociales, ambientales y económicos, por ende las buenas prácticas empresariales permiten generar reportes de sostenibilidad, de esta manera transparentar sus acciones o actividades frente a todo sus grupos de interés; el cual permite tomar decisiones empresariales y generar un bien común a través de generación de proyectos a favor de las comunidades más vulnerables con una política laboral conciliadora y positiva con todo sus partes interesados y de sus relaciones vinculantes a la organización, de manera que se puede concretizar y enfatizar en sí, con el debido desarrollo con el máximo compromiso de responsabilidad social corporativo requerida para la ejecución de las actividades programadas; y de combinarse con el ejercicio de actuaciones de política social, en que las empresas suscriban convenios de colaboración con instituciones no gubernamentales que puedan cooperar en sí para el pleno desarrollo y logro de sus alcances necesarios que permiten generar beneficios esperados a favor de las comunidades cercanas o aproximadas a la organización, rompiendo las brechas que aíslan entre todo los representantes implicados en el desarrollo económico de los más vulnerables del entorno empresarial (Rodríguez, 2011).

2.3.2 Gestión de Buenas Prácticas Empresariales

Las buenas prácticas empresariales permiten a la organización gestionar, evaluar de manera más acertada su sistema de administración de responsabilidad social mediante estándares y metodologías internacionales usadas y aprobadas por empresas a nivel internacional, las cuales permiten tomar acciones de mejora. Permitiendo obtener utilidades económicas, reduciendo además el derroche exagerado de materia prima, energía, agua y útiles de la oficina, entre otros; asimismo la ejecución de las buenas prácticas permiten reducir la contaminación ambiental, el cual permite mejorar la imagen empresarial hacia sus clientes y a todo sus grupos de interés internas y externas, el cual permite además mejorar a la organización en su productividad en el largo plazo con rostro humano, beneficiando de esta manera a las comunidades más vulnerables del entorno empresarial.

2.3.2.1. Concepto de Buenas Prácticas Empresariales

Las buenas prácticas empresariales, de acuerdo con los autores mencionamos como una gestión del bien común con la participación de todos los partes interesados, para ello las organizaciones consecuentes con sus acciones, no solo deben visualizar la rentabilidad económica, más bien, deben gestionar de manera holística considerando como factor importante la sociedad.

Por consiguiente, para los autores Eimer y Miller (2002), las buenas prácticas empresariales:

Comprenden una serie de medidas prácticas, de fácil aplicación, que un empresario puede realizar para aumentar la productividad, bajar los costos,

reducir el impacto ambiental de la producción, mejorar el proceso productivo, así como elevar la seguridad en el trabajo. Por lo tanto, se trata de un instrumento para la gestión de costos, la gestión ambiental y para iniciar cambios organizativos. Solamente prestando adecuada atención a estos tres elementos se logra una triple ganancia (económica, ambiental y organizativa) y se establecen en la empresa las bases modestas para un continuo y exitoso proceso de mejoramiento continuo. (p. 6)

Además, sobre las buenas prácticas, Eimer y Miller (2002) anotan en su investigación tres ventajas importantes entre ellos:

La reducción de costos, reducción del tiempo impacto ambiental, y la mejora organizativa, que conforman un triángulo que produce un efecto sinérgico que redundan en una triple ganancia y en un proceso de mejoramiento continuo en su empresa p en la empresa donde se brinda asesoría; los autores mencionan además que la gestión mediante buenas prácticas permiten optimizar el consumo de materia prima, auxiliares, agua y energía; evitar el desperdicio de costosas materias primas y, por lo tanto, reducir los costos de operación, Reducir la cantidad y el grado de contaminación de los residuos sólidos, aguas residuales y emisiones atmosféricas; Optimizar la reutilización y el reciclaje de materias primas y material de embalaje; Mejorar las condiciones de trabajo y de la seguridad en el trabajo; y, Mejorar la organización del proceso productivo. (p. 6 - 7)

Por otro lado, para Indecopi (2016) las principales características de una

buena práctica consisten en:

El Impacto de las experiencias deben tener capacidad de haber modificado determinada situación solucionando problemas, mejorando procesos o incidiendo, de alguna manera, en la satisfacción del cliente. Además, los resultados alcanzados deben ser demostrados mediante indicadores concretos, como segunda característica principal Indecopi considera la innovación se evalúa que las experiencias exitosas se refieran acciones originales o creativas que vayan más allá de lo que las normas establecen sobre la materia. Es decir, el cumplimiento de una norma legal no sería considerado innovador, pero sí alguna idea que, por ejemplo, plantee criterios más amplios de protección a los consumidores, servicios complementarios o mejoras en las etapas de pre o postventa, entre otros; finalmente para Indecopi la réplica es un factor fundamental, debido que las experiencias exitosas deben poder convertirse en ejemplos que otras empresas puedan replicar y en los estándares que los ciudadanos esperan. (p. 10 -11)

Asimismo, en esta línea de investigación, la responsabilidad social empresarial, según, Corrales (2011) está inmersa a

Los diversos públicos que interactúan con ella deben proceder a clasificarlo en funciones de las expectativas, problemas, riesgos, ámbitos geográficos y el impacto que pueden tener en la actividad de la empresa y viceversa. Es lo que se conoce como mapa de los stakeholders y ayuda a identificar las prioridades en el ámbito de la RSE para cada empresa. A partir de aquí se desarrolla un proceso de relación con los grupos de interés que comprende una serie de fases: Definición de la estrategia, análisis y planificación de las actuaciones,

mejora de las capacidades para relacionarse, establecimiento de las relaciones, ejecución de acciones, seguimiento de las mismas e información sobre sus resultados. (p. 26)

Bajo los argumentos de los autores, mencionamos que la RSC son las que realizan las organizaciones de manera voluntario, sin esperar algún normativo del Estado, es decir ejecutan más allá de las obligaciones legales, a fin de brindar información pertinente que permita evitar polémicas con sus partes interesadas enfocados principalmente a los componentes ético, social, ambiental y económico, y de esta manera puedan ejecutar sus acciones de manera eficiente, justa y con rostro humano a favor de la comunidad donde operan estas organizaciones a nivel nacional.

2.3.2.2. Necesidades para Introducir las Buenas Prácticas Empresariales

Entre las necesidades prioritarias que deben considerar las organizaciones para introducir las buenas prácticas empresariales en su modelo de negocio, que según Eimer y Miller (2002), las empresas deben tomar en cuenta lo siguiente:

En primer lugar, se considera un sentido común y buena disposición para realizar acciones muchas de las medidas sugeridas en la guía son bastantes sencillas y se basan en el sentido común. No requieren ninguna capacidad técnica específica, aunque si de personas motivadas y dispuestas a realizar cambios; en segundo lugar, se requiere las medidas sencillas para la aplicación de las buenas prácticas no se precisan mayores inversiones en “tecnología limpia” que, sobre todo, para las micro, pequeña y medianas

empresas podrían resultar demasiado caras. Por el contrario, el objetivo es un mejoramiento continuo del proceso de producción en aspectos técnicos y organizativos, a través de una utilización más efectiva de los recursos y la optimización del proceso productivo; en tercer lugar se requiere la percepción de los problemas es importante que la empresa dirija la atención de su personal a los problemas y las áreas con potencial de mejoras para que cada uno conozca sus posibilidades de acción real: en cuarto lugar, se requiere la recolección y difusión de información, pues la elaboración de buenas prácticas pueden reforzarse mediante la recolección interna de información y una buena comunicación natural dentro de la empresa de esa manera, importantes y efectivas buenas prácticas de gestión empresarial podrán ser elaboradas, aplicadas e incorporadas en las operaciones cotidianas de la empresa; finalmente se requiere una cultura de la organización pues las buenas prácticas también están relacionadas con cambios de comportamiento y la creación de una “cultura productiva”. Involucrar y motivar al personal de todos los niveles jerárquicos de la empresa ayuda enormemente a adoptar las buenas prácticas de gestión. (p. 7)

2.3.2.3. Principios del Pacto Mundial-Naciones Unidas

Siguiendo esta línea de investigación en este capítulo abocaremos sobre los principios del pacto mundial de las naciones unidas, pues esta organización promueve el desarrollo de una comunidad corporativo global, con cooperación de todas las organizaciones involucradas con la agencia de naciones unidas, entidades laborales, gobierno, ONGs y con la participación permanente de la sociedad civil.

Para ello, esta organización hace partícipe a todas las organizaciones y tiene como finalidad que todas estas entidades adopten los diez (10) principios en materia: Estándares laborales, derechos humanos, lucha frontal contra la corrupción, cuidado al medio ambiente. El detalle de esta se presenta en la **Tabla N° 1**, del presente documento.

Tabla 1.
Principios del Pacto Mundial

CATEGORÍA	PRINCIPIOS
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentalmente, reconocidos universalmente. ▪ Las empresas deben asegurar de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos
Estándares laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva ▪ Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio ▪ Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. ▪ Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente ▪ Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental ▪ Las empresas deben fomentar el desarrollo y la defunción de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Fuente: Adaptación del pacto mundial- Naciones Unidas

Estas alcances e iniciativas presentadas, que según Cueto (2014) “Promueven para que las organizaciones puedan cumplir con los procesos de

rendición de cuentas y auditoría social, asociadas al concepto de responsabilidad social” (p. 41); en este sentido, estas iniciativas prestan atención a las organizaciones, especialmente a las organizaciones privadas quienes por motivo de estrategia empresarial requieren de la implementación de las buenas prácticas basadas en estándares internacionales, además se incluyen organizaciones no gubernamentales a fin de desarrollar un modelo de mercado más justo, equitativo, con rostro humano, y con cabida para todos sin distinción alguna.

Por lo tanto, los principios denominados en el pacto mundial, son propuestas de carácter legal y/o normativa, el cual promueve 10 principios segmentados en 4 áreas importantes, entre ellos: Normas laborales, Derechos humanos, Medio ambiente y corrupción; en este contexto estos principios han sido adoptados de manera rápida por los estados y organizaciones, el cual aborda desde el enfoque empresarial productiva, financieras, organizaciones políticas, instituciones académicas, ONGs e instituciones públicas, sobre el particular al exponerse como una entidad responsable no es exclusivo, sino es integrador en forma holístico; por lo tanto, todos los organizaciones involucrados deberán aplicar y transformarse en una práctica habitual en su gestión diaria.

2.3.2.4. Iniciativa de Reporte Global - (GRI: Global reporting initiative)

Este estándar es una herramienta que permite generar reportes (memoria) de sustentabilidad, el cual es ampliamente utilizado en el mundo empresarial; pues el informe generado a través del GRI aporta información sobre los impactos producidos en el ámbito económico, ambiental y social; ya sea positivos o negativos, causados a través de sus actividades cotidianas; debido que esta

herramienta incorpora indicadores de medida y reporte de sostenibilidad en el marco social, económico y ambiental de organizaciones responsables que promueven la utilización de buenas prácticas empresariales en su proceso de negocio. Pues en esta línea de investigación, es preciso indicar que durante los 90 han desarrollado diversos estándares de medición del comportamiento organizacional, especialmente estos estándares permiten generar reportes de sustentabilidad anuales, el cual facilita realizar mediciones e informar sus acciones a todos los partes interesados en la que incluye además a la sociedad (Arroyo y Suárez, 2006). Asimismo, los autores mencionan que el estándar más aplicado para generar el reporte de sostenibilidad es el GRI, precisando que esta estándar ha permitido transformar una guía que ayuda elaborar memorias de sostenibilidad relacionados exclusivamente a las acciones, servicios o productos que ofrecen las organizaciones en particular en los componentes ambientales, sociales y económicos. Por lo tanto, el modo de comunicar sobre el comportamiento empresarial, se realiza utilizando el GRI, el cual sucede por la presión de diversos partes interesados quienes exigen contar con estándares adecuadas, que permitan entregar contenidos básicos, a fin de contrastar los comportamientos organizacionales, pues en este sentido la iniciativa más relevante y aplicado a nivel mundial es el GRI, que está siendo un referente más relevante para la generación de reportes de sustentabilidad de las empresas (Moneva, 2005), es en este sentido, el GRI facilita determinar una base y/o línea de trabajo concerniente a la gestión de responsabilidad social, pues en los últimos décadas la exigencia de diversos partes interesados ha ido creciendo exponencialmente, obligando a las organizaciones transparentar todo sus actividades y acciones relacionados con el sometimiento o rendición de cuentas.

En este marco, uno de los estándares de reporte de sostenibilidad mundialmente reconocido por las organizaciones es el GRI (n.d), debido que es una: Guía para la elaboración de memoria de sostenibilidad en el cual presenta una serie de principios de elaboración de memoria contenidos básicos y un manual de aplicación de ánimo de facilitar la elaboración de memorias de sostenibilidad por parte de las organizaciones, independientemente de su tamaño, sector o ubicación, que constituye una referencia internacional para aquellos interesados en la información sobre el enfoque del gobierno y el desempeño y la repercusión de las organizaciones en el ámbito ambiental, social y económico. (p. 5)

Para esquematizar de manera general el contenido del estándar, presentamos en la **Tabla N° 2** del presente documento, en la cual se puede observar de forma segmentada por categoría que comprende los principios del GRI g4.

Tabla 2.

Categorías de Gestión de Responsabilidad Social Corporativo

CATEGORÍA	ASPECTOS
Económico	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico - Prácticas de adquisición - Consecuencia económico indirecto - Presencia en el mercado
Social	<ul style="list-style-type: none"> - Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno <ul style="list-style-type: none"> o SST o Dotación o Relaciones entre los colaboradores y la dirección o Igualdad de oportunidades o Igualdad de retribución ente las mujeres y varones o Mecanismos de reclamaciones sobre las prácticas laborales o Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores - Subcategoría: Derechos Humanos <ul style="list-style-type: none"> o Evaluación

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Medidas de seguridad ○ Derechos de la población indígena ○ Trabajo forzoso ○ Trabajo infantil ○ No discriminación ○ Libertad de asociación y negociación colectiva ○ Inversión
	<ul style="list-style-type: none"> - Subcategoría: Responsabilidad Sobre Productos <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento regulatorio ○ Comunicaciones de mercadotecnia ○ Privacidad de los clientes ○ Salud y seguridad de los clientes ○ Etiquetado de los productos y servicios - Subcategoría: Sociedad <ul style="list-style-type: none"> ○ Lucha contra la corrupción ○ Política pública ○ Comunidades locales ○ Prácticas de competencia desleal ○ Cumplimiento regulatorio ○ Mecanismos de reclamaciones por impacto social ○ Evaluación del impacto social de los proveedores
	<hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Energía - Materiales - Biodiversidad - Agua - Emisiones
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y servicios - Efluentes y residuos - Transporte - General - Cumplimiento regulatorio - Mecanismos de reclamaciones en materia ambiental - Evaluación ambiental de los proveedores <hr/>

Fuente: Adoptado del global reporting initiative-GRI:2013

2.3.2.5. Norma Técnica Peruana – NTP/IEC-ISO 26000:2010

En el 2004 se constituyó dentro del ISO, un equipo de trabajo con la finalidad de desarrollar un estándar internacional que sirva como guía para la gestión del sistema de responsabilidad social. Pues la finalidad de este equipo fue desarrollar un instrumento simple y claro para ser utilizado por cualquier persona interesado en el tema, el cual no es un documento de certificación sino un

documento de principios; en este marco el instrumento pretende generar valor, mas no sustituye los pactos existentes que marca la envergadura para la gestión de responsabilidad social (NTP/IEC- ISO 26000:2010).

Por consiguiente, el propósito del estándar es facilitar a las empresas para que puedan abordar los tópicos relacionados a la responsabilidad social, además se enfatiza respetar las diferencias etnias, ética, cultural, ambiental, social, y sobre todo las circunstancias del desarrollo y crecimiento económico; a su vez que permita proporcionar una guía de buenas prácticas alineadas para la ejecución apropiado de la gestión de responsabilidad social identificando y comprometiendo a todo sus partes interesados, reforzando además la confiabilidad de los reportes y quejas hechas sobre la gestión de responsabilidad social, dando con mayor énfasis en temas relacionados a los resultados del desempeño organizacional, además de incrementar la credibilidad y la confianza de sus consumidores y clientes, y entre otros grupos interesados, desde luego de ser sólido y no presentarse problemas en base a documentos aprobatorios, pactos internacionales y otros estándares como el ISO (NTP/IEC-ISO:2600:2010).

En concreto, la Norma ISO 26000 ayuda el entendimiento y la comunicación entre diversas entidades que tienen foco hacia la sostenibilidad, el cual se basa en 7 componentes principales, entre otros: Rendición de cuentas, transparencia, ético, derechos humanos, comportamiento, y legalidad (NTP/IEC-ISO 26000:2010). En este sentido, en la **Figura N ° 2** del presente documento, presentamos las materias de la Norma ISO 26000.

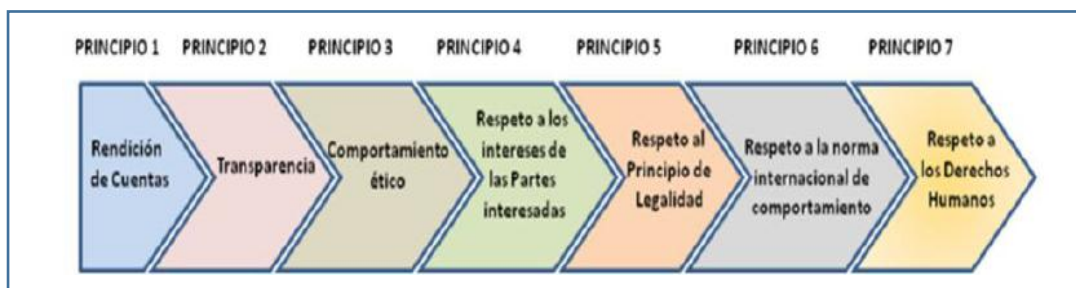


Figura 2. Principios de la Norma ISO 26000:2010.

Fuente: Norma ISO 26000:2010

Cabe precisar, que esta norma internacional proporciona un patrón relacionado a la gestión de responsabilidad social, el cual se ha encontrado elaborado con el propósito de que todas las organizaciones puedan aplicar en su gestión. Por lo tanto, la Organización Internacional para la Estandarización-ISO, ha desarrollado este emprendimiento con la finalidad de promover a que las organizaciones ejecuten sus actividades de manera responsable y congruente con sus principios y valores, obviamente que permita ir más allá de solo cumplimiento de normas legales establecidos por el Estado.

2.3.3. Gestión de Responsabilidad Social Corporativo

2.3.3.1. Conceptos de Responsabilidad Social Corporativo

La conceptualización de los tópicos de responsabilidad social data desde los 80, el cual fue promovido en el informe de la comisión de Brundtland con el propósito de satisfacer los requerimientos de la sociedad y generación presente, el hecho no tiene objetivo de prometer la cabida a las generaciones futuras (UNESCO, n.d).

En esta línea de investigación para Mochales (2014) una organización responsable:

Tiene la característica, independiente de la teoría en la que se enmarque la RSC, de responder a las expectativas de los grupos de interés. Sin embargo, serán las distintas concepciones de RSC las que dictaminaran los grupos de interés que la empresa identificara y con las cuales se comportará responsablemente. En este sentido, los mejores resultados no sólo se logran satisfaciendo la relación bilateral con estos grupos. (...), sin considerar el impacto medio ambiental y social de los procesos de producción y venta en otros agentes, tales como empleados, comunidad, proveedores y otros socios estratégicos. (p. 44)

Bajo estas afirmaciones, se debe connotar los tópicos del desarrollo sostenible pues no limita solamente al crecimiento económico de la empresa, más por el contrario esta filosofía permite involucrar los componentes social, ambiental y económico, el cual es un enfoque que promueve mejorar constantemente la calidad de vida de todos los partes, pues esta filosofía coloca al ser humano como el corazón principal del desarrollo sostenible. Por consiguiente, los tópicos de responsabilidad social corporativo, es entendida como principal compromiso para las organizaciones y tiene por finalidad de mantener satisfecho los requerimientos y demandas de todo sus grupos interesados, sobre todo de la sociedad más vulnerable, pues la responsabilidad social corporativo reorganiza el concepto de la organización, concediendo a esta un espacio holístico y sistémico, que enfoca más que la obtención de interés económica, en la cual se incluye notablemente la presencia del desarrollo sostenible relacionados en los factores: Económica, social y

ambiental; es en este marco, la sostenibilidad aparece como herramienta que permite ayudar la adecuación de un método de gestión de responsabilidad social, donde se incorpora la cadena de valor a todos los partes interesados, debido que estos son el foco de cuidado primario para las organización de manera eficiente y sostenido al transcurso del tiempo.

En este marco, la responsabilidad social corporativo, tiene una definición clara y establece la diferencia con otros definiciones concernientes al mismo, que muchas veces son utilizados de manera inapropiada, entre ellos: Reputación empresarial, acción social, ética corporativo, rostro humano, sostenibilidad, el bien común, entre otros, pues el tópico de responsabilidad social corporativo ha sido determinado en distintos factores, todos de manera diferente, pues todo los enfoques se han encontrado un sentido común que permite llegar a un cierto nivel de consenso sobre los conceptos de responsabilidad social corporativo. En este marco, el concepto más destacado pertenece al libro verde promovida por la Unión Europea, el cual conceptualiza la RSC como la inclusión y adopción voluntaria por parte de las organizaciones, en las inquietudes ambientales, sociales, económicos incluyendo además en sus acciones operativas e interacciones con sus partes interesados.

En este contexto, para Unión Europea (2001) ser una empresa responsable socialmente pues:

No significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. Pues la experiencia adquirida con la inversión en tecnologías y prácticas comerciales respetuosas del medio ambiente sugiere que ir más allá del cumplimiento de la legislación puede

aumentar la competitividad de las empresas. La aplicación de normas más estrictas que los requisitos de la legislación del ámbito social, por ejemplo, en materia de formación, condiciones laborales o relaciones entre la productividad, Abre una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. (p. 7)

Por consiguiente, las organizaciones que promueven la responsabilidad social corporativo proponen estrategias de buenas prácticas de comunicación y promueven además compromisos de inclusión de todas sus partes interesadas, mediante la interacción transparente, ético. Sin embargo, estas factoras son complicados de implementación, pero los resultados que vienen obteniendo son muy importantes.

Por consiguiente, Scade (2012) manifiesta que la responsabilidad social corporativa:

Puede definir como el compromiso que adquiere una empresa ante sus grupos de interés y la sociedad en general. Se trata de la integración voluntaria por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. Entre otras cosas implica contribuir al desarrollo sostenible, la seguridad, la salud y el bienestar social; respetar y aplicar tanto las normativas locales como las internacionales; tener en cuenta los intereses y las expectativas de los grupos de interés, y mantener un comportamiento ético e íntegro, así como la transparencia en su gestión. (p. 3)

En este marco, el tema sobre la responsabilidad social de la organización se

ubica principalmente en la cuestión sobre la función de la organización en la comunidad, por lo tanto, se ha considerado que la organización que promueve el desarrollo económico de creación de servicios y bienes, con el objetivo de mantener satisfecho, cumpliendo las necesidades y/o requerimientos de sus diversos partes interesados (Diez de Castro, 1982).

En este sentido, el Instituto Ethos (2015) enfatiza sobre la funcionalidad habitual de la organización como el:

El desarrollo económico a corto, mediano y largo plazo, que cumple expresamente una función social centrada en sus contribuciones a los objetivos de la organización, como metas expresivas del grado de cumplimiento de bienestar basadas en lo ético, económico, social y ambiental; en ese sentido existen, diversos los ejemplos de cómo las buenas prácticas empresariales se incorporan en los procesos de gestión empresarial. Entre ellos están las iniciativas de las grandes empresas, que estimulan sus cadenas de proveedores y clientes a considerar los principios de RSE en su gestión. La adopción de esas prácticas posibilita el control de las riesgos y oportunidades de negocio. Permite que la compañía, así como su cadena de valor prueba utilizar estrategias y herramientas para una gestión socialmente responsable. (p. 3)

Por otro lado, el tema de responsabilidad social corporativo, para Romo (2016) al pasar del año:

Ha cumplido su objetivo, siempre ha estado presente, tanto de manera individual como en las organizaciones. En los años setenta épocas del interés y poder económico en el mundo, surge confusión con la definición entre si es

filantropía o estrategia de mercado, y es en este periodo en donde se nota una decadencia de los valores humanos, por lo que también se inician épocas de antivalores. Son estas etapas en las que los accionistas empresariales y los gobiernos perdieron el interés y no se hacían responsables de los daños ocasionados en la sociedad, donde sólo importaba los intereses económicos, y lo que menos les interesaba eran los años que se originaban. (p. 19-20)

Asimismo, Stephen y Coulter (2010) conceptualiza la RSE como la “intención de un negocio, más allá de sus obligaciones legales y económicas para hacer las cosas correctas y actuar de modo que beneficie a la sociedad. (...), y añade un imperativo ético para hacer aquellas cosas que hacen mejor a una sociedad y no hace aquello que la perjudica” (p.93). Asimismo, para Martínez (2014) la “responsabilidad social corporativo es una forma de gestionar las empresas y su toma de decisión con un alto compromiso con la sociedad y el medio ambiente. Este concepto ha sido evolucionado hasta día de hoy, que se ha convertido en una herramienta muy beneficiosa tanto para las empresas como para todos los que se ven afectados por la actividad que realizan” (p.7). Continuando con esta línea de investigación, pues la RSC determina la responsabilidad y acciones de las organizaciones por el modo de exponer sus compromisos en el marco del desarrollo sostenible, pues el tópico de responsabilidad social en sus principios ha sido conocido como una acción filantrópica, y actualmente ha cambiado esta paradigma, pues la responsabilidad social es una acción que involucra visiones más amplias, el cual está relacionado al modo de ejecutar el negocio más responsable en la que se prevé los posibles impactos concernientes a los componentes ambientales, sociales y económicos como resultado de sus acciones operativas, a su vez tiene el foco de respeto a los factores como la salud, ético, seguridad ocupacional, prácticas

laborales, así también sobre la obediencia a los derechos laborales y al cuidado del medio ambiente (Masgo, 2017).

2.3.3.2. Teoría de Responsabilidad Social Corporativo

En los años 80, en base a la percepción e importancia de las organizaciones en el ámbito socioeconómico, adopta con mayor fuerza la filosofía de responsabilidad social corporativo, el cual inicia con la apreciación e importancia papel que toma la organización concerniente a los componentes sociales, ambientales y económicos, además del impacto relacionado a sus acciones operativas, en este sentido, desde el enfoque de la sociedad, la organización ha vuelto en la actualidad como un agente social, cuyo responsabilidad se debe determinar en términos más realistas de acuerdo con las expectativas y sentir general de la comunidad (Friedman, 1970). Es en este sentido, los cambios de perspectivas y expectativas de los diversos partes de interés genera presión sobre la empresa, que reclaman atención permanente sobre las ocurrencias externas e internas todos ellos asociados al costo social creado en el proceso de sus operaciones, sobre lo comprobado de la carencia de los beneficios socioeconómicos de las organizaciones.

Bajo esta perspectiva aparece la teoría concerniente a la presencia de responsabilidad social aceptada y corroborada como una responsabilidad total y holístico, basadas en: Económico, social, ambiental; por lo tanto, la organización en cumplimiento de sus actividades debe tomar cultura sobre los efectos reales. Reconociendo un modo positivo hacía de respeto sobre las expectativas y valores de la sociedad (Schwartz, 1981).

Por lo tanto, la hipótesis de la responsabilidad social se ubica principalmente sobre la discusión funcional de la organización en la sociedad, en el caso que su función principal es puramente económica o tiene un mayor alcance sobre sus acciones, se puede considerar que la organización cumple su actividad económica de producir servicios y bienes, el cual permite satisfacer las necesidades de la sociedad (Diez de Castro, 1982), es en este sentido, la función habitual de las organizaciones es el desarrollo económico, centrada en la contribución a los objetivos generales como las expectativas y del grado de cumplimiento de bienestar basadas en lo social, económico y ambiental de la comunidad.

En esta línea de investigación las organizaciones en la actualidad son considerados vehículos para el estado, debido que ellos intervienen de modo continua en el proceso de desarrollo social, a través de los lineamientos sociales y económicos. por lo tanto, el intervencionismo de estado sobre la economía de las organizaciones se puede entender como un cambio de cultura por parte del sistema político del país. Por otro lado, conlleva un fuerte interés política, debido que el gobierno está alineado hacia la defensa de la ventaja competitiva, salud, valor, seguridad y justicia (Bueno, Cruz y Durán, 1989). Al respecto manifestamos que en muchas veces la intervención del Estado se puede entender como intereses partidistas del gobierno actual, que podría reducir y perjudicar los valores y plena cumplimiento de la gestión de responsabilidad social organizacional en las comunidades donde estas operan.

Por los sustentos teóricos de diversos autores al respecto podemos precisar que, al establecer la responsabilidad social en el marco de los requerimientos y las

demandas de la comunidad, se puede evidenciar los diversos intereses sociales relativos a los siguientes componentes: Económico, social y ambiental, por ello creemos que la filosofía de responsabilidad social es holístico e integral, muy independiente del factor económico con rostro humano. Cabe precisar, la efectividad y dinamismo de la responsabilidad social con el tiempo va incorporando escaladamente nuevas temas y herramientas de gestión innovadoras, priorizando y tomando acciones de mejora para enfrentar las crecientes necesidades y problemas sociales que aquejan las comunidades por falta de atención continua por parte de las organizaciones.

2.3.3.3. Principios y Componentes de Responsabilidad Social Corporativo

Respecto a los principios y factores de responsabilidad social corporativo, podemos mencionar que son acciones responsables de la organización que enfoca más que las intenciones filantrópicas, es decir, es una filosofía de gestión empresarial con rostro humano.

Por consiguiente, para Porter y Kramer (2006) la integración de los requerimientos sociales y del negocio:

Involucra más que buenas intenciones y liderazgo fuerte. Requiere ajustes en la organización, en las relaciones jerárquicas y en los incentivos. Pocas empresas han incorporado a los niveles operativos en procesos que identifiquen y prioricen los problemas sociales con base en su importancia para las operaciones de negocios y para el contexto competitivo de la empresa. (p. 14)

Bajo este marco, el desarrollo de la norma técnica peruana NTP/IEC-ISO

26000:2010, tiene como objetivo establecer los principios y los factores esenciales y determinantes, que sirven de guía para tomar decisiones relacionados a la responsabilidad social corporativo. Por consiguiente, los principios señalados por la NTP/IES-ISO 26000 (2010) son:

La organización debe rendir cuentas por su impacto en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Este principio propone que una organización debiese aceptar un escrutinio adecuado y, además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio; por lo tanto, la rendición de cuentas implica la obligación para la dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas por el impacto global de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente también implica que el grado en que la organización debe responder ante aquellos afectados por su decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias. (p. 17)

La organización debe ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y en el medio ambiente; pues la organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Esta información debería estar disponible, accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por las organizaciones. (p. 18)

La organización debería tener comportamiento ético, pues el comportamiento

de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. (p. 19)

La organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas. Aunque los objetivos de la organización podrían limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización. (p.20)

Asimismo, la NTP/IEC-ISO 26000(2010) sobre el factor humano, menciona que “la organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad” (p.23).

En esta línea de investigación, sobre el tratamiento ambiental la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) argumentando:

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de la sociedad y estilos de vida sostenibles. Las

decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubique. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitos naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades. (p. 71)

Por su parte, Cajiga (n.d) sobre la dimensión económica de la responsabilidad social:

Se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sostenibilidad), por otro lado, la dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activa, entre en la deficiencia e implementación de los planes económicos de su gestión y su país. (p. 5)

Respecto a la dimensión social concerniente a la responsabilidad social corporativo, según Cajiga (n.d) es:

Compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todo ellos, respecto a la dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entono de mercado favorable para el desarrollo de su negocio.
(p. 5-6)

2.3.3.4. Elementos de Responsabilidad Social Corporativo

El principal objetivo de la responsabilidad de responsabilidad social corporativo es facilitar elementos y/o herramientas para la gestión y dirección solido en el desarrollo y promoción de un modelo organizacional sostenible con el transcurso del tiempo, satisfaciendo además los requerimientos de sus diversos partes interesados, cumpliendo así con las normativas vigentes, estándares nacionales internacionales; por lo tanto, las organizaciones para obtener sus objetivos deben iniciar aplicando principios básicos y congruentes en el marco de RSC, como: La transparencia, ética, cooperación, participación social, aceptación, visión holístico, y la mejora continua.

En este sentido, la aplicabilidad de responsabilidad social corporativo es holístico, es decir se puede aplicar en el contexto organizacional, pues Lizcano y Moneva (2003) manifiestan que:

La aplicación de la responsabilidad social a la dirección y gestión de la organización tiene implicaciones en todas las áreas fundamentales y en otras facetas relacionadas: Gobierno corporativo, Dirección estratégica, Gestión y control, Elaboración, Comunicación y Validación de la información, Inversión, Certificación de los procesos administrativos productivos y comunicación. Dichas implicaciones se traducen en lo que podríamos denominar elementos de la responsabilidad social corporativo. (p. 22)

Asimismo, Lizcano y Moneva (2003) continúan mencionando sobre la gobernanza organizacional, pues en la que indican que:

El gobierno corporativo como la forma en que las empresas se organizan, con dirigidos y controladas; para estos autores la responsabilidad social corporativa aplicada al gobierno corporativo implica la presencia e influencia de los principios de la responsabilidad social y medioambiental en los órganos que ejercen dicha dirección y control de las organizaciones. Además, el gobierno corporativo socialmente busca la satisfacción no sólo de los accionistas, sino de los grupos de interés, asegurando el diálogo y el establecimiento de relaciones con todas las partes. Su objetivo es asociar la creación de valor económico con el compromiso social de la actividad empresarial. (p. 22-23)

Bajo el enfoque de Lizcano y Moneva, la primicia de la transparencia es un factor primordial en la que se expone la conducta de las empresas; pues las empresas sin transparencia evitan de promover los tópicos ni los objetivos estratégicos sobre la responsabilidad social corporativo. Pues uno de los aspectos fundamentales para las organizaciones está implicadas a la administración y dirección congruente sobre la RSC; bajo a este marco, se ha visto implicaciones relacionadas a las áreas operativas del buen gobierno corporativo, gestión estratégica, comunicación efectiva con todos sus grupos de interés tanto interno, así como la externa.

En este contexto es preciso mencionar, que la implementación y bajo el enfoque de la gestión de responsabilidad social corporativo se vive avanzando paulatinamente en las organizaciones de nuestro país, a consecuencia de diferentes presiones que reciben de sus diversos partes interesados tanto externos e internos. Por consiguiente, la admiración de responsabilidad social, pues no debe permanecer en una gestión en el marco operativo, sino por el contrario debe ser integrado en la gestión estratégica de la organización como una ventaja competitiva y cambio cultural sobre la RSC.

Pues las organizaciones que gestionan mediante la cultura de RSC, tienen mayores oportunidades de obtener ventajas competitivas para posicionamiento en el mercado globalizado; en este sentido, el proceso estratégico inicia con la determinación y cumplimiento de la misión, valores, visión y objetivos estratégicos de la organización, desde un enfoque social colaborativo en la formulación, implementación, control estratégico social a favor de la sociedad y/o comunidad

más vulnerable de nuestro país.

En este marco, la gestión socialmente responsable permite plantear estrategias que no sólo contemplen el crecimiento económico de la organización, sino también se requiere contemplar temas relacionados a la gestión ambiental y social; para lo cual es necesario la inclusión del ISO 140001 para el tratamiento del sistema de gestión ambiental, sociales SA8000, y los principios de la Norma ISO 26000, así como también las OHSAS 18001, son normas generalmente aplicados y aceptados por organizaciones a nivel mundial. Las cuales pueden aportar una efectiva implementación de las estrategias sociales y así emitir sus reportes de sostenibilidad a fin de transparentar sus acciones frente a sus diversos partes interesados.

Sin embargo, los reportes de sostenibilidad concernientes a la RSC puede cambiar y/o variar trascendentalmente de una organización a otra, pues de estos cambios nacen las incertidumbres presentes sobre la comparación de la formación, en consecuencia, el uso de estándares reconocidos a nivel mundial tal como la guía para la formulación de informes de sostenibilidad: GRI, disminuye estas incertidumbres, además, de proponer un marco de referencia para la normalización y estandarización de la información relacionados a lo económico, social y ambiental. Además, existen otros mecanismos para medir las actividades relacionadas a la responsabilidad social corporativa, como las certificaciones que permiten asegurar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidas; por consiguiente, las certificaciones en temas relacionados a la responsabilidad social tienen dos objetivos importantes, primero que las organizaciones pretenden fortalecer a nivel interno sus sistemas de gestión de RSC. Por otro lado, pretenden

ser referentes para sus diversos partes interesados externas sobre el cumplimiento de diversos requisitos relacionados en los temas de responsabilidad social; asimismo señalamos, que la inversión en temas relacionados a la responsabilidad son expresiones que son reconocidas a la vez la más extendida en los mercados financieros, pues la inversión en responsabilidad social es aquella que incluye e integra los tópicos sociales, éticos, ambientales juntamente con las económicas para una toma de decisión apropiado, tanto para la organización como para todo sus patrocinadores externas de la organización.

2.3.3.5. Integrando la Responsabilidad Social Corporativo

La integración de los estándares: GRI, la Norma ISO 26000 y los principios del pacto mundial es posible, debido que los tres principios cuentan con similitudes para la gestión de responsabilidad social corporativo. Bajo a este enfoque, Miranda y Antonio y Rubio (2012) mencionan que “la integración es posible dada las similitudes existentes entre las normas de calidad y las de medio ambientales” (p. 207). Por consiguiente, el paso de los estándares independientes a un modelo integrado puede realizarse gradualmente pues la integración es un proceso para diseñar, implementar y llevar a cabo de manera conjunta de todos los principios y/o requisitos establecidos por los estándares de buenas prácticas empresariales. Pues la integración plena dará un lugar expectativo y una gestión apropiado del sistema de responsabilidad social corporativo, enfocándose a todos sus grupos interesados, con rostro humano y del bien común.

En este marco, las organizaciones con una filosofía de responsabilidad y enfocado a la sostenibilidad empresarial, según Scade (2012):

Buscan en su gestión generar un valor social y medioambiental positivo además del económico, o por lo menos minimizar los impactos degradantes de su actividad. Por su propia naturaleza la RSE es transversal, y en su integración afecta a todas las actividades, áreas y departamentos de una organización. Por eso, se trata de que las organizaciones incorporen, en la forma de gestionar sus actividades, buenas prácticas de RSE, tanto en aspectos sociales como medioambientales, a fin de enfocar su negocio a la sostenibilidad. Aunque este capítulo se divide en varias secciones, es importante recordar la naturaleza transversal de la RSE en la práctica; por lo tanto, no son temas estancos, y con frecuencia una acción puede tener impactos en otros aspectos y áreas, sea directa o indirectamente. A modo de ejemplo, una empresa que implementa una política referente a la conciliación de la vida familiar y laboral, a primera vista es un claro caso de una buena práctica en el ámbito social, no obstante, a la larga, también puede reportar importantes beneficios económicos (mejor rendimiento del personal, menos rotación y reducción de costes en la selección y contratación de personal) además de generar un impacto positivo medioambiental debido a una reducción del número de desplazamientos y/o que estos sean más eficientes y por lo tanto menos contaminantes. La posibilidad de trabajar fuera de la oficina también reducirá necesidades de espacio en la misma. La integración de buenas prácticas de RSE, basadas en el dialogo con los grupos de interés, sin duda aportara un valor tanto para la empresa como para la sociedad y el medioambiente, y enfocara el negocio a la sostenibilidad. (p. 23)

Bajo a este sustente, la integración de las buenas prácticas empresariales relacionados a responsabilidad social, permite a las organizaciones gestionar de manera eficiente sus indicadores para generar reportes de sostenibilidad con la finalidad de transparentar sus acciones generadas a nivel nacional e internacional en materias de ético corporativo, económico, social y ambiental, quiere decir que este enfoque ayuda evaluar de manera holístico y sistémico el actuar de la organización en su entorno social satisfaciendo a todo sus grupos de interés.

2.3.4. Organizaciones Adscritas a la Bolsa de Valores de Lima-BVL

Las organizaciones adscritas a la BVL son un conjunto de empresas nacionales e internacionales con sucursales en Perú que cotizan sus acciones en la BVL, se caracterizan por ser empresas que cuenta con capital de inversión y recaudan recursos económicos, utilidades en torno a su sector empresarial, además de estas organizaciones están sujetas al acatamiento estricto de las leyes y normativas de un buen gobierno corporativo empresarial.

2.3.4.1. Definición de la Bolsa de Valores de Lima

La Bolsa de Valores de Lima se constituye por diversas organizaciones diferentes sectores, según BVL (2012):

Es una empresa privada que facilita la negociación de valores inscritos en Bolsa, ofreciendo a los participantes (emisores e inversionistas) los servicios, sistemas y mecanismos adecuados para la inversión de manera justa, competitiva, ordenada, continuo y transparente; es en este sentido, la Bolsa en

términos generales es un mercado donde los inversionistas realizan operaciones de compra-venta con valores (acciones, bonos, papeles comerciales, etc.), siendo estas transacciones realizadas por intermediarios especializados (en nuestro país son las Sociedades Agentes de Bolsa). Los mercados bursátiles son organizados, reglamentados y transparentes, para que las operaciones sean efectuadas con absoluta confianza. Asimismo, entre los requisitos principales para adscribir a la Bolsa de Valores de Lima es la presentación de la Memoria Anual, el cual está sujeta a lo establecido en el artículo 222° de la Ley General. Luego de que se inscriban en la bolsa de valores de Lima, los emisores deberán en su oportunidad elaborar y presentar su Memoria Anual de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales, aprobado mediante Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10 y sus normas modificatorias, en el Manual para la Preparación de Memorias Anuales y Normas Comunes para la determinación del Contenido de los Documentos Informativos. (p. 6.)

En este sentido, en la **Tabla N° 3** presentamos de manera segmentada a las organizaciones adscritas a la BVL, y en el anexo N° 4 del presente documento se presenta la relación de estas de forma ordenada y detallado según el sector empresarial.

Tabla 3.
Empresas Adscritas a la BVL

EMPRESAS ADSCRITAS EN BOLSA DE VALORES DE LIMA, SEGÚN SECTOR EMPRESARIAL	
	Administradoras De Fondos De Pensiones
Sector Empresarial	Agrario
	Bancos Y Financieras
	Diversas
	Fondos De Inversión
	Industriales
	Mineras
	Seguros
	Servicios Públicos

Fuente: Elaboración propia con la información extraída del portal web de BVL

Asimismo, respecto a la documentación para presentar como requisitos para ser adscritas a la BVL, según RS N° 31-2012, el cual es un reglamento que concierne para realizar la inscripción y exclusión de valores mobiliarios en el registro público del mercado de valores, además en el registro de la BVL, el extracto de esta se presenta en el **anexo N° 5** de la presente investigación.

2.3.4.2 Publicaciones de BVL sobre las Buenas Prácticas Empresariales

La BVL de acuerdo con la publicación realizada por el diario la “Gestión” en fecha 10/07/2014, ha otorgado la “LLAVE BVL”, que es un reconocimiento que simboliza la confiabilidad a las empresas como: Graña y Montero por aplicar en su negocio los estándares de buenas prácticas empresariales y del buen gobierno corporativo. Además, el BVL ha otorgado premios alrededor de 339 expertos relacionados al mercado de capitales a nivel nacional e internacional; en este sentido, le otorgo premia denominado “La Voz del Mercado a CREDICORP, y luego para cerrar esta digna acción, la BVL presento el nuevo portafolio de Índice del buen gobierno corporativo, entre las organizaciones que conforman son: BBVA,

CEMENTOS PACASMAYO, ALICORP, BUENAVENTURA, MILPO, GRAÑA Y MONTERO, EDEGEL, CREDICORP, FERREYROS y REFENERIA LA PAMPILLA (Diario la Gestión, 01.07.2014).

Asimismo, en 2008 la BVL estableció indicadores relacionados estrictamente para que las inversionistas cuenten con una herramienta que sirva en el proceso de toma de decisión, el cual fue denominado “INDICE DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO-IBGC”, es decir este premio es otorgado todo el año a las organizaciones que prevalecen el buen gobierno corporativo. Por consiguiente, las organizaciones premiadas en materia de buenas prácticas fueron: CAVALI, COFIDE, AFP, INTEGRAL, HORIZONTE, LINDLEY, ELECTROPERÚ, DIVISO GRUPO FINANCIERO, PRIMA AFP, PROFUTURO, SEGUROS Y REASEGUROS RIMAC, SURA, MINERA EL BRONCAL, TELEFONICA, Y LA CERVECERIA BACKUS. Por otro lado, Cementos Pacasmayo fue reconocido en forma principal por mantener el crecimiento en los últimos 5 procesos de premiación, además de seguros Rimac por contar con crecimiento sustancial relacionado al año anterior (Diario la Gestión, 01.07.2014).

Para el diario la “Gestión”, las prácticas del gobierno corporativo generan cada vez más su excelencia, fortalecimiento y crecimiento sostenido del mercado de valores a nivel nacional e internacional, el cual constituye en una herramienta valiosa que permite obtener mercados transparentes y eficientes. Por lo cual, la BVL desde los últimos seis (6) años, viene promoviendo la gestión y ejecución de estas buenas prácticas empresariales, por consiguiente, hace reconocimiento por el esfuerzo y la ejecución que realizan estas organizaciones a fin de obtener el objetivo

de ser una empresa transparente y eficiente (Diario la Gestión, 01.07.2014).

En esta línea de investigación, Zurita (2017) en su columna del diario el Comercio pública “sobre las empresas emisoras de la BVL que reportan sus prácticas sostenibles; es en ese sentido, son 272 empresas que listan en la Bolsa de Valores de Lima presentaron por primera vez su reporte de sostenibilidad corporativa” (Diario el Comercio, 18.09.2017). Entre marzo y julio del año 2017, según el diario el comercio fueron 272 empresas emisoras de ocho sectores económicas presentaron a la Superintendencia del Mercado de Valores-SMV su memoria anual el reporte de sostenibilidad corporativo. Pues esta sería por vez primera las entidades públicas elaboran reportes de acuerdo con los formatos desarrolladas por la SMV. Bajo este contexto la empresa EY realizó un cruce de información puesta en línea, donde pudo identificar realidades muy importantes, donde mencionan sobre los retos de sostenibilidad corporativo en nuestro país. En esta publicación se presenta de manera detallada respecto a: **ADHIERE A ESTÁNDARES:** El 42% de las compañías reportó usar alguno. No obstante, según el estudio, las compañías revelan desconocer cuáles son los estándares más adecuados para evaluar su desempeño en sostenibilidad. Pues la mayoría de los encuestados suponen ejecutar los principios del pacto mundial; debido, que es aceptada por las organizaciones para promover de manera global la responsabilidad social corporativo. Un 28% hace lo propio con los ISO, refiriendo al 9001 como tal, pese a que este último monitorea procesos y no sostenibilidad, por lo que EY infiere que existe confusión sobre los estándares” (Diario el Comercio, 18.09.2017).

Al respecto, Javier Perla, gerente de negocios sostenibles de la consultora Libélula, sostiene que esto evidencia el requerimiento de mayor cantidad de información en los tomadores de decisión sobre los indicadores de RSC. En este sentido, sobre los resultados respecto al estudio realizado por EY presentamos de manera detallado en las siguientes figuras:

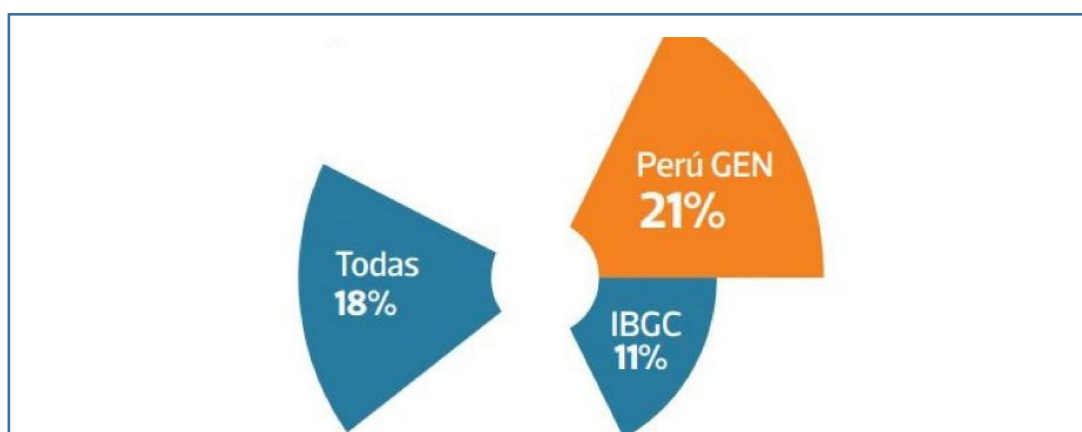


Figura 3. Reconocimiento Obtenida por la Calidad en los Servicios de Atención a los Clientes, Según Índice Bursátil.

Fuente: Diario el Comercio, 18.09.2017

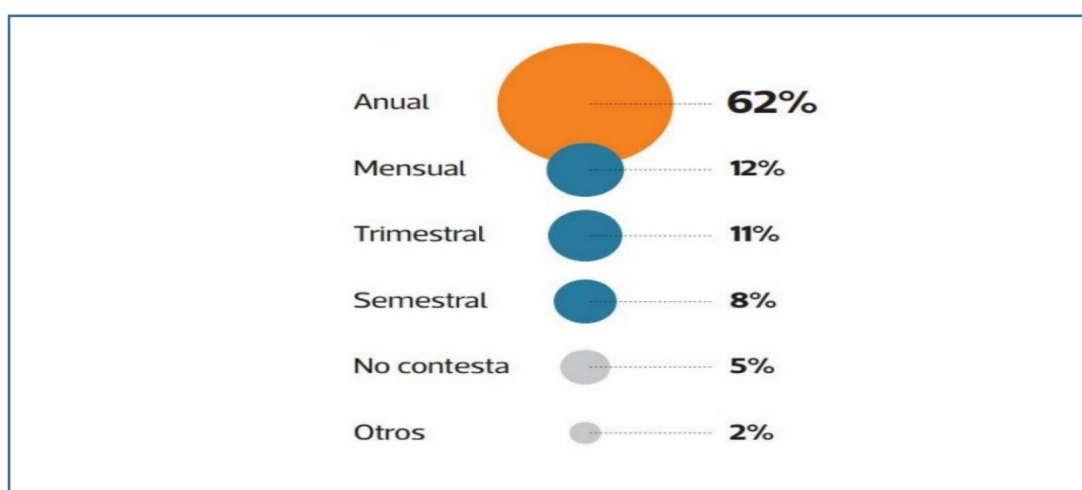
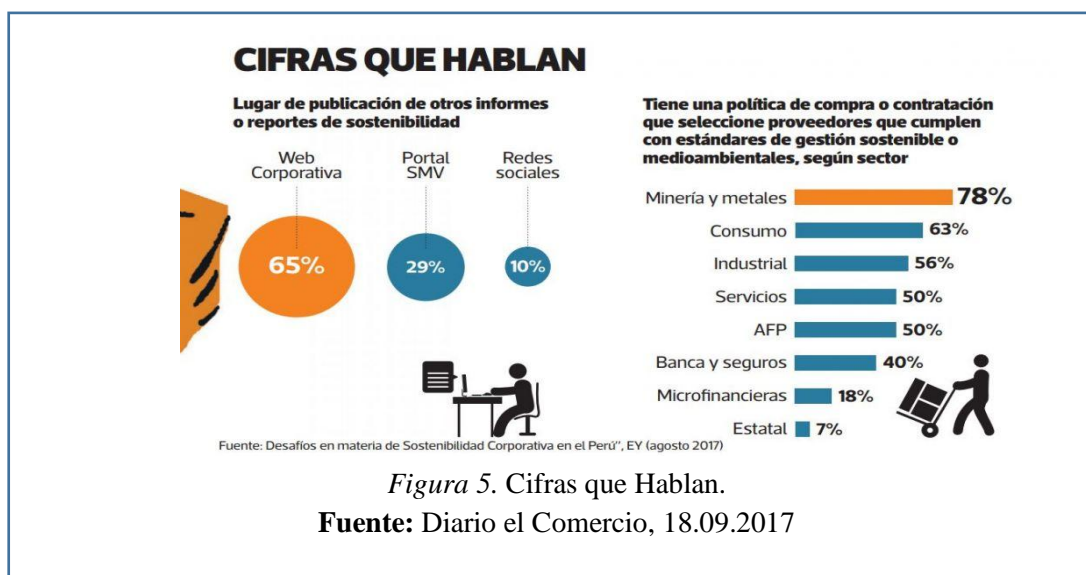


Figura 4. Periodicidad con que se Evalúa el Cumplimiento del Plan de Capacitación o Formación.

Fuente: Diario el Comercio, 18.09.2017

Sobre, el “IMPACTO AL AMBIENTE: Poco más de la mitad de las empresas (55%) declararon contar con políticas ambientales. Pero solo el 37% afirman cuantificar el impacto de sus operaciones en el ambiente a través de herramientas como las huellas de carbón e hídrica, energía empleada y residuos sólidos. En las empresas extractivas, pese a que un 39% aun no adopta estándares de sostenibilidad, el rubro destaca en políticas que contemplan el impacto al ambiente. Según el estudio, el 81% cuentan con políticas ambientales” (Diario el Comercio, 18.09.2017).

“Hasta hace uno diez años, las reuniones de directorio eran sobre operaciones, contabilidad y estado financiero. Hoy el 80% [de las agendas] son temas ambientales y sociales, dice José Miguel Morales, ex presidente de la Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía (SNMPE). Sobre los estándares de sostenibilidad, observa que cabría distinguir en el próximo reporte si las empresas extractivas ya están en fase de operación. En el caso del sector banca y seguros, el reto está en contemplar el impacto de las colocaciones que promueve, observa Silvia Noriega, gerenta de Responsabilidad Social del Banco de Crédito” (Diario el Comercio, 18.09.2017).



Opinión sobre la “COMUNIDAD: El estudio identifica que el 45% de las organizaciones encuestadas cuentan con lineamientos o políticas concernientes a la comunidad, pues existe una predisposición para trabajar directamente con estos grupos interesados, el cual no es una estrategia a largo tiempo. “El empresariado le ha transferido al Estado la responsabilidad de tratar bien a sus grupos de interés. Esta mentalidad está cambiando, no por un convencimiento de la sostenibilidad a futuro, sino porque se han dado cuenta de que, si el Estado no llega, ellos no van a poder operar”, dice Carlos Rojas, CEO de la gestora de inversiones Capia” (Diario el Comercio, 18.09.2017).

Por otro lado, sobre los “COLABORADORES: El 70% de empresas evalúan temas concernientes al clima laboral, finalmente el 81% mencionaron que contar con un plan dotación laboral. Sin embargo, no precisaron los temas, la periodicidad ni si analiza los resultados de dicha inversión. “No hay una disposición a entender el conocimiento nuevo que se genera”, reflexiona Baltazar Caravedo, experto en responsabilidad social EY recomienda ajustar esta pregunta, considerando la rotación de personal” (Diario el Comercio, 18.09.2017).

Sobre la forma de seleccionar a los “PROVEEDORES: según EY, una de cada cuatro empresas cuenta con una política dirigida a este grupo de interés y un 12% carece de registro actualizado. Esta situación se agrava en las empresas estatales, donde apenas 7% declara contar con políticas de compra o contratación asociada o estándares de gestión sostenible o ambiental. En ese sentido, Caravedo apoya la creación una certificación para dichas adquisiciones. En tanto, Rojas advierte que la cifra habla de la falta de una visión de largo plazo del Estado. No

tiene la preocupación de si es sostenible o no en el tiempo. Tiene pocas personas que piensa a largo plazo” (Diario el Comercio, 18.09.2017).

Finalmente, sobre los “CLIENTES: En relación con este grupo de interés, se evidencia una relación directa entre las empresas emisoras de mayor liquidez y la importancia que le dan a la gestión de sus clientes, pero no a la disponibilidad permanente de canales de atención y registro de reclamos, en particular en las mineras, industriales y de servicios. Si bien se podría entender que al no tener un gran número de clientes podrían no requerir de un registro actualizado de reclamos, pues los resuelven de inmediato, no queda tan claro por qué no cuentan con canales permanentes de atención a sus clientes” (Diario el Comercio, 18.09.2017).

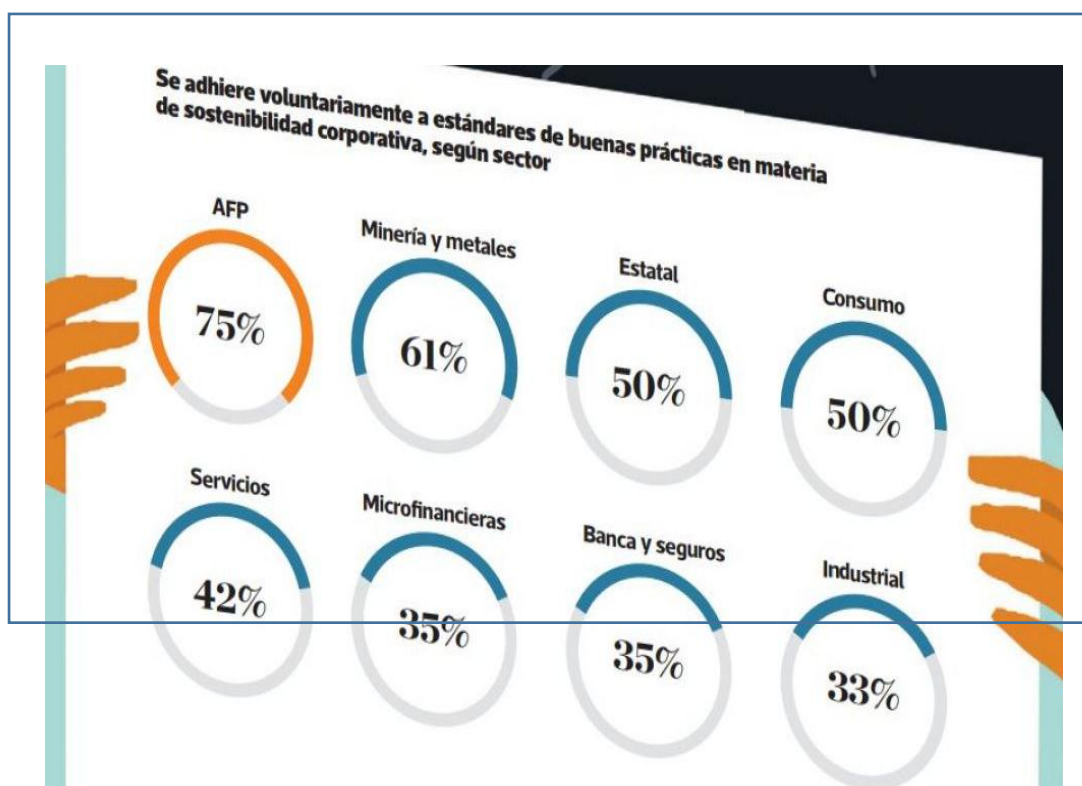


Figura 6. Adhesión Voluntaria a los Estándares de Buenas Prácticas Concernientes a la Sostenibilidad Corporativa, Según el Sector.

Fuente: Diario el Comercio: 18.09.2017

2.3.5. Gestión de Procesos de Negocio-BPM

2.3.5.1. Conceptos de Gestión de Procesos de Negocio

La conceptualización sobre la gestión de procesos de negocio en sus siglas en ingles BUSINESS PROCESS MANAGEMENT-BPM, podemos conceptualizar como un conjunto de metodologías, herramientas estandarizadas y aplicadas en las organizaciones a nivel global para poder diseñar, representar, evaluar y hacer seguimiento de los procesos de negocio operativos. Por lo tanto, el BPM está enfocado en mejora de rendimiento de los procesos de negocio, que combina las metodologías de procesos con la tecnología de información. Asimismo, el BPM promueve el trabajo colaborativo de las personas con la tecnología a fin de fomentar la efectividad, agilidad, la transparencia, flexibilidad y que genere valor para la organización.

En este sentido, para Díaz (2008) la administración de procesos de negocio-BPM, tiene como finalidad de mejorar la:

Eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, los cuales deben ser integrales, automatizados, optimizados, monitoreados y documentados de una forma continua, siendo esta una plataforma de soporte en la toma de decisiones gerenciales relacionadas con ciclos del producto más cortos, inteligencia colectiva en la demanda del mercado y relaciones ágiles frente a las fluctuaciones de los precios. (p.2)

Asimismo, Liñan (2016) en su tesis define la gestión de procesos de negocio como la combinación de:

Métodos establecidos y probadas para la gestión de procesos en la cual incorpora nueva herramienta de optimización, el cual ha posibilitado avances primordiales relacionados a la agilidad y velocidad para las organizaciones permitiendo así mejorar sus operaciones empresariales; además las características importantes del BPM podemos señalar de la siguiente manera. Que los directores estratégicos del negocio pueden controlar, medir y reportar todo los aspectos y elementos de sus procesos de manera directa; asimismo, los responsables de tecnología de información pueden ejecutar sus habilidades y recursos eficientemente; también la dirección y los colaboradores de la organización pueden alinear mejor sus esfuerzos y mejorar su productividad; y, BPM es llamado así acertadamente porque se dirige al extenso mundo de una compañía moderna. (p. 95)

Por consiguiente, la administración de procesos de negocio-BPM, es un acercamiento para fomentar los procesos de mejora e innovación en las organizaciones que promueven la mejora continua constante de sus procesos, partiendo de una situación actual de la empresa planteando un rediseño ambicioso, el cual contribuye en el mejoramiento desde su redefinición total del proceso empresarial, por consiguiente el BPM se convierte como referente a la respuesta rápida y ágil ante un desorden operativo que representan las organizaciones en el presente milenio. (Smith y Fingar, 2003).

Por lo tanto, BPM brinda beneficios importantes para las organizaciones, pues el beneficio más importante está relacionado directamente al enfoque del triple

“C”, entre ellos: Coordinar, Colaborar y Comunicar, el cual promueve un método de trabajo integrado con todos sus grupos de interés tanto internas y externas; por lo tanto, es primordial acudir a herramientas innovadoras que permitan ayudar fundamentalmente los procesos organizacionales de manera holístico, enfocándose a los clientes externo e internos, así como otros entes externos que son muy importantes para el buen desarrollo de la organización.

En este sentido, los asuntos comprobados en los que se ha utilizado la conceptualización del BPM, han generado diversos beneficios que van desde la productividad organizacional y la mejora continua de las capacidades de gestión empresarial, con la finalidad para reducir los problemas en los procesos de cambios concernientes al mercado globalizado, hasta obtener la capacidad de evaluación del comportamiento organizacional; en este marco, la accesibilidad de los procesos de las organizaciones permiten: Un mayor agilidad y flexibilidad para adoptar a los nuevos cambios, tienen además la facilidad para poder integrar información dispersas en distintos sistemas del negocio; además de administrar esfuerzos de las organizaciones de un modo planificado cumpliendo con los objetivos establecidas, permite también a la organización adquirir habilidades para poder simular, diseñar y hacer seguimiento a los procesos de manera automatizada; asimismo permite lograr la eficiencia y mejoramiento, reduciendo costos futuros de mantenimiento e integración en el proceso de adquisición de tecnologías. (Smith y Fingar, 2003).

En este contexto, manifestamos que el BPM es una disciplina de gestión que hace realidad a la mejora continua de las organizaciones, pues al realizar la gestión mediante el procesos de negocio de manera eficiente, fiable y eficaz, permite buscar sistemáticamente la calidad y mejora continua de las organizaciones, pues el BPM

pretende conseguir el grado de cumplimiento de las características inherentes a los requisitos del producto, necesidades o expectativas establecidas por los grupos de interés, buscando la reducción de costes, mayor rentabilidad, productividad, satisfacción de los clientes, mejorando así el imagen organizacional, motivación e implicación de los colaboradores, flexibilidad y preparación para el futuro, con un enfoque de respuesta rápida hacia los clientes y a las oportunidades de nuevas líneas negocio (Liñan, 2016). Por lo tanto, estos requisitos o expectativas de diversos grupos interesados se convierten en objetivos estratégicos para la empresa; en ese sentido, mediante el uso de BPM las organizaciones pueden tener estandarizados y diseñados todos sus procesos a fin de gestionar y realizar seguimiento de los indicadores claves relacionados directamente con las metas y objetivos estratégicos de la empresa, que permitan además su desarrollo sostenido y competitividad a nivel internacional y nacional.

2.3.5.2. Gestión de Procesos

Según Bonilla et al. (2010) la gestión de procesos “es conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en bienes o servicios capaces de satisfacer las expectativas de distintas partes interesadas: clientes externos, clientes internos, accionistas, comunidades, etc” (p. 26).

Bajo a esta línea de investigación, la gestión de los procesos de negocio que, según Dale (2009):

Comienza definiendo a los clientes internos y/o Externos, los clientes definen el objetivo de la organización y a cada proceso dentro de ella. Como la organización existe para servir al cliente y se debe definir las mejoras en el

proceso en función de la mayor satisfacción del cliente como resultado de productos y servicios de mayor calidad. (p. 46)

Asimismo, en las líneas de su texto Dale (2009) continúa mencionado que los procesos se iniciación con la:

Integración de cierta combinación de personas, materiales, equipo, medición, así como el ambiente para producir un resultado, como un producto, servicio o una entrada a otro proceso. Debe ser efectivo, eficiente, estar bajo control y adaptable, además debe apegarse a ciertas directivas impuestas por políticas y restricciones, y por reglamentos. (p. 47)

Por otro lado, para, Miranda y Antonio y Rubio y (2012) “(...) cualquier actividad de la organización puede dividirse en proceso que supone una transformación de inputs en outputs, cada proceso tiene sus propios proveedores y clientes, por lo que una correcta gestión de estos llevará a una satisfacción de sus clientes internos y externos” (p. 97). Por lo tanto, la administración de procesos interrelacionados de manera sistémica y holístico ayuda a las organizaciones en el logro de sus resultados de manera eficiente y eficaz; debido que esta orientación facilita a la empresa a realizar seguimiento y controlar sus interrelaciones y mantiene su independencia entre los procesos del sistema empresarial. Asimismo, la orientación a través de procesos implica promover la gestión holística y sistémica de los procesos de negocio y sus interrelaciones, el cual tiene como finalidad de obtener resultados congruentes a las políticas de calidad empresarial (Norma ISO 9001:2015).

En este marco la secuencia lógica de actividades gestionadas permite a los elementos de entrada transformarse en resultados esperados, a quienes se les da un valor agregado o se les modifica para transformarse en los servicios y/o productos. En consecuencia, los procesos empresariales son conjunto de acciones realizados por una o más áreas funcionales de la organización, el cual permite generar resultados congruentes para los clientes externos o internos (Flores, 2010). Bajo a este contexto, se puede dar una referencia sobre la gestión de procesos como una filosofía que facilita a la organización a diseñar, identificar, representar, controlar, formalizar, mejorar y hacer de ello más eficiente y productivo, así lograr la confianza de todos sus partes interesados (Liñan, 2016). En efecto, la empresa contribuye con definiciones importantes en el contexto sistémico y holístico sobre la colaboración activa de todas sus partes interesadas, en este marco los profesionales y especialistas en temas de procesos son facilitadores para una mejora continua de la organización. Por lo tanto, la finalidad principal de gestión de procesos es de mejorar la competitividad, innovación y la productividad en la empresa de forma sostenido generando valor y flexibilidad para todo su cliente y de todo su entorno empresarial.

Por otro lado, el enfoque de los procesos en primer lugar está alineado hacia la satisfacción del cliente; y tiene en cuenta su objetivo; es decir, el por qué su existencia y tanto esfuerzo de lograr mayores resultados, pues todo ello tiene un objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes internos como a: Los directivos, los colaboradores del proceso y a los usuarios en general. En este marco la responsabilidad social se encuentra integrada a la forma de gestión empresarial, así también en el rediseño de procesos a nivel gerencial; en concreto a través de la

gestión de procesos las empresas han dejado de hacer las cosas mal: reprocesos, reclamos, stocks, papeles, transacciones en reposo y muchos otros lujos que no generan valor en nuestra actualidad. Por consiguiente, han adoptado la filosofía de hacer bien las cosas desde la primera, con la finalidad de mantener la continuidad operativa y el rendimiento de los procesos organizacionales (Bravo, 2011).

En concordancia con Bravo, podemos mencionar que la orientación basado en procesos permite de manera dinámica el entendimiento y cumplimiento de las necesidades de los productos o servicios, además este pensamiento en términos de procesos genera valor para la empresa y para todos sus partes interesados; no obstante, permite obtener grandes resultados concernientes al desempeño y eficacia del proceso. Podemos mencionar además que un nuevo modelo de gestión de RSC permite a las organizaciones establecer metodologías, responsabilidades, recursos y las actividades que lo ayuden obtener sus objetivos establecidos, en ese sentido, muchas organizaciones de nuestro país están apostando por las estándares de buenas práctica en temas relacionadas a la responsabilidad social corporativo; sin embargo no cuentan con metodologías establecidas e integradas que le ayude a integrar estas buenas prácticas, que a su vez permita generar sus reportes de sostenibilidad de manera sistémica y holístico. En este sentido, Miranda y Antonio y Rubio (2012) mencionan que “(...) la organización diseña, gestiona y mejora sus procesos con objeto de apoyar su política y su estrategia, (...) la mejora de los procesos, innovando en que sea necesario para satisfacer plenamente las necesidades de los clientes y de los otros actores, y para generar valor de forma creciente para ellos” (p. 225). Asimismo, para Bureau (n.d) el enfoque alineado a procesos brinda mayor categoría: “la comprensión y cumplimiento de los requisitos, la necesidad de

considerar los procesos en términos que aporte valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos que se basan en mediciones objetivas” (p. 35).

En esta línea de investigación, según Bureau (n.d) la organización debe ser comprendida como un:

Sistema complejo formado por un conjunto de elementos, productos, ventas, finanzas, recursos humanos, etc., en interacción entre sí y con el exterior. (...), así una empresa u organización requiera gestionar una gran cantidad de procesos que de ningún modo son independientes, sino que se encuentran todos interrelacionados de forma que, normalmente, las salidas de unos son las entradas de otros. (p. 55)

En este contexto, la principal ventaja del enfoque basada en procesos permite hacer seguimiento y control de manera continua, en forma individual o en su conjunto, además permite reducir los costos y el tiempo cuando se hace uso apropiado de los recursos, el cual también optimiza la obtención de los resultados con mayor certeza y permite pronosticar de manera sencilla y con mayor confianza, asimismo facilita determinar estrategias y prioridades para realizar y desarrollar mejoras para la organización (Bureau, n.d).

2.3.5.3. Mejora Continua de Procesos

Según, Bonilla, et al. (2010) el modelo de mejora continúa relacionado a los procesos de negocio “una estrategia de la gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos y,

como consecuencia, elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas” (p. 30). Desde luego, el enfoque sistémico y holístico en una organización promueve la innovación y la competitividad, remplazando además las viejas paradigmas sobre esta realidad de aplicación de mejora continua.

En este sentido, mediante la mejora continua de procesos, según Dale (2009) “la meta es lograr la perfección mejorado continuamente los procesos comerciales y de producción. Claro está que la perfección es una meta difícil de alcanzar, sin embargo, debe tratarse de lograr interrumpidamente” (p. 45).

Además, Dale (2009) propone formas para abordar el mejoramiento continuo, entre ellos:

Considerar que todo el trabajo es un proceso, ya sea que se asocie con la producción o con actividades comerciales; hacer que todos los procesos sean efectivos, eficientes y adoptables; anticipar las necesidades cambiantes de los clientes; controlar el desempeño en el proceso, adaptado medidas como reducción de desperdicios, del tiempo de ciclo, graficas de control, etc.; mantener una insatisfacción constructiva con el grado de desempeño actual; eliminar los desperdicios y reprocesamientos donde se presenten; investigar qué actividades no agregan valor al producto o servicios para tratar de eliminar, las no conformidades en todas las fases del trabajo de cada persona aun cuando la mejoría sea pequeño; aplicar benchmarking para incrementar la ventaja competitiva; e innovar para lograr grandes avances. (p. 45-46)

Bajo a esta línea de investigación, para, Miranda, et al. (2012) “la mejora continua (Kaisen) es un proceso de carácter dinámico que implica la realización de cambios graduales, pero muy frecuentes, estandarizado los resultados obtenidos tras

cada mejora alcanzada, en este marco siempre es posible hacer mejor las cosas” (p. 63). Los autores continúan mencionando que la inversión económica necesaria es mínima, por lo que ejecuta con la participación de todos los colaboradores, por consiguiente, la preocupación principal de esta filosofía es la calidad de las personas, pues si la empresa tuviese personal competente y comprometida con la mejora del proceso, la organización obtendrá mayores éxitos. (Miranda y Antonio y Rubio, 2012). Por lo tanto, una mejora continua es una actividad recurrente para aumentar la capacidad de gestión organizacional de esta manera puede cumplir sus necesidades o expectativas establecidas.

Por otro lado, Bureau (n.d) conceptualiza la mejora continua como un “punto clave para el correcto funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad, por lo que debe ser un punto objetivo permanente de la organización. El tener y mantener una política de mejora precisa de la realización de algunos cambios y de determinadas acciones en la organización” (p. 59). En este sentido, los aspectos a tener en presente para mantener una política de mejora continua según el autor se requiere cultura de los colaboradores de la organización; además, Bureau (n.d) sostiene que “toda la persona integrante de la organización debe tener como meta la mejora continua, asimismo, para que la mejora continua sea factible es indispensable la formación acerca de cómo llevar a cabo, es necesario también fijar objetivos y establecer sistemas de medida para comprar sus efectividad” (p.59).

2.4. MARCO CONCEPTUAL

2.4.1. Buenas Prácticas Empresariales

La conceptualización de buenas prácticas de gestión empresarial, según Eimer y Miller (2002) contribuyen una:

Serie de medidas prácticas, de fácil aplicación, que un empresario puede realizar para aumentar la productividad, bajar los costos, reducir el impacto ambiental de la producción, mejorar el proceso productivo, así como elevar la seguridad en el trabajo. Por lo tanto, se trata de un instrumento para la gestión de costos, la gestión ambiental y para iniciar cambios organizativos. Solamente prestando adecuada atención a estos tres elementos se logra una triple ganancia (económica, ambiental y organizativa) y se establecen en la empresa las bases modestas para un continuo y exitoso proceso de mejoramiento continuo. (p. 6)

Por lo que se puede atribuir que las buenas prácticas empresariales en nuestra actualidad son herramientas que permiten a las organizaciones mantener su estrategia competitiva, para entrar al mercado nacional e internacional, dada que estas buenas prácticas son mundialmente aceptadas y aplicadas

2.4.2. Comunidades

La comunidad se constituye por personas que radican en el entorno donde operan las organizaciones, estas acciones pueden afectar a la comunidad de

manera positiva o negativa, además de generar lazos de alianza y colaboración mutua entre la empresa y la comunidad, a fin de potenciar la responsabilidad social preservando y respetando sus culturas y costumbres, el cual permitirá realizar y ejecutar programas de desarrollo social, además de promover un diálogo transparente, identificando los posibles conflictos de interés social, se considera también la realización de voluntariado corporativo por parte de la empresa, así como también es importante identificar a las ONG's, debido que son organización de alguna manera que velan por la comunidad y por consiguiente se requiere de un diálogo permanente con ellos. En este sentido, Mori (2009) menciona que el “trabajo con la comunidad, se halla a través de la integración e identificación mutua entre la empresa y los grupos sociales o comunidades que tienen alguna relación directa o indirecta con ella” (p. 2).

2.4.3. Corporativo

Corporativo sinónimo de corporación, bajo este contexto, podemos señalar como un conjunto de empresas o personas autorizadas bajo la ley para operar, en este sentido, este método tiene como filosofía de mantener una estructura de la comunidad dentro de la organización, pues cada vez más los tópicos de la dirección y/o gobierno corporativo viene posicionándose y tomando mayor importancia en las organizaciones a nivel interna y externa, debido que el sistema de gestión del buen gobierno corporativo es una estrategia para las empresas, y tiene como objetivo de posicionar en el mercado internacional y nacional de manera responsable con sus acciones ejecutadas en su entorno y con rostro humano

favoreciendo de esta manera todo sus partes interesados en específico a los más vulnerables de su entorno operacional.

En este marco, Scade (2012) conceptualiza la responsabilidad social corporativo como un:

Compromiso que adquiere una empresa ante sus grupos de interés y la sociedad en general. Se trata de la integración voluntaria por parte de la empresa de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores. Entre otras cosas implica contribuir el desarrollo sostenible, la seguridad, la salud, y el bienestar social; respetar y aplicar tanto las normativas locales como las internacionales, tener en cuenta los intereses y las expectativas de los grupos de interés, y mantener un comportamiento ético e íntegro, así como la transparencia en su gestión. (p. 3)

Bajo a este contexto, para Vergara y Vicaria (2009) “(...). El Gobierno Corporativo de las empresas con el fin de generar un clima organizacional de confianza y transparencia entre los diferentes stakeholders, quienes día a día demandan mayor información y seguridad” (p. 32). Asimismo, los autores definen el buen gobierno corporativo como “un mecanismo de autorregulación de normas, prácticas y procedimientos, por medio del cual la sociedad da normas para regular las relaciones a largo plazo con sus grupos de interés” (p. 33). En este marco, con la asistencia y cultura de un buen gobierno corporativo, la ética organizacional promueve confianza, credibilidad, desde luego mejora la gestión estratégica organizacional.

En consecuencia, según Vergara y Vicaría (2009) la responsabilidad social corporativa se denomina como un:

Factor estratégico que llevan a cabo los Gobiernos Corporativos para así aumentar los beneficios que aportan a sus stakeholders y a la sociedad en general. Esto trae e implica una ventaja competitiva, en la medida que de las decisiones y políticas empresariales orientadas estratégicamente desde sus objetivos y alineados frente a la RSC se pueden lograr mayores niveles de satisfacción de las necesidades y expectativas de los miembros corporativos, de la sociedad y del entorno de operaciones, generando además una diferenciación marcada en el mercado respecto a los competidores, jugadores y empresarios del sector en el que se desenvuelven dichas organizaciones. (p. 35)

2.4.4. Enfoque Gestión de Procesos de Negocio

El enfoque de administración de procesos de negocio podemos conceptualizar como una metodología ágil que ayuda a la organización, gestionar el negocio de manera holístico conociendo todas sus interacciones, el mismo que genera entradas en salidas con valor organizacional.

Por consiguiente, para Díaz (2008) la administración de procesos de negocio tiene como objetivo de:

Mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de procesos de negocio, los cuales deben ser integrales, automatizados, optimizados,

monitoreados y documentados de una forma continua, siendo esta una plataforma de soporte en la toma de decisiones generales relacionadas con ciclos del producto más cortos, inteligencia colectiva en la demanda del mercado y reacciones ágiles frente a las fluctuaciones de los precios. (p. 2)

En este enfoque para Dale (2009) los procesos se conocen como conjunto de acciones de integración de:

Cierta combinación de personas, materiales, equipo, medición, así como del ambiente para producir un resultado, como un producto, servicio o una entrada a otro proceso. Además de tener actividades de valor agregado y de responsabilidad. Debe ser efectivo, eficiente, estar bajo control y adaptable, además debe apearse a ciertas directivas impuestas por políticas y restricciones, y por reglamento. (p. 47)

En este sentido, la gestión de procesos de negocio según Bonilla, et al (2010) es un “modo de administrar las actividades empresariales, mediante la cual aquellas se agrupan por procesos, con base en las necesidades del cliente; así, pues, los procesos son gestionados en forma estructurado y sistemática de tal manera que la mejora de los procesos debe ayudar a elevar los niveles de satisfacción de los clientes” (p. 23). En nuestra opinión, las organizaciones que suelen gestionar mediante el BPM, aplican herramientas y técnicas para mejorarlos o innovarlos, debido que la gestión del proceso de negocio genera valor y también reducen desperdicios, para tal hecho se requiere cambios en la cultura organizacional, puesto que su implementación del mismo es compleja, el cual se implementa considerando la forma de clasificación apropiado de procesos de soporte, operativos y

estratégicos, el cual tiene como propósito mejorar el proceso organizacional de manera integrada enfocándose en la plena satisfacción de todos sus partes interesados, el cual permite administrar de manera proactiva y comprometida, permitiendo además el mejoramiento continua de su gestión empresarial.

2.4.5. Gestión de Responsabilidad Social Corporativo

Stephen y Coulter (2010) definen la responsabilidad social corporativo como: “la intención de un negocio, más allá de sus obligaciones legales y económicas, para hacer las cosas correctas y actuar de modo que beneficie a la sociedad, asumiendo que un negocio respeta la ley y cuida de sus accionistas, y añade un imperativo ético para hacer aquellas cosas que hacen mejor a una sociedad y no hace aquello que la perjudica” (p. 93). Asimismo, para Cajiga (n.d) la RSC es un “sistema por el cual las empresas son dirigidas y manejadas. Determina cómo los objetivos de la empresa se logran, cómo se monitorea y evalúa el riesgo, y cómo se optimiza el desempeño. Es por ello por lo que se convierte en un elemento clave y sensible para orientar el desempeño empresarial de forma” (p. 13).

Bajo a estas conceptos, el buen gobierno y/o dirección corporativo es una nueva paradigma que se ejecuta, con la finalidad de realizar seguimiento sobre el compromiso y comportamiento organizacional, este método es como una filosofía de una estructura de la comunidad dentro de la organización; en este sentido, en nuestro actualidad este método está tomando mayor importancia en el seno de la organización a nivel internacional y nacional, debido que es aceptado y aplicado a nivel mundial, además cumple con diversos aspectos regulatorios; por consiguiente,

el buen gobierno corporativo tiene como filosofía de cuidar los derechos básicos e interés de los socios, asegurando que la dividendo de los bienes y acciones serán en forma equitativa; además esta nueva paradigma promueve el trato justo y con rostro humano dentro de la comunidad donde operan estas empresas (Cajiga, n.d).

Por lo tanto, para Martínez (2014) las particularidades de la responsabilidad social corporativo son determinados como las:

Principales características y principios básicos de la Responsabilidad Social aplicación voluntaria de la misma, pese a que existe un intenso debate sobre este tema, ya que existen ciertas materias que no se pueden dejar de legislar. En este marco, el poder público y político efectúa un papel fundamental y necesario, puesto que tiene la responsabilidad de involucrarse activamente, incentivar y promocionar la implementación de la RSC en la empresa, de forma directa estableciendo leyes y normas que sean necesarias porque afecten a bienes de interés público global, pero también dejando que sea el empresario quien actúe según su ética y moral, autorregulando sus propias actuaciones y acciones, y permitiendo que estas vayan más allá de la obligación legal. (p. 17)

2.4.6. Gestión del Componente Ambiental

Respecto a la gestión del componente ambiental la NTP/IEC- ISO 26000. (2010) conceptualiza como una:

Condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias

fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles. Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de donde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitos naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades. (p. 71)

En este sentido, la organización tiene por mandato de establecer una política clara para incorporar la gestión ambiental dentro de la gestión empresarial, tal como se ha incorporado en los 80 el sistema de calidad, aunque en corto tiempo la organización tenga que realizar mayores inversiones. Pues una correcta gestión medioambiental puede dar lugar a una ventaja competitiva. En otras palabras, la indagación de beneficios para la gestión del medio ambiente no genera necesariamente pérdidas a la organización. Es posible alcanzar situaciones de ganar y ganar, es decir, situaciones donde obtienen un beneficio tanto la empresa, como los consumidores, pues un mejor comportamiento medioambiental puede conllevar a reducción de costes, mejorando su imagen institucional, así como de sus productos y/o servicios diferenciando ante sus competidores. (Miranda y Antonio y Rubio, 2012).

Por consiguiente, sobre la gestión de responsabilidad social en su componente ambiental, Cajiga (n.d) indica que la:

Dimensión ecológica interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos. Respecto a su dimensión ecológica externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura. (p. 6)

Siguiendo esta línea de investigación sobre el componente ambiental, Francisco (2015) manifiesta que buscamos:

Soluciones concretas a la crisis ambiental suelen ser frustrados no sólo por el rechazo de los poderosos, sino también por la falta de interés de los demás. Las actitudes que obstruyen los caminos de solución, aun entre los creyentes, van de la negación del problema a la indiferencia, la resignación cómoda o la confianza ciega en las soluciones técnicas. Necesitamos una solidaridad universal nueva. (p. 13)

Asimismo, Francisco (2015), el santo padre en su obra *Laudato SI*, enfatiza respecto a los:

(...) cambios del clima originan migraciones de animales y vegetales que no siempre pueden adaptarse, y esto a su vez afecta los recursos productivos de los demás pobres, quienes también se ven obligados a migrar con gran incertidumbre por el futuro de sus vidas y de sus hijos. Esto trágico el aumento de los migrantes huyendo de la miseria empeorada por la degradación ambiental, que no son reconocidos como refugiados en las convenciones internacionales y llevan el peso de sus vidas abandonadas sin protección normativa alguna. (p. 23)

2.4.7. Gestión del Componente Ético Corporativo

La gestión del componente ético corporativo según la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) la:

Organización debería tener un compromiso ético, pues el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. (p. 19)

Por otro lado, la ética organizacional que según Cajiga (n.d) en la base fundamental para las relaciones:

Sólidas entre la empresa, sus proveedores, clientes, accionistas y otros públicos; permite la interpretación y solución de controversias de acuerdo a los principios que guían la toma de decisiones, la formación y evaluación del personal, y la forma en que se debe conducir el negocio. (p.13)

2.4.8. Gestión del Componente Económico

Para, Cajiga (n.d) la responsabilidad correspondiente al comportamiento económico tiene como objetivo de generar recursos para realizar la repartición apropiado con todos sus interesados el:

Valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad),

por otro lado, respecto a la dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implementación de los planes económicos de su región y su país (p. 5).

2.4.9. Gestión del Componente Social

Sobre el componente social de la responsabilidad social, Cajiga (n.d) atribuye como:

La responsabilidad compartida de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos. La dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio. (p. 5-6)

Asimismo, el santo padre Francisco (2015) manifiesta sobre el comportamiento de las organizaciones ante la sociedad:

(...), pero en el seno de la sociedad germina una innumerable variedad de asociaciones que intervienen a favor del bien común preservando ambiente natural y urbano. Por ejemplo, se preocupan por un lugar común (un edificio,

una fuente, un monumento abandonado, un paisaje, una plaza), para proteger, sanear, mejorar o embellecer algo que es de todos. A su alrededor se desarrollan o se recuperan vínculos y surge un nuevo tejido social local. Así una comunidad se libera de la indiferencia consumista. (p. 174)

2.4.10. Partes Interesadas

En una organización que promueve la responsabilidad social empresarial, es muy importante gestionar a todos los partes interesados, que según Cajiga (n.d), se subdividen en:

Tres grupos: Los grupos de interés consustanciales son aquellos sin los cuales la propia existencia de la empresa es imposible; pueden incluir inversionistas y asociados, en virtud de su interés financiero. Los grupos de interés contractuales son aquellos con los que la empresa tiene algún tipo de contrato formal, pueden incluir proveedores y clientes o consumidores, en virtud de su relación comercial; directivos y colaboradores, en virtud de su relación laboral. Los grupos de interés contextuales son aquellos que desempeñan un papel fundamental en la consecución de la credibilidad necesaria para las empresas, y el ultimo termino el aceptación de sus actividades (licencia para operar); pueden incluir autoridades gubernamentales y legislativas, en virtud del entorno regulatorio y legal; organizaciones sociales y comunidad moral; competidores, en virtud del entorno del mercado; y el medioambiente, en virtud de la sustentabilidad de los recursos presentes y futuras. (p. 9)

Por otro lado, para implementar e integrar los programas de responsabilidad social empresarial se requiere en primer lugar, según Zapata (2012):

Identificar previamente cuáles son sus grupos de interés o Stakeholders, para la configuración del sistema integrado e interrelacionado del tema, sobre el entendimiento de que la empresa afecta a sus grupos de interés como esto a las empresas; por lo tanto, la identificación de grupos de interés es sustancialmente de carácter inclusivo, en adición al concepto formulado para países desarrollados. En estos, el tema ha evolucionado de manera progresiva en cuanto a su identificación y medición; inicialmente de manera individual por parte de las empresas, hasta la elaboración de indicadores por parte de diferentes instituciones a nivel internacional. (p. 11)

2.4.11. Indicadores de Responsabilidad Social Corporativo

Los indicadores son medidas cuantitativas y/o cualitativas los cuales permiten según Martínez (2014) analizar, verificar y mejorar el:

Cumplimiento de los objetivos y metas. Permiten comprobar los cambios producidos por la ejecución de las acciones de mejora planificadas. Para cada objetivo deben proponerse indicadores que permiten monitorear y evaluar los cambios producidos como consecuencia de la implementación del plan de acción. Los indicadores se agrupan en un cuadro de mando que permiten monitorear y evaluar la implementación de prácticas de RSC. (p. 61)

En este sentido, según la NTP/IEC- ISO 26000 (2010) se “anima a las organizaciones a usar indicadores, objetivos y referencias a las mejores prácticas para hacer un seguimiento sistemático del comportamiento de la organización” (p.13); por lo tanto, para Rodríguez (2011):

Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas. Los indicadores de RSE permiten disponer de una fotografía de la situación de la empresa de Eticentre en la relación a sus compromisos de ética ambiental, y diseñar acciones formativas y de mejora colectivas que respondan a necesidades reales función de los ámbitos de RSE menos desarrollados. (p. 2)

2.4.12. Mejora Continua

La mejora continua tiene un impacto cultural en la organización, debido que todos los integrantes intervienen y orientan su labor con la finalidad de mantener satisfechos a los requerimientos de sus partes interesados de la empresa; en este sentido, para Martínez (2014):

La empresa debe proponer acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones o no conformidades, con objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. Por ejemplo, si la empresa ha definido un objetivo ambiental de disminuir el consumo de agua, pero no ha podido conseguirlo en el porcentaje planificado, puede proponer distintas acciones correctivas: A) Si las causas son financieras debe asignar los recursos económicos. B) Si las causas son faltas de liderazgo debe modificar el estilo de liderazgo de la dirección. C) Si las causas son falta de capacitación debe reconocer las necesidades de capacitación en el plan de formación. D) Si las causas son técnicas debe modificar el equipo. (p. 63-64)

Por consiguiente, los términos de mejora continua es un proceso

permanente, y de acuerdo con la norma ISO 9001 (2015):

Las organizaciones deben mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad; por lo tanto, la organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. (p. 34)

En este sentido, para Bureau (n.d) “(...) todo proceso de mejora debe ser permanente y continuo, con un fin educativo y no un objetivo que una vez alcanzado se estanque, la mejora continua es el único modo de que la organización sobreviva y de mantener la satisfacción de los clientes” (p.191).

2.4.13. Reporte de Sostenibilidad de Responsabilidad Social Corporativo

Para Zapata (2012) el “reporte de sostenibilidad, trata de una herramienta diseñada para medir la responsabilidad social de la empresa, de manera que se puedan establecer parámetros acerca de la acción social de la empresa” (p.86). Asimismo, Zapata (2012) sostiene que “el reporte de sostenibilidad permite asegurar que el comportamiento y agenda de Responsabilidad Social Empresarial de las empresas están en línea con las expectativas razonables de sus grupos de interés (stakeholders). Con lo cual, se pone de manifiesto la transparencia y compromiso empresarial” (p. 81).

Además, para Zapata (2012) la gestión de reporte de sostenibilidad es una información anual que:

Incluye en lo económico: Sueldos, productividad laboral, creación de empleo, gastos en servicios externos, inversiones en formación y otras formas de

capital humano. Ambiental: El impacto de los procesos, productos y servicios sobre el aire, agua, tierra, biodiversidad y salud humana. Social: Salud y seguridad en el trabajo, estabilidad de los empleados, derechos laborales, derechos humanos, entre otros. (p. 55)

Por lo tanto, para Zapata. (2012) “un reporte debe comunicar el nivel de compromiso de la compañía respecto de su Responsabilidad Social Empresarial, demostrar cómo la ha incorporado a su visión de negocios, y explicar de qué manera está impactando su resultado final” (p. 90). En este marco, existen diversas herramientas de reporte de sostenibilidad de buenas prácticas empresariales, en particular en el modelo integrado propuesto aplicaremos las siguientes herramientas: Norma ISO 26000, Los principios del pacto mundial, Global Reporting Initiative-GRI.

2.4.14. Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas.

Las empresas tienen como obligación respetar y responder las necesidades de sus diversas partes interesadas. Pero los objetivos estratégicos planteados se restringen simplemente a los intereses propios de los accionistas, dueños, clientes, entre otros grupos interesados, las cuales ameritan una gestión apropiada a fin de identificar, evaluar y mejorar las acciones negativas y/o positivas que podría afectar en su normal desarrollo de la empresa. En este sentido, para la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) las partes interesadas son:

Inherentes a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental,

reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y busca la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (p. 2)

Desde luego es primordial la diferenciación de todos los partes interesados y su nivel de involucramiento de cada uno de estos, es en este sentido para la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) la:

Organización debería determinar quién tiene interés en sus decisiones y actividades, de modo que pueda comprender sus impactos y cómo abordarlos. Aunque las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la pertinencia de determinadas materias de sus decisiones y actividades, las partes interesadas no remplazan a la sociedad en su conjunto, al terminar las normas y las expectativas de comportamiento. Un asunto podría ser pertinente para la responsabilidad social de una organización, incluso aunque no haya sido identificado específicamente por las partes interesadas a las que consulta. (p. 11)

Por otro lado, para la gestión de los interesados del proyecto, según la guía PMBOK, (2013) se debe contemplar:

Los procesos necesarios para identificar, grupos u organizaciones que pueden efectuar o ser afectados por el proyecto, para analizar las expectativas de los interesados y su impacto en el proyecto, y para desarrollar estrategias de gestión adecuados a fin de lograr la participación eficaz de los interesados en

las decisiones y en la ejecución del proyecto. La gestión de los interesados también se centra en la comunicación continua con los interesados para comprender sus necesidades y expectativas, abordando los incidentes en el momento en que ocurre, gestionando conflictos de intereses y fomentando una adecuada participación de los interesados en las decisiones y actividades del proyecto. La satisfacción de los interesados debe gestionarse como uno de los objetivos clave del proyecto, para ello se debe identificar a los interesados; Planificar la gestión de los interesados; gestionar la participación de los interesados; Controlar la participación de los interesados. (p. 391)

Finalmente, para Norma ISO (2015) los “partes interesadas son pertinentes al sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar seguimiento y la revisión de la información sobre estas sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes” (p. 13).

2.4.15. Transparencia Empresarial

En las últimas décadas en nuestro país se ha visto mucho la forma fraudulenta de operación empresarial, en este marco la transparencia en las decisiones sobre las actividades y acciones empresariales es importante, desde luego permite evaluar el impacto negativo y/o positivos de las empresas. En este contexto, la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) señala que:

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y

probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Esta información debería estar disponible, accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectadas de manera significativa por la organización. Además, de ser oportuna y basada en hechos y presentarse de manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades que producen sobre sus respectivos intereses. (p. 18)

2.5. MARCO FILOSÓFICO

El “Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM en la Optimización de la Gestión de Responsabilidad Social Corporativo de las Organizaciones Adscritas a la Bolsa de Valores de Lima” se encuentra enfocado al campo de Responsabilidad Social Corporativo, uno de los temas más sensibles para las organizaciones y entidades del Estado de nuestro país; en este sentido, los factores claves para transformar la RSC se ubica claramente en los sectores de: Educación, corrupción, vivienda, saludos, seguridad, desempleo, y el cuidado del medio ambiente, entre otros; y en los últimos décadas los gobernantes de nuestro país vienen trabajando de manera parcial y, los resultados de los mismos no son satisfactorias para la sociedad; en tal sentido, existen organizaciones convencidas de estas causas, vienen realizando proyectos de buenas prácticas de inclusión social, con la finalidad de contribuir en el desarrollo económico de manera sostenible que permite mejorar los temas antes mencionados, y estos hagan del Perú un país más equitativo y justo, logrando de esta manera la mejor calidad de vida de muchos peruanos que se ubican en condiciones más vulnerables, desigualdad, maltrato

infantil, desnutrición, niños explotados, y tantas otras condiciones inhumanas, que merecen en especial atención por parte del estado, promoviendo la participación y compromiso de empresas privadas.

Conforme con los objetivos establecidos en la presente investigación, que se enuncia en términos de “Optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL”, corresponde al estudio de las ciencias, en particular pretende aportar en la mejora de gestión de responsabilidad social corporativo, con el objetivo de brindar a las organizaciones un enfoque basada en buenas prácticas empresariales relacionados en el ambiente social, ambiental, económico y ético corporativo.

2.5.1. Antecedentes Epistemológicos de la Investigación

Conforme con la naturaleza de la investigación que se enuncia en el presente estudio, “Modelo integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM en la Optimización de la Gestión de Responsabilidad Social Corporativo de las organizaciones Adscritas a la Bolsa de Valores de Lima”, concierne al estudio del bien común el cual se expresa a un estudio de ciencias sociales.

En consecuencia, en el enfoque epistemológico de la presente tesis, reflexionemos sobre los enfoques explicativo y del pensamiento basada en complejidad, es la más pertinente para la presente investigación, (Bernal, 2010), a continuación, explicaremos de manera detallada sobre este nuevo paradigma que

involucra a todas las organizaciones a nivel mundial. Según, Bernal (2010) “en el campo de las ciencias sociales es oportuno recordar que el fundamento de estas disciplinas es el individuo y, en particular, el bienestar del ser humano. En esta consecuencia, la investigación en este ámbito debe estar consciente de tal responsabilidad” (p. 43).

En este sentido, para Bernal (2010) los estudios hermenéuticos y/o explicativos, “plantean autonomía de las ciencias sociales respecto a las ciencias naturales” (p. 44), en particular para nuestro estudio las ciencias sociales, a oposición de las ciencias formales no orientan el estudio a cosas inactivos, más bien se enfoca a un estudio de cuerpos sociales en los cuales prima la independencia como el factor inseparable de los hechos concretos. En este sentido, no es pertinente formular leyes universales, sino los postulados y afirmaciones planteadas no poseerán una validez universal, más bien será relativo al contexto social en que se ubican las organizaciones motivo del estudio, es decir, en la presente investigación no se plantearan leyes universales, sino se propone un modelo de buenas prácticas empresariales a través de análisis exhaustiva y comparativa de diversos estándares internacionales, las cuales son principios empresariales y sociales, estándares que no contienen verdades científicamente probadas, sino verdades comprobadas mediante experiencias y validadas a través de consenso social de acuerdo a los objetivos estratégicos de las organizaciones y las expectativas de la sociedad a nivel nacional e internacional. En este marco, las ciencias sociales en lugar de leyes universales se enfocan en principios organizacionales, considerando además las verdades concernientes a la gestión de responsabilidad social corporativo, como principios generales de las organizaciones (Bernal, 2010). Siguiendo la línea de

Bernal, mencionamos en particular que la responsabilidad social corporativo es un enfoque filosófico y de principios que va más allá de simple beneficios económicos organizacionales, pues el hecho alude directamente en la sociedad en particular se evidencia en su contexto sobre la economía, social, ambiental y ético empresarial.

En el enfoque filosófico la estructura de las revoluciones científicas sostiene que los nuevos paradigmas que según Kuhn (1962) “son prácticas científicas reconocidas universalmente, que, durante un determinado tiempo, promueven modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica" (p.13); es decir que existe diversos tipos de investigaciones científicas sin paradigmas o simplemente equivocados; en ese sentido, la investigación científica corriente va enfocado a la coyuntura de aquellos fenómenos y teorías que proporciona la ciencia. El conjunto de saberes repetidos y casi estandarizadas y/o normalizadas de diversas proposiciones en sus estudios conceptuales, instrumentales y de observación (Kuhn, 1962). Pues estos paradigmas científicos vienen relacionados directamente con el cambio del enfoque organizacional en la administración apropiado de la responsabilidad social corporativo en las organizaciones motivo del estudio.

En este sentido, la ausencia de un paradigma o de algún otro modelo a ser paradigma, podría ser concernientes para el desarrollo y ejecución de una ciencia denominada cuentan con las probabilidades de parecer potencialmente significativos. Por consiguiente, para ser reconocidas como un paradigma una teoría debe similar a sus competidores; sin embargo, no requiere brindar explicaciones y, en efecto no lo hace (Kuhn, 1962). En este sentido, la ciencia estandarizada se determina en etapas, entre ellos: *Estudio de la ciencia*. Se encarga en realizar estudios relacionados a los paradigmas, en la cual preparan particularmente a los

estudiantes para acceder y formar como miembro de la colectividad científica. Por otro lado, en la *investigación científica*, existe tres corrientes para realizar investigación científica la fática: hechos que el paradigma ha demostrado que son particularmente demostradores sobre el entorno de las cosas; predicciones de la teoría del paradigma; y el estudio articulado del paradigma, en la que se resuelve las ambigüedades en los nuevos paradigmas. El enfoque *crisis y paradigmas*, la transformación de un paradigma en crisis a otra nueva ciencia normal, está aún lejos de ser un proceso acumulativo para llegar a través de articulación o incremento del antiguo paradigma; finalmente la *revolución científica*, se comienza con emociones crecientes, además de restringimiento estrecha de la subdivisión de la colectividad científica, pues un paradigma histórico ha dejado de trabajar apropiadamente en la búsqueda de aspectos del entorno. En consecuencia, el paradigma existente ha facilitado un camino adecuado para revolucionar la ciencia de acuerdo con la formas y naturaleza de su existencia (Kuhn, 1962).

En este sentido, la ciencia no se puede desarrollar a través del acopio de diversos hallazgos e inventos realizadas de manera individual, los cambios de los paradigmas son transformaciones científicas y la evolución continua de un paradigma a otro a través de aplicación de un esquema ya aprobado y aplicado en una ciencia madura. Es en este enfoque, la presente tesis propone un cambio de paradigmas para las organizaciones, mediante un modelo de integración apropiado de indicadores relacionados a la RSC, y tiene como finalidad de alinear a un nuevo método de gestión con rostro humano y del bien común, favoreciendo al más vulnerable, reduciendo las brechas de desigualdad (Kuhn, 1962).

Por otro lado, de acuerdo con la naturaleza de la presente investigación acogemos lo indicado por Descartes (1980), en la cual manifiesta que el “verdadero método para llegar al conocimiento de todas las cosas de mi espíritu fuera capaz” (p. 17). En este sentido, para señalar a la incertidumbre el método para buscar la verdad, Descartes indica que:

- No acepta nunca como verdaderas cosas alguna sin saber la auténtica evidencia, es decir, que es necesario evitar prudentemente el ímpetu, la prevención y la comprensión clara indistintamente de las dudas que tuviese para ponerlo en evidencia.
- Fraccionar cada una de las incertidumbres que evaluare en muchas partes como fuese viable y en cuantos solicitase su mejor solución para todas las dudas.
- Conducir de manera ordenada mis pensamientos, iniciando por las cosas más pequeñas y fáciles de conocer, el cual permite ascender poro a poco, hasta lograr un conocimiento más organizado; y presumiendo.
- Realizar en todas las recapitulaciones revisión completa asegurando las omisiones lo que no ayuda revolucionar la ciencia en su contexto (Descartes, 1980).

Siguiendo esta línea de investigación, para Descartes (1980) la diferencia entre el hombre y las maquinadas, menciona que:

Por más que estas máquinas hicieran muchas cosas tan bien o acaso mejor que nosotros, se equivocarían infaliblemente en otras, y así se describiría que no obraban por conocimiento, sino tan solo por la disposición de sus órganos; pues mientras la razón es un instrumento universal que puede servir en todas

las ocasiones, estos órganos necesitan de alguna disposición especial para cada máquina los resortes suficientes para hacer obras en todas las circunstancias de la vida mismo modo como nos hace obrar nuestro razón. (p. 112)

Por otro lado, sobre la teoría del conocimiento, Popper, sostiene que la tradición idealista y la práctica de la cuestión crítica personifica el único medio factible para aumentar el conocimiento, pues el conocimiento presumible o hipotético, por supuesto no existe otra manera de hacerlo, pues existe en última instancia sólo dos maneras en que la teoría pueden ser mayores a otras, por ende, pueden expresarse más, y pueden experimentar mejor (Popper, 1997).

En este sentido, de acuerdo con la naturaleza de la investigación relacionamos directamente con la constancia, de Popper (1997) quien manifiesta que luego de haber presentado el título temporal y/o provisional como una nueva idea absuelta:

Sea una anticipación, una hipótesis, un sistema teórico o lo que se quiera, se extraen conclusiones de ella por medio de una deducción lógica; estas conclusiones se comparan entre sí y con otros enunciados pertinentes, con objeto de hallar las relaciones lógicas (tales como equivalencia, deducibilidad, compatibilidad, etc.), que existe entre ellos. (p. 32)

En este sentido, Popper a fin de distinguir los procedimientos propone cuatro teorías de contrastación: 1) la contrastación lógica de las conclusiones. 2) la investigación de modo coherente de la teoría, con la finalidad de establecer el

carácter, si se trata de una teórica empírica científica o si se trata de una teoría redundante. 3) la diferenciación con las demás teorías que tienen particularidades, pues la mira de investigar la teoría evaluada formaría para un adelanto científico. 4) diferenciar por medio del estudio empírico de las conclusiones que puede deducir de ella (Popper, 1977), en este sentido, el método hipotético deductivo plantea sus hipótesis a partir de leyes o teorías, a fin verificarlas o rebatirlas, ante la realidad aplicando en la prueba de hipótesis.

Asimismo, en este marco filosófico de la investigación, por abocarse en dar soluciones sociales, ambientales, éticos, consideramos pertinente, “Unidos por una misma preocupación”, pues el mensaje resalta que las contribuciones de los Papas que según, Francisco (2015) “recoge la reflexión de innumerables científicos, filósofos, teólogos y organizaciones sociales que enriquecieron el pensamiento de la Iglesia sobre estas cuestiones” (p. 7). En la que, Francisco (2015) invoca a los líderes del mundo de modo siguiente: “Mi llamado”:

El desafío urgente de proteger nuestra cosa común incluye la preocupación de unir a toda la familia humana en la búsqueda de un desarrollo sostenible e integral, pues como se sabe las cosas pueden cambiar. El creador no nos abandona, nunca hizo marcha atrás en su proyecto de amor, no se arrepiente de habernos creado. La humanidad aún posee la capacidad de colaborar para construir nuestra casa común. Deseo conocer, alentar y dar las gracias a todos los que, en los más variados sectores de la actividad humana, están trabajando para garantizar la protección de la casa que compartimos. Merece una gratitud especial quienes luchan con vigor para resolver las consecuencias dramáticas de la degradación ambiental en las vidas de los más pobres del mundo. (p. 12)

El santo padre Francisco (2015) menciona, además, sobre la importancia y llamamiento que realizan la sociedad en particular.

Los jóvenes os reclaman un cambio. Ellos se preguntan cómo es posible que se pretenda construir un futuro mejor sin pensar en la crisis del ambiente y en los sufrimientos de los excluidos. Hago una invitación urgente a un nuevo diálogo sobre el modo como estamos construyendo el futuro del planeta. Necesitamos una conversación que nos una a todos, porque el desafío ambiental que vivimos, y sus raíces humanas, nos interesan y nos impactan a todos. El movimiento ecológico mundial ya ha recorrido un logro y rico camino, y ha generado numerosas agrupaciones ciudadanas que ayudaron a la concientización. (p. 13)

Asimismo, por tratarse de un método de gestión de buenas prácticas organizacionales, coherentes a la equidad e igualdad, cooperación y la sostenibilidad, continuamos citando los argumentos del santo padre Francisco (2015) que “(...) cuando el corazón está auténticamente abierto a una comunión universal, nada ni nadie está excluido de esa fraternidad. Por consiguiente, también es verdad que la indiferencia o la crueldad ante las demás criaturas de este mundo siempre terminan trasladándose de algún modo al trato que damos a otros seres humanos” (p. 72).

Continuando esta línea de investigación, el santo padre Francisco (2015) pone en manifiesto manera que:

Dios de amor, muéstranos nuestro lugar en este mundo como instrumento de tu cariño por todos los seres de esta tierra, porque ninguno de ellos está

olvidando. Ilumina a los dueños del poder y del dinero para que se guarden del pecado de la indiferencia, amen el bien común, promuevan a los débiles, y cuiden este mundo que habitamos. Los pobres y la tierra están clamando: señor, tómanos a nosotros con tu poder y tu luz, para proteger toda vida para preparar un futuro mejor, para que venga tu reino de justicia, de paz, de amor y de hermosura. (p. 186)

Finalmente, el Santo Padre Francisco (2015) en su obra *Laudato SI*, menciona, además, que:

(...) todavía es necesario desarrollar tecnologías adecuadas de acumulación. Sin embargo, en algunos países se han dado avances que comienzan a ser significativos, aunque estén lejos de lograr una proporción importante. También ha habido algunas inversiones en formas de producción y de transporte que consumen menos energía y requieren menos cantidad de materia prima, así como en formas de construcción o de saneamiento de edificios para mejorar su eficiencia energética. Pero estas buenas prácticas están lejos de generalizarse. (p. 24)

En este marco, por abocarse de una solución sistémico e integrado de las buenas prácticas empresariales consideramos pertinente abordar sobre el pensamiento sistémico; en este sentido, el corriente sistémico y holístico es la actitud del ser humano en el presente milenio, el cual se enfoca en el discernimiento y aceptación del universo real y/o actual en términos holísticos, el cual ayuda a determinar análisis, evaluación y la acción, en comparación con los planteamientos del método científico formal, pues el método científico se dedica sólo a observar las

partes de esta realidad y de forma aislada. En este marco, el enfoque sistémico aflora expresamente aproximadamente hace 46 años, partiendo de las diversas interrogantes derivadas de distintos enfoques, por ejemplo, desde el enfoque biológico creado por Von Bertalanffy Ludwig, fue él quien descubrió y ejecutó el método científico para dar solución a problemas mecanicistas y causales, el cual hace frágil para la ilustración de los más grandes dificultades que surgen en los seres vivos, por lo cual, se propone reformular los paradigmas de aprendizaje para concebir de la mejor manera al mundo que nos rodea, surgiendo expresamente el paradigma sistémico y holístico (IAS, 2004).

En este sentido, el corriente sistémico permite integrar, tanto el análisis de los contextos, planteando posibles resoluciones en la cual deben reflexionar muchos las partes que conforman la distribución y/o estructura a los que se les denomina sistemas, considerando además a todos aquellos que conforman el entorno del sistema planteado. En consecuencia, la filosofía que argumenta estas afirmaciones es el HOLISMO que proviene de la palabra GRIEGO HOLOS que es igual a entero. Mediante este enfoque el contexto que descubre el observador que ejecuta este método, se establece y determina una relación más cercana al observador y al objetivo observada. Por consiguiente, de este modo la realidad proviene de los resultados obtenidos en los procesos de construcción generada por estos actores, en un espacio y tiempo definido, constituyendo dicho contexto en los sucesos que ya no son externos para el investigador para todos los interesados, más por el contrario es una realidad que se convierte en algo más personal y particular, de esta manera permite distinguir manifiestamente entre el mundo real y el contexto de cada investigador percibe para consigo mismo (IAS, 2004). En este contexto, el enfoque

sistémico, ayuda a las organizaciones ver su gestión empresarial de manera holístico, ya no se alinea netamente a un objetivo establecido; es decir las organizaciones pueden contar con muchos fines en función a los intereses y exigencias de sus diversos grupos interesados. Existiendo entonces un interés en común enfocado en la satisfacción de las necesidades y de la supervivencia de esta. Por consiguiente, en esta línea de investigación, la percepción sistémica aplicada en la investigación de la organización en la que se plantea una mirada holística que le ayude a analizar y evaluar a la organización de manera integrada permitiendo identificar y comprender con mayor énfasis y profundidad a las incertidumbres empresariales, sus diversos problemas y consecuencias. En este sentido, conociendo empresa como un sistema integrado, constituida por partes que se interrelacionan entre si mediante una orden que se explica en un ambiente definido; por lo tanto, las organizaciones que gestionan de manera sistémica tienen mayor capacidad para detectar con mayor facilidad todos sus problemas de manera integral, el cual permitirá a la empresa obtener un crecimiento y desarrollo económico sostenido a través del tiempo (IAS, 2004).

En este sentido, el corriente sistémico ve el mundo en términos de integración de manera holístico, debido que los sistemas son totalidades integradas con sus propiedades específicas que no pueden ser identificadas con las propiedades de sus partes constituyentes. En vez de concentrarse en los pilares fundamentales o en las sustancias básicas, la aproximación de sistemas enfatiza los principios de la organización. Pues en el entorno existen ejemplos y/o paradigmas de sistemas, y todo cuerpo la más pequeña microbio atravesando por toda la gama vegetal y animal hasta los seres humanos, es decir es un contexto integral por lo ende un

sistema viviente. En este marco las células son sistemas vivientes al igual que muchos tejidos y órganos del cuerpo, siendo el cerebro humano el principal ejemplo y más complejo (IAS, 2004). Por consiguiente, bajo el enfoque sistémico la presente investigación propone un modelo integrado de buenas prácticas empresariales para las organizaciones adscritas a la BVL tiene como propósito de optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo, el base de esta propuesta es la integración de estándares internacionales ampliamente usadas y comprobadas por organizaciones a nivel mundial, entre otros. Principios del pacto mundial. Global reporting initiative y la Norma ISO 26000. Por lo tanto, bajo a este paradigma, se propone un modelo innovador cumpliendo básicamente con una de las características de la investigación científica, la misma que se alinea a un estándar y/o modelo integrado, relacionado directamente con los componentes de la RSC, entre ellos: éticos, económicos, ambientales y sociales. Pues de esta manera se puede ayudar a la organización gestionar de manera sistémica y holístico su sistema de gestión de RSC, el cual tiene como finalidad de mantener satisfecho a todos sus partes interesados tanto interno, externo y a su entorno operacional, permitiendo además generar su reporte de sostenibilidad sobre sus acciones y actividades empresariales.

2.5.2. Marco Epistemológico de la Investigación

La investigación sobre el “Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM en la Optimización de la gestión de Responsabilidad Social Corporativo de las Organizaciones Adscritas a la BVL”, se ubica en el estudio del campo de la ciencia; es en esta línea, se considera apropiado

los métodos propuestos por los epistemólogos más destacados en la actualidad como son: Kuhn, Descarte y Popper, según se puede apreciar en los antecedentes presentados. Debido que esta investigación trata mejorar la problemática actual de las organizaciones de manera sistémica y holístico en la materia de responsabilidad social corporativo, que involucra directamente a la sociedad, consideramos “Unidos por una misma preocupación”, mencionado por el Santo Padre Francisco en su “Carta Encíclica – LAUDATO SI”, donde hace llamado a la comunidad internacional, afrontar el crisis ambiental, económico y social que afecta a los más vulnerables, en este marco, concordamos con el Santo Padre. Razón por la cual, el proyecto es desarrollado bajo las normas y estándares internacionales las mismas que permitirán generar el reporte de sostenibilidad y la mejora continua mediante la gestión de las buenas prácticas empresariales relacionados estrechamente con la responsabilidad social corporativo, en particular favorece directamente a la sociedad más vulnerable de nuestro país, el cual se encuentra alienada a la llamada hecho por el Santo padre Francisco.

Finalmente, para presente investigación, se han tomado los aportes de Descartes del “Discurso el Método” referidos a que se requiere investigar por partes de manera deductiva, a una situación compleja, desarrollando de lo más simple a lo más compuesto; asimismo, tomaremos en cuenta los criterios Bernal, por sus referidos en su libro de “Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales”, la misma que es apropiado para la presente tesis, por ser un estudio de problemas sociales; consideraremos además la invocación del Santo Padre Francisco en su carta Encíclica, que promueve la conciencia mundial y tiene como objetivo de buscar un desarrollo económico sostenible de manera integral, este pedido se encuentra enmarcado directamente con

la administración integrado de RSC propuesto en la presente investigación. Además, por abordar a la solución sistémico e integrado de las buenas prácticas empresariales, se considera apropiado lo indicado por el Instituto Andino de Sistemas-IAS, quien resalta la percepción sistémica como un actitud y revolución correspondiente al ser humano, el cual se enfoca en la aceptación y percepción del mercado y mundo globalizado en términos holísticos que permite determinar el análisis, la evaluación y la acción, a diferencia del planteamiento clásico del método científico; en este sentido, la investigación resalta en la gestión de RSC de empresas de manera holístico en sus componentes éticos, económicos, sociales y ambientales.

2.6. MARCO HISTÓRICO

La RSC en sus inicios a mediados de los años 2000, ha sido considerado como

una filosofía filantrópica; en este sentido, para Porter y Kramer (2006) la mayoría atención corporativo relacionados con la responsabilidad social corporativo no ha sido:

Totalmente voluntaria. Muchas empresas se dieron por enterados sólo después de su sorpresa ante la respuesta pública por asuntos que anteriormente no habían considerado como parte de sus responsabilidades empresariales. Nike, por ejemplo, enfrentó un amplio boicot de los consumidores después de que de The New York times y otros medios reportaron prácticas laborales abusivas de algunos de sus proveedores indonesios a principios de los 90. La decisión de Shell Oíl de hundir la plataforma petrolera en desuso Brent Spar en el Mar del Norte, genero

propuesta de Greenpeace en 1995 así como titulares noticiosos internacionales. Las empresas farmacéuticas descubrieron que la comunidad esperaba que tuviera una respuesta frente a la pandemia de SIDA en África, aunque ellos sucediesen muy lejos de sus principales mercados y líneas de producto. Se responsabiliza actualmente a las empresas de comida rápida y de alimentos pre empacados por la obesidad y la mala nutrición. (p. 4)

En este marco histórico, Porter y Kramer (2006) enfatizan con mayor profundidad relacionados en el marco de la evolución de RSC que ha:

Llegado a las salas de consejo de las corporaciones. En 2005, se registraron 360 resoluciones de accionistas relacionadas con la RSC, sobre asuntos que iban desde condiciones laborales hasta calentamiento global. Cada vez más las regulaciones gubernamentales exigen reportes de responsabilidad social. Por ejemplo, una legislación todavía pendiente en el Reino Unido requeriría que todas las empresas que cotizan en la bolsa revelen los riesgos éticos, sociales y ambientales en su reporte anual. Estas presiones claramente demuestran el grado en que los stakeholders externos están tratando de responsabilizar a las empresas por problemas sociales y de resaltar los importantes riesgos financieros potenciales para cualquier empresa cuya conducta se considere inaceptable. (p. 4)

Es en esta línea de investigación, Correa (2007) pone en manifiesto que la gestión responsable a través de las buenas prácticas se basa en los:

Términos de responsabilidad social corporativo se utiliza frecuentemente en dos contextos diferentes, para describir lo que de hecho está haciendo la

empresa y para describir lo que debería estar haciendo. Es decir, un enfoque descriptivo y uno normativo. Las acciones sociales del sector privado complementan el quehacer estatal. Son numerosos los ejemplos en los cuales el sector privada está realizando una contribución importante. Es necesario considerar que la tendencia hacia la globalización ha creado nuevos retos para el sector privado en lo relativo a sus obligaciones y responsabilidades con respecto a la sociedad en general. (p. 1)

En este marco con la finalidad de exponer de manera detallada acerca la evolución histórica de la responsabilidad social empresarial, según Correa (2007) presentamos en manera evolutiva, en tres etapas:

Primera etapa: Aparece en la primera mitad del siglo XX; en ella surge espontáneamente la participación voluntaria por parte de las organizaciones en la sociedad, y por ello éstas comienzan a aceptar la existencia de la responsabilidad de participar en el bienestar de la comunidad, a partir de la realización de actividades filantrópicas. La **Segunda Etapa:** se ubica en la segunda mitad del siglo XX, ya que la sociedad en general comienza a tomar conciencia sobre la capacidad del sector privada para influir y solucionar los problemas sociales, al reconocer los daños y riesgos que son su actividad ocasionaba en el entorno. Asimismo, la **Tercera Etapa:** Parte de la década de los 60, y muchas organizaciones, instituciones y el Gobierno intentan encontrar un método para hacer frente al cambio social y se caracteriza por una mezcla de obligaciones que emanan de las normas del Gobierno y de la sensibilidad empresarial; es en este sentido, la organización, el Estado y la sociedad han ido interrelacionando, de tal forma que han ido cambiando sus papeles originales hacia actuaciones en las que las decisiones de los distintos

participantes no son independientes sino que suelen estar influenciadas o incluso impuestas, por otros grupos de interés. (p. 1)

2.6.1. Desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial a Nivel Mundial

La evolución histórica de la responsabilidad social empresarial a nivel mundial, según, Vidal (2011) es considerado como:

Político el tema del desarrollo sostenible salto al primer plano de actualidad política mundial en 1992, en la Cumbre de la Tierra organizada por Naciones Unidas en Rio de Janeiro, como consecuencia del informe presentado en el año 1987 por la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (Informe Brundtland). La Unión europea (UE) y otras partes dignatarias de la Declaración del Rio se comprometieron a formular estrategias de sostenibilidad. (p. 2)

En este contexto, los cambios en los tópicos tecnológicos y la globalización del mercado han obligado a las organizaciones plantear nuevos paradigmas de gestión empresarial; en este sentido, la inclusión de RSC es un factor estratégico muy relevante en el nuevo modelo de administración organizacional. En este sentido, el contexto relacionado a la responsabilidad social empresarial es adoptado en las organizaciones como una alianza estratégica, el cual debe ser incluido para todos sus grupos de interés incluyendo además en su cadena de valor, entre ellos: clientes, proveedores, trabajadores, agentes sociales, comunidad donde operan las organizaciones (Vidal, 2011).

En esta línea de investigación, el avance histórico de RSC en el mundo se ha desarrollado considerando los factores siguientes: Derechos del consumidor, derechos humanos, ambiental y con reglas bien establecidas sobre la protección del colaborador en el lugar del trabajo, enfocados en las buenas prácticas empresariales entre ellos: AS 8000, ISO 26000, OSHAS 18001 y el ISO 14001, además de cumplimiento de las normas legales y regulatorios relacionados a la responsabilidad social. En este sentido, el avance en el contexto del crecimiento del ser humano, promovido por la ONU, y en contraste con la percepción de resguardo nacional e internacional, pues el crecimiento en temas legislativos concernientes al buena dirección corporativo, promovidos por medio del Banco Mundial y por otras organizaciones como la Transparencia Internacional; y del rápido cambio de un mundo alineado en gobiernos nacionales y de bloques de naciones, a un mundo globalizado y centrado en las organizaciones; y, a la evolución de los tópicos de la ejecución como la generación de recursos en un contexto más amplio del crecimiento sostenido y sustentable, que permiten a las organizaciones mejorar sus estrategias de ventaja competitiva en el mercado globalizado; en este sentido, la responsabilidad social empresarial contribuye directamente al desarrollo humano sostenido con rostro humano, en base a la filosofía de comportamiento, compromiso, confianza y respecto de las organizaciones hacia sus colaboradores, y de todos sus partes interesados, con el objetivo de promover mejoras en la calidad de vida, desarrollo económico de su entorno social (Ramírez y Franco, 2011).

2.6.2. Desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial en Latina América

El desarrollo de RSC en Latina América ha sufrido muchos cambios, pues la historia de este tema nace con acciones filantrópicas, donaciones sociales; y en las

décadas de los 80 surgen y constituyen organizaciones que promueve y promocionan la responsabilidad social, y muchos de ellos con sus recursos propios y a través de aportes internacionales entre ellos podemos señalar: el Instituto Ethos de Brasil, Acción Empresarial, Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial, y el Instituto Argentina de Responsabilidad Social (Pulido, 2015). Además, es preciso indicar que entre los países que promueven con mayor énfasis la responsabilidad social empresarial se encuentran: Colombia, Chile, México, Uruguay, Brasil, entre otros países con distintas perspectivas y cultura organizacional.

En cuanto al marco regulatorio, Vives y Peinado-Vara (2011) indican que en algunos países concernientes a Latino América:

Existen legislación en temas como la conservación ambiental, prácticas laborales, protección de los derechos del consumidor, gobernabilidad corporativa y ética en los negocios, pero, sin embargo, es difícil forzar su cumplimiento y, además muchas veces su alcance es muy limitado. Algunos de los países que han realizado reformas legales relacionadas con la gobernabilidad corporativa y el mercado de valores son Brasil, Chile, México y Argentina. (p. 68)

Asimismo, Vives y Peinado-Varas (2011) hace referencia sobre las instituciones más reconocidas que promueven la RSC en América Latina, entre otros:

Instituto Ethos en Brasil (www.Ethos.Org.br) fundada en 1998 y con más de 1,300 compañías miembro que representan aproximadamente el 35% del PIB

de Brasil. Durante estos años ha liderado la investigación produciendo materiales de gestión e indicadores y motivando al sector privado a ser más responsable. Ha tenido un éxito considerable sobre todo entre las empresas más grandes. Otro de los actores que inicio pronto sus actividades, ven este caso en México, fue el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) (www.cemefi.org), también creado en 1998, que cuenta con más de 700 organizaciones miembro y que ha evolucionado desde un enfoque puramente filantrópico a abordar el concepto desde la responsabilidad de las empresas hacia todas interesadas. Además de éstas, existen otras muchas organizaciones. Entre las más conocidas están LARSE en Argentina (www.larse.org), AccionRSE (www.acciorse.cl) en Chile, Perú 2021 (www.peru2021.org) en Perú, CentraRSE (www.centrase.org) en Guatemala y Fundemas en El Salvador (www.fundemas.org). Estas últimas es otras de las organizaciones pioneras en la región que ha liderado los esfuerzos de indicadores comunes de RSE para Centroamérica. (p. 70)

En este marco; precisamos como ejemplo algunos países de Latinoamérica que promueven con mayor auge y compromiso la responsabilidad social corporativa, entre ellos: En Argentina existe alta cooperación de la sociedad, a través de las ONGs como protagonistas principales en las acciones sociales, además, existen alta presión y exigencia de la sociedad para promover la RSC en el seno de las empresas motivo de la investigación, debido que existen altas brechas de rechazo y desconfianza a los programas asistenciales y pretensiones políticas de largo y mediano plazo. Asimismo, México ha promovido un modelo concerniente a la responsabilidad social asistencialista, enfocado en la ayuda y/o dadivas otorgadas por organizaciones grandes en alianzas con el Estado a través del CEMEFI. Por su

parte, en Chile la responsabilidad social corporativo se encuentra en etapa de publicidad y/o marketing social; es en este sentido los esfuerzos de las organizaciones se enfocan más en las comunicaciones tanto internas como externas, indicar, además, que todavía existe baja descentralización en acciones de las organizaciones en temas de gestión de RSC a favor de los más vulnerables y necesitados de la comunidad y/o sociedad.

2.6.3. Desarrollo de Responsabilidad Social Empresarial en el Perú

La RSC en nuestro país viene posicionándose en forma lenta, pues en sus inicios se ha desarrollado enmarcados en la cultura de filantropía y dadas organizacionales, en la actualidad las grandes organizaciones ya tienen una nueva paradigma de gestión empresarial, más equitativos, responsables de sus acciones, compromiso con todos sus grupos de interés, ética empresarial, entre otros, quienes ahora visualizan la responsabilidad social como una cultura filosófica de manera sistémico y holístico, es en ese aras de mejorar su competitividad y bienestar social, hoy en día las grandes organizaciones privadas tienen una cultura de generar proyectos de buenas prácticas empresariales a favor de las personas más vulnerables a nivel nacional, de esta manera promueven el desarrollo sustentable y sostenible de la comunidad a través del tiempo, cabe indicar, que en el Perú existen dos entes reconocidos que promueven la responsabilidad social empresarial, entre ellos:

A nivel del Estado: El estado peruano como ente regulador mediante el DS N° 015-2011-TR promueve el 20 de septiembre del año 2011, la creación del Programa Perú Responsable, el cual está adscrita al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-MTPE; y tiene como objetivo principal de contribuir en

reducir la brecha de la pobreza del país, cumpliendo, además, con las políticas del estado en el marco de inclusión social, obligando de esta manera la mayor presencia del estado a nivel nacional. En este contexto, el Programa Perú Responsable tiene como función de promover la cultura de la responsabilidad social empresarial generadora de empleo, emprendimiento y empleabilidad justa a favor de los más vulnerables de nuestro país, para fortalecer sus actividades el programa cuenta con dos líneas de acción las cuales promueve incluir en el registro a las empresas socialmente responsables, además de otorgar certificación a las empresas que acreditan la gestión a través de buenas prácticas en el marco de responsabilidad social, estas líneas de acción tiene por objetivo de brindar reconocimiento a las organizaciones que gestionan y promueven la Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional (MTPE, 2011).

A nivel del sector **Privado**: Principios de los 90 un grupo de empresarios crean Perú 2021 con la finalidad de promover del sector privado un agente del cambio con iniciativa que busca concientizar a los empresarios frente a los momentos difíciles por los que atraviesa del Perú en 1992, donde se vivía un contexto de violencia política creciente y desorden, en ese momento de pesimismo generalizado, un grupo de jóvenes empresarios decidió unirse para trabajar en un proyecto de apoyo y liderazgo para el Perú (Perú2021, 2017).

En este sentido, la promoción de la responsabilidad social corporativo tiene un inicio positivo debido que el:

Impulso inicial del grupo que lanzó la idea de Perú 2021 provino de un optimismo renovado por la captura de Abimael Guzmán, así como el

convencimiento de que la única forma de preservar por un camino que se intuía correcto era dando una visión de largo plazo a las formas. Esta idea inicial fue cuajando poco a poco con un sesgo bastante empresarial. Las intuiciones apuntaban hacia un Perú que se convertirá en un país moderno e integrado al mundo, democrático, pacífico y próspero en donde se premie el esfuerzo y se estimulen valores de una sociedad moderna, con economía efectiva, competitiva, dinámica y flexible (Perú 20021, 2017).

En esta línea de investigación, con el objetivo de posicionar la responsabilidad social corporativo, Perú 2021 adopto el premio distintivo que otorga el CEMEFI a partir del año 2000, que tuvo como finalidad de fortalecer y mejorar la sabiduría y/o cultura en temas de responsabilidad social corporativo en nuestro país. Por lo tanto, el premio distintivo se consigue mediante un proceso de autodiagnóstico revisando a las empresas que han asumido esta filosofía y lo ejecutan mediante la aplicación efectiva de los políticas y prácticas de acción diaria, como forma de gestión alineada a la competitividad responsable y sustentable. Es ese sentido, la distinción que otorga la fundación Perú 2021, certifica a la organización ante todo sus grupos de interés, tales como: Autoridades, clientes, empleados, inversionistas, además de la sociedad en su contexto, por posicionamiento voluntaria y abierta en temas relacionados a la gestión socialmente responsables como una estrategia de mejora continua, y estas acciones son evaluados mediante el sistema de indicadores ETHOS en sus diferentes aspectos; y actualmente podemos apreciar en su portal web de la fundación Perú 2021, la lista de organizaciones que generan proyectos de responsabilidad social empresarial en los ámbitos: salud, Nutrición, políticas públicas, Niñez, Negocios inclusivos,

Microcréditos, Ambiente, Emprendimiento, Educación, Desarrollo sostenible, Buenas prácticas laborales y Agua y saneamiento; las cuales son ejecutadas a nivel nacional a favor de las personas y/o comunidades con mayor vulnerabilidad, el hecho confirma que en la actualidad existen organizaciones humanistas que no solo ven su crecimiento económico corporativo, sino también el crecimiento económico con valor compartido y con rostro humano hacia su entorno (Perú2021, 2017).

Finalmente, en este marco de investigación indicamos además que uno de los mayores hitos más resaltantes en los tópicos de RSC en las últimas décadas que se llevó cabo en nuestro país ha sido la celebración de la COP20 en Lima, en esta cumbre internacional, se marcaron nuevos retos y objetivos para luchar contra el cambio climático, el cual fueron ratificados en el COP21 que se llevó a cabo en Paris. Sin duda, por haber sido la sede internacional Perú es considerado uno de los impulsores para reducir la brecha de contaminación ambiental a través de políticas nacionales entre ellos la responsabilidad social empresarial que promueve el Programa Perú Responsable, por lo tanto, el compromiso de nuestro país es reducir la brecha de la contaminación ambiental a través de la promoción de cultura y buenas prácticas empresariales, que promueve el programa antes indicado.

2.7. MARCO LEGAL

2.7.1. Normativa Nacional de Responsabilidad Social Empresarial

A través del DS N° 015-2011-TR con fecha 11 de septiembre del año 2011, el Estado Peruano establece la fundación del Programa Perú Responsable, adscrita al

MTPE, el cual fue ratificada a través del DS N° 4-2012-TR, esta iniciativa tiene por finalidad de promocionar temas relacionados a la RSC, que permite generar empleo decente con rostro humano e inclusiva, el cual implica fomentar la gestión socialmente responsable que permita incrementar los niveles de empleo, autoempleo y empleabilidad; mediante el impulso de una cultura concerniente a la RSC, así como la coyuntura con las iniciativas privadas a través de creación de programas y proyectos relacionados en responsabilidad social empresarial, que atiendan las demandas y exigencias sociales, económicas y medio ambientales requeridas como suma urgencia en nuestro país, tales como la generación de emprendimientos productivos, infraestructura económica, capacitación e inserción laboral, así como también la promoción de las decisiones respecto a la responsabilidad social mediante el registro y certificación de empresas socialmente responsables (MTPE, 2011).

En este sentido, mediante el artículo 3° del decreto supremo antes mencionado, se manifiesta la creación del registro de empresas socialmente responsables, a cargo del programa Perú responsable, en la cual, el registro de proyectos o programas alineadas a la RSC es voluntario; asimismo, en el artículo 4° del citado documento, indica sobre la implementación y creación de un organismo de certificación de empresas socialmente responsables, con la finalidad de acreditar, a las empresas que promueven temas de RSC a favor de los más vulnerables a nivel nacional (MTPE, 2011).

2.7.2. Acuerdos Nacionales y la Responsabilidad Social Empresarial

El marco del acuerdo nacional promovido por el gobierno de nuestro país se conceptualiza como un conjunto de políticas públicas, desarrolladas, admitidas y aprobadas mediante el consenso y dialogo de diversos partes interesados. El cual, se desarrolla a través de talleres y realizando consultas a todos los grupos interesadas a nivel nacional, con el objetivo de establecer un camino para la ejecución y desarrollo sustentable de nuestro país (Acuerdo Nacional, 2015). En este sentido, al relacionarse directamente con la presente investigación, se extrae del acuerdo nacional los puntos importantes, entre ellos, los objetivos I y II relacionados a la equidad y justicia social, y, la competitividad del país.

Sobre el Respeto al Equidad y Justicia Social, los integrantes del Acuerdo Nacional (2015) enfatiza como que:

El estado se compromete a dar prioridad efectiva a la lucha contra la pobreza y a la reducción de la desigualdad social, aplicando políticas integrales y mecanismos orientados a garantizar la igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas. Asimismo, se compromete a combatir la discriminación por razones de iniquidad entre hombres y mujeres, origen étnico, raza, edad, credo o discapacidad. En tal sentido, privilegiaremos la asistencia a los grupos en extrema pobreza, excluidos y vulnerables, para lo cual el estado se compromete cumplir los siguientes 9 objetivos estratégicos: Promover la producción, el desarrollo empresarial local y el empleo; fortalecer las capacidades locales de gestión que promuevan el acceso a la información, la capacitación, la transferencia tecnológica y un mayor acceso al crédito; promover la ejecución de proyectos de infraestructura logística y productiva, como parte de planes integrales de desarrollo local y regional con intervención de la actividad privada; Asignar recursos crecientes de inversión

social en educación y salud para maximizar la eficiencia de los programas, orientándolos hacia las personas de mayor pobreza; Fomentar el pleno ejercicio de la ciudadanía y la participación de los ciudadanos en situación de pobreza en la identificación de necesidades, el diseño de soluciones y la gestión de los programas; Establecer un sistema local de identificación, atención y promoción del empleo a personas sin sustento; Fomentar el desarrollo institucional, la eficacia, la equidad y transparencia del Estado en el uso de los recursos en general y, especialmente, en aquellos orientados a programas de reducción de la pobreza, propiciando el concurso y la vigilancia de la sociedad civil; Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas y el acceso a la administración de justicia de la población que vive en situación de pobreza; y, Fomentar una cultura de prevención y control de riesgo y vulnerabilidades ante los desastres, asignando recursos para la prevención, asistencia y reconstrucción. (p. 30-31)

Asimismo, sobre la Competitividad del país, los integrantes del Acuerdo Nacional (2015) ponen de manifiesto que para la Competitividad del país, el estado se compromete o sostener la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado, que es de libre mercado pero conlleva el papel insustituible de un estado responsable, promover, regular, transparente y subsidiario, que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social y empleo; para lo cual dictamina 7 objetivos estratégicos entre ellos: garantizar la estabilidad de las instituciones y las reglas de juego; promover la competitividad del país, el planeamiento

estratégico concertado y las políticas de desarrollo sectorial en los niveles nacional, regional y local; Estimular la inversión privada; Fomentar el desarrollo de la infraestructura; Evitar el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciar la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio; Fomentar la igualdad de oportunidades que tiendan a la adecuada distribución del ingreso; y, Proporcionar el fortalecimiento del aparato productivo nacional a través de la inversión en las capacidades humanas y el capital fijo. (p. 41)

Es claro entonces, los objetivos de equidad y justicia social y la competitividad del país establecidos por el estado peruano en el acuerdo nacional “Un futuro para todos”, es decir estos objetivos, se encuentran estrechamente relacionados a los tópicos de responsabilidad social empresarial, debido que los objetivos indicados están enfocados sobre la igualdad de oportunidades para todos, y así como la competitividad del país a través del inversión privada, no obstante para cumplir estos factores la empresa deberá promover y comprometerse con temas relacionados a responsabilidad social corporativo con una filosofía de ir más allá de lo establecido en las regulaciones del país, alineados a las necesidades de la sociedad, económica compartido para los más vulnerables y al cuidado del medio ambiente.

En esta línea de investigación, el concepto de RSC se presenta como una cultura de gestión empresarial. Por lo tanto, es una herramienta de ayuda para reducir la brecha que se origina entre las conductas empresariales reguladas por la ley, este hecho permite incrementar los beneficios económicos para la organización,

pero con consideraciones específicos en temas como social, ambiental. Es en este sentido, la responsabilidad social corporativa se configura como una herramienta muy importante para el gobierno del turno y de los futuros gobernantes, a fin de mejorar e incrementar el desarrollo económico del país de manera sostenible y sustentable a través del tiempo.

2.7.3. Acuerdos y Tratados Internacionales y su Relación con la Responsabilidad Social Empresarial

La RSC adscritas en los tratados del libre comercio-TLC, componen un marco legal que norma la fabricación y cambio de servicios y bienes a favor de todos los grupos interesados. Estas normas permiten eliminar brechas para el comercio; sin embargo, salvaguardan el derecho de establecer y reducir brechas de otros modos de condicionamiento en las relaciones con los terceros. (TLC Unión Europea-Perú, 2013). En este sentido, los TLC incorporan aspectos ambientales, laborales y éticos – en el marco de la responsabilidad social que exigen a cambiar las maneras de producir y comercialización.

Pues específicamente, en lo laboral, los TLC reclaman la evidencia y cumplimiento obligatorio las normas relacionados al trabajo a nivel nacional e internacional. Además, de adherirse a los pactos laborales (OIT), así como el mejoramiento de la institucionalidad, principalmente, a través de la intermediación e inspección del trabajo, de los derechos humanos y trabajadores. Entre ellos podemos citar algunos de estos tratados del libre comercio, que menciona de manera concreta sobre la responsabilidad social empresarial. En este sentido, el **TLC Unión Europea-Perú (2013)**, se expresa en su artículo 324.2, 271 y 286,

sobre las políticas que ambos países deberían tomar a fin de mejorar y reducir la pobreza, cuidado del medio ambiente e intercambio de la información, las cuales están relacionados directamente con la responsabilidad social empresarial; se detalla a continuación:

Título XIII: Asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades comerciales

- Art.-324.2: (...) Promover el desarrollo de la MIPYMES, usando al comercio como una de las herramientas para la reducción de la pobreza.

Promover un comercio justo y equitativo, facilitando el acceso a los beneficios del presente acuerdo por todos los sectores productivos, en particular lo más débiles entre otros. (p. 1)

Título IX: Comercio y desarrollo sostenible

- Art.- 271: (...) Las partes acuerdan promover mejores prácticas empresariales relacionadas con la responsabilidad social empresarial.
- Art.- 286: Intercambio de información y experiencias en temas relacionados a la promoción y la aplicación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial. (p. 327-346)

Por otro lado, el tratado de libre comercio establecido entre los países de **Estados Unidos y Perú**. En su anexo 17.6, se expresa sobre los mecanismos de cooperación laboral y desarrollo de capacidades. En las que establecen las siguientes prioridades:

- Fortalecimiento de los derechos fundamentales en el trabajo
- Erradicación del trabajo infantil
- Generación de oportunidades de empleo
- Equidad de género
- Buenas prácticas
- Fortalecimiento de pequeña, mediana y microempresa.

Además, el acuerdo establece que las involucradas firmantes tienen la necesidad y derechos soberanos, responsabilidad, entre otros, sobre los recursos naturales. Por consiguiente, los capítulos indicados contribuyen en el fortalecimiento de las iniciativas de todos los grupos interesados en temas relacionados a las políticas del comercio y ambiental y se ayuden mutuamente, así como promover la aplicación óptima de los recursos en el marco de cumplimiento de los objetivos relacionados al desarrollo sostenible, y esfuerzo para contribuir en los vínculos en las políticas y prácticas del comercio y ambiental de todo los grupos interesados (TLC EE. UU - Perú, 2012).

Asimismo, el **Acuerdo de Asociación Transpacífico – TPP (2016)**, se expresa literalmente en temas relacionados a la responsabilidad social empresarial, en los factores de inversión, trabajo y medio ambiental, a continuación, se precisa los capítulos que aluden este tema:

- **Capítulo 9: Inversión:** Las partes reafirman la importancia de que cada parte aliente a las empresas que operan en su territorio o sujetos a su jurisdicción para que incorporen voluntariamente en sus políticas internas los estándares, directrices y principios de responsabilidad social corporativa reconocidos internacionalmente que hayan sido aprobados o sean apoyados por esa parte.

El Acuerdo incluye, asimismo, cláusulas que mejoran la propiedad intelectual e incrementan la coherencia y transparencia de los regímenes

regulatorios a través de los distintos medios. De igual manera, la reducción de barreras al comercio y las mejoras de acceso a mercados incluidas en otros capítulos del TPP, favorecen el incremento de la RSC, dada la estrecha vinculación comercio inversión. (p. 45)

Asimismo, el acuerdo de asociación transpacífico – TPP (2016) en su capítulo siguiente establece:

- **Capítulo 19: Laboral:** cada parte procurará adelantar a las empresas a adoptar de manera voluntaria iniciativas de responsabilidad social empresarial en cuestión laboral que ha sido aprobadas o son apoyadas por esa parte.

También coincidieron en no promulgar leyes que erosionen los derechos fundamentales del trabajo, con el propósito de atraer comercio o inversiones; la eliminación del trabajo forzado en sus países; la importación de bienes producidos mediante el trabajo forzado de niños y un tratamiento administrativo y judicial justo y equitativo en caso de violaciones a las leyes de trabajo. Por último, se establece un mecanismo de cooperación en temas de empleo. (p. 57)

- **Capítulo: 20 Medio ambiente:** cada parte debería alentar a las empresas que operan dentro de su territorio o jurisdicción, a que adoptan voluntariamente, en sus políticas y prácticas, principios de responsabilidad social empresarial que estén relacionados con el medio ambiente, que sean compatibles con directrices y lineamientos reconocidos internacionalmente que ha sido respaldados o son apoyados por esa parte.

Este capítulo ha sido considerado por muchos expertos como el más importante de su tipo a la fecha, presentando avances para el tratamiento sobre la protección de la contaminación de la capa de ozono y la contaminación ambiental entre otros aspectos. Contiene importantes obligaciones para reducir los subsidios a la pesca, contrabando de fauna y flora, proteger el ambiente marino, así como promover una gestión sustentable de los bloques, procura promover la conservación de la biodiversidad, fortaleciendo la cooperación para la reducción de las emisiones que generan calentamiento global. (p. 57)

Finalmente, la **alianza del pacífico**, en su artículo 10.30, que trata sobre las políticas de responsabilidad social, expresa literalmente promover que las partes firmantes prevén tópicos relacionados al RSC, correspondientes a los factores siguientes:

- Los involucrados aceptan la prevalencia de promocionar y promover la RSC para que las organizaciones que operan su entorno o que estén sumergidos en su jurisdicción ejecuten políticas relacionados a la sostenibilidad y a la RSC impulsando el crecimiento del país a través de la inversión privada.
- (...) los involucrados concuerdan sobre la prevalencia de incluir los estándares de RSC en sus políticas y normativas internas, además de estándares relacionados a la protección de los derechos humanos, laborales, cuidado del medio ambiente, lucha sobre la corrupción, interés hacia los consumidores, tecnología y ciencia, de libre competencia, entre otros.
- De acuerdo, con lo establecido en las directrices de la OCDE, los involucrados

se comprometen a identificar e intercambiar las mejoras prácticas desarrolladas e implementadas por diversos grupos involucrados, el cual permitirá poner en operatividad los compromisos y acuerdos establecidos relacionados a los directrices y de esa manera mejorar y puedan contribuir las empresas internacionales y/o multinacionales en el desarrollo sostenido del país (Alianza del pacifico, 2012).

III: MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

Al ajustarse perfectamente a las características particulares de la tipología, la presente investigación es de **TIPO APLICADA** porque pretende ofrecer respuestas innovadoras a través de los conceptos teóricos y aplicarlos para que pueda contribuir en la resolución de problemas sociales con una perspectiva futurista, a través de un modelo integrado de buenas prácticas empresariales para las organizaciones adscritas a la BVL. Además, según Pino (2011) “la investigación aplicada recibe también el nombre de práctica o empírica, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren” (p. 253). Por su parte, Valderrama (2016) señala que “la investigación aplicada, busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta” (p.39).

3.1.1. Nivel de Investigación

Según la naturaleza del presente estudio el **NIVEL** corresponde a una investigación **DESCRIPTIVA**, el cual busca seleccionar diversos argumentos y medir a cada una de ellas de manera independiente, luego para pasar a describir lo que se pretende investigar. Según Hernandez, et al. (2010) el objetivo del investigador:

Investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno

que se someta a un análisis. (p. 80)

Asimismo, de acuerdo con la naturaleza del estudio pasa a ser una investigación **EXPLICATIVO**, pues los estudios explicativos son estructurados y establecen diversas causas de los fenómenos. Las cuales generan confianza y sentido de reconocimiento. Por consiguiente, para Hernández, et al. (2010) los estudios de tipo explicativos:

Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (p. 83-84)

3.1.2. Método de Investigación

El **MÉTODO** de investigación es **ANALÍTICA** de acuerdo con la tipología de la tesis, debido que los diferentes tópicos serán analizados ampliamente a través de sus variables correspondientes, los mismos que nos permitirán llegar a conclusiones valiosas para contrastar la hipótesis del trabajo; al mismo tiempo se llegará a conclusiones sintetizadas; además el presente estudio se enmarca a un método **DEDUCTIVO** el cual permitirá inferir ideas, conceptos, teorías y conclusiones válidas, estrictamente para las organizaciones adscritas a la BVL. En este sentido, para superar el método deductivo se relaciona con la contrastación, presentada a título provisional una nueva idea, como un adelanto, hipótesis, sistema teórico, de los cuales se llega a diversas conclusiones a través de deducciones

lógicas. Por lo tanto, las diversas conclusiones se contrastan con otras propuestas relacionadas a la investigación (Popper, 1997). Por lo tanto, el método hipotético deductivo plantea sus hipótesis a partir de leyes o teorías, a fin verificarlas o rebatirlas, ante la realidad aplicando en la prueba de hipótesis; bajo este concepto y por la naturaleza de la investigación se propone un modelo integrado de buenas prácticas empresariales enmarcados a la optimización de la gestión en los factores: Sociales, Ambientales, Económicos y Ético corporativo empresarial.

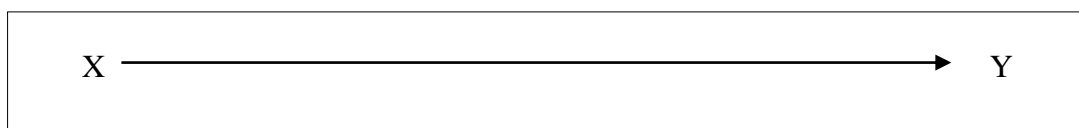
Indicar, además, que la presente investigación tiene un enfoque **SISTÉMICO**; dada que el termino de sistemas nos ayuda visualizar a las organizaciones en forma integral y holístico, pues el contexto organizacional funciona en base a sistemas en su forma global; en ese sentido, es muy importante entender el funcionamiento de las organizaciones a nivel interno y externo. Pues el enfoque sistémico es como una disciplina para examinar y testar los modelos mentales de grupos de individuos que son la clave para las decisiones en las organizaciones, para el aprendizaje individual y en equipo y, aún como medio de construir visiones, u objetivos comunes. (Contreras y Ulloa, 2017). En este sentido, el corriente sistémico ve el mundo en términos de integración de manera holístico, debido que los sistemas son totalidades integradas con sus propiedades específicas que no pueden ser identificadas con las propiedades de sus partes constituyentes. En vez de concentrarse en los pilares fundamentales o en las sustancias básicas, la aproximación de sistemas enfatiza los principios de la organización.

3.1.3. Diseño de la Investigación

Por responder apropiadamente y ser coherente con la naturaleza y tipo del trabajo realizado el **DISEÑO** es **CUASIEXPERIMENTAL**, de acuerdo con Valderrama (2016) “donde se manipulan en forma deliberada una variable independiente para observar sus efectos en la variable dependiente, permite la formación de grupos de control y experimental, empleado la aleatorización de sus integrantes” (p. 176-177). En consecuencia, de acuerdo con el objetivo, se busca demostrar la asociación de los variables a través de la aplicación de método estadístico χ^2 de independencia, coincidimos además con Palomino, et al. (2015) quien manifiesta sobre estudios cuasi experimentales “se emplean procedimientos para manipular la variable independiente y medir lo que ocurre en la variable dependiente, para luego observar si ocurre o no la variación que se es espera en la variable dependiente al manipular la variable independiente” (p. 131-132).

3.1.4. Estrategia de Prueba de Hipótesis

Para nuestro investigación se aplicará el método estadístico que ayude a comprobar la presencia o ausencia de asociación de los variables: Independiente (X) denominada Buenas prácticas empresariales y la Dependiente (Y) nombrada Gestión de responsabilidad social corporativo, dos variables sometidas a la presente investigación, por consiguiente, la estrategia de prueba de hipótesis se basa en un modelo general que se muestra a continuación:



La distribución chi cuadrada es una herramienta considerado para realizar demostraciones estadísticas no paramétricas, el cual se aplica para realizar contrastación y/o comparación de las hipótesis. Que según, Webster (1998) “las pruebas no paramétricas son procedimientos estadísticos que se pueden utilizar para contrastar hipótesis cuando no es posible fijar ningún supuesto sobre parámetros o distribuciones poblacionales” (p. 839). En sentido, la demostración y/o prueba X^2 consiste en ensayos de bondad del ajuste y ensayos de independiente.

Por consiguiente, para realizar la prueba de hipótesis de acuerdo con el objetivo de la presente investigación aplicaremos la Chi cuadrado de independencia, debido que es un instrumento que permite demostrar la independencia de los variables concluyentes; y facilitar el análisis de los dos componentes con la finalidad de establecer la presencia o no de la relación entre las variables. Por consiguiente, se, se utilizará la tabla de tabulación cruzada o de contingencia.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Sánchez y Pongo (2014) definen población como “la recolección completa de todas las observaciones de interés para el investigador” (p. 91). En este sentido, de acuerdo con el objetivo, la unidad de evaluación y análisis serán realizadas a través de las consultas que se realizan respecto al modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM explicados por los representantes de las organizaciones motivo del estudio. En consecuencia, la población considera para la presente investigación es finita hasta 2017 en total 272 organizaciones adscritas a la

BVL, las cuales se puede apreciar de manera estratificada por sector empresarial en la tabla N° 6.

Tabla 4.
Estratificación de Organizaciones Adscritas a la BVL-Población

SECTOR EMPRESARIAL	TOTAL	TOTAL
Administradores de fondos de pensiones	3	1.10
Agrario	19	6.99
Banco y finanzas	35	12.87
Diversas	91	33.46
Fondos de inversión	7	2.57
Industriales	43	15.81
Mineras	29	10.66
Seguros	21	7.72
Servicios públicos	24	8.82
Total	272	100

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Según la naturaleza de la investigación, para el presente estudio la muestra seleccionada corresponde al tipo **PROBABILÍSTICO** estratificado según el sector empresarial, pues la conformación de los grupos se realiza en forma **ALEATORIA** de las organizaciones adscritas a la BVL, con la única razón de que cumpla con las condiciones de validez del instrumento y con la aplicación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales.

3.2.3. Cálculo de la Muestra

Considerando las particularidades principales de la población y la muestra los efectos concernientes a los resultados están respaldados estadísticamente, que a continuación, se presenta la expresión estadístico:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población	N = 271
Z = Nivel de confianza	Z = 1.96 al 95% de nivel de confianza
P = Posibilidad de éxito o proporción esperado	P = 0.5
Q = Posibilidad de fracaso	Q = 0.5
D = Precisión (erro máximo aceptable)	d = 0.05

En este marco, remplazando la formula estadístico se obtiene la muestra para la presente investigación, se presenta a continuación.

$$n = \frac{272 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (272 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 160 empresas

En la tabla N° 7, presentamos de manera detallada la estratificación de las organizaciones adscritas a la BVL, según sector empresarial, en la cual, se puede apreciar la siguiente muestra definitiva para desarrollar el presente estudio. El cual ha sido demostrado estadísticamente.

Tabla 5.
Estratificación de Organizaciones Adscritas a la BVL-Muestra

SECTOR EMPRESARIAL	TOTAL	TOTAL
Administradores de fondos de pensiones	2	1.25
Agrario	11	6.88
Banco y finanzas	21	13.13
Diversas	54	33.75
Fondos de inversión	4	2.50
Industriales	25	15.63
Mineras	17	10.63
Seguros	12	7.50
Servicios públicos	14	8.75
Total	160	100

Fuente: Elaboración propia

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

Si implementamos un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces sería posible optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima.

3.3.2. Hipótesis Específicos

- H1: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL.

- H2: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL.

- H3: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL.

- H4: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL.

3.3.3. Variables e Indicadores

En las **tablas** N° 4 del presente documento, presentamos de manera detallada los variables e indicadores de la investigación.

Tabla 6.

Variables e Indicadores

X1: Independiente	Buenas Prácticas Empresariales
Y1: Dependiente	Gestión de Responsabilidad Social Corporativo

3.4. Operacionalización de Variables

En la tabla siguiente, se presenta temas relacionados a la operacionalización de variables independientes y dependientes de la presente investigación.

Tabla 7.
Operacionalización de Variables

Variables	Aspectos	Indicadores	Ítem	Instrumentos	Alternativas de Respuesta		
Independiente (X1): Buenas prácticas empresariales	▪ Gestión de procesos de negocio-BPM	Nivel de aplicación de BPM	1	Formulación de encuesta			
			2				
			3				
			4				
	▪ Principios del pacto mundial	Nivel de integración e implementación de buenas prácticas empresariales	5				
			6				
			7				
			8				
			9				
Dependiente (Y1): Gestión de responsabilidad social corporativo	▪ Componente ético corporativo	Eficiencia en la gestión del componente ético corporativo	10	Guía para elaboración de reporte de sostenibilidad – GRI	Excelente = 4 Muy Buena = 3 Buena = 2 Baja = 1 No Aplica = 0		
			11				
	▪ Componente económico	Eficiencia en la gestión del componente económico	12				
			13				
			14				
			15				
			16				
			17				
			18				
	▪ Componente social	Eficiencia en la gestión del componente social	19				
			20				
			▪ Componente ambiental			Eficiencia en la gestión del componente ambiental	21
							22
							23
							24

Fuente: Elaboración propia

3.4.1 Definición de Variables e Indicadores

En la siguiente etapa de la investigación presentamos de manera detallada la definición de las variables e indicadores correspondientes al presente estudio:

- **Definición de los Variables**

Variable Independiente - Buenas Prácticas Empresariales: Se trata de un conjunto de estándares internacionales de gestión de responsabilidad social corporativo los cuales permiten a las organizaciones emitir sus reportes de sostenibilidad enmarcados en los componentes éticos, económicos, ambientales y sociales. En este marco, las mejores y buenas prácticas empresariales, para Eimer y Miller (2002) es considerado como:

Una serie de medidas prácticas, de fácil aplicación, que un empresario puede realizar para aumentar la productividad, bajar los costos, reducir el impacto ambiental de la producción, mejorar el proceso productivo, así como elevar la seguridad en el trabajo. Por lo tanto, se trata de un instrumento para la gestión de costos, la gestión ambiental y para iniciar cambios organizativos. Solamente prestando adecuada atención a estos tres elementos se logra una triple ganancia (económico, ambiental y organización) y se establece en la empresa las bases modestas para un continuo y exitoso proceso de mejoramiento continuo. (p. 6)

Por lo tanto, para nuestro estudio se ha considerado muy importante evaluar la aplicación de los siguientes estándares: Global reportin initiative-GRI, norma ISO 26000, y Principios del pacto mundial, además se considera la aplicación de la gestión de procesos de negocio-BPM. Por consiguiente, este variable permitirá al investigador contrastar la eficiencia del modelo integrado de las buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, en las organizaciones adscritas a la BVL, para dicha contrastación se aplicará una encuesta relacionado sobre la aplicación de los estándares antes señalado, debido que son reconocidos y aplicados por las

organizaciones a nivel mundial.

Variable Dependiente - Gestión de responsabilidad social corporativo:

El variable permitirá al autor evaluar la eficiencia sobre la gestión de RSC en las organizaciones adscritas a la BVL, pues mediante la implementación del modelo integrado de las buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, dicho evaluación será realizado considerando los componentes de ético corporativo, económico, ambiental y social, para ello se aplicara el estándar GRI como una herramienta de contrastación y así observar el comportamiento del modelo propuestas en las organizaciones ya indicados. En este sentido, la RSC que, según Stephen y Coulter (2010) es la:

Intención de un negocio, más allá de sus obligaciones legales y económicas, para hacer las cosas correctas y actuar de modo que beneficie a la sociedad. Nuestra definición asume que un negocio respeta la ley y cuida de sus accionistas, y añade un imperativo ético para hacer aquellas cosas que hacen mejor a una sociedad y no hace aquello que la perjudica. (p. 93)

▪ **Definición de los Indicadores**

Nivel de aplicación de BPM: Permite al investigador presentar de manera cuantitativo el nivel de aplicación del BPM en las organizaciones adscritas a la BVL. En este sentido, la gestión de procesos de negocio-BPM, para Díaz (2008) tiene como objetivo proponer mejoras para la:

Eficiencia a través de la gestión sistémica de los procesos de negocio, los cuales deben ser integrales, automatizadas, optimizadas, monitoreados y documentados de una forma continua, siendo esta una plataforma de soporte

en la toma de decisiones gerenciales relacionadas con ciclos del producto más cortos, inteligencia colectiva en la demanda del mercado y reacciones ágiles frente a las fluctuaciones de los precios. (p. 2)

Nivel de integración e implementación de buenas prácticas empresariales: Permite al investigador observar de manera cuantitativa el nivel de integración de las BPE; por lo tanto, consiste en la integración e implementación de las buenas prácticas empresariales, con la finalidad de optimizar de manera apropiado e integrado sus sistemas de gestión de responsabilidad social corporativo basada en procesos y estándares internacionales aprobadas y aplicadas entre ellos la norma ISO 26000, Principios del pacto mundial y Global reporting initiative-GRI, y bajo el soporte de BPM, el cual permite gestionar de manera holístico y sustentable con el tiempo, el cual está orientado a la mejorar de calidad, competitividad y eficiencia de las organizaciones motivo del estudio y tiene por finalidad de satisfacer las demandas y exigencias de todo sus partes interesadas.

Eficiencia en la gestión del componente ético corporativo: A través de este indicador el investigador demuestra de manera cuantitativa el grado de eficiencia de la gestión ético corporativo de la organización adscrita en la BVL, que consiste en la gestión planificable de actividades de responsabilidad corporativo acorde con las principales exigencias y compromisos éticos relacionados a la alta gerencia y todos los colaboradores de la organización. En este sentido, la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) enfatiza a las organizaciones adoptar el modelo de negocio como el:

Comportamiento ético, pues el comportamiento de una organización debería

basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. (p. 19)

Eficiencia en la gestión del componente económico: A través de este indicador el investigador observa de manera cuantitativa la gestión eficiente del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL; es decir este indicador permite evaluar la capacidad de gestión efectiva y eficiencia en el manejo de los recursos económicos, y tiene como finalidad de mantener satisfecho las demandas y exigencias de sus diversas partes interesados. En este marco, para Cajiga (n.d.) la RSC se basa en:

Generación y distribución del valor ganado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones del mercado sino también la equidad y la justicia. Se espera de la empresa que genere utilidades y se mantenga viva y pujante (sustentabilidad). Por otro lado, la dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de sus aportaciones a la causa pública vía la distribución impositiva. Asimismo, la empresa debe participar activamente en la definición e implementación de los planes económicos de su región y su país. (p. 5)

Eficiencia en la gestión del componente social: A través de este indicador el investigador observa de manera cuantitativa la eficiencia gestión del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL; en este sentido la organización deben adoptar de manera holístico a todas sus partes interesadas tanto externos e

internos, a fin de fomentar políticas de mejora continua que contribuya con el desarrollo social económico de la comunidad donde estas organizaciones operan, el cual permitirá reconocimiento así como mantener satisfechos a sus diversos partes interesados. Por consiguiente, para Cajiga (n.d) la RSC es:

Compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos. Respecto a la dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan el espacio del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio. (p. 5-6)

Eficiencia en la gestión del componente ambiental: A través de este indicador el investigador observa de manera cuantitativa la eficiencia gestión del componente ambiental en las organizaciones adscritas a la BVL. Pues el cual, y trata sobre la capacidad de planificar y promover actividades relacionados en la contribución en mejoramiento ambiental a favor de todas sus partes interesadas. En ese marco, la responsabilidad social ambiental, para la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) es una:

Condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles. Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente,

con independencia de donde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades. (p. 71)

3.5. Instrumentos

Las técnicas de recolección de datos, se ha desarrollado siguiendo los sustentos de Montenegro (2012) “la técnica es el conjunto de pasos u operaciones que se ejecutan en determinado orden y con determinados instrumentos, para obtener un resultado” (p. 12). Por lo tanto, en la presente investigación las técnicas aplicadas para de recolección de datos, según (Hernández, 2010, p. 198) citado por Valderrama, S. (2016) será una:

- **Encuesta**, debido que son preguntas que se realiza para medir el nivel de conocimiento y escalas de actitudes sobre un tema de investigación.
- **Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad – GRI**, esta técnica ha permitido al autor realizar análisis sobre la gestión del sistema de RSC en las organizaciones adscritas a la BVL.

3.5.1. Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos son las técnicas señaladas anteriormente, teniendo las siguientes consideraciones:

- **Formulario de Encuestas:** El cual ha sido aplicado para los representantes: Gerentes generales del departamento de RSC de organizaciones adscritas a la BVL; habiéndose formulado un promedio de 9 preguntas concernientes a la variable independiente, en particular sobre los indicadores: “Nivel de aplicación de BPM” y Cuestionarios relacionados al “Nivel de integración e implementación de buenas prácticas empresariales”, y tiene como finalidad de obtener información relativos a la percepción sobre la aplicación y nivel de integración de las buenas prácticas empresariales.

Al respecto, Hernández, et al. (2014) manifiestan que una encuesta es “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217). Por consiguiente, la escala de preguntas con de escalamiento de Likert según Hernández, et al. (2014) es “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto y tres, cinco o siete categorías” (p. 238).

- **Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad-GRI:** Este instrumento fue adoptado con la finalidad de obtener información relativos a la gestión actual del sistema de RSC en las organizaciones motivo de estudio, y concierne a la variable dependiente “Gestión de responsabilidad social corporativo”, el cual fue adoptado del Global Reporting Initiative – GRI G4, estándar aprobado y aplicado por empresas a nivel mundial para generar reportes de sostenibilidad, en total se ha extraído 15 indicadores relacionado a los factores éticos, económicos, ambientales y sociales. Mediante esta información el autor

propone un modelo integrado de buenas prácticas empresariales a fin de optimizar la gestión de RSC.

3.5.2. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Con el propósito de precisar y validar los instrumentos para el presente estudio ha sido necesario aplicar la validación de un experto, según, Vara (2012) pues la confiabilidad:

Se relaciona con la precisión y congruencia, es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación produce iguales resultados. Además, es la capacidad del instrumento de producir resultados iguales, cuando se aplica por segunda o tercera vez, en condiciones tan parecidas como sea posible. Para calcular la fiabilidad, todo el procedimiento utiliza fórmulas que producen coeficiente de fiabilidad, los cuales pueden oscilar entre 0 y 1, donde 0 significa mala y 1 representa el máximo de fiabilidad. Entre más se aproxima el coeficiente a 0 habrá mayor error en la medición. (p. 245)

Asimismo, para Hernández, et al. (2014) la confiabilidad del instrumento “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, también se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). En este sentido, para realizar la validación de los cuestionarios aplicables y de acuerdo con la naturaleza de la presente investigación ha sido necesario aplicar el estadístico “Coeficiente de Alfa de Cronbach”. Por consiguiente, en la tabla N° 8, se presenta los resultados obtenidos mediante la aplicación del método estadístico antes indicado por cada CONSTRUCTO, el cual corresponde a la variable independiente “Buenas Prácticas Empresariales”.

Tabla 8.
Coefficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach por Constructo y Variable Buenas Prácticas Empresariales

Ítems	Medida de escala si el elemento ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	30,14	1,558	0,021	0,689
P2	31,21	0,785	0,103	0,569
P3	30,13	1,619	0,070	0,762
P4	30,09	1,633	0,162	0,707
P5	30,14	1,528	0,038	0,526
P6	30,13	1,657	0,119	0,734
P7	30,14	1,545	0,099	0,608
P8	30,12	1,489	0,196	0,561
P9	30,15	1,550	0,102	0,601

De acuerdo con la tabla número 9, presentamos la estadística de fiabilidad correspondiente a la variable independiente.

Tabla 9.
Estadísticas de fiabilidad de la Variable Buenas Prácticas Empresariales

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
0,695	0,741	9
a la cancelación por lista se basa en todas las variables del procedimiento		

Según los resultados presentados en la tabla número 9 podemos observar que el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.741; por lo tanto, se puede afirmar que la confiabilidad correspondiente a la variable de buenas prácticas empresariales es buena, el cual indica que el instrumento elaborado ha sido pertinente para la presente investigación.

Asimismo, en la tabla número 10 se presenta los resultados obtenidos mediante la aplicación del estadístico coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach por cada constructo, correspondiente a la variable dependiente “Gestión de Responsabilidad Social Corporativo”.

Tabla 10.

Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach por Constructo y Variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo

Ítem	Medida de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P10	54,74	1,893	0,052	0,694
P11	54,77	1,890	0,012	0,708
P12	54,79	1,825	0,063	0,696
P13	54,80	1,645	0,246	0,633
P14	54,76	1,783	0,180	0,662
P15	54,76	1,843	0,083	0,688
P16	54,76	1,717	0,226	0,745
P17	54,78	1,748	0,189	0,757
P18	54,78	1,845	0,054	0,798
P19	54,79	1,750	0,131	0,775
P20	54,76	1,830	0,100	0,683
P21	54,73	1,874	0,114	0,680
P22	54,80	1,721	0,180	0,658
P23	54,75	1,912	0,004	0,707
P24	54,77	1,713	0,217	0,747

De acuerdo con la tabla número 10, a continuación, presentamos la estadística de fiabilidad correspondiente a la variable dependiente “Responsabilidad Social Corporativo”.

Tabla 11.

Estadísticas de fiabilidad de variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizadas	Nº de elementos
0,893	0,880	15

a. La cancelación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

De acuerdo con la tabla número 11 podemos observar que el valor de Alfa de Cronbach = 0,893; por lo tanto, se puede afirmar que la confiabilidad correspondiente a la variable de gestión de responsabilidad social corporativo es buena, el cual indica que el instrumento elaborado ha sido pertinente para la presente investigación.

Según las tablas número 9 y 11, a continuación, se presenta de manera detallada las estadísticas de fiabilidad sobre la ejecución de los cuestionarios relacionados al presente trabajo de investigación.

Tabla 12.
Resumen de Procesamiento de Casos

		Nº	%
Casos	Válido	160	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	160	100,0
A	La cancelación por la lista se basa en todas las variables del procedimiento		

Tabla 13.
Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.817	24

Como se puede evidenciar en las tablas antecedentes, las medidas de viabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach, se asume que los ítems evaluadas mediante escala de Likert miden una misma pregunta y/o constructo y su correlación, además, de acuerdo con el valor obtenido 0.817, se puede afirmar que la confiabilidad es pertinente para los cuestionarios aplicados en la presente investigación.

3.6. Procesamientos

Para la investigación se ha formulado una encuesta relacionado a la variable independiente, en la cual se ha considerado un total 9 preguntas las mismas que nos ha permitido obtener datos relevantes sobre el nivel de aplicación de gestión de procesos de negocio-BPM y el nivel de integración de las buenas prácticas empresariales en las organizaciones motivo de la investigación. El proceso involucra la elaboración de un cuestionario el cual fue aplicado a los gerentes y responsables de responsabilidad social corporativo en las organizaciones adscritas a la BVL.

Asimismo, la aplicación de la guía para elaboración de memorias de sostenibilidad-GRI fue adoptado del global reporting initiative, estándar ampliamente usado por las organizaciones a nivel mundial, el proceso comprende en formulación de 15 preguntas básicas relacionados a la gestión de responsabilidad social corporativo en sus cuatro (4) componentes: Ético corporativo, económico, social y ambiental. El cual ha permitido al investigador obtener datos relevantes sobre el variable dependiente de la presente investigación.

3.7. Análisis de Datos

Uno de los procesos de cualquier investigación es procesar la información obtenida, en este sentido para realizar el análisis de estos datos se ha aplicado las herramientas informáticas tales como: Microsoft Excel, SPSS, las cuales permiten presentar de manera detallada los resultados obtenidos en el estudio del campo.

Luego de procesamiento de la información en la presente investigación se ha considerado pertinente realizar un análisis a través de aplicación de la estadística distributiva correlacional sobre las variables independiente “Buenas prácticas empresariales” y dependiente “Gestión de responsabilidad social corporativo”, el cual ha permitido al investigador sacar conclusiones relevantes respecto al modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la responsabilidad social corporativo en las organizaciones adscritas a la BVL.

3.8. Diseño del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM

En el presente capítulo presentamos de manera detallada el desarrollo y operacionalización del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de responsabilidad social corporativo en las organizaciones adscritas a la BVL.

3.8.1. Desarrollo del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales

En el contexto holístico, el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, describe el diseño conceptual de un sistema integral que permite optimizar la gestión de RSC de las empresas motivo del estudio; para tal fin es imperioso la adopción de herramientas y conceptos propios de la teoría de la complejidad, pensamiento sistémico bajo este marco se identifica el método propuesto como un proceso de gestión complejo y sistémico.

En este contexto, el reconocimiento e identificación apropiado de las dinámicas y propiedades en un sistema permite proveer información necesaria que faciliten su gestión y control apropiado; pues un sistema se considera complejo cuando se pueden identificar características tales como: Sistemas que contienen muchos módulos que interactúan de forma no lineal; Los módulos son independientes uno del otro; El sistema tiene una estructura dividida en muchos niveles; y, El sistema puede demostrar comportamiento emergente (Taborda, 2010). Además, cuando un problema nos parezca amplio debemos, entender, concebir explicar e intervenir en el medio de la complejidad, es en ese caso requerimos encontrar explicaciones que simplifiquen, para encontrar el orden y una estructura apropiado bajo un esquema de comportamiento para el estudio, evaluación y su análisis correspondiente (Contreras y Ulloa, 2017). Pues el corriente sistémico está relacionado a la cualidad de una persona, el cual está alineada al conocimiento contextual de un mundo real, que permite determinar el análisis y entendimiento, en contraste de la propuesta y planteamiento del método científico formal, que solo estudia los partes de esta realidad. En este sentido, pues el corriente sistémico permite integrar, tanto el análisis de los contextos y sus conclusiones, planteando posibles resoluciones en las que se debe reflexionar muchos componentes que conforman la organización a los que se les denomina sistemas, considerando además aquellos que conforman el entorno del mismo planteamiento (IAS, 2004).

Bajo a esta concepción, el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM y sus diferentes actores, componentes y procesos interactúan entre ellos, generando diferentes dinámicas que se manifiestan directamente sobre la optimización de la gestión de RSC. En este sentido, los

elementos que inciden en cada componente deben ser evaluados de manera sistémico en cada una de los factores de RSC, entre ellos: Ético corporativo, Económico, Social y Ambiental, las cuales serán tratados bajo cumplimiento de las características del conocimiento científico y en base al entendimiento del investigador basadas en: Análisis, Síntesis, Sistémico y su aplicación del presente estudio; por lo tanto, de acuerdo a lo citado en el marco filosófico, el presente estudio responde a la ciencia, debido que el investigador para desarrollar se apoya en la razón y la experiencia, además cree en el análisis, y ha experimentado, así como también ha verificado y contrastado el modelo propuesto en base a los resultados del estudio del campo realizado.

En este sentido, el presente modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL, toma como punto de inicio las buenas prácticas alineados al “ISO 26000, Global reporting initiative-GRI y los principios del pacto mundial”, los cuales ofrecen a la organización un modelo de referencia basada en las buenas prácticas organizacionales, contribuyendo activamente y de forma voluntaria al mejoramiento en los componentes “ético corporativo, sociales, ambientales y económicos”, desde luego tiene como objetivo principal de ayudar en la mejora de la competitividad empresarial a nivel nacional e internacional, debido que la buena gestión de la responsabilidad social corporativo, viene expandiendo paulatinamente en las organizaciones a raíz de diversas exigencias y presiones que reciben de su entorno social, y de las exigencias del mercado globalizado; es así, que actualmente el estado peruano tiene un compromiso y objetivo para acceder al OCDE- Organización para la Cooperación y

del Desarrollo Económicos. Razón por la cual, todas las organizaciones tanto privadas y públicas tiene como principal encargo y compromiso de promover, diseñar y aplicar las buenas prácticas empresariales, alineados a los estándares y normas internacionales, que permita al Estado cumplir con las exigencias para acceder al club de los países que promueven la gestión a través de buenas prácticas empresariales.

Asimismo, a fin de gestionar de manera apropiada las adquisiciones para desarrollar el modelo propuesto se ha considerado oportuno la aplicación de la gestión de adquisiciones correspondiente a la guía de los compendios y/o fundamentos para la administración de proyectos-PMBOK, debido que esta buena práctica, es aplicable de manera horizontal para la gestión de proyectos en toda la industria sin excepción alguna; por consiguiente, para nuestro propuesto es muy importante realizar la planificación de las adquisiciones, ejecutar, controlar y cerrar adquisiciones, con la finalidad de poder optimizar y gestionar la responsabilidad social corporativo de manera pertinente. Cabe precisar, que el componente de administración de adquisiciones comprende procesos adecuados para gestionar y adquirir bienes y/o servicios a organizaciones externas.

Bajo los argumentos teóricos, en la **Figura N° 7**, presentamos el desarrollo de las etapas del modelo propuesto, y se ha elaborado de la siguiente manera:

- Determinar el grado de madurez organizacional.
- Diseñar el proyecto de implementación de responsabilidad social corporativo - RSC
- Determinar componentes para el diseño de indicadores de RSC.
- Determinar la matriz integración de las Buenas Prácticas Empresariales.

- Realizar un proceso de gestión de adquisiciones del proyecto de implementación de RSC.

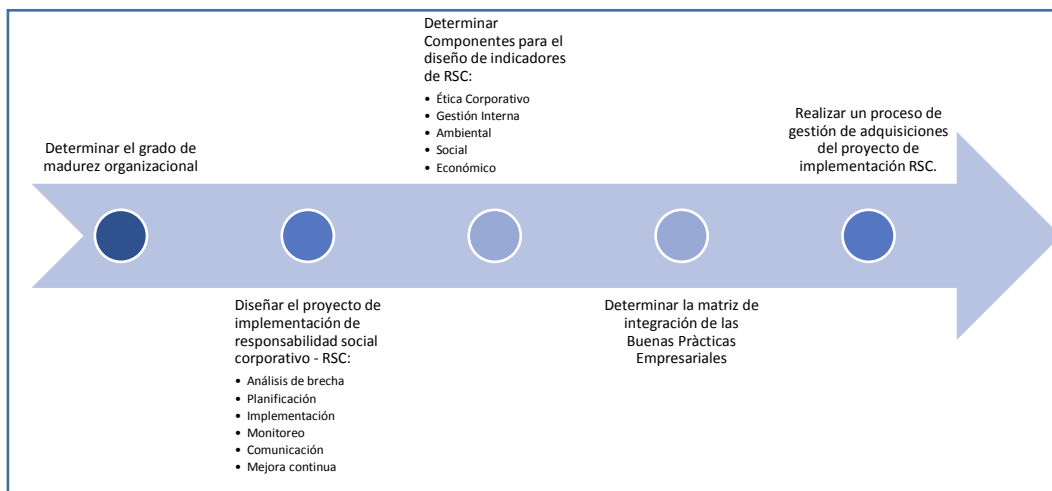


Figura 7. Etapas del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM.

Fuente: Elaboración propia

El modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC es una nueva paradigma que se encuentra en constante cambio, por lo tanto, exige un trabajo permanente y con la participación activa del sector empresarial, quienes se encuentren dispuestos en promover esta nueva visión y enfoque de negocio responsable, por consiguiente las organizaciones deben tener un compromiso de trabajo activo con la finalidad de responder las exigencias y las demandas de sus diversos grupos interesados, también las organizaciones deben contar con la capacidad de proactividad, identificando la necesidad de un trabajo bajo medidas a través de indicadores de gestión, a fin de que permitan alcanzar una ventaja competitiva para mantener la sostenibilidad y la sustentabilidad empresarial en este mundo globalizado.

Es en este contexto, resulta necesario que todas las organizaciones se esfuercen en realizar una gestión eficiente de la responsabilidad social corporativa bajo el soporte mediante la metodología de BPM, el cual permitirá gestionar de

manera estratégica y así llegar al mercado de manera oportuno, posicionándose como una organización responsable, por lo tanto, la tarea principal de la organización es reforzarse para obtener una mejor ventaja competitiva, por ello es importante socializar con todos sus grupos interesados incluyendo además a sus clientes directos y consumidores todas las acciones y/o actividades que realicen en el marco de responsabilidad social, así como el valor de producto o servicios que presentan al mercado nacional e internacional.

En este marco, las organizaciones del presente estudio abordan este modelo como una estrategia competitiva, a fin de mantener la sostenibilidad de sus sistemas de gestión de RSC, considerando además la diferenciación sobre sus competidores; en este marco la competitividad empresarial se trabaja desde una perspectiva sistémico y holístico, en la cual es necesario reforzar la competitividad interna para alcanzar el máximo rendimiento de sus recursos existentes para su operación; todo ello bajo la implementación de las políticas de gestión responsable para los efectos que estos podrían traer consecuencias negativos y/o positivos en la sociedad; por otro lado, a través de la competitividad externa y cumpliendo con las estándares internacionales, asistiendo activamente las necesidades de diversos interesados, puede la organización alcanzar la diferenciación, reconocimiento y posicionamiento como una organización responsable; bajo este contexto en la **Figura N° 8** del presente documento, presentamos de manera esquematizada la propuesta del modelo integrado de buenas prácticas con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC en las organizaciones adscritas a la BVL, el cual cuenta con estándares y/o normas de reporte de sostenibilidad y mejora continua bajo el enfoque del ciclo Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Controlar) que permite la gestión sistémica e integrada de buenas prácticas empresariales.



Figura 8. Modelo Integrado de Buenas Prácticas con Enfoque BPM en la Optimización de la Gestión de RSC.

Fuente: Elaboración propia

Las estándares y normas de reporte de sostenibilidad empresarial señaladas en el presente modelo y bajo el soporte de BPM, borda a las organizaciones adscritas a la BVL, el cual permite optimizar en la gestión de sus sistemas de responsabilidad social corporativo bajo el enfoque de mejora continua alineada al ciclo: Planificar, Hacer, Monitorear y Actuar (Deming, 1989), en consecuencia, las estándares y las normas mencionadas juegan un rol importante en cada etapa del modelo propuesto relacionado en la optimización de la gestión de RSC.

En este marco, pues la iniciativa de una cultura de mejora continua en una organización no es posible obtener de un día para el otro, pues el cambio concerniente al pensamiento, rutinas técnicas y conocimientos del ser humano no se constituye en pequeños retos sino a largo plazo; por consiguiente, en el mundo no habrá formulas y soluciones simples, ni tampoco habrá decisiones rápidas para obtenerlos; por lo tanto, la victoria en la promoción y creación de una cultura de mejora continua, obliga un liderazgo activa y firme que sostenga la iniciativa y la

adhesión a sus principios empresariales, además de la retribución de recursos necesarios; en este sentido, la mejora de la calidad no se obtiene a través de programas, pues se trata de resultados de una gestión apropiado de procesos de mejora continua, bajo el liderazgo y participación activa de la alta gerencia además de participación de todo los partes interesadas de la empresa (Marrero, 2007).

En este contexto, el proceso de mejora continua bajo el modelo integrado permite a las organizaciones adscritas a la BVL incorporar aspectos importantes de la RSC en su estrategia a mediano y largo plazo y en su operatividad diaria a corto plazo, a razón del presente investigación, se materializa en una gestión optimizado de la RSC que representa el ciclo de mejora continua bajo el enfoque del modelo Deming, integrada mediante las buenas prácticas de BPM y de las estándares y normas de reporte de sostenibilidad que alimentan las diferentes etapas del proceso del presente modelo propuesto.

En este marco, de investigación los modernos y recientes sistemas de gestión de RSC, calidad, salud, ambiental, seguridad y ético corporativo ingresan como principales e importantes para su establecimiento de nuevos modelos, tales como: La planificación de diversas actividades, diseño de políticas, la implementación, la validación, verificación y medidas correctivas, la revisión de la alta gerencia y la mejora continua. (Norma ISO 9001:2015).

Bajo a este esquema de la sustentabilidad y sostenibilidad se observan el involucramiento activa de distintos departamentos de la empresa. Por lo tanto, la integración apropiada de buenas prácticas empresariales dependerá también de la

planificación, medidas apropiados y planteamiento de los objetivos concretos en materia de responsabilidad empresarial. Como, por ejemplo, los programas ejecutados u objetivos estratégicos en el marco de RSC alineen al proceso de mejora sustentable correspondiente al componente ambiental en particular en minimización de emisiones al aire. En consecuencia, es necesario establecer y ejecutar políticas que ayuden observar y realizar seguimiento de muy cerca el crecimiento de estas actividades que podrían afectar de manera negativa en su entorno operacional y social. Asimismo, es muy importante monitorear los aspectos relacionados a lo laboral, producto, clientes, interrelaciones con la sociedad, con proveedores, etc. Por lo tanto, en cada componente de la RSC las organizaciones definen estrategias para monitorear el avance y de mejoramiento continua de sus sistemas de gestión de responsabilidad social corporativo.

Además, para definir y diseñar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC, se ha abordado a los estándares, normas y/o mejores prácticas, así también las organizaciones pueden establecer estrategias particulares según sus propios objetivos y contexto empresarial. En consecuencia, la aplicación de las buenas prácticas empresariales en la organización de la gestión de RSC tiene muchos aspectos en las organizaciones intrigadas por generar sensibilizaciones y extensión apropiada de las buenas prácticas de RSC, por otro lado, la aplicación de buenas prácticas de reporte de sostenibilidad puede ser aplicados como el primer filtro para su priorización o selección de aliados y/o socios estratégicos para su cadena de valor.

Asimismo, las organizaciones que abordan como un factor importante o estratégico para el mejoramiento continuo en el componente de capital humano o la implantación y ejecución de prácticas de inclusión social pueden ser beneficiados, debido que el modelo ayuda realizar el diseño de procedimientos o procesos para una selección eficiente de los recursos humanos. En efecto, el diseño e implementación de buenas prácticas de RSC, es primordial en las organizaciones, el cual permitirá realizar control apropiado, y garantizar el desarrollo sostenible de responsabilidad social. Además, ayudará asegurar la aprobación de este. Para lo cual, es importante realizar auditorías planificadas o hacer monitoreo para que pueda promover y ejecutar mecanismos de mejora continua en los sistemas verificadas (Cordero, 2000).

Asimismo, el objetivo de las organizaciones en sus componentes ambientales, sociales, económicas y ético corporativo, y en su concepto externo e interno, la responsabilidad se manifiesta, por las diversas acciones comprometidas y consecuentes de mejora continua que ayude a la organización ser más innovador, respetado, competitivo y compromiso para el desarrollo pertinente de sus colaboradores, comunidad, atendiendo las necesidades de todos sus partes interesados, entre ellos, empleados, proveedores, inversionistas, directivos, clientes, gobierno, comunidad y las organizaciones sociales (Cajiga, n.d.).

En este marco de la propuesta según WORLD COB CSR 2011.3 (2016) la organización antes de pasar por la auditoría de certificación de buenas prácticas empresariales debe cumplir con la ley impuesta por el Estado y estar:

Al día con sus impuestos y obligaciones, así como toda ley o norma laboral,

ambiental o de otro tipo que aplique a su actividad. El cumplimiento de lo antedicho es el mínimo que cualquier organización debe hacer para funcionar legal y éticamente. Por definición de RSE, la empresa debe voluntariamente ir más allá de estos requisitos establecidos por la ley, motivada por valores y principios éticos y morales. La empresa debe tener un comportamiento explícito contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno, siendo estas actividades delitos opuestos a la responsabilidad social empresarial. (...) en cuanto a que adhiere a una cultura de valores éticos, mantiene política de responsabilidad social empresarial y cuenta con un sistema de gestión que cubre las áreas de responsabilidad social empresarial dentro y fuera del lugar de trabajo como ser: Política de responsabilidad social empresarial, Relaciones laborales, Salud y seguridad ocupacional, Capacitación y formación, Impacto social al exterior de la organización y ambiental. (p. 4)

En este contexto, el objetivo de trabajar mediante la gestión de RSC, tiene como propósito de obtener competitividad interna y externa, el cual se enfoca como una estrategia diferenciadora para acceder al mercado internacional y nacional, alineándose además a la confianza hacia sus diversos productos y/o servicios, y velando por el valor que entrega a sus diversos partes interesados. Por consiguiente, estas prácticas permiten a las organizaciones ir más allá de sus propios principios y características básicas que realizan día a día, y de los demás requerimientos que protegen para obtener valor añadido para que el cliente pueda contribuir de manera directa en las situaciones que mantiene la organización socialmente responsable. Por consiguiente, el modelo propuesto pues radica en la optimización de la gestión

de RSC en organizaciones adscritas a la BVL, ayudando de esta manera el reconocimiento nacional e internacional y obtener preferencias como premio del buen gobierno corporativo, puesto que la cultura de transparencia bajo valores y éticos empresariales, permite a la organización pedir un precio alto, vender cantidad mayor de producto y/o servicios que permite además conseguir beneficios relativos como por ejemplo, mayor lealtad de los clientes e ingreso a capitales nacionales e internacionales.

En este sentido, para abordar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC en organizaciones adscritas a la BVL, se ha considerado importante diseñar un sistema de integración de buenas prácticas empresariales en particular la norma ISO 26000, global reporting initiative-GRI y los principios del pacto mundial. Todo ello, de acuerdo con la participación de diversas partes interesadas de organizaciones motivo del estudio. En este sentido, la diferenciación de estos se presenta en la **Figura N° 9**.

Desde luego es primordial la diferenciación de todos los partes interesados y el nivel de involucramiento de estos; es en este sentido, según NTP/IEC-ISO 26000 (2010):

Una organización debería determinar quién tiene intereses en sus decisiones y actividades, de modo que pueda comprender sus impactos y como abórdalos. Aunque las partes interesadas pueden ayudar a una organización a identificar la pertinencia de determinadas materias de sus decisiones y actividades, las partes interesadas no reemplazan a la sociedad en su conjunto, al determinar

las normas y las expectativas de comportamiento. Un asunto podría ser pertinente para la responsabilidad social de una organización, incluso aunque no haya sido identificado específicamente por las partes interesadas a las que consulta (p. 11). Debido que los grupos de interés según la Norma ISO 9001 (2015) son “pertinentes al sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. (p. 13)

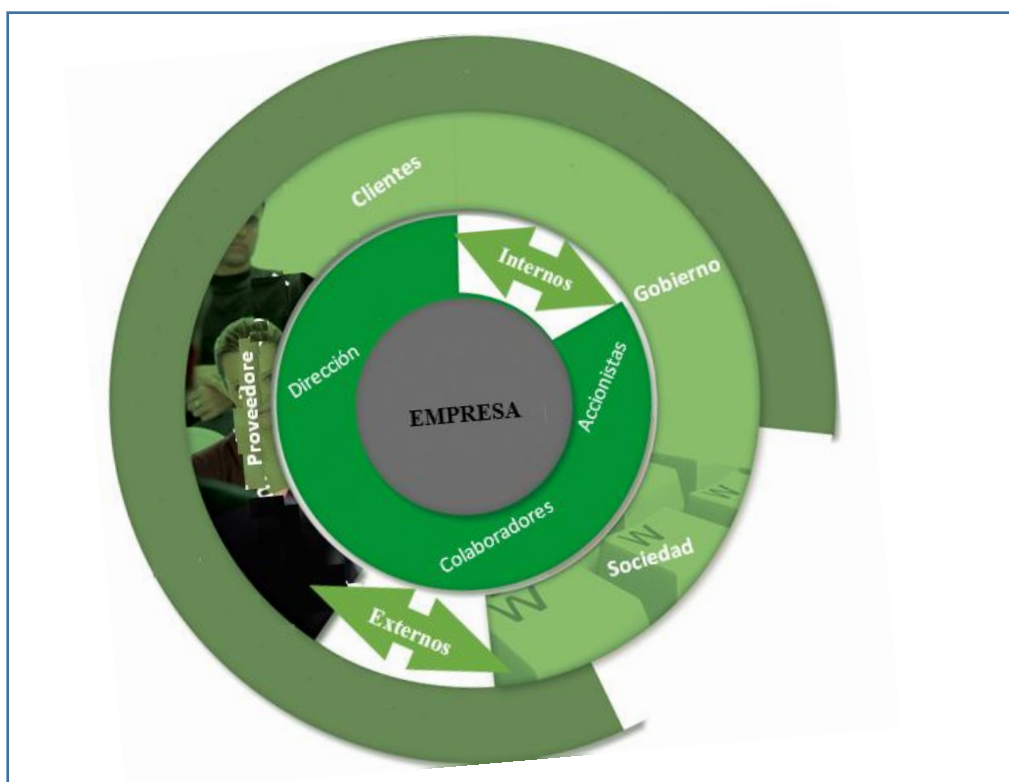


Figura 9. Partes Interesadas de Organizaciones Adscritas a la BVL.

Fuente: Elaboración propia

Es preciso indicar, que la adecuada selección e identificación de todas las partes interesadas en las organizaciones adscritas a la BVL permiten establecer la integración de buenas prácticas empresariales de manera apropiado, el cual se constituye como una herramienta de reporte de sostenibilidad para estas organizaciones y sirve como una estrategia competitiva y mejora continua, todo ello

asociado bajo el enfoque BPM, debido que esta metodología corresponde a un conjunto de estándares, normas. Además, de la aplicación de tecnología que permita procesar, rediseñar, evaluar y hacer seguimiento de los procesos empresariales; debido que la gestión de procesos de negocio es un guía centrado en los procesos y permite proponer mejoras para el rendimiento de la empresa. El cual combina tecnología de información con estándares de procesos y gobierno, en consecuencia, BPM permite la colaboración oportuna entre las personas, así como la integración a través de la tecnología para promover negocios ágiles, transparentes y efectivos para las organizaciones de la presente investigación. En este sentido, la BPM según Díaz (2008) tiene como objetivo de:

Mejorar la eficiencia a través de la gestión sistémica de los procesos de negocio, los cuales deben ser integrales, automatizadas, optimizados, monitoreados y documentados de una forma continua, siendo esta una plataforma de soporte en la toma de decisiones generales relacionadas con el ciclo del producto más cortos, inteligencia colectiva en la demanda del mercado y reacciones ágiles frente a las fluctuaciones de los precios. (p .2)

En este marco, en el presente capítulo presentamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC en organizaciones adscritas a la BVL; además, es preciso indicar que existen investigaciones que dejaron como aporte para diseñar esta propuesta, así como existen algunas estándares y normas de reporte de sostenibilidad como una estrategia de mejora continua y competitiva para las empresas. Para ello, se ha tomado en cuenta que la gestión de RSC en las organizaciones del Perú. Es definitivamente incipiente; en este sentido, la integración y el uso de las

herramientas que resuelvan los problemas y necesidades de las organizaciones del presente estudio, además indicar que la gestión de RSC no se desarrolla de manera apropiado en estas organizaciones, debido que cada una de ellas tiene distintas características a ser tomadas en cuenta, en el momento de realizar la elección de soluciones y estándares de reporte de sostenibilidad. En este marco, existen diversas estándares, normas y metodologías que, están enfocados en la mejora continua de las organizaciones desde sus diferentes enfoques de RSC. Por lo tanto, en este capítulo se propone la aplicación de diferentes y enfoques encontrados en la revisión de la bibliografía aprovechando al máximo las ventajas y beneficios de cada una. Por consiguiente, en la **Figura N° 10**, del presente documento presentamos la representación gráfica del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC en organizaciones adscritas a la BVL.

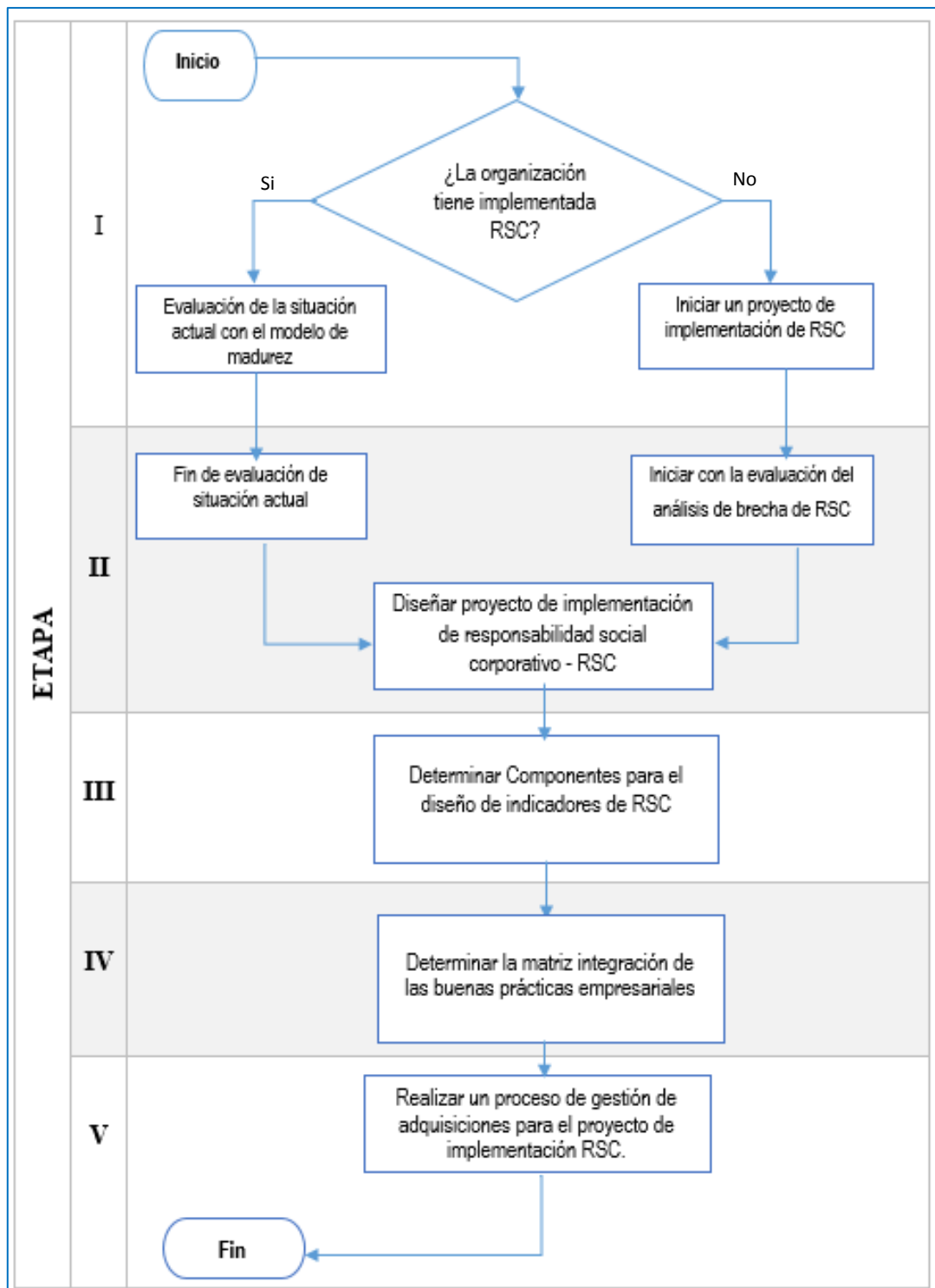


Figura 10. Representación Gráfica del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM.

Fuentes: Elaboración propia

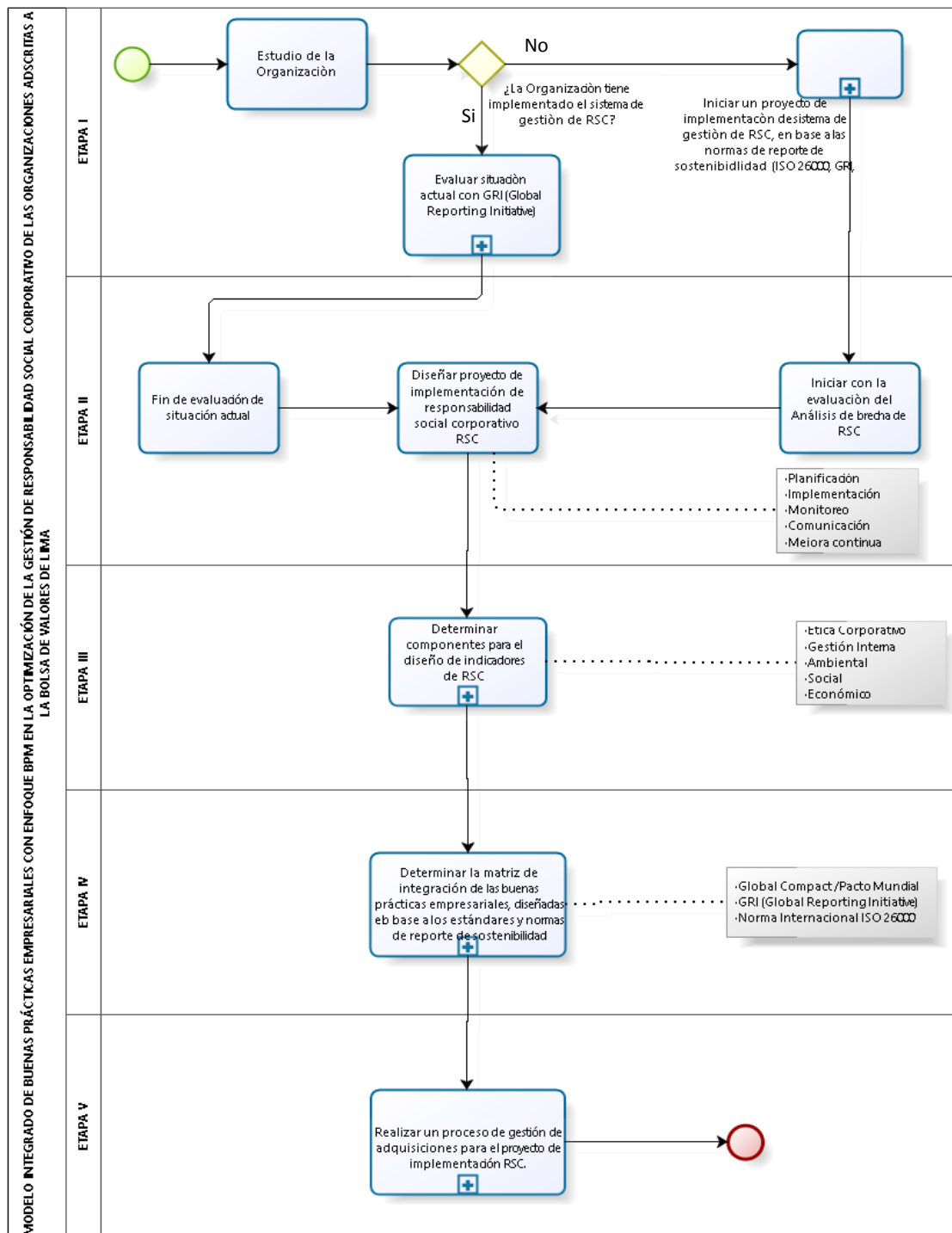


Figura 11. Representación BPMN del Modelo integrado de Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM.

Fuente: Elaboración propia

A continuación, presentamos de manera conceptual y detallada la presentación BPMN del modelo integrado de las buenas prácticas empresariales en la optimización de la gestión de RSC en organizaciones adscritas a la BVL.

ETAPA I. Determinar el grado de Madurez organizacional

El modelo de madurez describe el desenvolvimiento actual de las organizaciones, relacionados a la gestión de responsabilidad social corporativo, y tiene las siguientes características:

- El desenvolvimiento de una organización es simplificada y categorizada de acuerdo con el desarrollo relacionado a los factores ambientales, económicos, sociales y ético corporativo.
- El grado de madurez organizacional se caracterizan por ciertos requerimientos que la organización debe cumplir, de acuerdo con los estándares de buenas prácticas y Ley del Estado.
- Los factores ambientales, económicos, sociales y ético corporativo son gestionados de acuerdo con la priorización según el contexto empresarial, además son ordenados secuencialmente hasta lograr una gestión apropiada de la RSC y la mejora continua de las buenas prácticas empresariales.

En este sentido, el modelo de madurez son resultados de la aplicación de técnicas del ciclo de vida del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, donde cada organización se desarrolla a través de priorización de componentes de acuerdo con el contexto organizacional hasta obtener la mejora continua constante y sostenible en la gestión optimizado de RSC como una estrategia competitiva que permita acceder al mercado nacional e internacional.

Además, como ejemplo citamos algunas estándares y normas internacionales que son ampliamente usadas por las organizaciones a nivel mundial

para generar sus reportes de sostenibilidad, en particular GRI g4, norma ISO 26000 y los principios del pacto mundial, los cuales ofrecen un marco de referencia relacionados a las buenas prácticas organizacionales, contribuyendo de manera activa y voluntaria en el mejoramiento de los componentes: Ética corporativo, económico, social y ambiental, el cual tiene como finalidad de mejorar las acciones competitivas, valorativas y su valor agregado para acceder al mercado nacional e internacional, satisfaciendo además a todo sus partes interesadas del entorno empresarial.

Es preciso mencionar, los estándares y normas antes indicadas permiten generar reportes de sostenibilidad a organizaciones de manera segmentada de acuerdo con el contexto organizacional, el cual tiene por finalidad de transparentar sus acciones para con todos sus partes interesados. En este contexto, el grado de cumplimiento de las organizaciones sobre la emisión de sus reportes de sostenibilidad a través de la integración de las buenas prácticas empresariales, indican el nivel de madurez organizacional, cumpliendo con las regulaciones y normas internacionales y nacionales.

Por lo tanto, la obvia ventaja de los modelos de madurez hacen fácil de entender y de comunicar con todo los grupos de interés, permitiendo a las organizaciones un imagen positivo y apertura al mercado globalizado; asimismo, un modelo de madurez también sirve como una base de comparación, a través de la descripción del grado de cumplimiento en los factores: Ético Corporativo, Gestión Interna, Ambiental, Social y Económico, que son características importantes de buenas prácticas empresariales, bajo este marco las organizaciones motivo del

estudio pueden comparar su modelo de madurez a través de una gestión de benchmarking empresarial que le permite colocar como una organización responsable con rostro humano para todo sus grupos de interés externos e internos.

Desde luego, para el modelo propuesto, y en cuanto si las organizaciones adscritas a la BVL ya cuenten con iniciativas y propuestas del sistema de gestión de RSC, se recomienda usar el estándar GRI g4 u otros estándares relacionados a buenas prácticas para determinar su situación actual, concerniente a la gestión de los procesos y mejora continua de sus sistemas de gestión de responsabilidad social corporativo.

En este marco, la estructura del modelo de madurez de la administración de RSC en organizaciones motivo del estudio, se divide en diversos componentes y serán priorizadas de acuerdo con el contexto organizacional. Entre ellos: Ético Corporativo, Gestión Interna, Ambiental, Social y Económico, junto a estos factores principales, la evaluación consiste en plantear preguntas abiertas, cerradas, indicadores y la clasificación de escalas de medición, las cuales son desarrollados de acuerdo las buenas prácticas y estándares internacionales utilizadas y aprobadas por instituciones reconocidas a nivel global.

En caso de que las organizaciones motivo del estudio no cuenten con iniciativas y propuestas del sistema de gestión de RSC, entonces la finalidad es proponer e iniciar un proyecto de implementación, para ello se recomienda que se sigan los lineamientos de estándares y normas probadas y aprobadas por organizaciones a nivel mundial. En particular, la norma ISO 26000, principios del

pacto mundial y el GRI, las mismas que están alineados al mejoramiento continuo de las organizaciones de acuerdo a su contexto y la priorización de los factores entre ellos: Ético Corporativo, Gestión Interna, Ambiental, Social y Económico, el cual permite transparentar sus acciones frente a todo sus grupos de interés, mejorando su imagen organizacional y apertura al mercado nacional e internacional; por lo tanto para esta iniciativa de diseño de gestión de RSC, se recomienda considerar las siguientes etapas: Análisis de brecha, Planificación, Implementación, Monitoreo y Comunicación.

ETAPA II: Diseñar el Proyecto de Implementación de Responsabilidad Social Corporativo – RSC

Al iniciar la ETAPA II del modelo propuesto concerniente a la implementación y la ejecución de un proyecto relacionado a la gestión de RSC, de acuerdo con el estándar de reporte de sostenibilidad GRI g4 o al finalizar la evaluación del grado de madurez de la organización relacionados en sistema de gestión de RSC, se debe establecer el grado de cumplimiento del proceso de gestión de las buenas prácticas empresariales bajo los estándares y normas internacionales de reporte de sostenibilidad. En este marco, y con el objetivo de diseñar el proyecto de implementación y ejecución de un sistema de gestión de RSC. Es preciso desarrollar las siguientes etapas: Análisis de brecha, Planificación, Implementación, Monitoreo, Comunicación y Mejora continua; y se sintetiza en la **Figura N° 12**. El cual permite a las organizaciones diseñar un proyecto de responsabilidad social corporativo de manera holístico considerando en dicho proyecto a todos los partes interesados e involucrados.

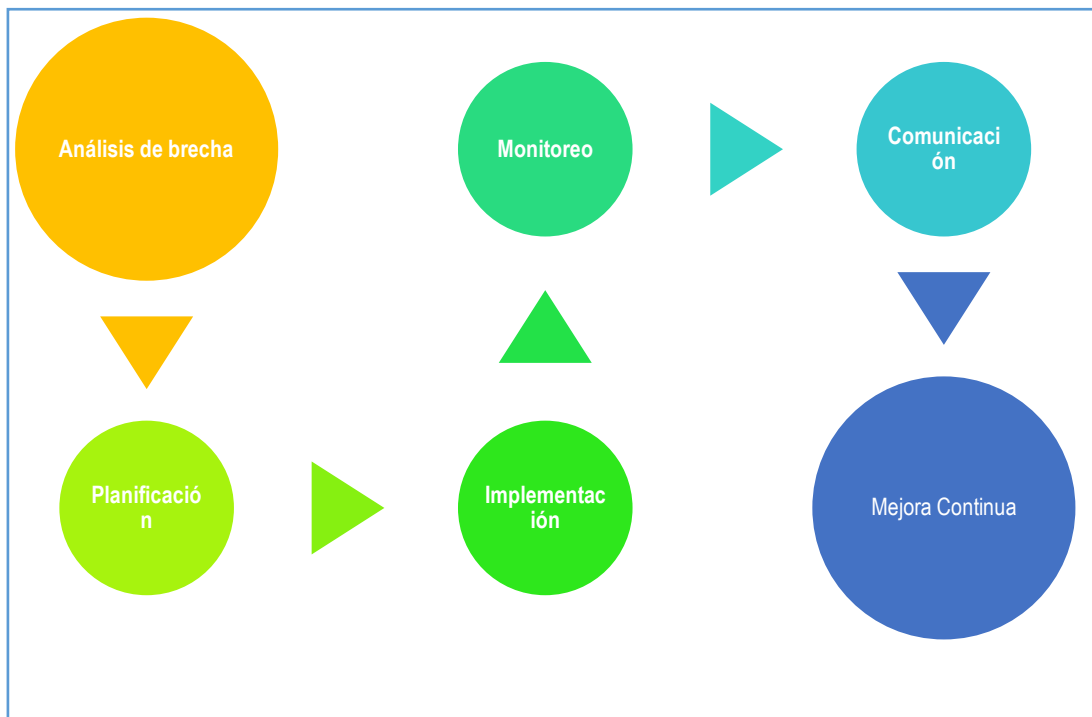


Figura 12. Etapas del Diseño de Implementación del Sistema de Gestión de RSC.

Fuente: Elaboración propia

Desde luego, a continuación, se presenta en forma descriptiva las etapas que involucra el diseño del proyecto de implementación de un método o sistema de gestión de RSC para organizaciones motivo del estudio, cabe precisar dicha descripción se encuentra alienada y son extractos de los estándares internacionales ampliamente utilizadas por las organizaciones, entre ellos: Norma ISO 26000, Principios del Pacto Mundial y GRI g4.

a. ANÁLISIS DE BRECHA

La evaluación y el análisis de brecha es una las etapas más importantes para el proceso de implementación de un sistema de gestión de RSC. En este sentido, el

propósito de identificación de las oportunidades de mejora, que según Servir (2017) es:

Necesario realizar diagnóstico de los distintos bienes o servicios vinculados a los procesos críticos. De esta forma, el análisis de brecha implica desarrollar una revisión de los distintos aspectos que pudieran estar afectado negativamente la provisión de bienes o servicios, ya sea para un beneficiario interno o externo. En este contexto, el análisis de la presente sección se desarrolla mediante la determinación de brechas y la identificación de oportunidades de mejora. En primer lugar, consiste en determinar las diferencias entre el quehacer actual de la entidad y los estándares de funcionamiento establecidos por normas, los usuarios de los bienes o servicios ofrecidos, entre otros criterios pertinentes. Por ello, la determinación de brechas consiste en una revisión de los procesos críticos de la organización. (p. 25-26)

Bajo a este sustento, en esta etapa se establece mecanismos de gestión de análisis de brecha, para ello la organización debe aplicar cuestionarios a todos los gerentes generales y responsables del departamento de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL. Considerando como una herramienta que permite evaluar sobre la implementación apropiado de un sistema de gestión de RSC. Por lo tanto, esta herramienta de análisis de brecha se encuentra segmentada de acuerdo con el grupo de interés, y la organización debe aplicar como un factor importante para realizar el análisis de brecha relacionados a sus acciones frente a todas sus partes interesadas, para ello se propone realizar encuestas relacionados a los siguientes factores:

Ética Corporativa: Este factor se aborda sobre la gestión e inclusión de los principios relacionados a la rendición de cuentas, es decir transparencia, respeto a sus diversas partes interesadas, comportamiento ético y el respeto al estado de derecho de los trabajadores y directivos sobre una toma de decisión, para ello, se propone las siguientes preguntas:

1. La organización ha adoptado normas transparentes de conducta (o códigos éticos) para regular las actividades de todos los colaboradores de la empresa.
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....

2. La organización se comunica con total transparencia sobre sus decisiones, acciones y sus resultados relacionados a las áreas de medio ambiente, la gobernanza, el compromiso con las comunidades locales, las relaciones con todas sus partes interesadas:
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....

3. La organización ha establecido prioridades y objetivos para hacer frente a los asuntos en materia de RSC.
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....

4. La organización cuenta con dispositivos externos e internos para la atención apropiado de las denuncias relacionados a las conductas éticos o prácticas ilícitas.
- a) Sí
 - b) No
 - c) No aplica

Ciente: Los objetivos más importantes de la responsabilidad social corporativo es lograr un éxito sostenible a través del tiempo, en este marco los clientes son factores principales en el comportamiento organizacional. Para lo cual se propone las siguientes preguntas:

1. La organización ha puesto en marcha sistemas formales para atender a los clientes y usuarios. Por ejemplo, medición periódica, con el objetivo de satisfacer a los clientes, entre otros.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....
2. Las sugerencias y quejas de nuestros clientes son muy importantes para nosotros; por lo tanto, las usamos en la definición de nuestra estrategia. Por consiguiente, en la fabricación de nuestros servicios o productos. Hay reglas claras para poder gestionar reclamaciones que aseguran una solución de los problemas, de manera rápida y eficiente dentro de nuestra organización.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....
3. Informamos a nuestros clientes con precisión sobre los aspectos ambientales y sociales relacionados a nuestros servicios y productos.
- a) Completamente de acuerdo

- b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....
4. Nuestra organización ha puesto en marcha un proceso para mejorar las relaciones con sus clientes para entender y servir mejor a nuestros clientes.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....
5. Estamos muy comprometidos en temas relacionados a la seguridad y salud de nuestros clientes relacionados a nuestros servicios y productos.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....

Colaboradores: El impacto positivo de una organización en su entorno externo no es el único criterio para un comportamiento socialmente responsable, sino la RSC comienza dentro de la misma, sobre todo con su actitud y comportamiento responsable hacia sus colaboradores; para ello, se propone las siguientes preguntas:

1. La organización ha definido claramente las directrices en materia de RSC respecto a los colaboradores de forma documentada. Por lo tanto, estas directrices incluyen las interacciones del empleo, situaciones del trabajo, dialogo e interacción social, seguridad y salud laboral, desarrollo del talento humano.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo

- d) No es aplicable
 - e) Explicar.....
2. La organización ha desarrollado directrices generales para reducir y prevenir los riesgos de salud para los empleados.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable.
 - e) Explicar
3. Las directrices para reducir y prevenir los riesgos de salud para los empleados se colocan correctamente en práctica en toda la organización.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable.
 - e) Explicar
4. La organización ofrece cursos de formación profesional para garantizar el desarrollo de habilidades laborales para todos nuestros empleados.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable.
 - e) Explicar
5. La organización realiza acciones positivas para introducir la diversidad (en relación con el género, edad, origen, discapacidad, etc.) dentro del personal, con la finalidad de promover la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo

- c) En desacuerdo
- d) No es aplicable.
- e) Explicar

Proveedores: Esta conducta de una organización responsable, promueve incluir a su cadena de valor a todos sus proveedores como una organización socialmente responsable, considerando con mayor énfasis a los grupos de interés, entre ellos: Proveedores, distribuidores, subcontratistas, socios, entre otros, para ello se propone las siguientes preguntas:

1. La organización ha incluido diversos juicios (políticas) de RSC relacionados en la selección y adquisición de proveedores, subcontratistas y socios que tengan en cuenta si están actuando de una manera socialmente responsables.
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable.
 - e) Explicar

2. La organización incluye a los proveedores locales como socios de trabajo, en la medida de lo posible, particularmente las medianas y pequeñas empresas.
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable.
 - e) Explicar

3. La organización ha establecido un programa que garantice la retroalimentación efectiva, la consulta y el diálogo con los socios comerciales y proveedores.
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable.
 - e) Explicar

4. La organización se encarga de la transparencia y la honestidad en la publicidad y la comunicación.
- a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable.
 - e) Explicar

Medio Ambiente y el Ecosistema: Los efectos generados de manera directa e indirectamente, relacionados al aspecto ambiental son factores de mucha importancia a ser considerados dentro de las políticas estratégicas organizacional. Para ello, se propone las siguientes preguntas:

- La organización cuenta con políticas relacionados a la gestión ambiental explícitamente alineada al desarrollo sostenible.
 - a) Si
 - b) No

- La organización ha establecido programas para evaluar y minimizar el impacto perjudicial, producto de sus actividades sobre la gestión de la naturaleza y el cuidado del medio ambiente.
 - a) Si
 - b) No

- Las inversiones en acciones o programas centrados en el uso apropiado de los recursos naturales tienen una alta prioridad dentro de nuestra empresa.
 - a) Si
 - b) No

- Nosotros estamos explicando y promoviendo actitudes ecológicamente amigables entre nuestros empleados en el lugar de trabajo.
 - a) Si
 - b) No

- La organización implementa mecanismos para minimizar las emisiones de gases invernadero.
 - a) Si
 - b) No

Comunidades: Se considera las acciones que realiza la organización para comunicar de manera apropiado con las comunidades de su zona de operación.

Para ello, se propone las siguientes preguntas:

1. La organización ha establecido sistemas para comunicarse regularmente con las comunidades locales
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....

2. La organización toma presente las necesidades y requerimientos de la comunidad para hacer frente a la generación de dificultades sociales como el crecimiento y desempleo, la falta de vivienda, la discapacidad de las personas, entre otros, etc.
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable
 - e) Explicar.....

3. La organización ha implementado programas de desarrollo económico para los partes de la comunidad, muy independientemente de su religión, raza, género, orientación sexual y discapacidad.
 - a) Completamente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) No es aplicable

- e) Explicar.....
4. La organización realiza inversiones directas en la comunidad, por ejemplo, la creación de empleo, etc.
- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) No es aplicable
- e) Explicar.....
5. La organización contribuye activamente el desarrollo de la sociedad y/o comunidad por medio de elaboración de programas de fortalecimiento de capacidades tales como: Talleres de capacitación técnico productivo, etc.
- a) Completamente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) No es aplicable.
- e) Explicar.....

b. PLANIFICACIÓN

Para implementar y ejecutar un sistema de gestión de buenas prácticas de una empresa, según Bereau (n.d) es:

Preciso definir y establecer una estrategia para desarrollar todo el proceso de implementación, una vez definida, se realiza una planificación inicial del proceso, el cual está condicionado por varios factores, como los recursos de los que dispone la empresa, tanto humanos como materiales, los costes de implementación y mantenimiento del sistema, los respaldos que tiene de cara al exterior. (p. 101)

Asimismo, Bereau (n.d) sostiene que para realizar la “planificación esté bien

establecida y resulte eficaz se debe fijar en: Estrategias adoptadas por la organización, necesidades y expectativas, tanto actuales como futuras, definidos para los clientes reales y potenciales, y para las demás partes interesadas” (p.104). Además, Bereau (n.d) sostiene que la ejecución, diseño y la elaboración de un sistema de gestión de buenas prácticas empresariales es muy:

Trascendental para un sistema efectivo de mejora establecer una buena planificación del diseño y desarrollo, conocer de modo fiable los datos de entrada que definen las necesidades que debe cumplir el producto y sus estudios, verificación y validación del diseño y desarrollo y un control de sus cambios. (p. 149)

Concordando con Bereau, en esta etapa se establece los objetivos, finalidades, así como los requerimientos relevantes, que permitan obtener resultados en el marco con las políticas concernientes a la gestión de RSC. Es en este marco, las organizaciones deben establecer e implementar estrategias, procedimientos y programas que contribuyan para cumplir las metas definidas en la política de RSC, a la vez ayuden a integrar las buenas prácticas empresariales en sus estrategias de negocio; definiendo además concretamente las metas, objetivos, medios y plazos en las que éstas serán alcanzadas e implementadas. Asimismo, las organizaciones deben establecer de manera clara y concreta la asignación de responsabilidades y roles a cada colaborador, el cual permitirá lograr sus metas y objetivos establecidos. Cabe precisar la asignación de las responsabilidades, roles deben ser definidos, documentados, mantenidos y comunicados a todo los involucrados para su ejecución y gestión eficiente de la responsabilidad social corporativo de las organizaciones motivo del estudio.

Asimismo, en esta etapa es muy importante la cooperación y el compromiso de la alta dirección de la empresa, el cual permitirá asegurar la disponibilidad de recursos para realizar mantenimiento y mejora apropiado del sistema de gestión de RSC; las cuales incluyen capital humano, competencias, tecnología, financieros y la infraestructura; además se debe establecer los perfiles necesarios para la gestión del sistema de RSC. En este sentido, la organización debe establecer, implementar y reportar de acuerdo con los siguientes aspectos:

- Reporte de los partes interesados más relevantes e influyentes, en los aspectos enmarcados al impacto causado por sus acciones, y decisiones empresariales.
- Política para la gestión de RSC.
- Código de ética – conducta empresarial.
- Manual de gestión del sistema de responsabilidad social corporativo.

c. IMPLEMENTACIÓN

En este componente, para PMBOK (2013) “la implementación, mejora o potenciación de los procesos y procedimientos de negocio existentes” (p. 4). En este sentido, la implementación integral de buenas prácticas empresariales necesita de la cooperación activa de todos los departamentos de la organización; Sobre todo, se requiere un alto liderazgo por parte de la alta dirección, con la finalidad de poder lograr los objetivos establecidos en el contexto de implementación y ejecución de un modelo de gestión del sistema de RSC en las organizaciones motivo del estudio.

Por consiguiente, en esta capítulo se establece mecanismos para implementar

los procedimientos para cumplir con los objetivos estratégicos, es en este sentido, se abordan el desarrollo de planes relacionados a la gestión de RSC, además se documentan y sistematizan todo los procesos internos de control y medición en los aspectos: relacionados a: Ético Corporativo, Gestión Interna, Ambiental, Social y Económico; por lo tanto, la organización debe elaborar como factor importante los siguientes documentos:

- Declaraciones de la política de gestión de responsabilidad social corporativo.
- Establecimiento de metas y objetivos en materia de RSC de la organización.
- Establecimiento de procedimientos y registros documentados.
- Creación de proyectos y programas que aportan a los objetivos estratégicos y metas asociados a la RSC.

Por lo tanto, las organizaciones deberán desarrollar un plan de formación y sensibilización en temas relacionados a la RSC para todo sus colaboradores internos; pues es prioritario formar y sensibilizar a todo los empleados de la empresa acerca de la gestión del sistema de RSC, sus objetivos y correcto funcionamiento, debido que las actividades de cualquier colaborador dentro de la organización tiene impactos ambientales, sociales y económicos, es en este marco se puede organizar sesiones de formación para fomentar la evangelización de los colaboradores acerca de los aspectos críticos relacionados a la RSC de la organización.

d. MONITOREO

El monitoreo y control de los sistemas de gestión de buenas prácticas es primordial en las organizaciones, debido que permiten realizar mejoras a través del desarrollo eficiente; en este sentido, el control para PMBOK (2013) se encuentra:

Compuesta por aquellos procesos requeridos para rastrear, analizar y dirigir el progreso y el desempeño del proyecto, para identificar áreas en las que el plan requiera cambios y para iniciar los cambios correspondientes. Este monitoreo continuo proporciona al equipo de proyecto conocimiento sobre la salud del proyecto y permite identificar las áreas que requieren más intención. (p. 57)

En este sentido, en el presente capítulo se establece mecanismos adecuados para realización del monitoreo y medición de los resultados generados producto de las actividades de la organización, como el análisis del cumplimiento de los requisitos legales nacionales e internacionales, así como otros establecidos por la organización, considerando en ello el involucramiento y satisfacción de diversas partes interesadas. Las cuales son mecanismos de medición y deben ser suficientemente claros, concretos y además deben ser documentados y mantenidos apropiadamente, como factor importante la organización debe elaborar los siguientes documentos:

- Registro y/o almacenamiento de los resultados alcanzados en el proceso de evaluación de manera periódico.
- Registro sobre los métodos aplicados para conseguir la información necesaria.
- Otros registros de acuerdo con las necesidades de la empresa.

En este sentido, la gestión apropiada de las buenas prácticas está relativamente relacionados con la adopción de un sistema de responsabilidad social corporativo que facilite el entendimiento, análisis y evaluación de los resultados conseguidos, ejecutables a los controles y/u objetivos operacionales de la organización que se hubieran determinado de acuerdo con cada uno de los factores del sistema de responsabilidad social corporativo, tales como: Ético Corporativo, Ambiental, Social y Económico.

e. COMUNICACIÓN

La comunicación efectiva sobre la gestión de RSC permite a las organizaciones ser más eficientes en sus actividades en la materia de responsabilidad social corporativo. En este sentido, para Miranda y Antonio y Rubio (2012) la:

Organización debe informar al cliente en un lugar claro y mostrar capacidad para escuchar, prestando atención a sus dudas y sugerencias. Para ello la organización debe adoptar su lenguaje a distintos tipos de clientes, incrementando el nivel de satisfacción con unos o hablando más sencillamente con otros. (p. 243)

Asimismo, Bureau (n.d) menciona claramente sobre la comunicación interna en las organizaciones, en la que sostiene que la:

Alta dirección debe establecer un buen sistema de comunicación interna para todos los miembros de la organización acerca de la política, los requisitos y los objetivos de la calidad. La comunicación debe incluir la transmisión de los objetivos generales de la organización y de los específicos de su función, de

los resultados generales de la organización, el coste de los mismos. (p. 108)

Además, Bureau (n.d) sostiene que la comunicación con los clientes es “imprescindible, ya que la organización debe conocer en todo momento tanto a las necesidades de sus clientes como las objeciones respecto a los productos que ya circulan por el mercado” (p.148).

En este sentido, de acuerdo con los autores, pues en este capítulo se establece mecanismos de comunicación interna y externa, el cual promueva la participación de las diversas partes interesadas. Razón por la cual, se debe crear medios de comunicación específicos, efectivos y eficientes, mediante de identificación de sus objetivos esta traticos y metas establecidos por las organizaciones en el marco de RSC.

Asimismo, estas organizaciones deben promover un liderazgo y cooperación activa por parte de la alta dirección, colaboradores y proveedores relacionadas en las actividades que se establecen las empresas en sus planes anuales en materia de RSC, indicar además la organización debe identificar nuevos modos de realizar una comunicación eficiente a nivel interna; como ejemplo citamos: Cartas corporativas, Boletines, Table de anuncios, Correo electrónico, otros.

Para la comunicación externa la organización debe desarrollar a través de establecimiento de alianzas estratégicas sin fines de lucro, debe además realizar comunicación masiva; a fin de promover la transparencia de toda la información relacionados a los resultados de sus acciones en materia de responsabilidad social corporativo.

f. MEJORA CONTINUA

Según, Miranda y Antonio y Rubio (2012) “la mejora continua es un proceso de carácter dinámico que implica la realización de cambios graduales, pero muy frecuentes, estandarizado los resultados obtenidos tras cada mejora alcanzada, en este marco siempre es posible hacer mejor las cosas” (p. 63). Asimismo, Bureau (n.d) define la mejora continua como un:

Punto clave para el correcto funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad, por lo que debe ser un punto objetivo permanente de la organización. El tener y mantener una política de mejora continua precisa de la realización de algunos cambios y de determinadas acciones en la organización. (p. 59)

En este sentido, los aspectos a tener en presente para mantener una política de mejora continua según Bureau (n.d).

Es necesaria la conciencia de todos los miembros de la empresa, toda la persona integrante de la organización debe tener como meta la mejora continua, asimismo, para que la mejora continua sea factible es indispensable la formación acerca de cómo llevar a cabo, es necesario también fijar objetivos y establecer sistemas de medida para comparar su efectividad. (p. 59)

Por otro lado, para Bonilla, et al. (2010) la cultura de gestión a través de metodología de:

La mejora continua de los procesos se ha convertido en el motor que impulsa el desarrollo de los distintos modelos de gestión implementados por las organizaciones, permitiendo elevar el nivel de competitividad de aquellas, a

través del incremento de los niveles de calidad, la generación de una mayor variedad de productos y servicios, la reducción de los costos y la rapidez en los tipos de respuesta. (p. 46)

Bajo a los argumentos de diversos autores, pues el modelo propuesto concluye con el desarrollo de diversas acciones enfocadas en una metodología de mejora continua, el cual tiene por objetivo de mejorar de modo continua el desempeño sobre la gestión de responsabilidad social corporativo, cuyo finalidad se establece partiendo sobre la evaluación del nivel de cumplimiento de los objetivos formulados en el modelo propuesto, todo ello intrínsecamente en el entorno de gestión liderado por la alta gerencia en el materia de responsabilidad social corporativo.

En este sentido, el modelo propuesto se aborda en el marco de los criterios obtenidas en los estándares y normas internacionales en materia de RSC, y la vasta bibliográfica que existe sobre sobre este tópico. Por lo tanto, el método propuesto determina una gestión eficiente de la Responsabilidad social corporativo con enfoque BPM como una estrategia competitiva, todo ello está alineada a la metodología de mejora continua – Ciclo Deming-PHVA “planificar, hacer, monitorear y actuar”; en tal sentido, en la **Figura N° 13** se presenta el modelo de mejora continua en materia de sistema de gestión de RSC en organizaciones motivo del estudio.

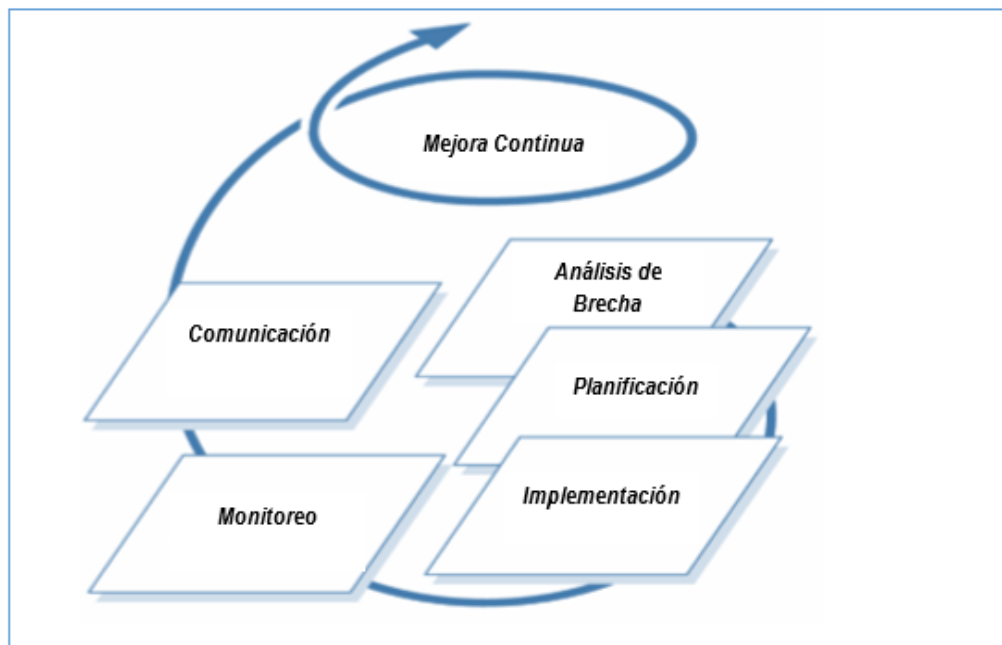


Figura 13. Modelo de Mejora Continua de la Gestión de RSC.

Fuente: Elaboración propia

Bajo este ciclo, las organizaciones motivo del estudio u otras empresas deben determinar, implementar y actualizar sus procedimientos, que permita realizar seguimiento, medición, evaluación y la mejora continua sobre el desempeño en materia de gestión del sistema de RSC. Por lo tanto, la organización:

- Debe priorizar el monitoreo y medición en materia de responsabilidad social corporativo, además de evaluar los aspectos en que se pueden mejorar; asimismo.
- Deben establecer, documentar y utilizar herramientas necesarias para realizar el monitoreo, medición a través de indicadores en materia de RSC.
- Debe evaluar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por este método y el de la propia empresa.
- Debe realizar la medición de la capacidad y cumplimiento de obtención

de los resultados esperados, en la cual se incluye los metas y los objetivos establecidos.

En este marco, para Bureau (n.d) “(...) todo proceso de mejora debe ser permanentemente y continuo, con un fin educativo y no un objetivo que una vez alcanzado se estanque, la mejora continua es el único modo de que la organización sobreviva y de mantener la satisfacción de los clientes” (p. 191).

ETAPA III: Determinar Componentes para el Diseño de Indicadores de RSC.

Dependiendo del resultado de la etapa antecesora, se determina los factores necesarios para iniciar con el diseño del método de gestión de responsabilidad social corporativo; por consiguiente, el enfoque organizacional en materia de RSC debe ser holístico en la que se considera los componentes: Ética Corporativo, Gestión Interna, Ambiental, Social y Económico como aspectos relevantes que conforman la gestión de indicadores de la responsabilidad social corporativo; estas cinco (5) componentes poseen la misma importancia y jerarquía; además son interdependientes, es decir que todos se relacionan entre sí y ninguno puede existir correctamente de manera aislada; Sin embargo, es preciso indicar lo señalado por Bonilla, E. et al. (2010) que “(...) los procesos enfocados en la satisfacción de los clientes deben medir sus resultados, compararlos con los valores meta y de esa manera conocer el nivel de eficacia, efectividad y eficiencia de su desempeño” (p. 29). En este sentido, los resultados de la medición contribuyen observar el comportamiento de las organizaciones, es decir permiten evaluar y mejorar sus interrelaciones con todas sus partes interesadas. En este marco, según Bonilla, E. et al. (2010) el “parámetro que sirve para medir el desempeño de un proceso se llama

indicador, el mismo que está conformado por la relación de dos o más indicadores. (...), todo indicador debe medir un estándar de comparación, que servirá para determinar el nivel de desempeño” (p. 29). Bajo a este argumento, el modelo de integración de los indicadores en materia de gestión de RSC, se esquematiza en la Figura N° 14 del presente documento.



Figura 14. Componentes que Determinan el Diseño de Gestión de RSC.

Fuente: Elaboración propia

Bajo a este marco, el modelo integrado de las buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de responsabilidad social corporativo aborda las expectativas de las diversas partes interesadas relacionados a los componentes sociales, económicos, éticos y ambientales derivados de las acciones y/o actividades propias de la organización. En este sentido, el modelo propuesto reporta los siguientes beneficios para la organización que optan su adopción:

- Mejorar el aprendizaje institucional para ofrecer productos y/o servicios innovadores y con calidad, a mediante la aplicación de una comunicación efectiva con las diversas partes interesadas.
- Establecer relaciones sólidas y efectivas con sus diversas partes interesadas,

de este modo, gana la fidelidad, confianza y la lealtad de todas sus partes interesadas que muchos de ellos prefieren una organización socialmente responsable.

- Fortalecer el acceso al financiamiento para sus diversos proyectos que ejecuta la organización, atendiendo a través de la transparencia cumpliendo las exigencias de sus diversos partes interesados, en materia de la gestión de RSC y su adopción de los componentes: ético, social, económico y ambiental.
- Contribuye a la mejora continua, debido que se aborda en estándares y normas internacionales de RSC, además del ciclo que provee mecanismo de medición y retroalimentación para la organización.
- La RSC es un eje transversal que se relaciona con todas las áreas del negocio y fortalece la gestión organizacional en todos los aspectos de la organización.

En este contexto, el modelo propuesto es una herramienta que aborda incorporar de manera transversal la temática de la RSC en las organizaciones adscritas a la BVL, bajo los estándares y la percepción de la mejora continuo y sostenimiento a través del tiempo. En este sentido, en las tablas N° 14, N° 15, N° 16, N° 17, N° 18, presentamos la propuesta de los indicadores de reporte de sostenibilidad, que comprende en las siguientes componentes: Ética Corporativo, Gestión Interna, Ambiental, Social y Económico, las cuales han sido adoptadas lo establecido en las estándares y normas internacionales entre ellos: Los principios del pacto mundial, Norma ISO 26000 y Global Reporting Initiative-GRI.

A. Indicadores del Componente: ÉTICO CORPORATIVO

Los indicadores comprendías al componente gobierno corporativo son

sistemas a través del cual, las organizaciones abordan su gestión empresarial, el cual se basa en relacionamiento con sus diversas partes interesadas (accionistas, propietarios, juntas directivas, inversionistas) de manera más transparente. El cual tiene como objetivo principal de contribuir a un mejor comportamiento y desempeño organizacional. Por lo tanto, incluir la ética dentro de la gestión del gobierno corporativo, es prioritario para mejorar la transparencia, institucionalizar las buenas prácticas, en ese sentido el reforzamiento de derechos de los accionistas es esencial para su crecimiento y competitividad en largo, mediano y corto plazo.

Por consiguiente, la buena práctica relacionado al gobierno corporativo debe abordar plenamente la adopción sobre los principios éticos y la transparencia, pues esta categoría considera ambos conceptos sumamente importantes y guarda una estrecha relación entre sí. En este sentido, la ética desempeña un comportamiento fundamental en las relaciones humanas dentro de la organización. El cual implica respeto a la individualidad y respecto a los derechos humanos de todo sus trabajadores, transparencia y equidad en las relaciones laborales, estímulo al progreso, al buen desempeño y al esfuerzo profesional de los colaboradores; es en este marco la *ética* regula la mente o conciencia de cada persona, como producto de su reflexión para guiar su propio comportamiento individual, a su medio entorno.

Por lo tanto, la organización debe trasladar su comportamiento ético a sus relaciones con sus diversos partes interesadas, con la finalidad de promover relaciones estrechas de equidad, respecto y proporcionalidad en la prestación y cobro de servicios objetivos con los accionistas, es necesario además considerar una apertura a la información, transparencia y rendición de cuentas para con los

autoridades correspondientes, respeto sobre la normativa aplicable y el marco legal vigente del Estado; con la sociedad civil, ayuda a las iniciativas de desarrollo colectivo, progreso en sociedad y reducción del impacto ambiental; en ese sentido en la **Tabla N° 14** presentamos los indicadores correspondiente al componente ético corporativo, que deben ser aplicados por las organizaciones motivo del estudio.

Tabla 14.
Indicadores del Componente Ético Corporativo

ASPECTO	INDICADORES
Legalidad	% de cumplimiento legal de acuerdo con el rubro de la empresa conforme la normatividad aplicable del país # de multas y/o penalidades significativas por incumplimiento de las normativas.
Certificaciones en RSC	# de certificaciones en RSC que posee la empresa
Ética y anticorrupción	% de reglamentos internos, políticas y lineamientos de la empresa que incluyen a la ética e integridad # de dispositivos externos e internos de atención de denuncias sobre las conductas ilícitos o poco éticos de la organización % de colaboradores capacitadas sobre las políticas y medidas para enfrentar la corrupción en la organización # de casos y/o asuntos conformados en materia de corrupción y las medidas adoptadas

Fuente: Adoptada de estándares: GRI, Norma ISO 26000, Principios del pacto mundial

Concerniente al componente de ético corporativo se ha propuesto un total de siete (7) indicadores de reporte de sostenibilidad para las organizaciones motivo del estudio, a fin de que estas organizaciones adopten en su gestión empresarial.

B. Indicadores del Componente: GESTIÓN INTERNA

El componente gestión interna aborda los procesos internos relacionados a las buenas prácticas laborales para un trabajo digno con rostro humano, para ello se considera importante lo siguiente: Respetar a los derechos humanos, respetar

además las interacciones persona-empresa. El mismo, que se divide en los siguientes aspectos: Legalidad, relaciones de trabajo y empleo, dialogo social, seguridad y salud en el lugar del trabajo, pluralidad e igual de oportunidades, balance trabajo-familia, capacitación y desarrollo humano; en la **Tabla N° 15** presentamos los indicadores del componente gestión interna.

Tabla 15.
Indicadores del Componente Gestión Interna

ASPECTO	INDICADORES
Legalidad	% de cumplimiento legal conforme a la normatividad aplicable del país.
Relaciones de trabajo y empleo	# y tasa de contrataciones y rotación de colaboradores de acuerdo con la región, sexo y la edad. % de prestaciones sociales a los colaboradores de jornada completa y no jornadas temporales
Diálogo social	# de plazos mínimos (días, semanas) de aviso relacionados al cambio operativo y las inclusiones posibles de estos en los convenios colectivos.
SST (Salud y seguridad en el trabajo)	% de colaboradores que están representando en comisiones de SST conjuntamente con la alta gerencia. % de enfermedades ocupacionales, lesiones, días perdidas, # de métricas relacionados con el trabajo.
Variedad e igualdad de oportunidades	% de conformación de las instituciones del estado corporativo y segmentación de planilla por categorías: Edad, sexo, profesión, otros.
Balance trabajo- familia	% de lineamientos internos, políticas y procesos que promueven el balance familia-trabajo.
Capacitación y desarrollo humano	Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador
Inversión y formación de colaboradores en materia de “derechos humanos”	# de horas de dotación de los colaboradores en materia de lineamientos (políticas) concernientes a derechos humanos para su desempeño.
No discriminación	# de reportes sobre la discriminación y sus medidas correctivas
Libre para conformar asociaciones y negociación colectiva	# de medidas implementadas por la empresa para abordar y defender la libertad de inclusión a los comités y el derecho a la negociación colectiva.
Labor infantil	# de medidas implementadas para promover la revocación de la explotación infantil
Trabajo forzoso	# de medidas implementadas para promover la destrucción de formas de trabajo forzoso.

Fuente: Adoptada de estándares: GRI, Norma ISO 26000, Principios del pacto mundial

Para el componente de gestión interna se ha propuesto un total de catorce (14)

indicadores de reporte de sostenibilidad para las organizaciones motivo del estudio, a fin de que estas organizaciones adopten en su gestión empresarial de manera apropiada.

C. Indicadores del Componente: AMBIENTAL

El componente ambiental del método propuesto está desarrollado con el propósito de integrar y coordinar la aplicación de una gestión destinada al cuidado y a la protección apropiado del medio ambiente; el cual, propone la medición de los diversos factores ambientales, con la finalidad de mantener con cierto grado de estabilidad al ecosistema de manera dinámica y en armonía; en este sentido, la interrelación entre la empresa, los individuos y su medio ambiente establecen la existencia de un equilibrio ecológico primordial para mantener una vida sana, pues esta propuesta tiene por objetivo de promover un equilibrio ambiental apropiado para el desarrollo económico sostenible, uso prudencial de los recursos, protección y cuidado del medio ambiente empresarial; en la **Tabla N° 16** presentamos los indicadores del componente ambiental.

Tabla 16.

Indicador del Componente Ambiental

ASPECTO	INDICADORES
Legalidad	% de cumplimiento legal en materia medioambiental conforme la normatividad aplicable del país.
Protección ambiental	% de medidas de protección ambiental desarrolladas por la empresa
Uso sostenible de los recursos	% de las materias usados que son insumos reciclados. # de programas implementadas para promover la reducción de la deforestación.
Eficiencia energética	% de minimización del consumo energético. % de minimización del consumo energético para la producción de servicios y bienes.
Agua	# captación total de fuente de agua según consumo anual. # fuentes de agua que fueron afectados significativos por la adopción y captación de agua para su operación.

Biodiversidad	Nivel de descripción de los impactos más significativos de las acciones de la organización en la biodiversidad. # de hábitats protegidos o restaurados.
Cambio climático	# de registros sobre las estimaciones de gases invernadero. % de minimización de emisión de gases invernadero.
Educación ambiental	# de programas educativas para los colaboradores en materia ambiental.

Fuente: Adoptada de estándares: GRI, Norma ISO 26000, Principios del pacto mundial

Respecto al componente ambiental, se ha propuesto un total trece (13) indicadores de reporte de sostenibilidad para las organizaciones motivo del estudio, a fin de que estas organizaciones adopten en su gestión empresarial de manera apropiada.

D. Indicadores del Componente: SOCIAL

El componente social aborda sobre el progreso entre las organizaciones y sus diversas partes interesadas externas e internas, de manera que las partes interesadas se vean beneficiadas por las actividades de las organizaciones; por lo tanto, esta factor busca generar valor para la organización, a la vez se genera valor para la comunidad donde opera las organización motivo del estudio, en la cual se considera mejorar la calidad de vida y mejorar condiciones económicas y sociales, valor para los proveedores, clientes y consumidores.

Por consiguiente, generar valor compartido es el desafío de la RSC, y busca tomar conciencia en las empresas, sociedad civil y el estado, debido que el progreso no sólo se remite a términos económicos sino contiene un principio social y que las organizaciones deberían dejar un legado en la zona donde se ubican sus operaciones. En este marco, con el propósito de cumplir y promover el desarrollo sustentable y sostenible del mismo, en la **Tabla N° 17** presentamos los indicadores respecto al social.

Tabla 17.
Indicadores del Componente Social

ASPECTO	INDICADORES
Legalidad	% de cumplimiento legal conforme la normatividad aplicable del país.
Participación proactiva en el área de operación	# de proyectos que contribuyen al desarrollo sostenible del entorno.
Desarrollo económico	# de proyectos que contribuyen al desarrollo económico del entorno
Fortalecimiento de capacidades	# de proyectos que contribuyen al fortalecimiento de capacidades.
Educación	# de proyectos que contribuyen a mejorar la educación del entorno
Salud y nutrición	# de proyectos que contribuyen a mejorar la salud y nutrición del entorno.
Aporte al arte y la cultura	# de proyectos que contribuyen a fomentar el arte y la cultura del entorno.
Infraestructura sostenible	# de proyectos que contribuyen al desarrollo de infraestructura sostenible.
Educación ambiental	# de programas de capacitación en educación ambiental para los grupos de interés externos (sociedad civil, comunidades vecinas, proveedores, clientes, otros).
Capacidades locales	# de proyectos implementados para el fortalecimiento de capacidades locales.
Proveedores locales	# de proveedores que mantiene la empresa en su área de influencia
Evaluación de proveedores	% de proveedores que han sido evaluados y homologados en base a aspectos sociales y medioambientales.
Capacitación a proveedores	# de proveedores que han recibido capacitación en aspectos éticos.
Canales de comunicación	# de mecanismos de comunicación y canales de escucha hacia clientes y consumidores.
Cumplimiento de la normativa	# de sanciones impuestas por incumplir las normativas nacionales sobre el rotulado del producto, salud y seguridad del cliente y del consumidor.

Fuente: Adoptada de estándares: GRI, Norma ISO 26000, Principios del pacto mundial

Respecto al componente social, se ha propuesto un total quince (15) indicadores de reporte de sostenibilidad para las organizaciones motivo del estudio, a fin de que estas organizaciones adopten en su gestión empresarial de manera apropiada.

E. Indicadores del Componente: ECONÓMICO

El componente económico del modelo propuesto aborda sobre el impacto de

las organizaciones concerniente a la gestión económica y de sus diversos partes interesados a nivel internacional y nacional. Por consiguiente, la información relacionada a la creación y distribución del valor económico promueven la generación de indicadores sobre el modo en que las organizaciones están generando sus riquezas y patrimonios para sus diversas partes interesadas, en la **tabla N° 18** se presenta los indicadores relacionados al componente en mención.

Tabla 18.

Indicadores del Componente Económico

ASPECTO	INDICADORES
Legalidad	% de cumplimiento legal de acuerdo con el rubro de la empresa conforme la normatividad aplicable del país. # de penalidades significativas por incumplimiento de las normativas establecidos.
Competencia justa	# de denuncias relacionados a la competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia. % de principios éticos de comercialización incluidos en los procesos de gestión de compra y venta de servicios o productos.
Desenvolvimiento económico	Importe económico directamente generados y distribuidos. # de mecanismos de rendición de cuentas que utilizan las empresas para informar acerca de su desempeño económico.
Presencia en el mercado	% de personal en planilla procedente de acuerdo con el área de influencia

Fuente: Adoptada de estándares: GRI, Norma ISO 26000, Principios del pacto mundial

Respecto al componente de gestión económico se ha propuesto un total siete (7) indicadores de reporte de sostenibilidad respecto al factor económico, para las organizaciones motivo del estudio, a fin de que estas organizaciones adopten en su gestión empresarial de manera apropiada.

ETAPA IV: Determinar la Matriz de Integración de las Buenas Prácticas Empresariales.

Luego de los resultados de la etapa antecesora, se determina la integración de las buenas prácticas empresariales, el cual permitirá a las organizaciones motivo del estudio contar una herramienta estratégico para gestionar su sistema de responsabilidad social corporativo, en la cual se incluye como compromiso la ética y su preocupación en que sus operaciones sean sostenibles desde un enfoque de valor compartida, concerniente a los componentes sociales, ambientales y económicos, reconociendo además los principales necesidades de diversos partes interesadas con quienes se relacionan las organizaciones.

Por lo tanto, la matriz de integración de las buenas prácticas empresariales, propuesto en este estudio se presenta en el capítulo de anexos según el detalle de la **Tabla N° 19**, las cuales han sido diseñados de acuerdo con las siguientes componentes: Ético Corporativo, Gestión interna, Ambiental, Social y Económico, y han sido adoptadas e integradas de acuerdo a las buenas prácticas establecidos en las estándares y normas internacionales entre ellos: GRI, principios del pacto mundial y la norma ISO 26000; estas buenas prácticas de gestión de RSC se ha sustentado de manera conceptual en el capítulo II del presente investigación (marco teórico).

En este sentido, la matriz de integración agrupa los aspectos, como: Estándares y/o Normas de RSC; Indicadores de reporte de sostenibilidad; y Evidencias y fuentes de verificación; que son relevantes para una gestión apropiada de indicadores de RSC de manera transversal, permitiendo a organizaciones del presente estudio abordar sus estrategias competitivas a nivel nacional e internacional.

Tabla 19.

Matriz de Integración de Buenas Prácticas Empresariales

Nº	Componentes del Diseño de Indicadores de RSC	Anexo Nº
1	Ética Corporativo	6
2	Gestión Interna	7
3	Ambiental	8
4	Social	9
5	Económico	10

Fuente: Elaboración propia

ETAPA V: Gestión de Adquisiciones.

En esta etapa se propone seguir los procesos establecidos en la guía de gestión de proyectos por Project Management Institute, en particular la gestión de adquisiciones, el cual permite adoptar herramientas necesarias para la implementación del proyecto de RSC, basada en las buenas prácticas del BPM como una estrategia competitiva en las organizaciones adscritas a la BVL, debido que los procesos establecidos en el modelo propuesto son genéricos y adaptables a la gestión de adquisiciones de servicios o productos de cualquier índole.

En este sentido, los procesos de dirección de proyecto en particular el área de conocimiento denominado gestión de adquisiciones, es una práctica que permite realizar de manera apropiado las compras, adquisiciones de servicios, productos, además de realizar contrataciones. Por lo tanto, en este capítulo, se establece procesos para realizar adquisiciones apropiados para la ejecución e implementación de un sistema de gestión de RSC, entre ellos son:

- Planificar las adquisiciones y compras
- Planificar la contratación, el cual debe ser debidamente documentada
- Solicitar respuesta de los vendedores, para obtener información,

presupuesto, ofertas, entre otros.

- Seleccionar a los vendedores, para lo cual debe considerar la revisión de las ofertas, e indicar un contrato escrito con cada vendedor y/o proveedor
- Administrar el contrato, el cual debe ser documentada para determinar las acciones correctivas, así como proporcionar lineamientos para relaciones futuras con los vendedores y/o proveedores.
- Cerrar el contrato, en esta etapa se debe completar y aprobar cada contrato, en la que se incluye las resoluciones de cualquier tema abierto.

En este marco, que para garantizar las adquisiciones para desarrollar cualquier tipo de proyecto es muy importante abordar las buenas prácticas de gestión. En este sentido Bureau (n.d) sostiene que para:

Asegurar una calidad en el producto final es necesario garantizar que los productos comprados por la organización reúnen las características adecuadas, por eso es necesario poseer un buen proceso de comprar, una buena información sobre las compras que se están realizando y un sistema de verificación de los productos comprados; pues para garantizar los productos comprados es necesario evaluar y seleccionar proveniente a los proveedores. Por ello se establecen unos criterios de selección, evaluación de modo que, si se cumple, los productos adquiridos satisfacen los requisitos necesarios. (p 156)

Es en este sentido, las ventajas de una buena gestión de compras, permite reducir costos para la organización, garantiza además la minimización de insumos coherentes a la calidad, costo y tiempo establecido. Por consiguiente, según Bureau

(n.d) los “proveedores, para demostrar que poseen la capacidad suficiente para proporcionar un suministro de calidad, deben hacerlo mediante la existencia de sistemas de control auditable y prestaciones satisfactorias. Pudiendo ser sometidos a las verificaciones necesarias” (p. 157).

En esta línea de investigación, pues los procesos de administración de adquisiciones de acuerdo con lo establecido en la guía de gestión de proyectos PMBOK, contienen diversas técnicas, tales como: las entradas, herramientas y salidas. Las cuales permiten gestionar de manera pertinente los procesos de adquisiciones, con el propósito de ejecutar e implementar de manera oportuna el sistema de gestión de RSC en organizaciones motivo del estudio. Es en este sentido, en la Figura N° 15 se presenta la representación general correspondiente a la gestión de adquirentes.

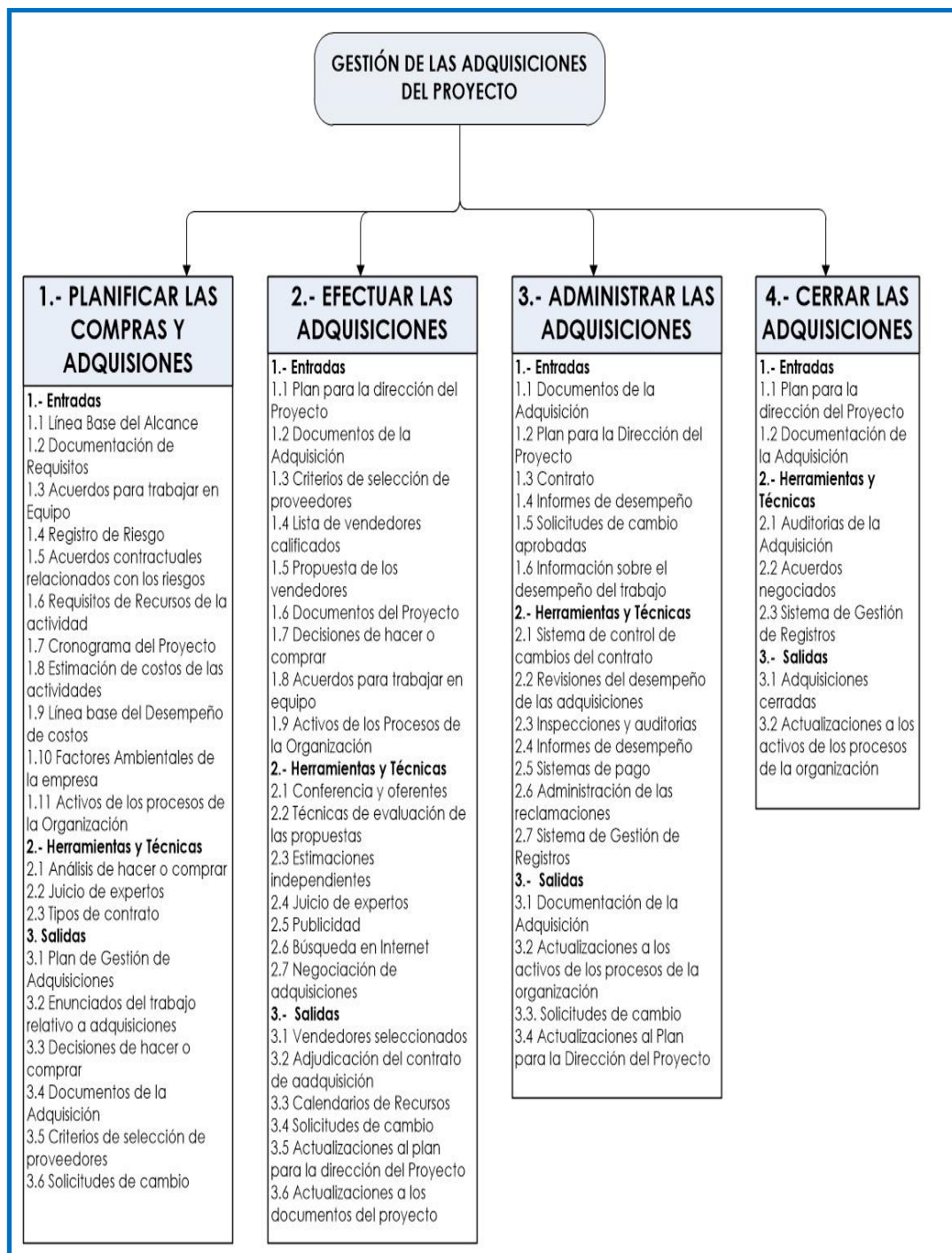


Figura 15. Descripción General de Gestión de las Adquisiciones.

Fuente: PMBOK, quinta edición -2013

Según el Project management institute los componentes y/o procesos de la gestión de adquisiciones del proyecto siguen los flujos que se demuestra en la Figura N° 16 del presente trabajo de investigación.

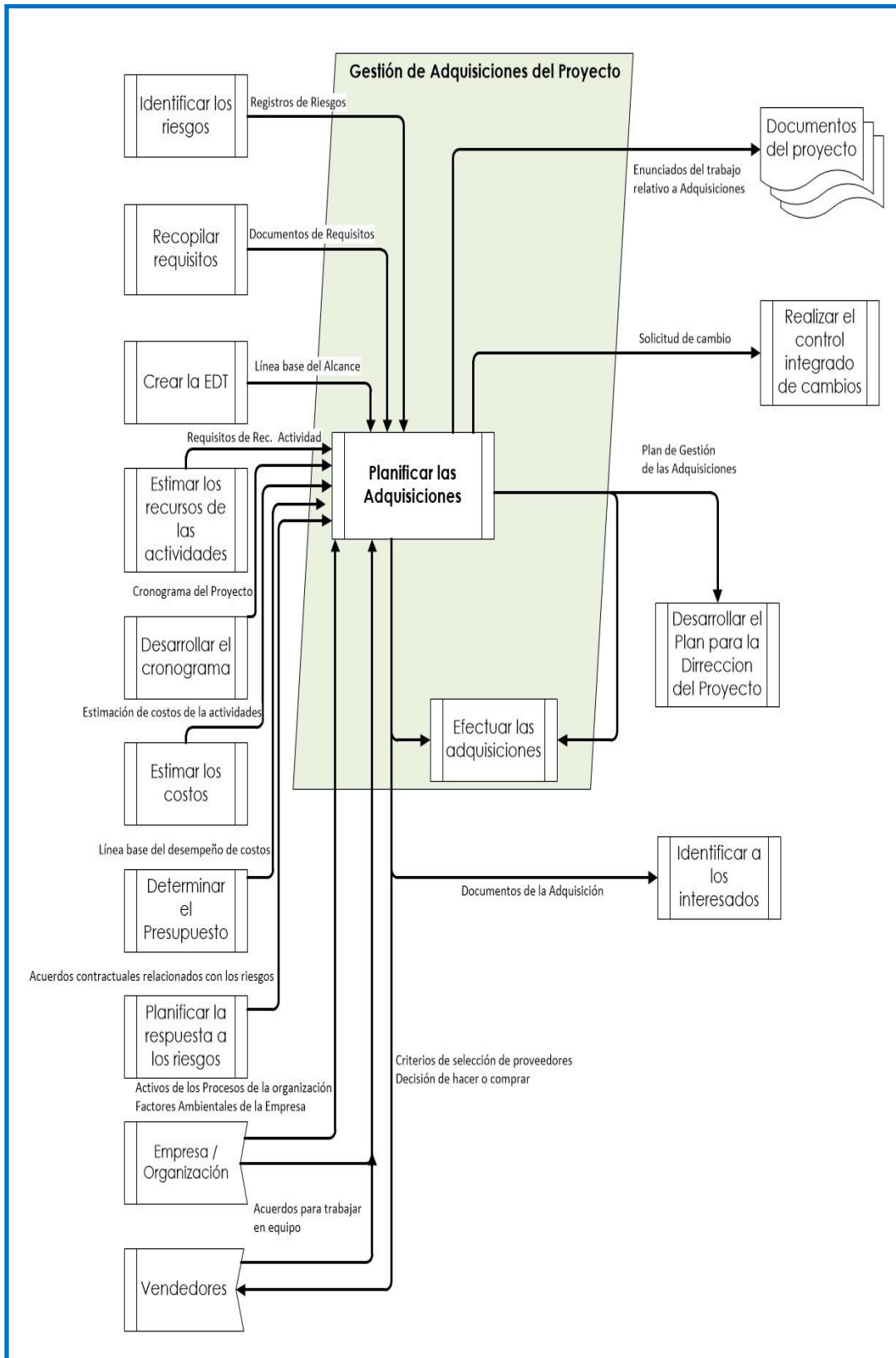


Figura 16. Flujo de Gestión de Adquisiciones.

Fuente: PMBO, quinta edición -2013

3.8.2. Operacionalización del Modelo Integrado de Buenas Prácticas Empresariales

En este capítulo presentamos la aplicación del modelo propuesto. En este sentido, en la **Figura N° 17**, se ostenta de manera esquematizada el mapa de procesos (Subprocesos) donde se puede observar la clasificación de los procesos que contribuyen en la optimización de la gestión de RSC en organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, el cual se divide en cuatro procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

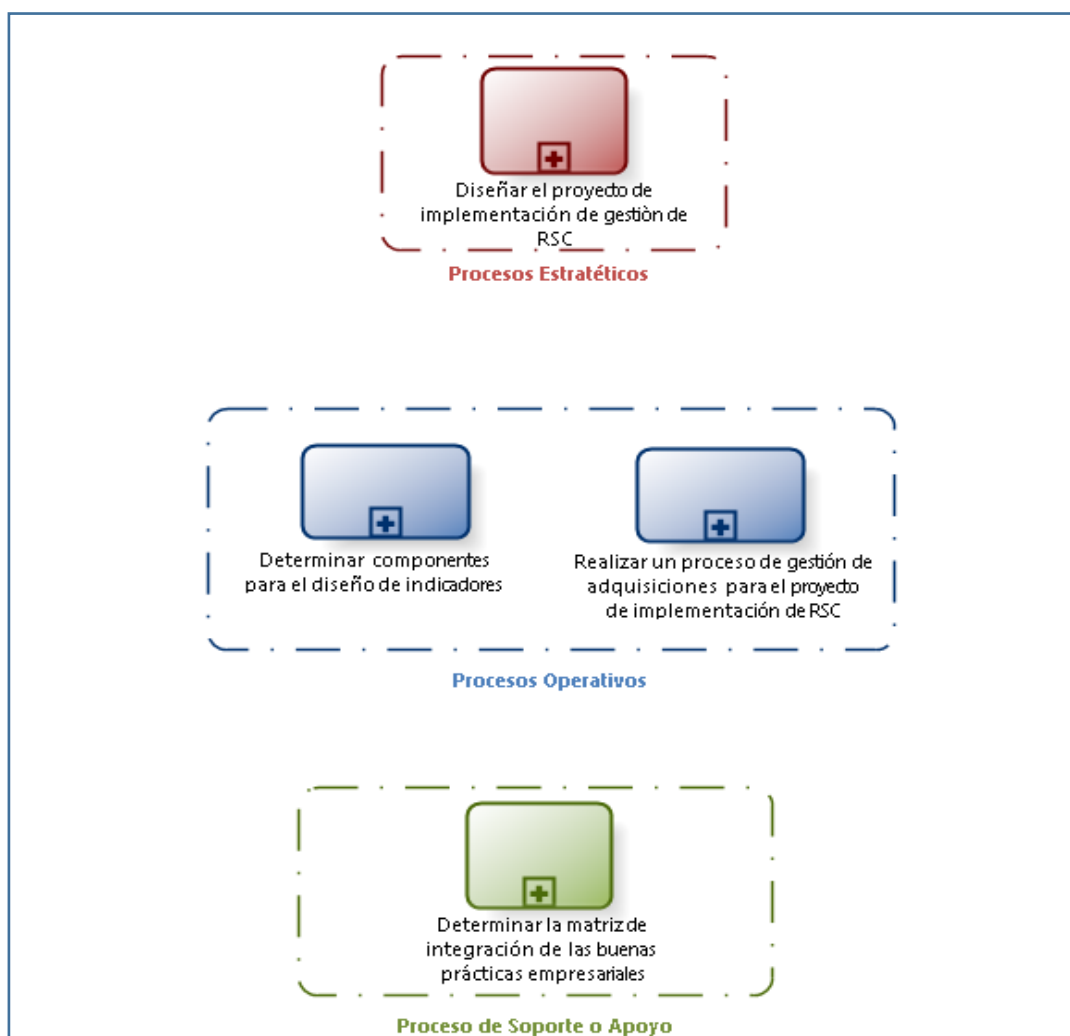


Figura 17. Mapa de Procesos del Modelo Propuesto.

Fuente: Elaboración propia

El mapa de procesos del modelo propuesto permite a las organizaciones adscritas a la BVL optimizar la gestión de RSC de manera holística, el cual tiene como finalidad de abordar de manera sistémico y mejora constante de la gestión organizacional a través de RSC, asimismo, para cada proceso y subprocesos señaladas en la figura antecedente, se ha elaborado: Ficha de caracterización, Diagrama de procesos y Subprocesos BPMN, y Diagrama de Workflow BPMN tanto para el modelo AS IS y TO BE.

3.8.2.1. Ficha de Caracterización de Procesos y Subprocesos del Modelo

En las Tablas N° 20, 21, 22 y 34, presentamos el detalle de la ficha de caracterización para cada uno de los subprocesos del modelo propuesto.

Tabla 20.

Subproceso - Diseño del proyecto de Implementación de Gestión de RSC

DISEÑAR EL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN DE RSC	
DUEÑO DEL PROCESO	
Gerencia de Responsabilidad Social Corporativo	
OBJETIVOS	
El objetivo de este proceso es diseñar el proyecto de implementación de un sistema de gestión de RSC en las organizaciones motivo del estudio, para posteriormente poder realizar las tareas correspondientes.	
ALCANCE	
A	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciativa de responsabilidad social corporativo en las organizaciones adscritas a la BVL.
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enunciación (formulación) del cuestionario para evaluar el grado de madurez de organizacional. ▪ Documentar el grado de madurez sobre las iniciativas de gestión de indicadores de RSC ▪ Plan de proyecto de implementación de gestión de RSC ▪ Solicitud de propuesta de solución para el diseño de gestión de RSC ▪ Evaluación de Presupuesto para la implementación de gestión de RSC ▪ Evaluación de los beneficios que trae a la organización implementar la gestión de indicadores de RSC ▪ Inicio de gestión de adquisiciones para la implementación de gestión de re RSC
TERMINA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer etapas para implementar la gestión de RSC en la organización ▪ Realizar el análisis sobre la viabilidad para la implementación de la gestión de RSC.

LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO
La gerencia comprendida sobre la RSC tiene por responsabilidad de realizar la evaluación del grado de madurez, o en caso de que no exista una iniciativa de RSC, es necesario formular un proyecto de implementación de este.
La Gerencia de RSC debe presentar información completa sobre la implementación de gestión de RSC, además debe incluir información para diseñar y formular indicadores en materia de RSC.
El Jefe encargado sobre el proyecto de implementación de la gestión de responsabilidad social corporativo debe contar con experiencia suficiente para evaluar los factores de indicadores de RSC de acuerdo a las estándares y normas de buenas prácticas empresariales
La gerencia financiera de la organización debe tener como prioridad máxima el realizar las estimaciones sobre el presupuesto dispuesto para la implementación de la gestión de indicadores de RSC

SUBPROCESO	LÍDER SUBPROCESO	ÁREA
No presenta	No presenta	No presenta

PROVEEDORES	ENTRADAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultor externo para la evaluación de la gestión de RSC, mediante estándares y normas de buenas prácticas empresariales ▪ Jefe de proyecto de implementación de RSC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formatos de encuestas ▪ Información historia de la organización ▪ Estándares y normas de buenas prácticas organizacional

SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte del diseño actual del modelo de implementación de RSC ▪ Documento de evaluación de viabilidad de implementación del proyecto de gestión de indicadores de RSC ▪ Presupuesto para la implementación de gestión de indicadores de RSC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia de RSE ▪ Presidencia de la Alta Gerencia ▪ Gerencia de adquisidores ▪ Jefe de proyecto de RSC

PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar evaluación sobre la situación actual de la organización en materia de RSC ▪ Realizar evaluación de estándares y normas internacionales relativos a reporte de sostenibilidad ▪ Designación de la Jefe de proyecto de implementación de la gestión de RSC ▪ Realizar la encuesta para la evaluación del nivel de madurez de la iniciativa de RSC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistas con la gerencia de RSC ▪ Entrevistas con la presidencia de la alta gerencia ▪ Entrevista a los colaboradores ▪ Plan de proyecto de implementación de RSC ▪ Cuestionarios

RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de reuniones ▪ Jefe de proyecto de implementación de un sistema de gestión de RSC ▪ Equipo para implementar el proyecto de RSC ▪ Insumos: Papelería, útiles de oficina, entre otros ▪ Equipos informáticos, Internet

INDICADORES	FORMATO DE CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Detección de errores	$X = A/B$ A= Numero de errores encontrados en las revisiones de documentos	Mensual	Jefe del proyecto de implementación de RSC

	B= Numero de documentos realizados		
Integridad de la documentación	$X= A/B$ A= Numero de funciones descritas B= Número total de funciones realizadas	Mensual	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Tiempo de realizar un documento de gestión de RSC	X= tiempo (calculado o simulado)	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Numero de documentos de implementación de gestión de RSC, realizados en una evaluación en una unidad de tiempo (Tiempo de Rendimiento)	X= Numero de documentos por unidad de tiempo	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Porcentaje de documento completados satisfactoriamente (Conformidad de Eficiencia)	$X= (A/B*100)\%$ <ul style="list-style-type: none"> ▪ A= cantidad de documentos completados satisfactoriamente ▪ B= Cantidad de documentos definidos a realizar para el proceso de la evaluación de la implementación 	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC

VARIABLES DEL CONTROL DEL PROCESO

- cumplir con todas las evaluaciones para la implementación de la gestión de RSC en la organización adscrita en Bolsa de Valores de Lima
- Seguimiento a los indicadores

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21.

Subproceso – Determinar Componentes para el Diseño de Indicadores de RSC

DETERMINAR COMPONENTES PARA EL DISEÑO DE INDICADORES DE RSC

DUEÑO DEL PROCESO	
Gerencia de Responsabilidad Social Corporativo	
OBJETIVOS	
El objetivo de este proceso es determinar componentes para el diseño y elaboración de indicadores de RSC, alineados a los estándares y normas de buenas prácticas organizacionales, de acuerdo con la etapa en que se encuentra.	
ALCANCE	
A	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción del reporte sobre la situación actual concerniente a la gestión de RSC.
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de componentes para el diseño de indicadores de RSC, de acuerdo con el análisis de situación actual de la gestión de RSC. ▪ Evaluación de estándares y normas de buenas prácticas organizacionales, para definir indicadores de RSC ▪ Evaluación de los componentes para el diseño de indicadores de RSC ▪ Evaluación de cantidad de indicadores por cada factor definido
TERMINA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de la definición sobre los factores a ser considerados para el diseño de indicadores de RSC ▪ Reporte de los estándares y normas de buenas prácticas a ser considerados para definir indicadores de RSC ▪ Reporte de cantidad de diseño de indicadores por cada factor

LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO
El Jefe responsable sobre la implementación de proyecto, se encarga en evaluar estándares y normas de buenas prácticas organizacionales a ser considerados en el diseño y elaboración de los indicadores de RSC
El Jefe de proyecto de implementación es responsable de definir y presentar la propuesta de indicadores de RSC, de acuerdo a los estándares y normas de buenas prácticas organizacionales
La gerencia de RSC, es responsable de revisar y dar el visto bueno de los indicadores propuesto por el jefe de proyectos.

SUBPROCESO	LÍDER SUBPROCESO	ÁREA
Determinar factores que factores incluyen el diseño de indicadores de RSC	Gerente de la RSC	Responsabilidad Social Corporativo

PROVEEDORES	ENTRADAS
No presenta	No presenta

SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de factores a ser considerados para el diseño de indicadores de RSC ▪ Reporte de evaluación de factores para diseño de indicadores de SRC ▪ Reporte de evaluación de estándares y normas para diseño de indicadores de RSC ▪ Reporte de propuesta de indicadores por cada factor identificado ▪ Reporte de formulación de indicadores de RSC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia de RSC ▪ Presidencia de la alta gerencia ▪ Jefe de proyecto

PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisión sobre los factores que comprenden el diseño de indicadores de RSC, de acuerdo al contexto y situación actual de la organización. ▪ Tomar decisión sobre los estándares y normas a ser considerados en el diseño de indicadores de RSC ▪ Tomar decisión sobre la propuesta de indicadores de RSC ▪ Tomar decisión sobre la cantidad de indicadores propuesto por cada factor de RSC 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de factores a ser considerados para el diseño de indicadores de RSC ▪ Reporte de estándares y normas de buenas prácticas a ser considerados para el diseño de indicadores de RSC ▪ Reporte de indicadores propuesto por cada factor ▪ Reporte de cantidad de indicadores propuesto por cada factor

RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de reuniones ▪ Equipos informáticos.

INDICADORES	FORMATO DE CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Tiempo de diseño de indicadores de RSC	X= tiempo (calculado o simulado)	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Numero de indicadores por factor identificado, realizados en una evaluación en una unidad de tiempo (Tiempo de Rendimiento)	X= Numero de indicadores definidos para cada factor por unidad de tiempo	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Porcentaje de diseño de indicadores completados satisfactoriamente (Conformidad de Eficiencia)	$X = (A/B * 100)\%$ <ul style="list-style-type: none"> ▪ A= cantidad de indicadores completados por factor ▪ B= Cantidad de indicadores definidos por cada factor identificado 	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC

VARIABLES DEL CONTROL DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con todas las evaluaciones para el diseño de indicadores de RSC ▪ Seguimiento a los indicadores

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22.

Subprocesos - Determinar la Matriz de Integración de Buenas Prácticas Empresariales

DETERMINAR LA MATRIZ DE INTEGRACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES		
DUEÑO DEL PROCESO		
Gerencia de Responsabilidad Social Corporativo		
OBJETIVOS		
El objetivo de este proceso es determinar una matriz de integración de los indicadores de RSC, elaborado en la etapa anterior, todo ello de acuerdo con los estándares y normas de buenas prácticas organizacionales.		
ALCANCE		
EMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de una matriz de integración de los indicadores de RSC, de acuerdo a los estándares y normas de buenas prácticas. ▪ Establecimiento de documentos de evidencias y fuentes de verificación de los indicadores propuesto 	
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de las consideraciones de la matriz de integración de los indicadores de RSC ▪ Evaluación de los estándares y normas de buenas prácticas organizacionales para la matriz ▪ Evaluación de los factores que incluyen en la definición de indicadores de RSC, según las estándares y normas de buenas prácticas organizacionales 	
TERMINA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis la viabilidad de la matriz de integración de indicadores de responsabilidad social corporativo ▪ Análisis de documentos de evidencias y fuentes de verificación de los indicadores propuesto 	
LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO		
La gerencia del departamento de RSC debe presentar la información completa sobre la definición y diseño de los indicadores de RSC, que incluya además los factores que comprenden y la alineación a los estándares y normas de buenas prácticas, además debe presentar la información respecto a los documentos de evidencias y fuentes de verificación de los indicadores propuesto.		
SUBPROCESO	LÍDER SUBPROCESO	ÁREA
Determinar aspectos de la matriz de integración de indicadores de RSC	Gerente de la RSC	Responsabilidad Social Corporativo
PROVEEDORES		ENTRADAS
Gerente de la RSC		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento para la integración de los indicadores de RSC ▪ Documento de aspectos de la matriz de integración de indicadores de RSC
SALIDAS		CLIENTES
Documento de viabilidad de la integración de indicadores de RSC		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia de RSE ▪ Presidencia de la Alta Gerencia ▪ Jefe de proyecto de implementación
PROCEDIMIENTOS		REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toma de decisión sobre las consideraciones de la matriz de integración de indicadores de RSC. ▪ Toma de decisión sobre documentos de evidencias y fuentes de verificación de indicadores de RSC 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento de requisitos para matriz de integración de los indicadores de RSC ▪ Reporte de diseño de indicadores de RSC ▪ Reporte de estándares y normas de buenas prácticas, a ser considerados para la integración de indicadores de RSC

RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala de reuniones ▪ Equipos informáticos, Internet

INDICADORES	FORMATO DE CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Tiempo de diseño de matriz de integración de indicadores de RSC	X= tiempo (calculado o simulado)	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Numero de estándares y normas considerados para la matriz de integración de indicadores de RSC	X= número de estándares y normas por número de indicadores de RSC	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Numero de aspectos a considerar en la matriz de integración, evaluación en una unidad de tiempo (Tiempo de Rendimiento)	X= Numero de aspectos a considerar por unidad de tiempo	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Porcentaje de integración de indicadores de RSC completados satisfactoriamente (Conformidad de Eficiencia)	$X = (A/B * 100)\%$ <ul style="list-style-type: none"> ▪ A= cantidad de integración de indicadores completadas ▪ B= Cantidad de indicadores definidos por cada factor identificado 	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC

VARIABLES DEL CONTROL DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con los documentos de evidencias y fuentes de verificación de los indicadores de RSC ▪ Seguimiento a los indicadores

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23.

Subproceso - Realizar un Proceso de Gestión de Adquisiciones para el Proyecto de Implementación de RSC

REALIZAR UN PROCESO DE GESTIÓN DE ADQUISICIONES PARA EL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE RSC		
DUEÑO DEL PROCESO		
Jefe de Logística		
OBJETIVOS		
Seguir los procesos para la gestión de adquisiciones del proyecto de implementación de gestión de indicadores de responsabilidad social corporativa para la organización, y se requieren para comprar o adquirir productos y servicios.		
ALCANCE		
EMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar documentos de requerimiento de implementación de gestión de indicadores de RSC 	
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar planificación de las compras y adquisiciones ▪ Realizar contrataciones ▪ Realizar solicitud de respuesta de los vendedores ▪ Realizar selección de los vendedores ▪ Realizar contrataciones 	
TERMINA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar cierre de las contrataciones 	
LINEAMIENTOS QUE APLICAN AL PROCESO		
El jefe responsable del área de logística debe seguir los procesos según el PMI		
El sistema de puntajes para la evaluación de los proveedores debe permitir el acceso simultáneo a más de un usuario, también debe estar disponible las 24 horas del día.		
Las publicaciones de las convocatorias se realizarán en el sitio web de la organización, en caso de no contar con alguno se deberá gestionar para la publicación de este en periódicos		
La comunicación con los vendedores se hará solo por medio de correo electrónico, se prohíbe el uso de correo electrónicos personales para las actividades de trabajo, solo se permite usar correo electrónico organizacional.		
SUBPROCESO	LÍDER SUBPROCESO	ÁREA
No presenta	No presenta	No presenta
PROVEEDORES		ENTRADAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente de la RSC ▪ Jefe de proyecto 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento de requisitos de implementación de gestión de indicadores de RSC
SALIDAS		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato firmado 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerencia de RSE ▪ Presidencia de la Alta Gerencia ▪ Jefe de proyecto de implementación ▪ Todos los colaboradores

PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento para la administración del contrato 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de decisión sobre la fabricación de adquisiciones Plan de administración de las adquisiciones Documento sobre enunciado del trabajo Documento de criterios de evaluación Contratos Lista de vendedores seleccionados

RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> Personal Humano: Jefe de logística; Asistente de logísticas y Gerencia de RSC Infraestructura: equipo de cómputo, además del internet Insumos: Papel Bond A4 y útiles de la oficina

INDICADORES	FORMATO DE CALCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Tiempo en realizar una tarea específica	X= tiempo (calculado o simulado)	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Numero de postulantes para la convocatoria en una unidad de tiempo (tiempo de rendimiento)	X= número de postulantes por unidad de tiempo	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC
Porcentaje de documentos completados satisfactoriamente (Conformidad de Eficiencia)	$X = (A/B * 100)\%$ <ul style="list-style-type: none"> A= cantidad de documentos completados satisfactoriamente B= Cantidad de documentos definidos a realizar para el proceso de la evaluación de las consideraciones 	Evaluación única	Jefe del proyecto de implementación de RSC

VARIABLES DEL CONTROL DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir las actividades según el PMI Seguimiento a los indicadores

Fuente: Elaboración propia

3.8.2.2. Diagrama de Procesos y Subprocesos BPMN del Modelo

En la **Figura N° 18**, del presente estudio se representa el diagrama de procesos BPMN concerniente a la implementación del modelo de gestión de RSC en organizaciones adscritas a la Bolsa de valores de Lima, el cual permite a estas organizaciones gestionar de manera apropiado sus procesos y subprocesos concernientes al: Diseño del proyecto de implementación de gestión de RSC; Determinación de componentes para diseñar indicadores de RSC; Determinación del matriz para integración buenas prácticas empresariales; y la Realización del proceso de gestión de adquisiciones para el proyecto de implementación de RSC.

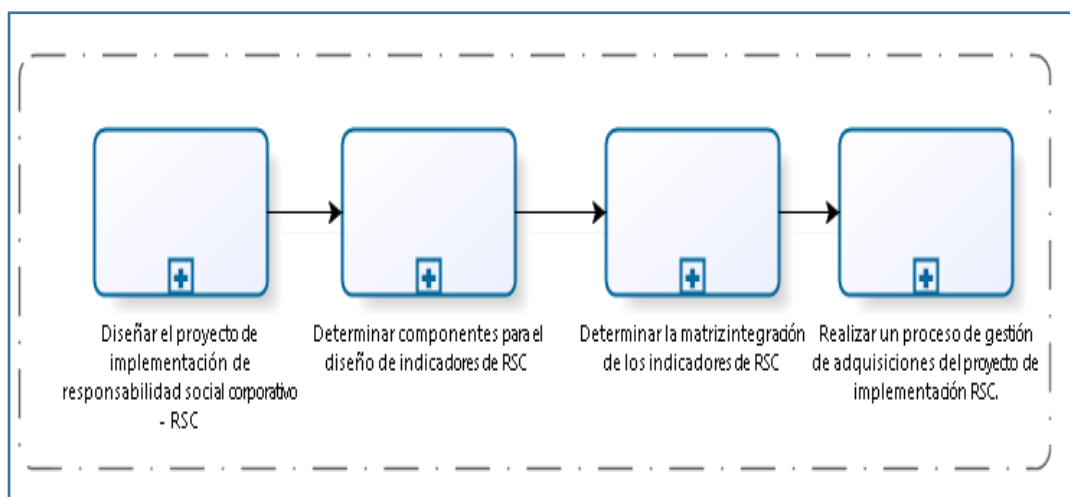


Figura 18. Diagrama de Procesos del modelo Propuesto.

Fuente: Elaboración propia

3.8.2.3. Diagrama BPMN Detallado de las Subprocesos - Modelado As Is

Con la finalidad de esquematizar la aplicación del modelo propuesto y de acuerdo con el detalle de la **Tabla N° 24** de la presente investigación, se presenta el Modelo AS IS correspondiente a los subprocesos de la gestión del sistema de RSC

en organizaciones motivo del estudio, el cual representa el análisis de la situación actual de las organizaciones sin la aplicación del modelo propuesto; y son detalladas de manera estructurado en el capítulo de anexo del presente estudio.

Tabla 24.

Modelo As Is BPMN de los Subprocesos de Gestión de RSC

N°	Diagrama Workflow BPMN del Modelo AS IS	Anexo N°
1	Diseñar el proyecto de implementación de gestión de RSC	11
2	Determinar componentes para el diseño de indicadores de RSC	12
3	Determinar la matriz de integración de indicadores de RSC	13
4	Realizar un proceso de gestión de adquisiciones para el proyecto de implementación de RSC.	14

Además, en las Figuras N° 19, 20, 21 y 22, se presenta los Diagramas Workflow BPMN del Modelo As Is, sobre la gestión e implementación del sistema de responsabilidad social corporativo actual de las organizaciones adscritas a la BVL.

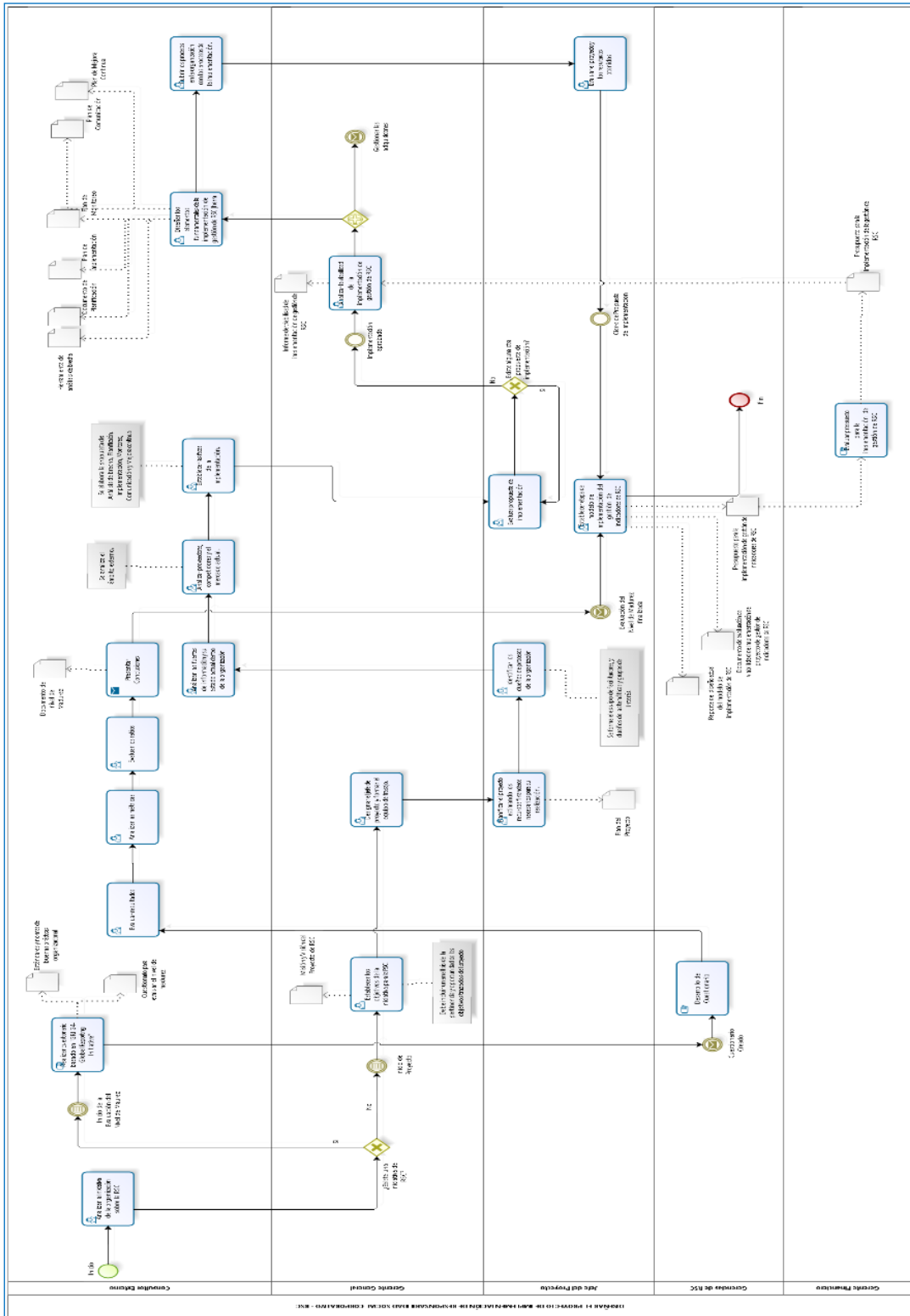


Figura 19. Diagrama Workflow BPM del Modelo As Is: Diseñar el Proyecto de Implementación de Gestión de RSC – (Anexo N° 11).
Fuente: Elaboración propia

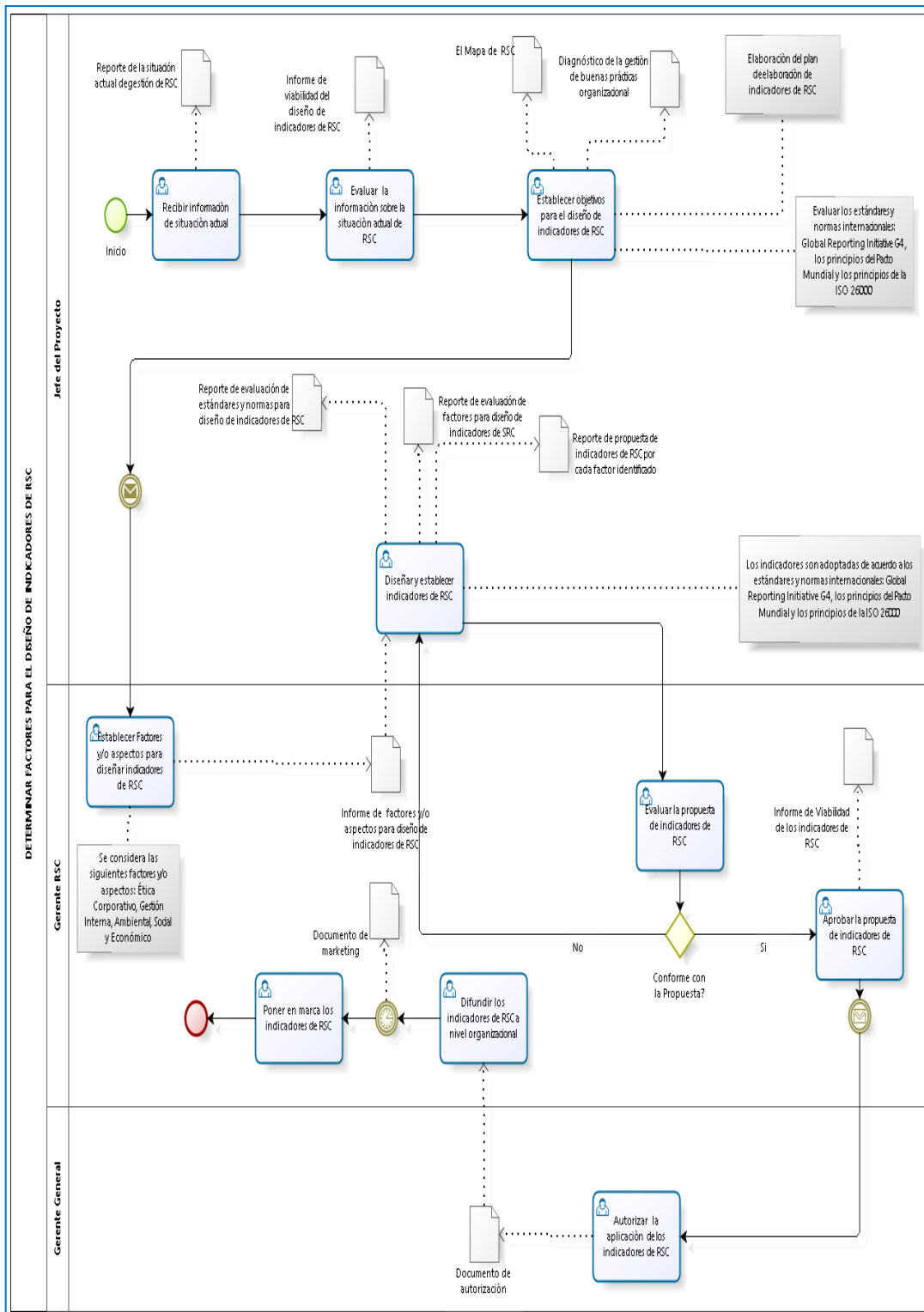


Figura 20. Diagrama Workflow BPMN del Modelo As IS: Determinar Componentes para el Diseño de Indicadores de RSC - (Anexo N° 12).
Fuente: Elaboración propia

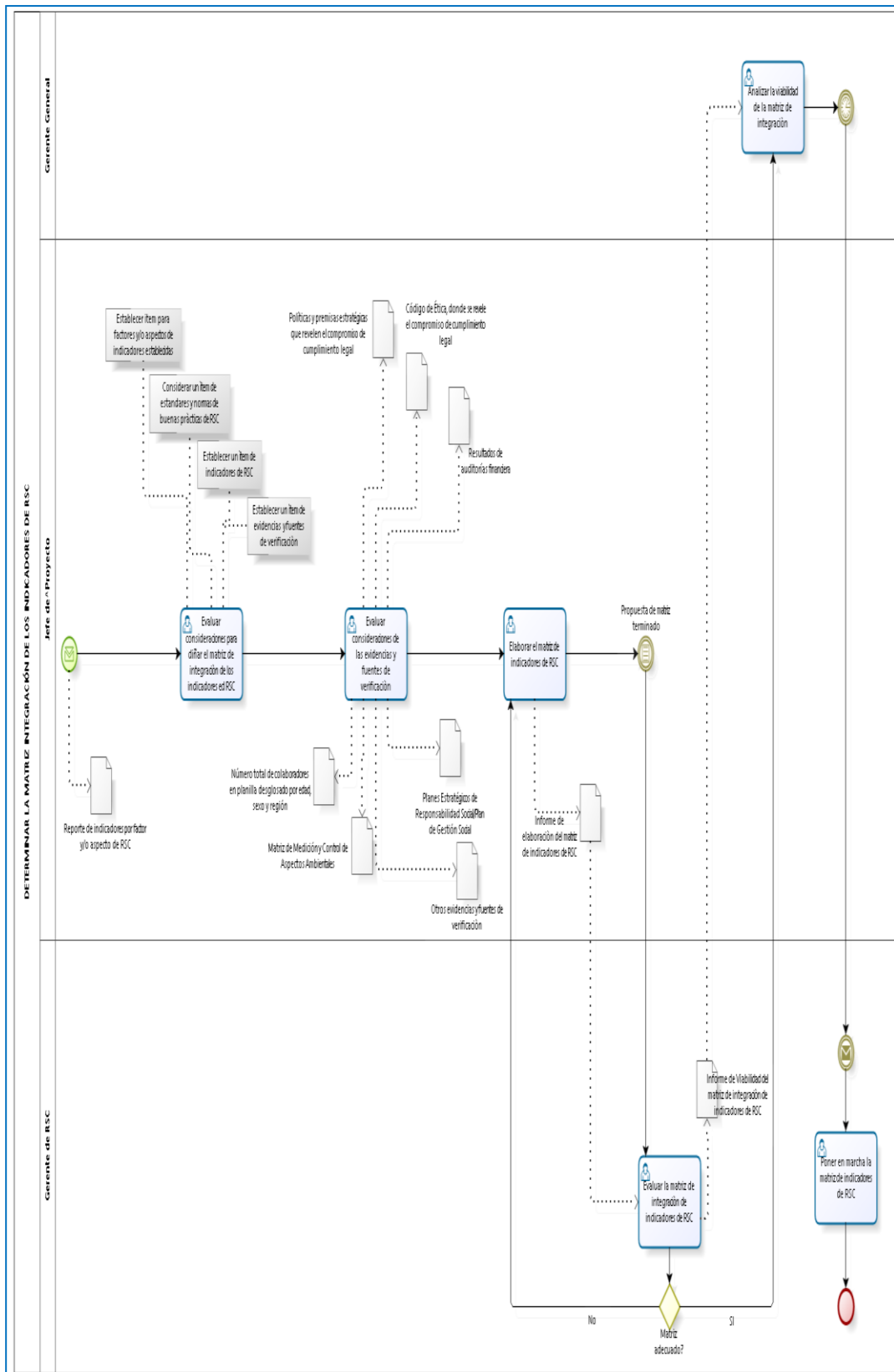


Figura 21. Diagrama Workflow BPMN del Modelo As Is: Determinar la Matriz de Integración de Indicadores de RSC – (Anexo N° 13).

Fuente: Elaboración propia

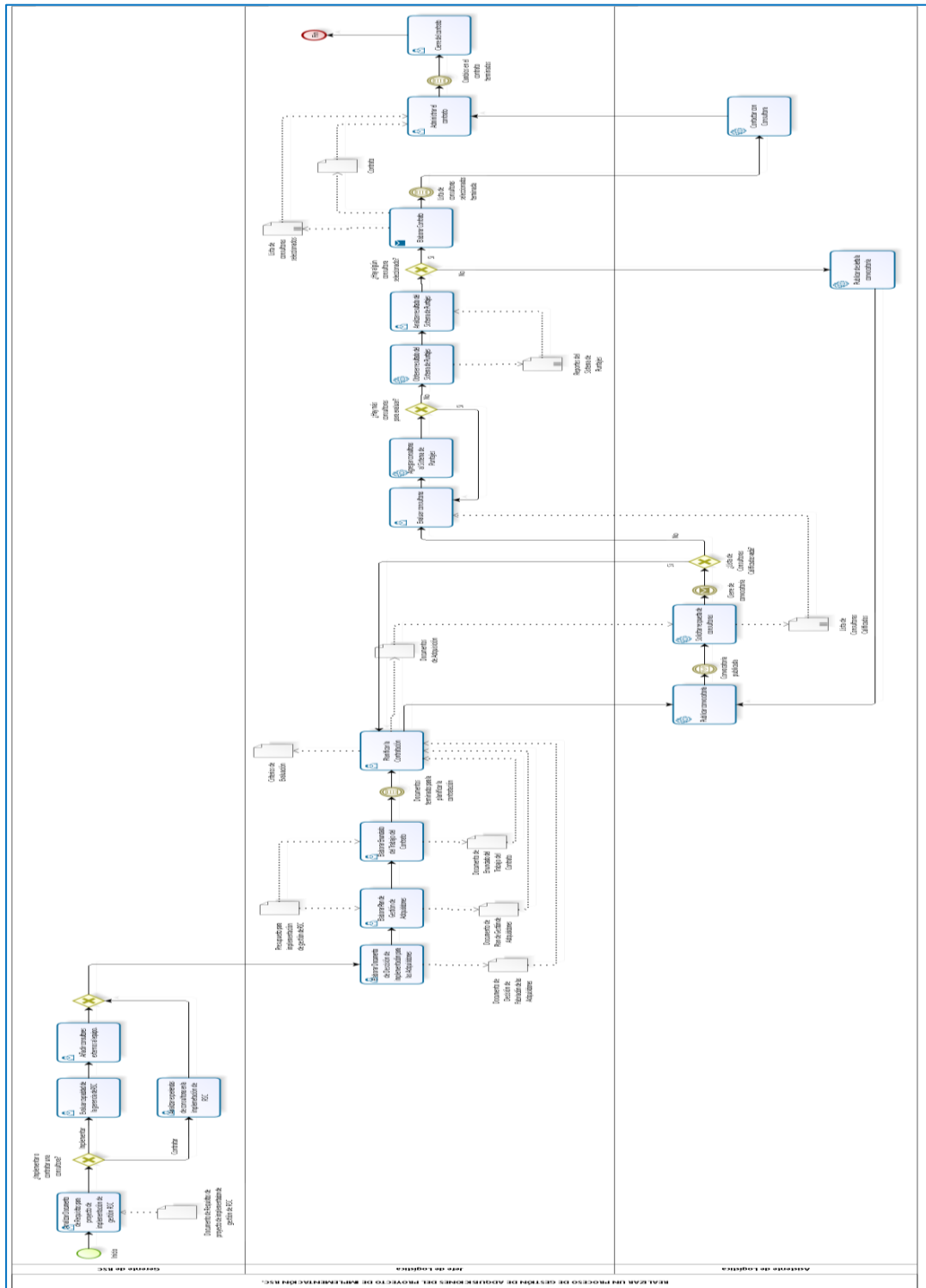


Figura 22. Diagrama Workflow BPMN del Modelo As Is: Realizar un Proceso de gestión de Adquisiciones para el Proyecto de Implementación de RSC – (Anexo N° 14).

Fuente: Elaboración propia

3.8.2.4. Diagrama BPMN Detallado de los Subprocesos – Modelado To Be

De acuerdo con el detalle de la **Tabla N° 25**, del presente trabajo de investigación, se presenta el Modelo TO BE que comprende a un modelo mejorado concerniente al sistema de gestión de RSC. En consecuencia, el presente modelo constituye un flujo de información apropiado para las organizaciones motivo del estudio, las cuales son detalladas en el capítulo de anexo de la presente investigación.

Tabla 25.

Modelo To Be BPMN de los Subprocesos de Gestión de RSC

N°	Diagrama Workflow BPMN del Modelo TO BE	Anexo N°
1	Diseñar el proyecto de implementación de gestión de RSC	15
2	Determinar componentes para el diseño de indicadores de RSC	16
3	Determinar la matriz de integración de indicadores de RSC	17
4	Realizar un proceso de gestión de adquisiciones para el proyecto de implementación de RSC.	18

Además, en las Figuras N° 23, 24, 25 y 26, se presenta los diagramas Workflow del Modelo TO BE del modelo propuesto para la gestión apropiado del sistema de responsabilidad social corporativo en organizaciones adscritas a la BVL.

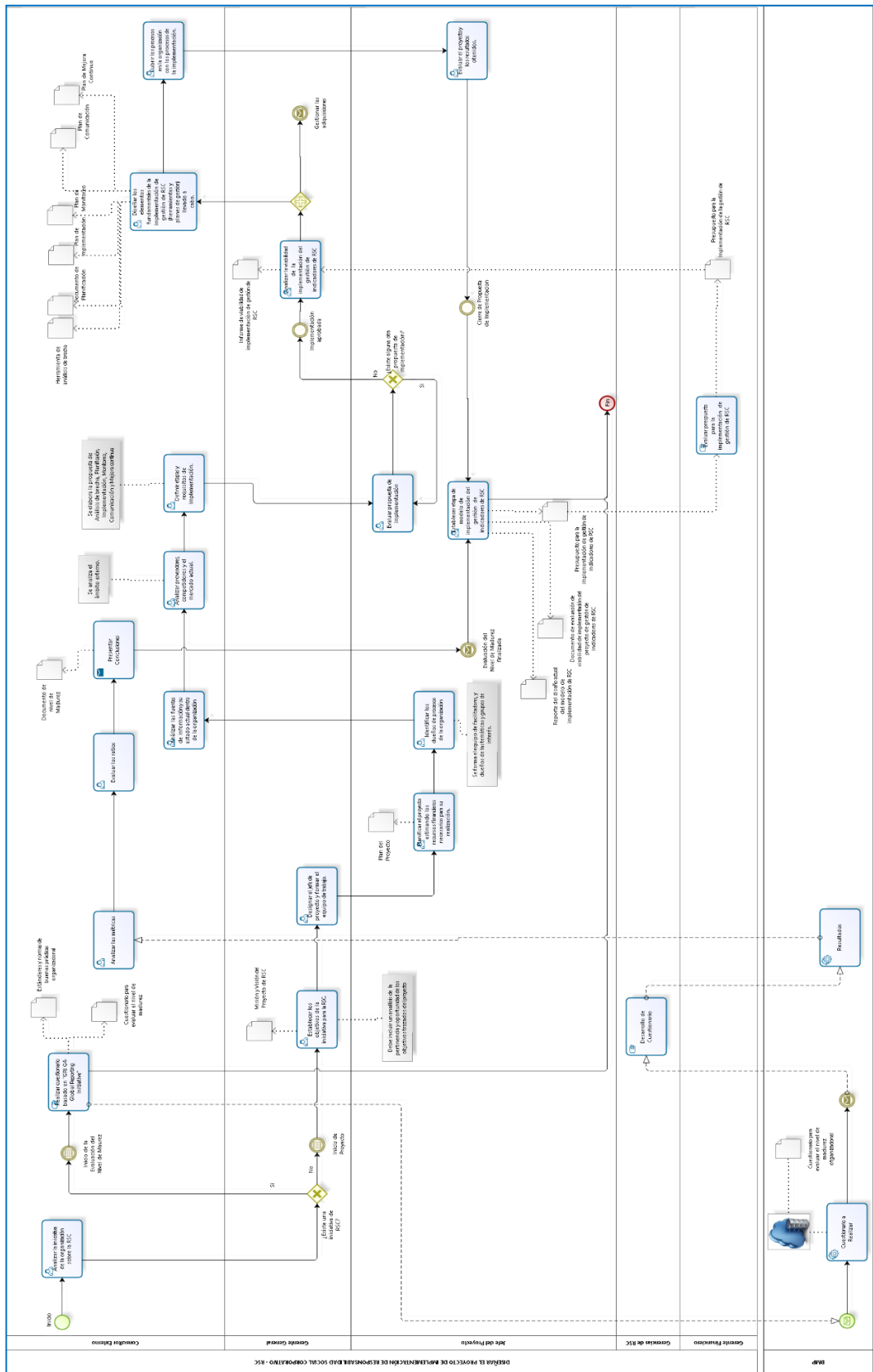


Figura 23. Diagrama Workflow BPMN del Modelo To Be: Diseñar el Proyecto de Implementación de Gestión de RSC – (Anexo N° 15).
Fuente: Elaboración propia

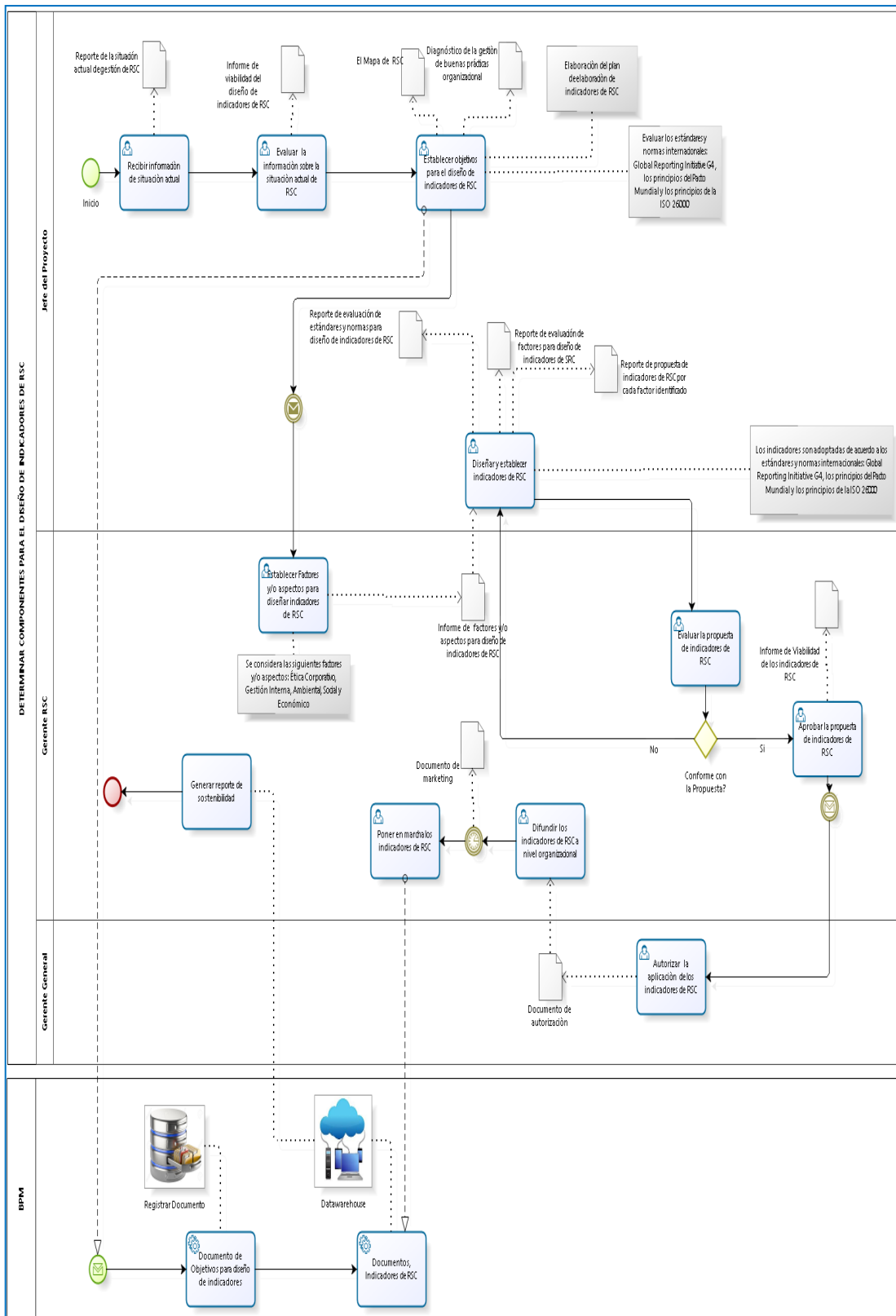


Figura 24. Diagrama Workflow BPMN del Modelo To Be: Determinar Componentes para el Diseño de Indicadores de RSC – (Anexo N° 16).

Fuente: Elaboración propia

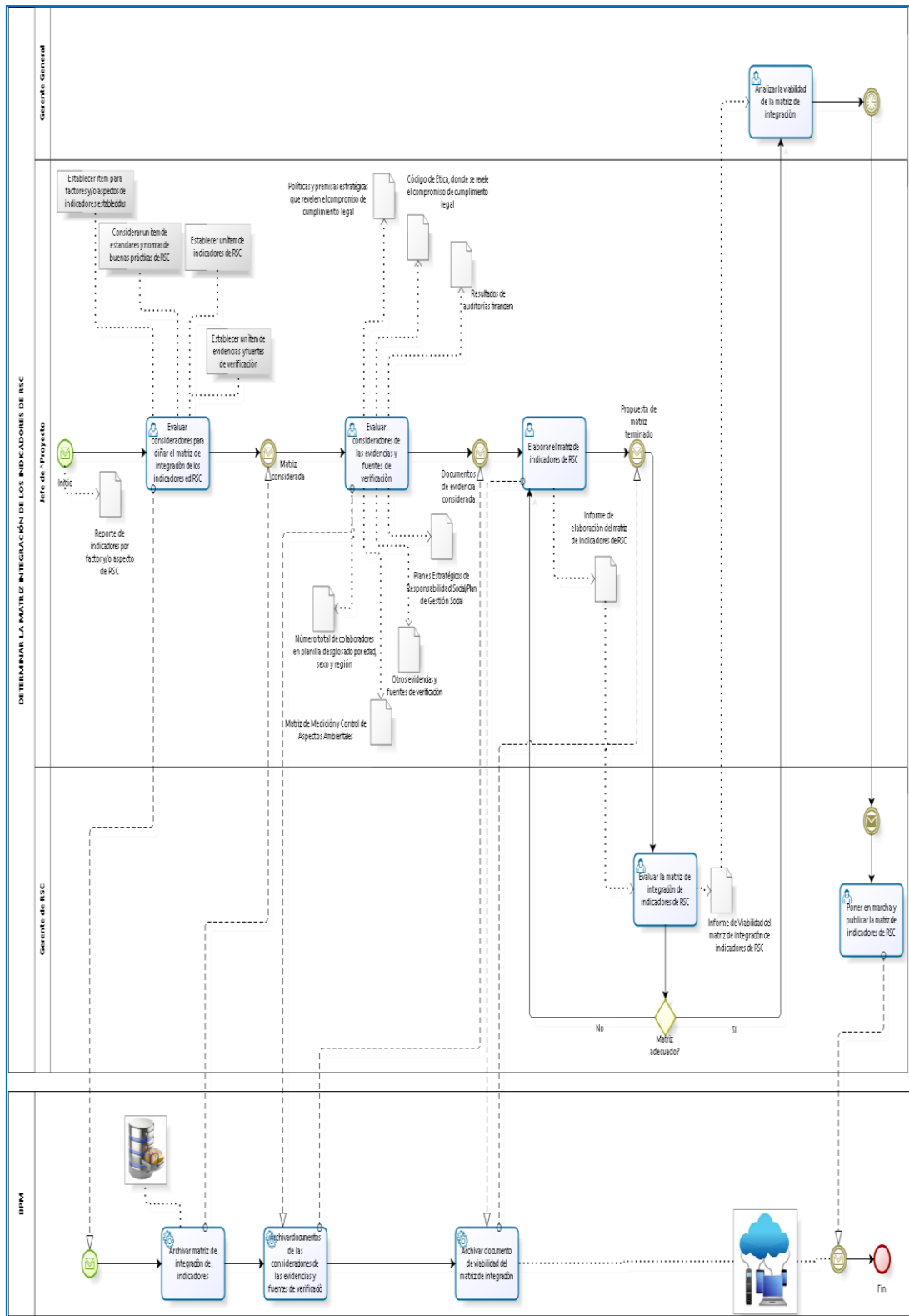


Figura 25. Diagrama workflow BPMN del Modelo To Be: Determinar la Matriz de Integración de Indicadores de RSC – (Anexo N° 17).

Fuente: Elaboración propia

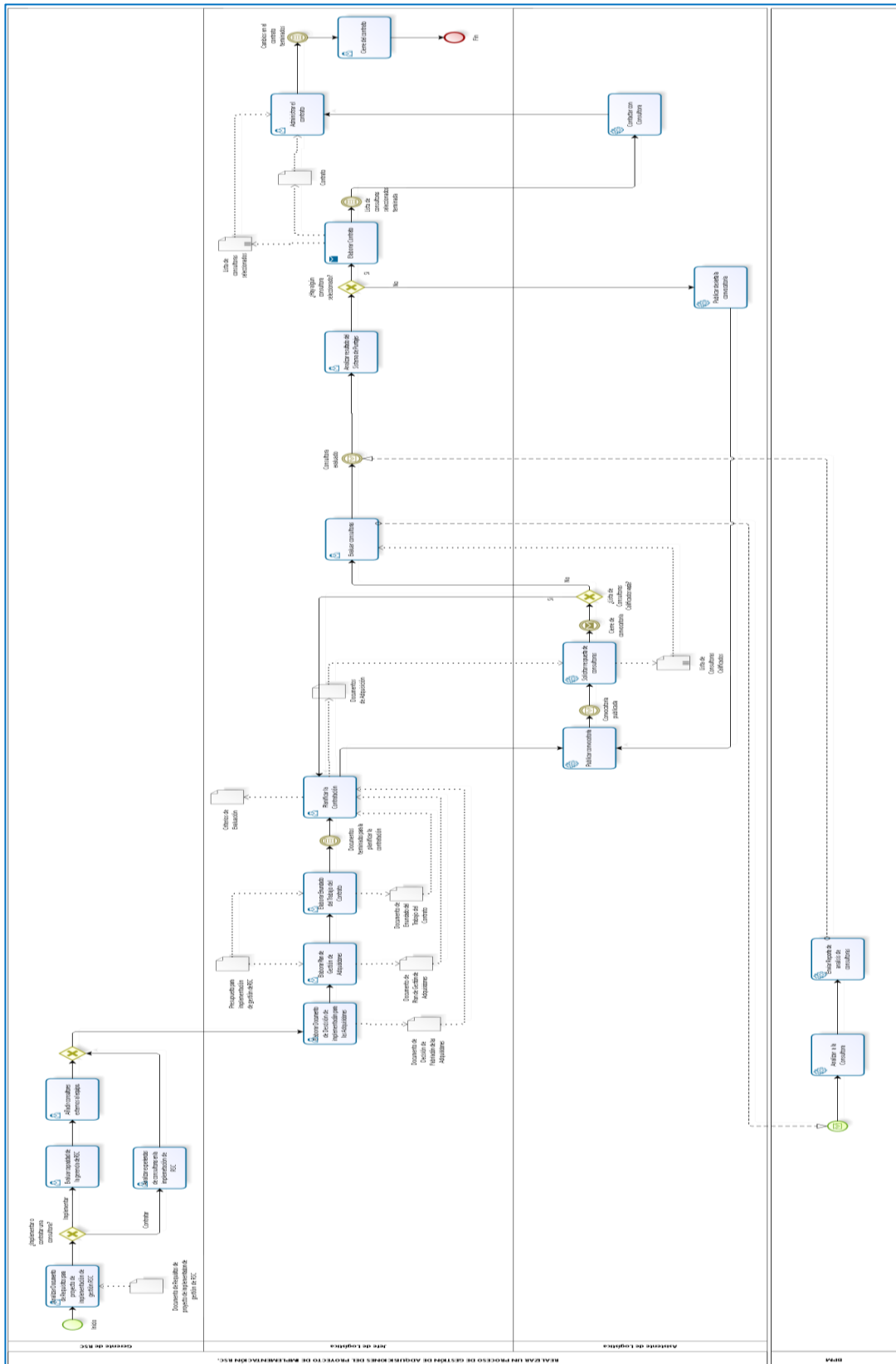


Figura 26. Diagrama Workflow BPMN del Modelo To Be: realizar un Proceso de Gestión de Adquisiciones para el Proyecto de Implementación de RSC – (Anexo N° 18).
Fuente: Elaboración propia

IV. RESULTADOS

4.1. Contrastación de Hipótesis

En este capítulo, se presenta la contrastación de hipótesis de la investigación; cabe precisar que una hipótesis en el marco de la estadística inferencial es una propuesta sobre uno o varias medidas. En consecuencia, la presente investigación ha sido desarrollado en el contexto de prueba de hipótesis. El cual tiene como propósito de determinar la consistencia de los datos obtenidos en la muestra. Precisar, además, que la estadística en el marco descriptivo permite procesar y registrar datos y/o información de manera cuantitativo, de esta manera se proporciona un significado relevante. Asimismo, la estadística basada en inferencial permite estudiar la confiabilidad de las relaciones y/o inferencias de los fenómenos encontradas en la muestra de la investigación. Los cuales son extensibles hacia la muestra de donde se conseguido la muestra. Es decir, ayuda en la determinación de relaciones de la muestra evaluada sobre la población de origen, en particular para la presente investigación se ha aplicado la prueba estadística chi-cuadrado de independencia, y la contrastación de hipótesis del presente estudio presentamos a continuación.

HIPÓTESIS GENERAL

Con el propósito de determinar la contrastación de la *hipótesis general* de la presente investigación, se ha visto pertinente plantear de la siguiente manera:

H1: La implementación de un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, optimizaría la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima.

H0: La implementación de un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, *NO* optimizaría la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima.

En la tabla N° 26, se presenta los resultados obtenidas sobre la contrastación de la hipótesis general, y su respectivo análisis.

Tabla 26.
Pruebas de Chi-Cuadrada de Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de pearson	44,321 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	40,583	1	,000		
Razón de verosimilitud	35,329	1	,000		
Prueba exacta de fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	44,044	1	,000		
N de casos válidos	160				

a. 1 casilla (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x3

De la tabla, se concluye lo siguiente:

Nivel de significancia: 5%=0.05

Estadístico de prueba: X^2 Calculado

$X^2 = 44,321$ y un p -valor = 0,000.

Regla de decisión: p -valor <0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H0)

Conclusión: De acuerdo con los resultados, pues la implementación de un modelo integrado de prácticas empresariales con enfoque BPM, permite optimizar la gestión de RSC de organizaciones adscritas a la BVL con un nivel de significancia de 5%. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y/o de investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0).

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

La contrastación de las hipótesis específicas de la presente investigación, presentamos de manera detallada a continuación:

Para el componente: ÉTICO CORPORATIVO

H1: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL.

H0: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, *NO* permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL.

En la tabla N° 27, se presenta los resultados obtenidos sobre la contrastación de la hipótesis específica correspondiente al componente ético corporativo y su respectivo análisis.

Tabla 27.

Prueba de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del Componente Ético Corporativo

	Valor	df	Significancia asintótica (Bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,429a	1	,000		
Corrección de continuidad	11,177	1	,001		
Razón de verosimilitud	10,617	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	13,346	1	,000		
N de casos válidos	160				

a. 1 casilla (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.30.

De la tabla, se concluye lo siguiente:

Nivel de significancia: 5%=0.05

Estadístico de prueba: X^2 Calculado

$X^2 = 13,429$ y un *p-valor* = 0,001.

Regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Conclusión: De acuerdo con los resultados, pues la evaluación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y/o de investigación y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Para el componente ECONÓMICO

H1: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL.

H0: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, **NO** permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL.

En este sentido, en la tabla N° 28, se presenta los resultados obtenidos sobre la contrastación de hipótesis específica correspondiente al componente económico, y su respectivo análisis.

Tabla 28.

Prueba de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del Componente Económico

	Valor	df	Significación asintótica (Bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,576 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	13,088	1	,000		
Razón de verosimilitud	11,349	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	16,473	1	,000		
N de casos válidos	160				

a. 1 casillas (25%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.51. 1.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De la tabla, se concluye lo siguiente:

Nivel de significancia: $5\%=0.05$

Estadístico de prueba: X^2 Calculado

$X^2 = 16,576$ y un $p\text{-valor} = 0,001$

Regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Conclusión: De acuerdo con los resultados, pues la evaluación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y/o de investigación y se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Para el componente SOCIAL

H₁: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitirá la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL.

H₀: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, **NO** permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL.

En este sentido, en la tabla N° 29, se presenta los resultados obtenidos sobre la contrastación de hipótesis específica correspondiente al componente social, y su respectivo análisis.

Tabla 29.

Pruebas de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del Componente Social

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,358 ^a	1	,002		
Corrección de continuidad ^b	7,851	1	,005		
Razón de verosimilitud	8,432	1	,004		
Prueba exacta de Fisher				,004	,004
Asociación lineal por lineal	9,299	1	,002		
N de casos válidos	160				

a. 0 casillas (.0%) ha esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.05

b. sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De la tabla, se concluye lo siguiente:

Nivel de significancia: 5%=0.05

Estadístico de prueba: X^2 Calculado

$X^2 = 9,358$ y un *p-valor* = 0,004

Regla de decisión: $p\text{-valor} < 0.05$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Conclusión: De acuerdo con los resultados, pues la evaluación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y/o de investigación y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Para el componente AMBIENTAL

H1: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque PBM, permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL.

H0: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, **NO** permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL.

En este sentido, en la tabla N° 30, se presenta los resultados obtenidos sobre la contrastación de la hipótesis específica correspondiente al componente ambiental, y su respectivo análisis.

Tabla 30.

Pruebas de Chi-Cuadrado de Independencia entre Buenas Prácticas Empresariales con Enfoque BPM y la Eficiencia del componente Ambiental

	Valor	df	Significancia asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,888 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	42,992	1	,000		
Razón de verosimilitud	32,870	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	47,589	1	,000		
N de casos válidos	160				

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.48.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

De la tabla, se concluye:

Nivel de significancia: 5%=0.05

Estadístico de prueba: X^2 Calculado

$X^2 = 47,888$ y un *p-valor* = 0,000

Regla de decisión: p-valor<0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H0)

Conclusión: De acuerdo con los resultados, pues la evaluación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y/o de investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0).

4.2. Análisis e Interpretación

Para realizar un análisis e interpretación apropiado sobre los datos e información pues se necesita conocimiento y entendimiento de herramientas estadísticas, es decir, un investigador para que genere resultados positivos y/o negativos, pues deberá someter los datos a una prueba estadística. Por consiguiente, se requiere contar con conocimiento sobre los supuestos que involucra su aplicación; bajo a este marco, a continuación, presentamos de manera detallada los resultados obtenidos concernientes a los variables: “Buenas prácticas empresariales” y “Gestión de responsabilidad social corporativo”.

4.2.1. Distribución Correlacional de Resultados de los Variables Independencias y Dependencias.

En este capítulo presentamos, la distribución de los resultados obtenidos sobre los componentes de la variable dependiente “Gestión de responsabilidad social corporativo” en correlación con la variable independiente “Buenas prácticas empresariales”.

Tabla 31.
Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Ético Corporativo en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales

		Buena Práctica Empresarial		Total	
		Inadecuado	Adecuado		
Componente Ético	Ineficiente	N°	9	15	24
		%	40,9%	10,9%	15,0%
	Eficiente	N°	13	123	136
		%	59,1%	89,1%	85,0%
	Total	N°	22	138	160
		%	100,0%	100,0%	100,0%

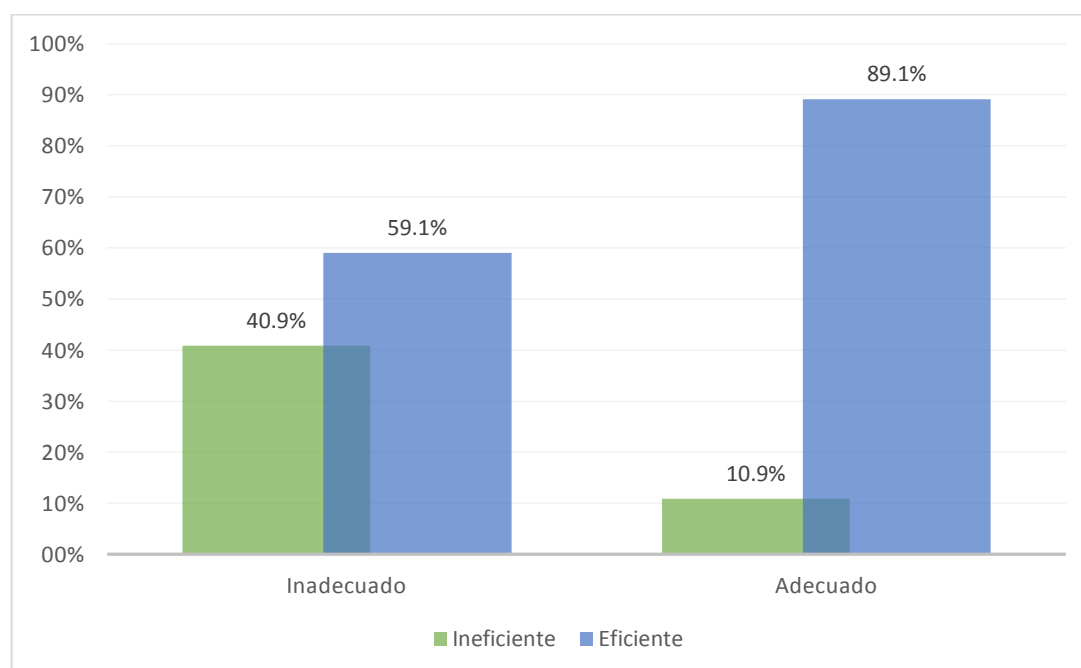


Figura 27. Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Ético Corporativo en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales.

Al respecto, en la tabla 31 y figura 27, podemos apreciar que los representantes de las organizaciones motivo del estudio, tienen una percepción “Adecuado” sobre la aplicación y ejecución de la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM, pues el 89,1% refieren que permitirá mejorar la “Eficiente” gestión del componente ético corporativo del sistema de gestión de RSC, finalmente el 10,9% manifiestan que la aplicación del modelo propuesto sería “Ineficiente”, por consiguiente no ayuda mejorar dicha gestión.

Tabla 32.

Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Económico en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales

			Buena Práctica Empresarial		Total
			Inadecuado	Adecuado	
Componente	Ineficiente	N	6	5	11
		%	27,3%	3,6%	6,9%
Económico	Eficiente	N	16	133	149
		%	72,7%	96,4%	93,1%
Total		N	22	138	160
		%	100,0%	100,0%	100,0%

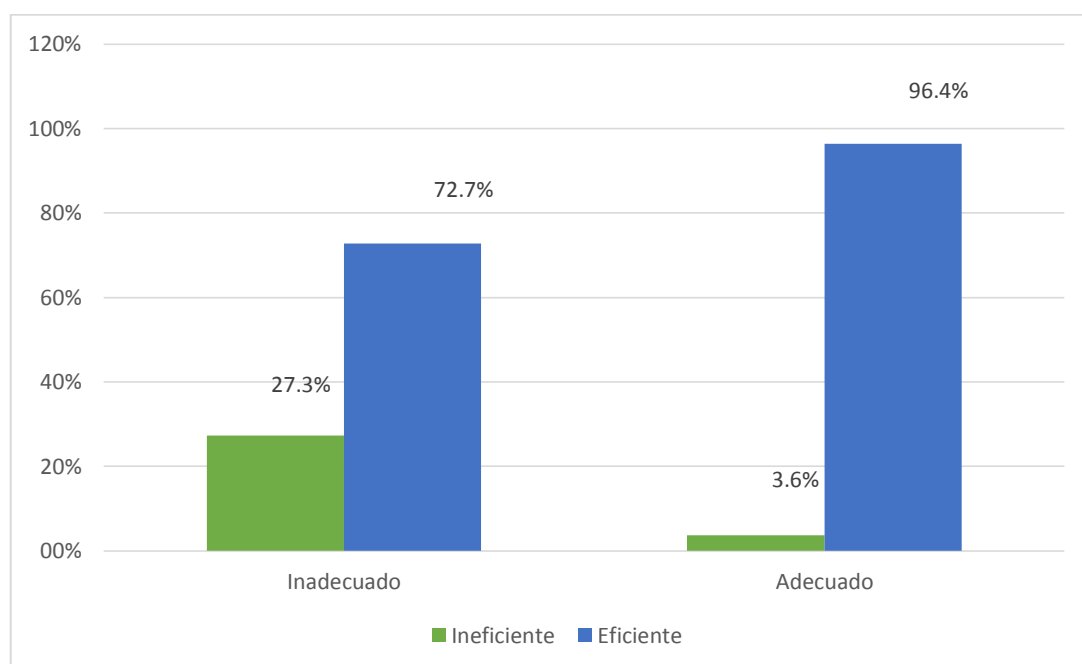


Figura 28. Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Económico en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales.

Al respecto, en la tabla 32 y figura 28, podemos apreciar que los representantes de las Organizaciones motivo del estudio, tienen una percepción “Adecuado” sobre la aplicación y ejecución de la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM, pues el 96,4% refieren que permitirá mejorar la “Eficiencia” gestión del componente económico del sistema de gestión de RSC, finalmente el 3,6% manifiestan que la aplicación del modelo propuesto sería “Ineficiente”, por consiguiente no ayuda a mejora dicha gestión.

Tabla 33.

Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Social en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales

Componente	Ineficiente	N	Buena Práctica Empresarial		Total
			Inadecuado	Adecuado	
Social			12	32	44
		%	54,5%	23,2%	27,5%
	Eficiente	N	10	106	116
		%	45,5%	76,8%	72,5%
Total		N	22	138	160
		%	100,0%	100,0%	100,0%

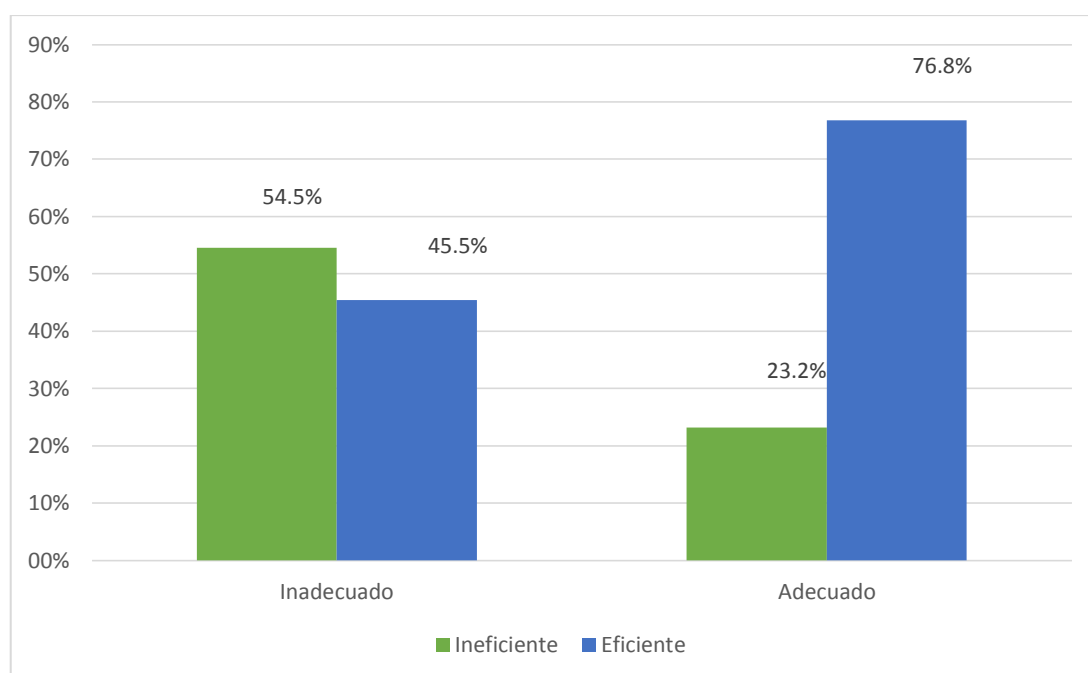


Figura 29. Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Social en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales.

Al respecto, en la tabla 33 y figura 29, podemos apreciar que los representantes de las Organizaciones motivo del estudio, tienen una percepción “Adecuado” sobre la aplicación y ejecución de la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM, pues el 76,8% refieren que permitirá mejorar la “Eficiencia” gestión del componente social del sistema de gestión de RSC, finalmente el 23,2% manifiestan que la aplicación del modelo propuesto sería “Ineficiente”, por consiguiente no ayuda mejorar dicha gestión.

Tabla 34.

Distribución de la Gestión de RSC en el Componente Ambiental en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales

		Buena Práctica Empresarial		Total	
		Inadecuado	Adecuado		
Componente Ambiental	Ineficiente	N	12	6	18
		%	54,5%	4,3%	11,3%
	Eficiente	N	10	132	142
		%	45,5%	95,7%	88,8%
Total	N	22	138	160	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

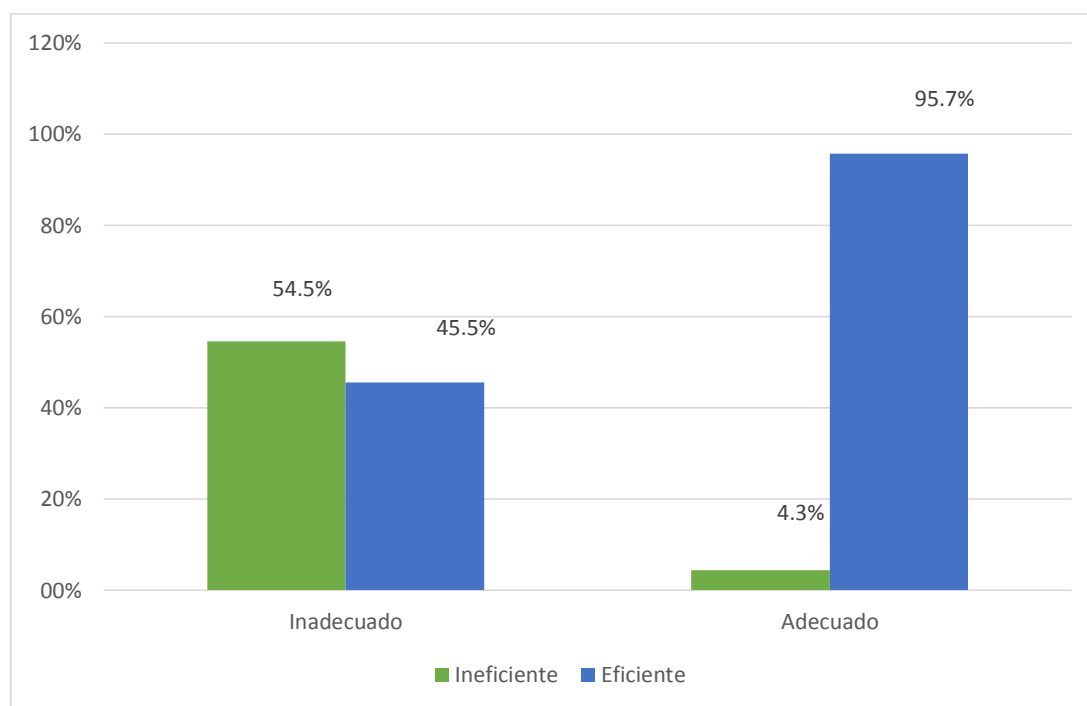


Figura 30. Distribución de la gestión de RSC en el Componente Ambiental en los Niveles de Aplicación de Buenas Prácticas Empresariales.

Al respecto, en la tabla 34 y figura 30, podemos apreciar que los representantes de las Organizaciones motivo del estudio, tienen una percepción “*Adecuado*” sobre la aplicación y ejecución de la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM, pues el 95,7% refieren que permitirá mejorar la “*Eficiencia*” gestión del componente ambiental del sistema de gestión de RSC, finalmente el 4,3% manifiestan que la aplicación del modelo propuesto sería “*Ineficiente*”, por consiguiente no ayuda en mejorar dicha gestión.

4.2.2. Distribución de Resultados Obtenidos Sobre el Variable: Buenas Prácticas Empresariales.

En las tablas 35 y 36, se presenta los resultados relacionados a la variable independiente “Buenas Prácticas Empresariales”, en las cuales podemos apreciar la distribución de los resultados según el nivel de aplicación de buenas prácticas empresariales, tales como: Gestión de procesos de negocio-BPM, Norma ISO 26000, Principios del pacto mundial y Global reporting initiative-GRI, cuya escala de medición según la naturaleza de la presente investigación ha sido aplicado la metodología de Rensis Likert, en la que se presenta entre: Excelente, Muy Buena, Buena, Baja y No aplica.

Tabla 35.
Distribución de los Resultados de las Buenas Prácticas Según Niveles de Aplicación del BPM

N°	Pregunta	NIVEL DE APLICACION – BPM									
		No aplica		Baja		Buena		Muy buena		Excelente	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	¿La aplicación de la metodología de gestión de procesos empresariales - BPM, en qué medida permite gestionar apropiadamente a su negocio?	0	0	0	0	1	0.6	16	10	143	89.4
2	¿La organización, en qué medida viene aplicando las herramientas de BPM para gestionar su negocio?	5	3.1	11	6.9	38	23.8	60	37.7	46	28.8
3	¿La aplicación de la metodología de BPM, en qué medida permite integrar sus indicadores de RSC?	0	0	0	0	0	0	15	9.4	145	90.6
4	¿La aplicación de la metodología BPM, de qué manera permite a la organización gestionar apropiadamente sus indicadores de RSC?	0	0	0	0	0	0	10	6.2	150	93.8
Promedio		1.25	0.78	2.75	1.725	9.75	6.1	25.25	15.83	121	75.65

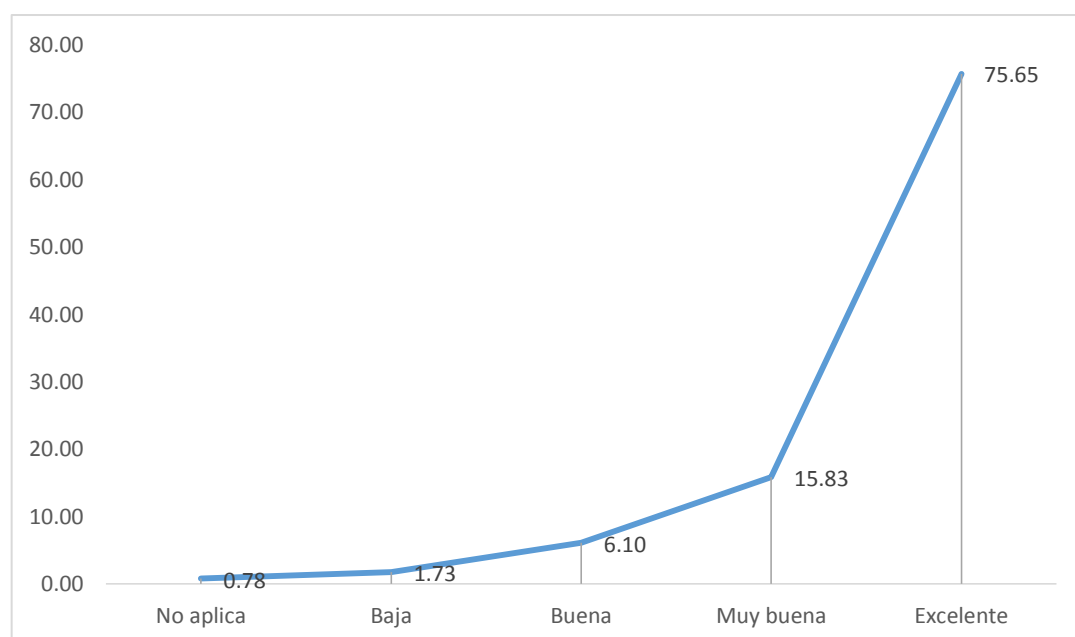


Figura 31. Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de Buenas Prácticas Empresariales Según de **Aplicación del BPM**.

En la tabla 35 y figura 31, observamos el promedio de la distribución de los resultados obtenidos sobre el nivel de aplicación de la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM en organizaciones adscritas a la BVL, pues el 75.65% de encuestados respondieron que la aplicación de la BPM sería “*Excelente*”, el 15.83% mencionaron como “Muy bueno”, el 6.10% indicaron como “*Buena*”, para el 1.73% es “*Baja*”, finalmente el 0.78% indicaron que no aplican en sus organizaciones; en consecuencia la metodología propuesta según los resultados sería un aporte importante para su mejora continua y empresarial.

Tabla 36.

Distribución de los Resultados Según el Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales

Nº	Pregunta	NIVEL DE INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES									
		No aplica		Baja		Buena		Muy buena		Excelente	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
5	¿Las buenas prácticas empresariales, de qué manera están alineadas a la gestión de los procesos de negocio de la organización?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	10.6	143	89,4
6	¿La integración de buenas prácticas empresariales, en qué medida permite mejorar el comportamiento organizacional en sus acciones que realiza nivel externo e interno?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	12	7.5	148	92.5
7	¿El método propuesto, de qué manera permite a la organización gestionar su reporte de sostenibilidad de manera apropiado?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	10	144	90
8	¿El método propuesto, en qué medida permite a la organización optimizar su gestión en cuanto a la responsabilidad social corporativo?	0	0.0	0	0.0	1	0,6	8	5	151	94,4
9	¿El método propuesto, de qué manera ayuda a la organización como factor estratégico posicionar en el mercado nacional e internacional?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	19	11.9	141	88,1
Promedio		0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	9.8	9.0	146.0	91.0

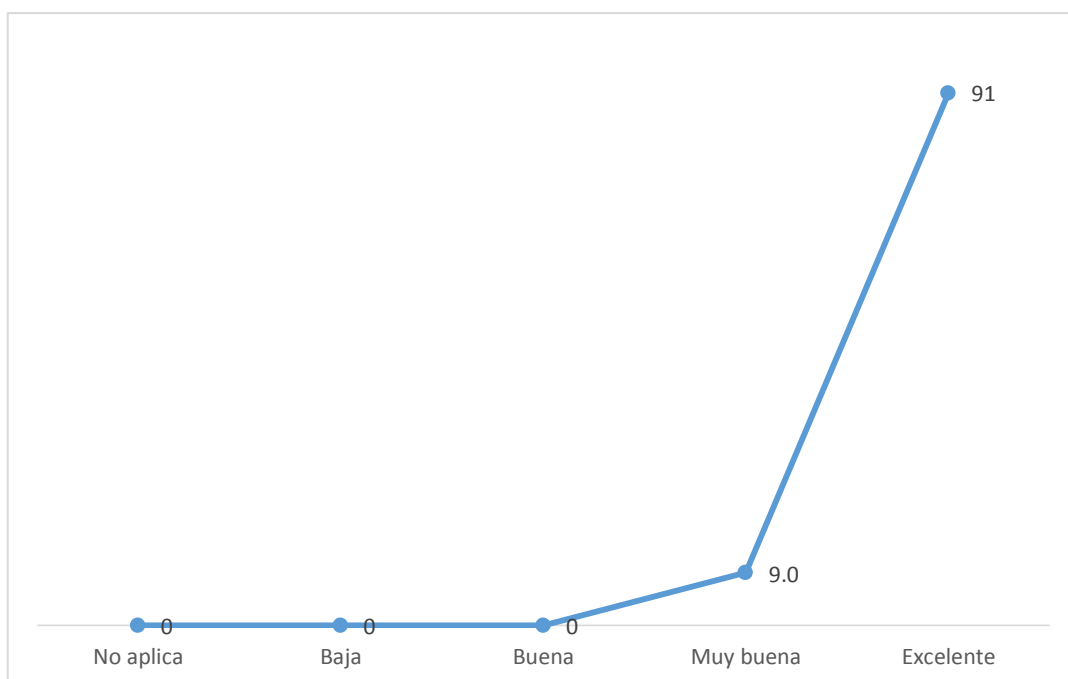


Figura 32. Promedio Sobre la Distribución de los Resultados Según el Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales.

En la tabla 36 y la figura 32, observamos el promedio de la distribución de los resultados obtenidos sobre el nivel de integración e implementación de buenas prácticas empresariales en organizaciones adscritas a la BVL; al respecto, un total 91.0% de los encuestados respondieron como “*Excelente*”, y el 9.0% mencionaron como “*Muy bueno*”; en consecuencia, la metodología propuesta según los resultados es un aporte importante para su mejora continua y desarrollo social corporativo de las organizaciones motivo del estudio.

4.2.3. Distribución de Resultados Obtenidas Sobre el Variable: Gestión de Responsabilidad Social Corporativa

En las tablas 37, 38, 39 y 40, se presenta los resultados relacionados a la variable dependiente “*Gestión de Responsabilidad Social Corporativa*”. Cuya distribución de los resultados *según* el nivel de gestión de responsabilidad social

corporativo de acuerdo con los componentes: Ético corporativo, social, económico y ambiental; y la escala de medición, según la naturaleza de la investigación ha sido aplicado la metodología de Rensis Likert, que representa entre: Excelente, Muy buena, Buena, Baja y No aplica.

Tabla 37.

Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Ético Corporativo

Nº	Pregunta	COMPONENTE ÉTICA CORPORATIVO									
		No aplica		Baja		Buena		Muy buena		Excelente	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
10	¿Cómo considera usted las políticas de RSC establecidas para reducir la corrupción empresarial, en todo nivel?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	9	5.6	151	94.4
11	¿Cómo considera usted la erradicación de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	14	8.8	146	91.2
Promedio		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.5	7.2	148.5	92.8

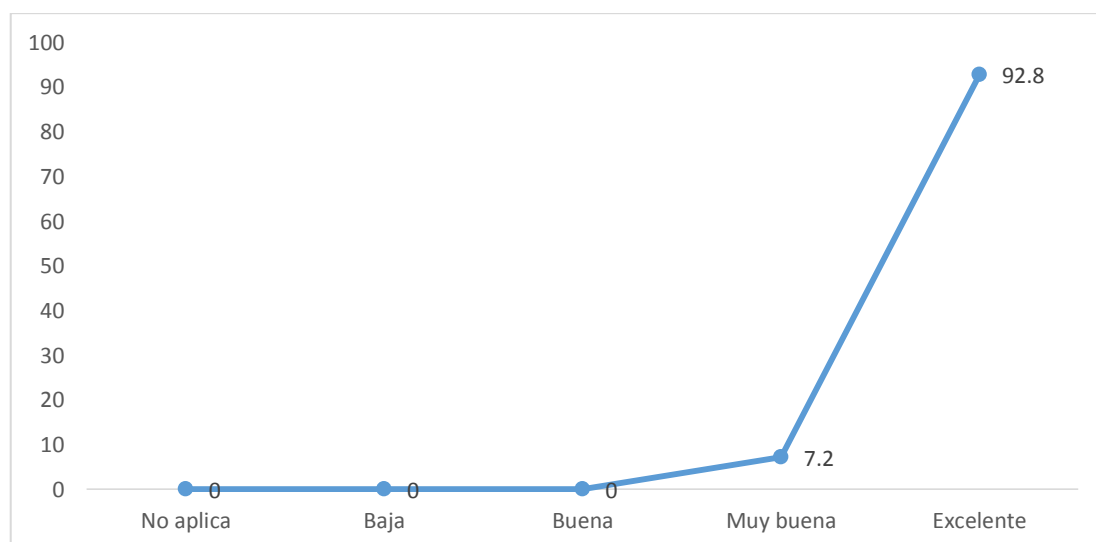


Figura 33. Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Ético Corporativo.

En la tabla 37 y la figura 33, observamos el promedio de la distribución de resultados sobre la gestión de RSC según el componente **ÉTICO CORPORATIVO**,

en las organizaciones adscritas a la BVL, pues el 92.8% de los encuestados respondieron que la gestión de RSC según el componente antes indicado sería “*Excelente*”, y el 7.2% mencionaron como “*Muy bueno*”. En consecuencia, la metodología propuesta en estas organizaciones según los resultados contribuye en forma exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente ético corporativo.

Tabla 384.

Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Económico

N°	Pregunta	COMPONENTE ECONÓMICO									
		No aplica		Baja		Buena		Muy buena		Excelente	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18	¿Cómo considera usted sobre la efectiva aplicación del sistema de gestión de responsabilidad social para asegurar la presencia de la organización en el mercado nacional e internacional?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	10	144	90
19	¿Cómo considera usted la gestión de adquisiciones de la organización?	0	0.0	0	0.0	1	0.6	16	10	143	89.4
20	¿Cómo considera usted el desempeño económicamente sostenido de la organización?	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	8.1	147	91.9
	Promedio	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.2	15.0	9.4	144.7	90.4

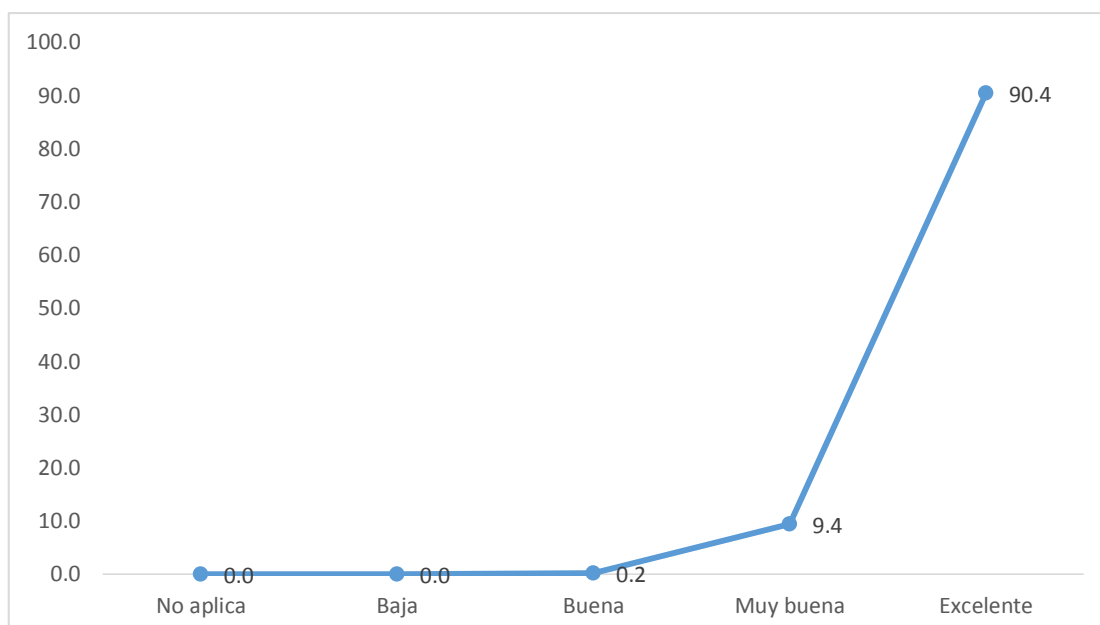


Figura 34. Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente **Económico**.

En la tabla 38 y la figura 34, observamos el promedio de la distribución de resultados sobre la gestión de RSC según el componente **ECONÓMICO**, en organizaciones adscritas a la BVL, pues el 90.4.9% de los encuestados respondieron que la gestión de RSC según el componente antes indicado sería “*Excelente*”, y el 9.4.0% mencionaron como “*Muy bueno*”, 0.2% anotaron como “*Bueno*”. En consecuencia, la metodología propuesta en estas organizaciones según los resultados contribuye en forma exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente económico.

Tabla 39.

Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Social

N°	Pregunta	COMPONENTE SOCIAL									
		No aplica		Baja		Buena		Muy buena		Excelente	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
12	¿Cómo considera usted sobre la exclusión de discriminación en trabajo en la organización?	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	18	11.2	142	88.8
13	¿Cómo considera usted la aplicación de estándares internacionales para erradicar el trabajo infantil en la organización?	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.6	17	10.7	142	88.7
14	¿Cómo considera usted la diversidad de igual de oportunidades y retribución entre mujeres y hombres en la organización?	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	12	7.5	148	92.5
15	¿Cómo considera usted las políticas establecidas para la gestión empresarial en las comunidades donde opera la organización?	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	13	8.1	147	91.9
16	¿Cómo considera usted las políticas establecidas para garantizar para no ser parte de la violación de los derechos humanos?	0.0	0.0	0.0	0.0	1	0.6	11	6.9	148	92.5
17	¿Cómo considera usted sobre la gestión de comunicaciones con todos sus grupos de interés?	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15	9.4	145	90.6
	Promedio	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.2	12.8	8.0	147.0	91.9

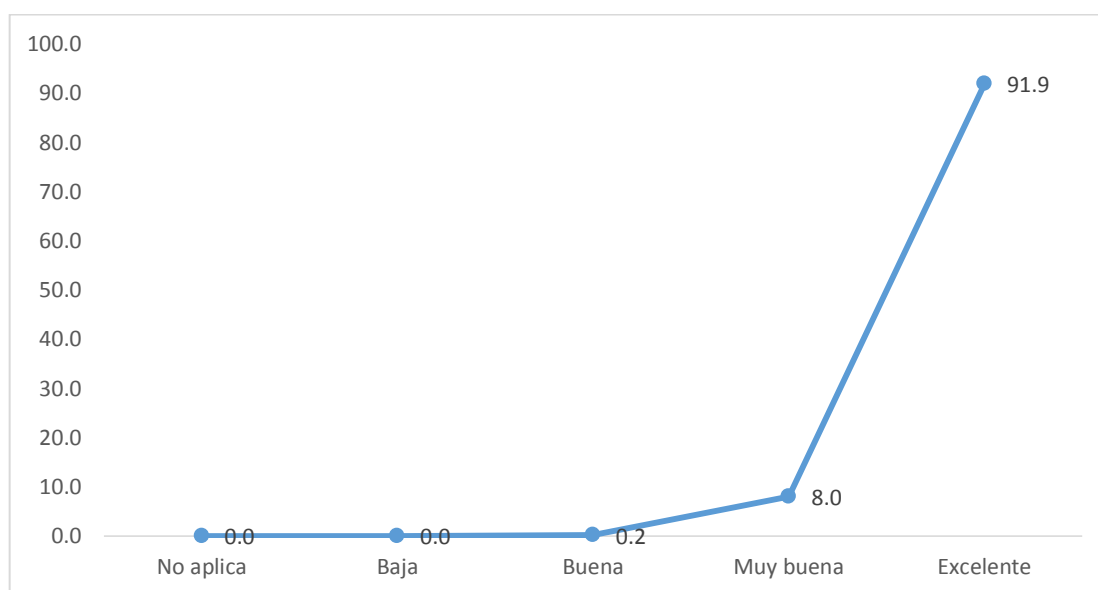


Figura 35. Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Social.

En la tabla 39 y la figura 35, observamos el promedio de la distribución de resultados relacionados a la gestión de RSC según el componente **SOCIAL** en las organizaciones adscritas a la BVL, pues el 91.9% de encuestados respondieron que la gestión de RSC según el componente antes indicado sería “*Excelente*”, y el 8.0% mencionaron como “*Muy bueno*”, 0.2% anotaron como “*Bueno*”. En consecuencia, la metodología propuesta según los resultados contribuye de manera exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente social.

Tabla 40.

Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente Ambiental

N°	Pregunta	COMPONENTE AMBIENTAL									
		No aplica		Baja		Buena		Muy buena		Excelente	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
21	¿Cómo considera usted sobre las iniciativas de gestión ambiental en la organización?	0	0	0	0	0	0	7	4.4	153	95.6
22	¿Cómo considera el desarrollo y defunción de la tecnología para gestión apropiado del medio ambiente en la organización?	0	0	0	0	0	0	19	11.9	14	88.1
23	¿Cómo considera usted sobre los mecanismos de gestión que permiten mantener un enfoque preventivo a favor del medio ambiente?	0	0	0	0	0	0	11	6.9	149	93.1
24	¿Cómo considera usted sobre los mecanismos de cumplimiento de regulaciones del Estado?	0	0	0	0	1	0.6	12	7.5	147	91.9
Promedio		0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.2	14.0	8.8	103.3	91.0

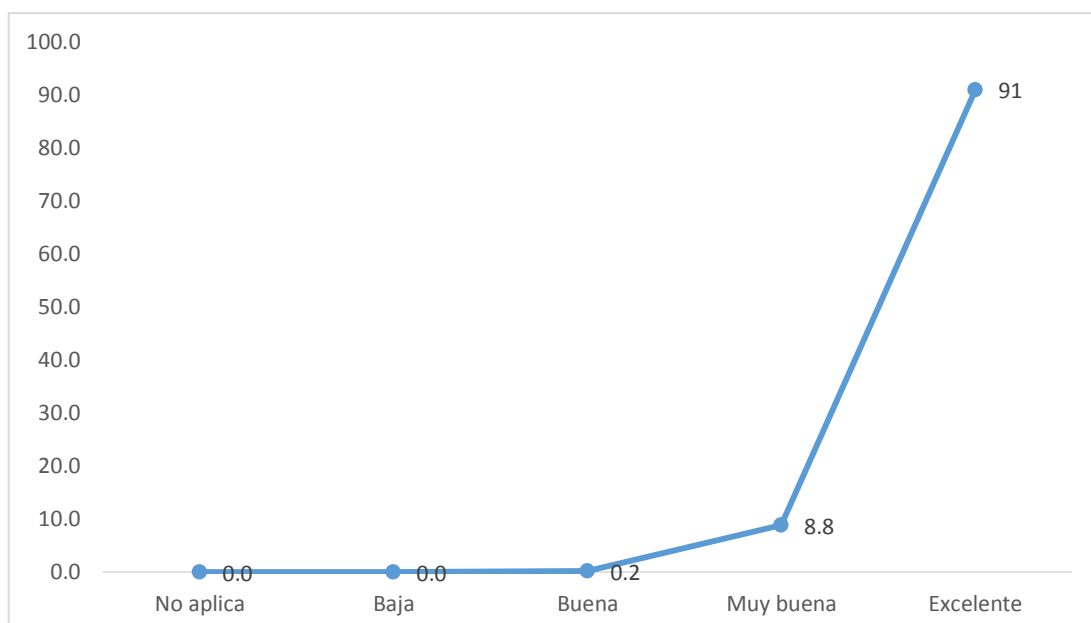


Figura 36. Promedio Sobre la Distribución de los Resultados de la Gestión de RSC Según el Componente **Ambiental**.

En la tabla 40 y la figura 36, observamos el promedio de la distribución de resultados relacionados a la gestión de RSC según el componente **AMBIENTAL**, en las organizaciones adscritas a la BVL, pues el 91% de los encuestados respondieron que la gestión de RSC según el componente antes indicada sería “*Excelente*”, y el 8.8% mencionaron como “*Muy bueno*”, 0.2% anotaron como “*Bueno*”; en consecuencia la metodología propuesta según los resultados contribuye en forma exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente ambiental.

4.2.4. Distribución de Resultados de *Indicadores* de la Variable Buenas Prácticas Empresariales Según el Nivel de Adecuación.

A continuación, se presenta los resultados correspondientes a los ***indicadores de la variable independiente*** de acuerdo con el nivel de aplicación de las buenas prácticas empresariales, según la percepción de los responsables del departamento

de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL sobre el modelo propuesto, cabe precisar que el *índice* de percepción se ha categorizado de la siguiente manera: “*Adecuación/ Inadecuado*”.

Tabla 41.

Distribución del Nivel de Aplicación de BPM Según la Percepción de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL

Niveles	Frecuencia	%
Inadecuado	16	10,0
Adecuado	144	90,0
Total	160	100,0

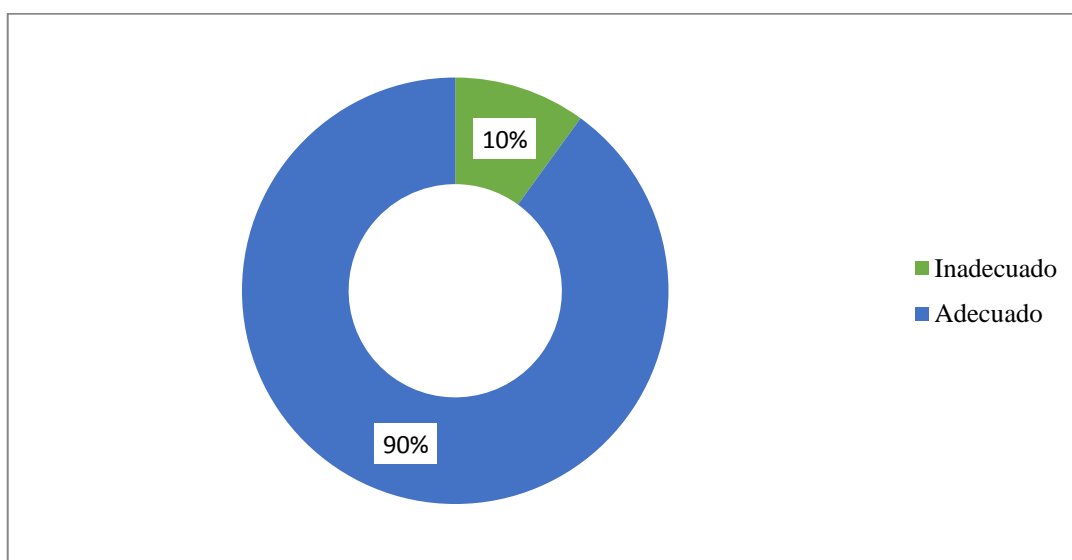


Figura 37. Distribución del Nivel de Aplicación del BPM.

En la tabla 41 y la figura 37, se puede observar que el 90% de los responsables del departamento de gestión de RSC, tienen una percepción “*Adecuado*” concerniente a la aplicación de la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM y el 10% refieren que es “*Inadecuado*”; en este sentido, las respuestas son claras, debido que la metodología propuesta aporta de manera positiva en el desarrollo de las organizaciones adscritas a la BVL.

Tabla 42.

Distribución del Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales Según la Percepción de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL

<i>Niveles</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Inadecuado</i>	7	4,4
<i>Adecuado</i>	153	95,6
<i>Total</i>	160	100,0

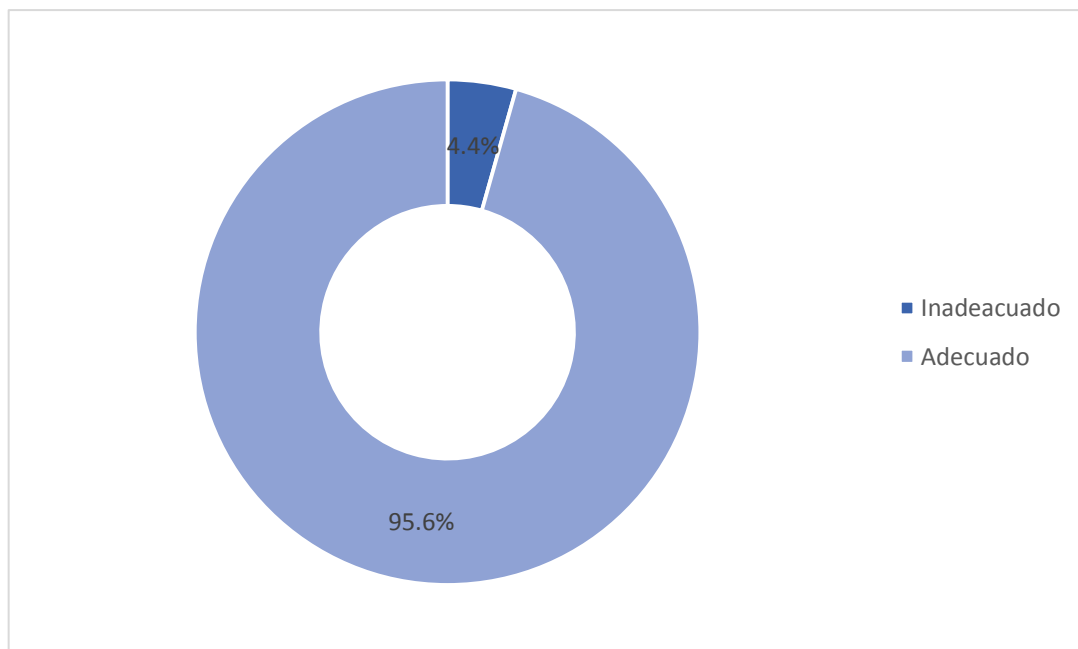


Figura 38. Distribución del Nivel de Integración e Implementación de Buenas Prácticas Empresariales.

En la tabla 42 y la figura 38, se puede observar que los resultados son contundentes, pues el 95,6% de los representantes del departamento de gestión de RSC, tienen una percepción “*Adecuado*”, sobre la integración e implementación de buenas prácticas empresariales, y el 4,4% refieren que es “*Inadecuado*”; por consiguiente, las respuestas contribuyen de manera positiva sobre la metodología propuesta, debido que la integración e implementación de buenas prácticas empresariales ayudan a las organizaciones gestionar de manera adecuado su sistema de gestión de responsabilidad social corporativo.

4.2.5. Resultados de Distribución de *Indicadores* de la Variable Gestión de RSC Según su Nivel de Eficiencia.

A continuación, se presenta los resultados correspondientes a los *indicadores de la variable dependiente*, el cual está relacionado al nivel de gestión del sistema de RSC en sus componentes: Ético corporativo, Social, Económico y Ambiental, y según la percepción de los responsables de las organizaciones adscritas a la BVL sobre el modelo propuesto, cabe precisar que el *índice* de percepción se ha categorizado de la siguiente manera: *Eficiente/ Ineficiente*.

Tabla 43.

Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Ético Corporativo Según la Percepción de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	24	15,0
Eficiente	136	85,0
Total	160	100,0

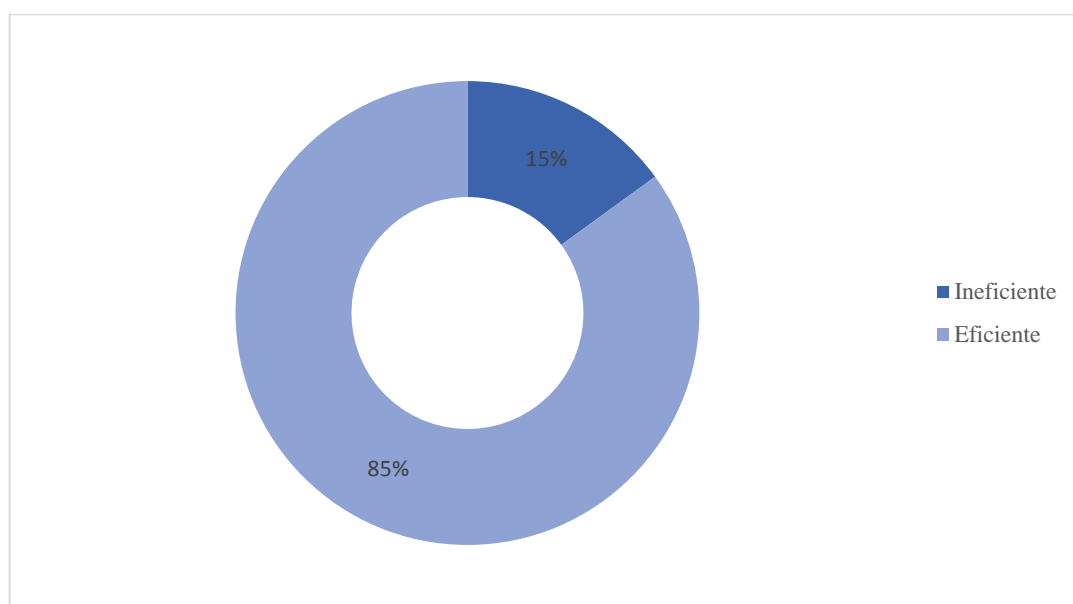


Figura 39. Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente **Ético Corporativo**.

En la tabla 43 y la figura 39, se puede observar que los resultados son contundentes, pues el 85% de los responsables del departamento de RSC, tienen una percepción de categoría “Eficiente” sobre la gestión de RSC en su *componente ético* corporativo, y el 15% refieren que es “Ineficiente”; de acuerdo con los resultados podemos concluir que con la adhesión de la metodología propuesta las organizaciones tienen mayor transparencia y gestión ético en sus operaciones empresariales.

Tabla 44.

Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Económico Según la Percepción de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	11	6,9
Eficiente	149	93,1
Total	160	100,0

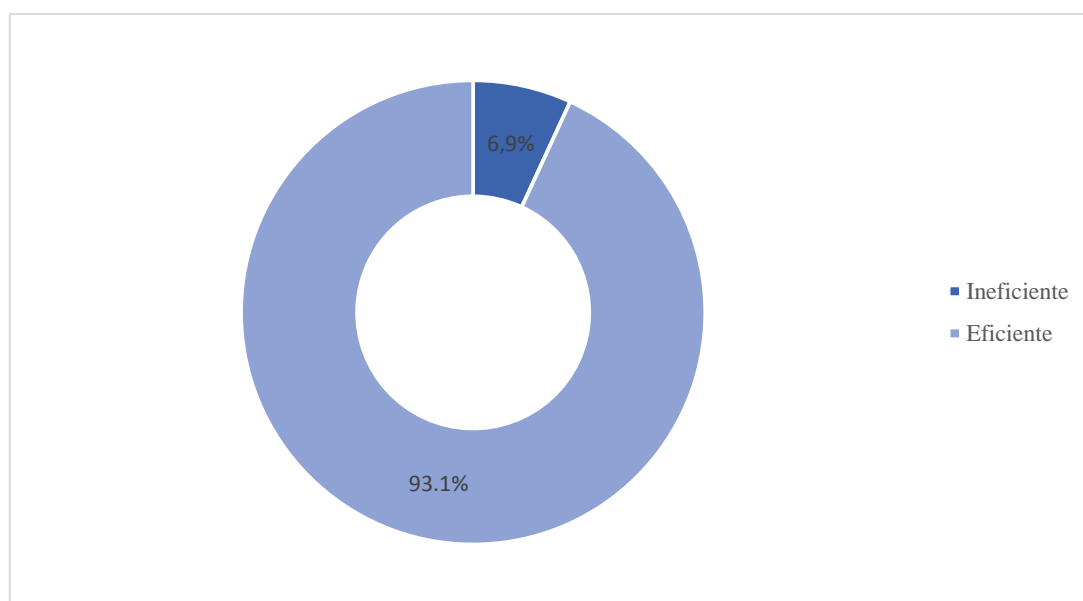


Figura 40. Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Económico.

En la tabla 44 y la figura 40, se puede observar que los resultados son contundentes, pues el 93.1% de los responsables del departamento de RSC, tienen una percepción de categoría “*Eficiente*” sobre la gestión de RSC en su componente *económico*, y el 15% refieren que es “*Ineficiente*”; de acuerdo a los resultados podemos concluir que con la aplicación de la metodología propuesta las organizaciones tiene un alto nivel de eficiencia en la gestión de RSC correspondiente al componente económico, es decir son organizaciones con rostro humano, rentables y sostenidos con el tiempo.

Tabla 45.

Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Social según la Percepción de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	44	27,5
Eficiente	116	72,5
Total	160	100,0

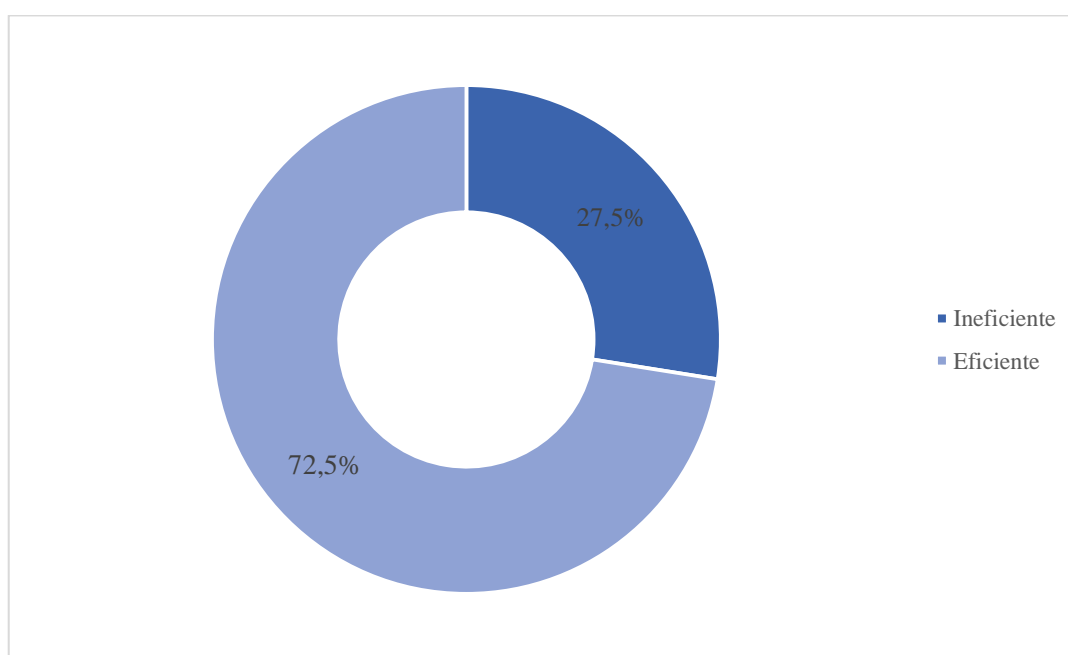


Figura 41. Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente **Social**.

En la tabla 45 y la figura 41, se puede observar que los resultados son contundentes, pues el 72.5% de los responsables del departamento de RSC tienen una percepción de categoría “*Eficiente*” sobre la gestión de RSC en su componente *social*, y el 27.5% refieren que es “*Ineficiente*”; de acuerdo a los resultados podemos concluir que con la aplicación de la metodología propuesta las organizaciones tienen un alto nivel de eficiencia en la gestión de RSC correspondiente al componente social, es decir son organizaciones que no solamente visualizan su rentabilidad empresarial, sino trabajan enmarcados a la satisfacción y bienestar de sus partes interesadas, entre ellos, la sociedad, proveedores, clientes, accionistas, entre otros.

Tabla 46.
Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Ambiental Según la Percepción de los Responsables de Organizaciones Adscritas a la BVL

Niveles	Frecuencia	%
Ineficiente	18	11,2
Eficiente	142	88,8
Total	160	100,0

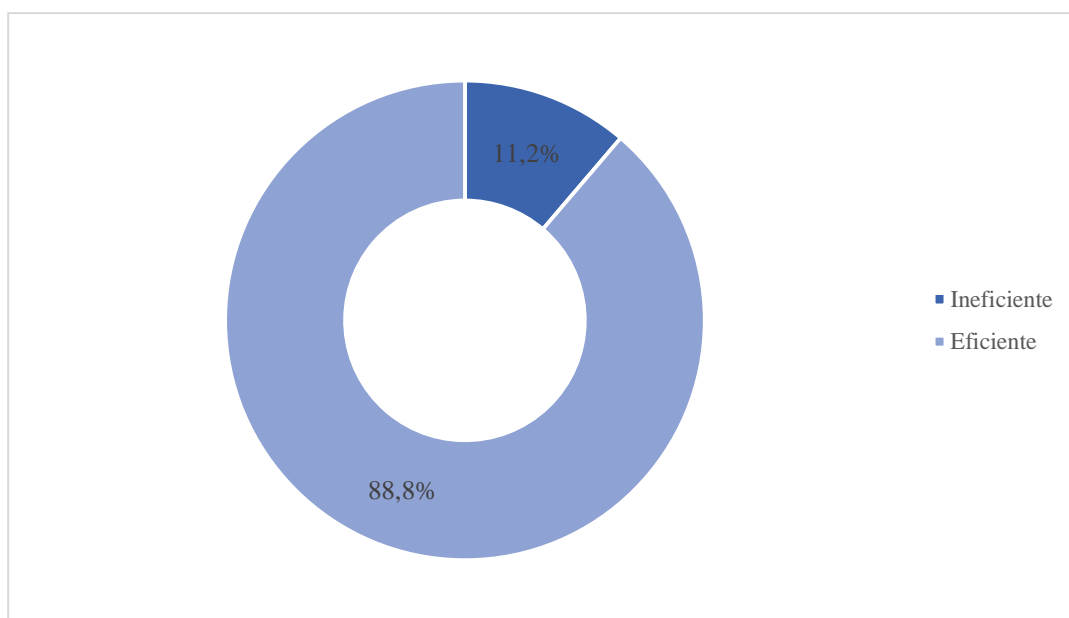


Figura 42. Distribución del Nivel de Eficiencia en la Gestión de RSC-Componente Ambiental.

En la tabla 46 y la figura 42, se puede observar que los resultados son contundentes, pues el 88% de los responsables del departamento de RSC, tienen una percepción de categoría “*Eficiente*” sobre la gestión de RSC en su componente ambiental, y el 11.2% refieren que es “*Ineficiente*”; y de acuerdo con los resultados podemos concluir que con la aplicación de la metodología propuesta las organizaciones tienen un alto nivel de eficiencia en la gestión de RSC correspondiente al componente ambiental. Por consiguiente, se puede afirmar que son organizaciones consientes en sus operaciones, es decir velan por la naturaleza y el medio ambiente, el cual constituye una estrategia para reducir la contaminación ambiental producto de sus actividades empresariales.

Tabla 47.
Distribución del Nivel de Eficiencia de la Variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo

Niveles	Frecuencia	%
Ineficiente	26	16,2

Eficiente	134	83.8
Total	160	100,0

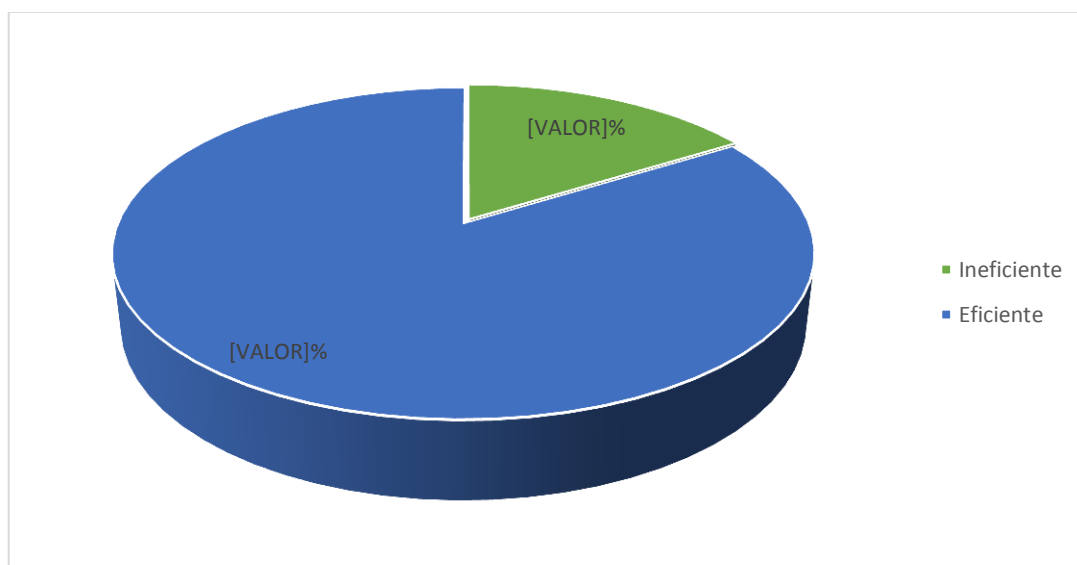


Figura 43. Distribución de la variable Gestión de Responsabilidad Social Corporativo Según su Eficiencia.

En la tabla 47 y la figura 43, se puede observar que los resultados son contundentes, pues el 83.8% de los responsables del departamento de RSC, tienen una percepción de categoría “*Eficiente*” sobre la gestión de RSC, y el 16.2% refieren que es “*Ineficiente*”; de acuerdo con los resultados podemos concluir que con la aplicación de la metodología propuesta las organizaciones tienen un alto nivel de eficiencia en la gestión de RSC, el cual constituye una estrategia competitiva para estas organizaciones, debido que el método permite gestionar bajo el soporte de BPM, es decir estas organizaciones tienen una gestión holística y sistémica de su sistema de gestión de responsabilidad social corporativa.

V: DISCUSIÓN

En las últimas décadas las empresas han experimentado diversos cambios sociales, competitividad empresarial, entre otros, por consiguiente, la adopción de la responsabilidad social corporativo es una forma nueva de gestionar, es decir es una filosofía del bien común que adoptan las organizaciones con el propósito de gestionar de modo congruente sus sistemas de gestión de RSC enfocados a la bienestar y satisfacción de todas sus partes interesadas. Asimismo, los cambios que presenta la sociedad globalizada obligan a las organizaciones gestionar sus actividades operativas de manera sistémico y holístico, considerando como factor importante los cuatro (4) pilares de la RSC entre ellos: Ético corporativo, económico, social y ambiental. En este sentido, Mochales (2014) en su investigación manifiesta que la integración de los:

Indicadores de RSC en la cadena de valor de una empresa permite optimizar su productividad, adquirir ventajas competitivas y mejorar su posición en mercados cada vez son más exigentes, ser una empresa socialmente responsable implica una revisión de cada una de las partes integrantes de su cadena de valor con el enfoque de RSC, de forma que se puedan constituir fuentes que generen ventajas competitivas y asegurar valor al negocio. (p.38)

Bajo a este contexto, la presente investigación en particular la hipótesis general, que según la contrastación tiene los siguientes resultados un *nivel de significancia de 0.05* y valor estadístico de prueba $X^2 = 44,321$ y un *p-valor = 0,000*, *el resultado de la prueba estadístico demuestra claramente que el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM permite optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la*

Bolsa de Valores de Lima (*Ver la figura N° 32*), en la cual se puede observar el promedio de la distribución de los resultados obtenidos sobre el nivel de integración e implementación de buenas prácticas empresariales en las organizaciones motivo del estudio, pues el 91.0% de los encuestados respondieron como “Excelente”, y el 9.0% mencionaron como “Muy bueno”. En consecuencia, el modelo propuesto según los resultados contribuye de manera exponencial para la mejora continua y desarrollo social corporativo de las organizaciones. Estos resultados se alinean claramente con la publicación realizada por WEF (2017) sobre el:

Ranking del informe global de competitividad 2017-2018, nuestro país se ubica en el puesto 72 que representa un retroceso de 5 posiciones respecto al informe del año 2016, y 11 posiciones respecto al puesto 61 que ocupó el año 2013, los pilares fundamentales en dicho retroceso está relacionado en Instituciones, Entorno macroeconómico, Educación superior y capacitación, Eficiencia de mercado de bienes, Eficiencia del mercado laboral, Desarrollo del mercado financiero y Sofisticación empresarial. (p. 236)

En esta línea de investigación, pues las adopciones de buenas prácticas empresariales permiten a las organizaciones marcar diferencia ante sus competidores. En este sentido, desde el año 1979 el foro económico mundial realizar mediciones y comparaciones sobre la competitividad de los países. Además, define a la competitividad como conjunto de organizaciones, lineamientos y/o políticas que establece el grado de creación o productividad de un país. En este contexto, la competitividad y la productividad empresarial establece el grado de satisfacción que puede lograr la economía. En concreto la productividad conduce al crecimiento económico de manera sostenible y permite a su vez obtener nivel de

ingresos mucho más altos y mayor satisfacción. (WEF, 2017), de acuerdo con la *figura N° 1* el factor que influye de manera categoría en el retroceso del Perú radica en los componentes ética e innovación empresarial; por lo tanto, el modelo propuesto permite a las organizaciones motivo de la investigación optimizar sus sistemas de gestión de RSC de manera congruente y sistémico.

Siguiendo la línea de discusiones es pertinente evaluar *la primera hipótesis específica* relacionado a la gestión del *componente ético corporativo*; pues la ética se incluye como un factor primordial. En este componente, también es muy importante considerar el cumplimiento de las leyes y regulaciones del estado; sin embargo, en los países en proceso de desarrollo como lo nuestro, las normativas y las organizaciones que realizan monitoreo y control dejan mucho que desear, por diversas razones entre ellos la corrupción, burocracia del Estado mismo para proporcionar los servicios apropiados que necesitan las comunidades a nivel nacional (Vives y Peinado-Vara, 2011).

Esta afirmación se relaciona claramente con los *resultados obtenidos en la presente investigación, el cual arroja un nivel de significancia de 0.05* y valor estadístico de prueba $X^2 = 13,429$ y un *p-valor = 0,001, por lo tanto*, la evaluación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL (*Ver la figura N° 33*); pues en la figura podemos observar el promedio de la distribución de los resultados alcanzados sobre la gestión de RSC según el componente **ÉTICO CORPORATIVO**, en las organizaciones motivo de la investigación, pues el 92.8%

de los encuestados respondieron como “*Excelente*”, y el 7.2% mencionaron como “*Muy bueno*”. En consecuencia, el modelo propuesto según los resultados contribuye y resaltan de manera exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente ético corporativo, además precisamos que el 89.1% de los encuestados manifiestan que a través del modelo propuesto mejoraría la eficiencia del componente ético corporativo de la gestión de responsabilidad social corporativo (*Ver la figura N° 27*).

Asimismo, para determinar la discusión respecto a la **segunda hipótesis específica** relacionado a la gestión del **componente económico**, citamos a OCDE (2011) pues para esta organización la:

La competitividad tiene por objeto contribuir al bienestar global y al crecimiento económico general mediante la promoción de condiciones de mercado en las que la naturaleza, la calidad y el precio de los bienes y servicios sean determinados por las fuerzas competitivas del mercado. Además de redundar en el beneficio de los consumidores y de la economía de un país en su totalidad, un entorno competitivo recompensa a las empresas que responden a la demanda de los consumidores de forma eficiente. Las empresas pueden contribuir a este proceso brindando información y asesoramiento cuando los gobiernos piensan adoptar leyes y políticas que podrían reducir la eficiencia o disminuir de otro modo la competitividad de los mercados. (p. 63)

Esta afirmación se relaciona claramente con los resultados obtenidos en la presente investigación, en la que observamos un nivel de significancia **0.05** y **valor estadístico prueba $X^2 = 16,576$** y un **p-valor = 0,001**, por lo tanto, la evaluación

del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL (*Ver la figura N° 34*), en la figura podemos evidenciar el promedio de la distribución de los resultados obtenidos concernientes a la gestión de RSC según el componente **ECONÓMICO**, en las organizaciones motivo del estudio, pues el 90.4% de los encuestados respondieron que la gestión de RSC según el componente antes indicada sería “*Excelente*”, y el 9.4.0% mencionaron como “*Muy bueno*”, 0.2% anotaron como “*Bueno*”. En consecuencia, el modelo propuesto según los resultados permite contribuir de manera exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente económico y ventaja competitiva. Asimismo, precisamos que el 96.4% de los encuestados indican que a través del modelo propuesto mejoraría la eficiencia del componente económico de la gestión de RSC (*Ver figura N° 28*).

Respecto al **tercera hipótesis específica** relacionado a la gestión del componente **social**, según Cajiga (n.d) la RSC es:

Comprendida y subsidiaria de inversionista, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos. La dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades y, por tanto, a un entorno de mercado favorable para el desarrollo de su negocio. (p. 5-6)

Esta afirmación se relaciona claramente con los **resultados obtenidos en la**

presente investigación, en la cual observamos un nivel de significancia de 0.05 y valor estadístico de prueba $X^2 = 9,358$ y un *p-valor* = 0,004, por lo tanto, la evaluación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL (Ver la figura N° 35), en dicha figura, observamos el promedio de la distribución de los resultados concernientes a la gestión de RSC según su componente **SOCIAL**, en las organizaciones motivo de estudio, pues el 91.9% de los encuestados respondieron como “*Excelente*”, y el 8.0% mencionaron como “*Muy bueno*”, 0.2% anotaron como “*Bueno*”. En consecuencia, el modelo propuesto que según los resultados contribuye de manera exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente social a nivel externo e interno organizacional, además precisamos que el 76.8% de los encuestados manifiestan que a través del modelo propuesto mejoraría la eficiencia del componente social de la gestión de RSC (Ver la figura N° 29).

Finalmente, sobre la **cuarta hipótesis específica** relacionado a la gestión del componente **ambiental** que, según el *Diario el Comercio de fecha 18.09.2017*, que la mayoría de las organizaciones (55%) mencionaron que contaban con lineamientos y/o políticas para la gestión ambiental, que solamente el 37% mencionaron medir de manera cuantitativa el impacto de sus acciones ambientales. Para lo cual han aplicado herramientas como la toma de huella de carbón e hídrica, residuos sólidos, energía empleada. Por otro lado, en las organizaciones extractivas el 39% de las empresas faltan aún adoptar metodologías y estándares relacionado a la sostenibilidad. Sin embargo, en este rubro afirma de contar con políticas que permiten gestionar el impacto ambiental.

En este marco, consideramos pertinente además el concepto de la NTP/IEC-ISO 26000 (2010) quien argumenta sobre la responsabilidad ambiental, como una:

Condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Por ello, es un aspecto importante de la responsabilidad social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad con fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles. Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitos naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades. (p. 71)

Estas investigaciones concuerdan claramente con los resultados obtenidos, en la cual observamos un *nivel de significancia de 0.05* y valor estadístico de prueba $X^2 = 47,888$ y un *p-valor = 0,004*, por lo tanto, la evaluación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM permite mejorar la gestión de RSC en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL (Ver la figura N° 36), el promedio de la distribución de los resultados obtenidos concernientes a la gestión de RSC según su componente **AMBIENTAL**,

en las organizaciones motivo del estudio, pues el 91% de los encuestados respondieron como “*Excelente*”, y el 8.8% mencionaron como “*Muy bueno*”, 0.2% anotaron como “*Bueno*”. En consecuencia, el modelo propuesto según los resultados permite contribuir de manera exponencial en la mejora continua del sistema de gestión de RSC en su componente ambiental. Por lo tanto, promueve una cultura de gestión responsable en sus actividades operativas a favor del medio ambiente, además manifestamos que el 95.7% de los encuestados indicaron que a través del modelo propuesto mejoraría la eficiencia del componente ambiental de la gestión de responsabilidad social corporativo (*Ver la figura N° 30*).

VI. Conclusiones

Luego de haber recopilado, analizado y contrastado la información sobre la gestión de responsabilidad social corporativo, en esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- El modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de RSC de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, ha sido desarrollado satisfactoriamente, cumpliendo de esta manera el objetivo general de la presente tesis, el de optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales, pues el 83.8% de los representantes del departamento de RSC, tienen una percepción “eficiente”, y el 16.2% refieren que es “ineficiente” (*Ver la figura N° 43*); de acuerdo con los resultados podemos concluir que con la aplicación de la metodología propuesta las organizaciones tienen un alto nivel de eficiencia en la optimización de la gestión de responsabilidad social corporativo, el cual contribuye en la estrategia competitiva para estas organizaciones, debido que el método permite gestionar bajo el soporte de BPM. Es decir, estas organizaciones tienen una gestión holístico y sistémico de la gestión de responsabilidad social corporativo.
- El modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM permite mejorar la gestión de RSC en su componente *ético corporativo* de las organizaciones adscritas a la BVL, pues el 85% de los representantes del departamento de RSC, tienen una percepción “eficiente”, y el 15% refieren

que es “ineficiente” (*Ver la figura N° 39*); de acuerdo con los resultados podemos concluir que con la adhesión de la metodología propuesta las organizaciones tienen mayor transparencia y gestión ética en sus operaciones empresariales, pues los resultados son claros que el 89.1%, de los encuestados manifiestan que a través del modelo propuesto mejora la eficiencia gestión del componente ético corporativo del sistema de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL (*Ver la figura N° 27*).

- En el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de RSC en su componente *económico* de las organizaciones adscritas a la BVL, pues el 93.1% de los representantes del departamento de RSC, tienen una percepción “eficiente” y el 15% refieren que es “ineficiente” (*Ver la figura N° 40*); de acuerdo con estos resultados podemos concluir que con la aplicación del método propuesto las organizaciones tienen un alto nivel de eficiencia en la gestión de RSC correspondiente al componente económico, es decir son organizaciones con rostro humano, rentables, sostenidos y sustentables con el tiempo, pues los resultados son claros que el 96.4%, de los encuestados manifiestan que a través del modelo propuesto mejora la eficiencia gestión del componente económico del sistema de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL (*Ver la figura N° 28*).
- El modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM permite mejorar la gestión de RSC en su componente *social* de las organizaciones adscritas a la BVL, pues el 72.5% de los representantes del departamento de RSC, tienen una percepción “eficiente”, y el 27.5% refieren que es “Ineficiente” (*Ver la figura N° 41*); de acuerdo a estos resultados

finalmente concluimos que con la aplicación apropiada del método propuesto las organizaciones tienen un alto nivel de eficiencia en la gestión de RSC correspondiente al componente social, es decir son organizaciones que no solamente visualizan su rentabilidad empresarial, sino velan por la satisfacción y plena bienestar de todo sus partes interesadas, entre ellos la sociedad, proveedores, clientes, accionistas, entre otros, pues los resultados son contundentes que el 76.8%, de los encuestados manifiestan que a través del modelo propuesto mejora la eficiencia gestión del componente social del sistema de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL (*Ver la figura N° 29*).

- Finalmente, el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM permite mejorar la gestión de RSC en su componente ***ambiental*** de las organizaciones adscritas a la BVL, pues el 88.8% de los representantes del departamento de RSC, tienen una percepción “Eficiente”, y el 11.2% refieren que es “ineficiente” (*Ver la figura N° 42*), de acuerdo con los resultados finalmente concluimos que la aplicación apropiado del método propuesto las organizaciones tienen un alto nivel de eficiencia en la gestión de RSC correspondiente al componente ambiental. Es decir, son organizaciones consientes en sus actividades operativas, en consecuencia, velan por el cuidado del medio ambiente y de la naturaleza, el cual constituye una estrategia para reducir la contaminación ambiental producto de sus actividades empresariales, pues los resultados son contundentes que el 95.7% de los encuestados manifiestan que a través del modelo propuesto mejora la eficiencia gestión del componente ambiental del sistema de RSC de las organizaciones adscritas a la BVL (*Ver la figura N° 30*).

VII. Recomendaciones

Con el objetivo de establecer una política de mejora continua y su implementación apropiado de un sistema de gestión de RSC, pues en la presente investigación recomendamos lo siguiente:

- Debido que el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, ha sido desarrollado satisfactoriamente, cumpliendo así con el objetivo principal de la presente investigación, se recomienda a las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima gestionar su sistema de gestión de RSC aplicando la metodología de gestión de procesos de negocio-BPM, el cual constituye una estrategia competitiva y permite a las organizaciones contar con una herramienta de gestión holístico, ágil, colaborativo y transparente.

- Dada que el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en su componente *ético corporativo*, **se recomienda** a las organizaciones adscritas a la BVL, gestionar su sistema de gestión de RSC, a través de integración de las buenas prácticas empresariales, entre ellos la norma ISO 26000, global reporting initiative-GRI, y los principios del pacto mundial, todo ello bajo el soporte de BPM. Por consiguiente, las organizaciones tendrán mayor eficiencia para emitir sus reportes de sostenibilidad con la finalidad de transparentar sus actividades operativas relacionado al componente *ético corporativo*.

- Puesto que el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de RSC en su componente ***económico, se recomienda*** a las organizaciones adscritas a la BVL, promover una cultura del bien común, es decir no solo deben preocuparse en su rentabilidad empresarial del día a día, sino ser una empresa con rostro humano y transparente en todo sus actividades operativas, el cual permitirá ser una organización competitiva a nivel internacional y nacional, asegurando su crecimiento y desarrollo económico sostenible.
- En vista que el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de RSC en su ***componente social, se recomienda*** a las organizaciones adscritas a la BVL, promover una cultura de gestión holístico con toso sus partes interesadas tanto internos, así como externos, generando beneficios y oportunidades de desarrollo social y económico para las comunidades aledañas al centro de operaciones de estas organizaciones.
- Debido que el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de RSC en su componente ***ambiental, se recomienda*** a las organizaciones adscritas a la BVL, suscitar una cultura de gestión empresarial a través de la gestión de buenas prácticas ambientales, con la finalidad de evitar la generación de contaminación ambiental, residuos sólidos y los impactos negativos producto de sus acciones operativas. Por consiguiente, la gestión a través de las buenas prácticas permitirá a las organizaciones promover políticas relacionados a la reutilización, reciclaje y reducción, de esta manera la organización podrá optimizar sus recursos económicos.

VIII. REFERENCIAS

- Arroyo, G. y Suárez, A. (2006). Responsabilidad Social Corporativo: Una Mirada Global, Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile
- Barcellos, L. (2010). “Modelo de Gestión Aplicada a las Sostenibilidad Empresarial” (Tesis Doctoral) Universidad de Barcelona, España.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación Administración, Económica, Humanidades y Ciencias Sociales, Pearson Educación, Colombia, 3ra edición.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F. y Noriega, M. (2010). Mejora Continua de los Procesos, Fondo Editorial, Universidad de Lima, Lima-Perú.
- Bravo, J. (2011). Gestión del proceso, Alineados con las Estrategias. Editorial Evolución S.A. Santiago de Chile.
- Bueno, E., Cruz, I. y Duran, J. (1989). Economía de la Empresa. Análisis de las Decisiones Empresariales, Ed. Pirámide, Madrid, España.
- Cea, R. (2010). La Responsabilidad Social Corporativo en las entidades Bancarias de la Unión Europea. Análisis Empírico y Propuesta de Modelo Normalizado (Tesis Doctoral) universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España
- Contreras, S. y Ulloa, B. (2017). El Mundo Real Consensual y el Pensador Sistémico: Metodología para Concebir el futuro, Editorial Académica Española.
- Cordero, M. (2010). “Auditoría de un Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social Corporativo”, Revista CIES. Boletín N° 84.
- Cueto, C. (2014). Análisis de la Responsabilidad Social Corporativo de las Grandes Ciudades en España. Ed. Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Alicante, España.
- Dale, H. (2009). Control de Calidad, 8º Edición, Pearson Educación, México
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis, Madrid, España
- Descartes, R. (1980). Discurso del Método, Editorial Alianza Editorial.
- Diez de Castro, E. (1982). La Contribución de la Empresa a los Objetivos de la Comunidad, En: Temas Actuales de Gestión de Empresas. Ed. Publicaciones del C.U.R., Sevilla, España.

- Flores, E. (2010). *Gestión de la Calidad*, Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales, Universidad Sedes Sapientae, Lima-Perú.
- Francisco, B. (2015). *Carta Encíclica Laudato Si, Sobre el Cuidado de la Casa Común*, Roma-Italia.
- Frederick, W. (1978). *From CSR1 to CSR2 The Maturing of Business-and-Society Thought*, Business & Society.
- Friedman, M. (1970). *The social Responsibility of Business is to Increase its Profits*, New York Times.
- Gaete, R. (2012). “Responsabilidad social Universitaria: una Nueva Miranda a la Relación de la Universidad con la Sociedad Desde la Perspectiva de las Partes interesadas” (Tesis Doctoral) Universidad de Valladolid, España.
- Hoyos, R. (2011). “Evaluación del Impacto de las Actividades de responsabilidad Social Empresarial-RSE en los Usuarios de las Cadenas de Supermercados de Bogotá Desde una Perspectiva de Construcción de Marca Brand Equity” (Tesis de Magister) Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Husted, B. y Allen, D. (2001). *Toward a Model of Corporate Social Strategy Formulation*, C.C. De New York: Academy of Management.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*, Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Kuhn, T. (1962). *La estructura de las revoluciones científicas*, Editorial Fondo de Cultura Económica. 3°.
- Liñan, E. (2016). “Metodología de Selección de Tecnología de Información Basado en BPM como Soporte en la Gestión del Conocimiento en las MIPYMES” (Tesis de Maestría), EUPG-UNFV, Lima-Perú.
- Lozano, J. (1999). *Ética y Empresa*, Madrid-España.
- Miranda, F., Antonio, C., y Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*, Delta Publicaciones, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Extremadura, Madrid-España.
- Mochales, G. (2014). “Modelo Explicativo de la Responsabilidad Social Corporativa Estratégica” (Tesis Doctoral), Universidad Complutense de Madrid, España.
- Moneva, J. (2005). *Información Sobre Responsabilidad Social Corporativa: Situación y Tendencias*, Revista Asturiana de Economía RAE, N° 34.
- Montenegro, L. (2012). *Metodología de la Investigación en Ciencias de la Salud*, 3°, Bogotá. Ecoe Ediciones.

- Navarro, F. (2008). *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*, Madrid-España.
- Norma Técnica Peruana-NTP/IEC-ISO 26000 (2010). “Guía de responsabilidad Social”, Indecopi, Lima-Perú.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., y Orizano, L. (2015). *Metodología de la Investigación*, Lima. Editorial San Marcos.
- Pino, R. (2011). *Manual de la Investigación Científica*, Lima: Pinosa SRL.
- Popper, K. (1997). *Escritos Selectos*, Editorial FCE.
- Porter, M. y Kramer, M. (2006). *Estrategia y Sociedad: El Vínculo Entre Ventaja Competitiva y Responsabilidad Social Corporativa*, Harvard Business Review.
- Porter, M. (1987). *Ventaja Competitiva-Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior*, Compañía Editorial Continental, S.A. México.
- Project Management Institute (2013). *Guide to the Project Management Body of Knowledge-PMBOK*, 5°.
- Rodríguez, N. (2010). “Propuesta para Mejorar el Programa de Responsabilidad Social de Sociedad Minera Cerro Verde S.A.A, en sus Comunidades Vecinas” (Tesis de Maestría) Universidad de Barcelona-España
- Ruiz, J. (2013). “Diseño de Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en Pyme Constructora Araucana” (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia- sede Orinoquia, Colombia.
- Sánchez, S. y Pongo, O. (2014). *Tendencias Contemporáneas en Metodología y Estadística*, UNFV, Lima-Perú.
- Schwartz, P. (1981). *La Empresa como soporte de la Visión Empresarial- El Balance Social de la Empresa y las Instituciones Financieras*. Banco de Bilbao, Madrid-España.
- Servir (2017). *Guía para el Desarrollo del Mapeo de Procesos y plan de Mejoras en las entidades Públicas*, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 316-2017-SERVER/PE, Lima-Perú.
- Smith, H. y Fingar, P. (2003). *Business Process Management: The Third Wave, The Breakthrough That redefines Competitive Advantage for the next fifty Years*.
- Stephen, P. y Coulter, M. (2010). *Administración*, San Diego State University y Missouri State University, 10° Edición, Pearson Educación, México.

- Taborda, J. (2010). Characterization of Complex Bifurcation Scenario in Piecewise Dynamical system, PhD Thesis, Universidad nacional de Colombia sede Manizales.
- Valderrama, S. (2016). Pasos para Elaborar Proyecto de Investigación Científica, UNMSM, Lima-Perú.
- Vara, A. (2012). 7 pasos para una Tesis Exitosa, Universidad de San Martín de Porres.
- Vergara, M. y Vicaria, L. (2009). “Ser o Aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia: Análisis Organizacional basado en los Lineamientos de la Responsabilidad social Empresarial” (Tesis de Licenciatura) Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia
- Webster, A. (1998). Estadística Aplicada a la Empresa y a la Economía, 2º, ed. McGraw-Hill, México.
- Zapata, L. (2012). “Aproximación a una Legislación en Responsabilidad Social Empresarial para la Emisión de Reportes de Sostenibilidad” (Tesis de Magister), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima-Perú.

6.2. Referencias Electrónicas

- Acuerdo Nacional (2015). Un Futuro para Todas. Recuperado de http://acuerdonacional.pe/wp-content/2014/07/LibroV2014_1.pdf
- Acuerdos Comerciales del Perú (2010-2015). Tratados del Libre Comercio. Recuperado de <http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe>
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R. Rivas, M. y Tejedor, F. (2012). Guía para una Gestión Basada en Procesos, Instituto Andaluz de Tecnología-IAT, España. Recuperado de <https://www.oviedo.es/documents/12103/f8e7f4c1-a7ba-4fb5-87d7-c95335c79b22>
- Bolsa de valores de Lima-BVL (2012). Resolución de Superintendencia N°.0003: Reglamento de Inscripción y Exclusión de Valores Mobiliarios en el Registro Público del Mercado de valores y en la Rueda de Bolsa. Recuperado de <https://www.gob.pe/temp/SIL201712111632188414.pdf>
- Bolsa de Valores de Lima-BVL (2014). Premió a 25 Empresas por Buenas Prácticas Corporativas. Recuperado <https://economia/empresas/bvl-premio-25-empresas-buens-practicas--corporativas-64503>. Diario la Gestión, Lima-Perú.
- Bolsa de Valores de Lima-BVL (2017). Anexo B-Detalle de las Acciones Implementadas por la Sociedad. Recuperado de

<http://www.bvl.com.pe/eeff/A80069/2017322171201/RSA80069016AIA01.PDF>

Bolsa de Valores de Lima-BVL (2017). Definición de la Bolsa de Valores de Lima. Recuperado de <http://www.bvl.com.pe/eduayuda.html>.

Bureau, V. (n.d). El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial, Centro Mexicano para la Filantropía-CEMEFI. Recuperado de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Corrales, L. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial en la Pequeña y Mediana Empresa, Guía de Buenas Prácticas, Gobierno de España. Recuperado de <http://www.foroempresarias.com/userfiles/archivos/Documentaci%C3%B3n/Gu%C3%Ada%20RSE%20PYME%20DEFINITIVA.pdf>

Correa, J. (2007). Evolución Histórica de los Conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social, Universidad de Medellín, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.com/pdf/seec/v10n20n20a6.pdf>

Días, F. (2008). Gestión de Procesos de Negocio BPM (Business Process Management), TICs y Crecimiento Empresarial, Univ. Empresa, Bogotá. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5096778.pdf>

Eimer, P. y Miller, J. (2002). Guía de Buenas Prácticas de Gestión Empresarial para Pequeña y Mediana Empresa. Recuperado de [http://www.iadsargentina.org/pdf/ANEXO%20IV%20-%20Guia%20BGE%20\(1\).pdf](http://www.iadsargentina.org/pdf/ANEXO%20IV%20-%20Guia%20BGE%20(1).pdf)

El Acuerdo de Transpacífico de Cooperación Económica-TPP (2016). Incidencia en el Comercio Internacional de los Países de América Latina y el Caribe. Recuperado de <http://www.sela.org/media/2304093/el-acuerdo-transpacifico-de-cooperacion-tpp.pdf>

Global Reporting Initiative-GRI (2013). Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, Versión 4.0. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>

Hopkins, M. (2004). Corporate Social Responsibility, an Issues Paper (Working Paper No.27). Ginebra: International. Recuperado de http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/Los_Diez_Principios.html

Indecopi (2016). Reconocimiento de las Buenas Prácticas Empresariales. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/CompendioConcursoPrimeroLosClientes/781abb09-3984-4e3f-bf6-ddf4456f0e6c>

Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2015). Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de

http://www.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf

- La alianza del Pacifico (2012). Artículo 10:30: Políticas de Responsabilidad Social. Recuperado de http://www.isce.oas.org/Trade/PAC_ALL/Pacific_Allince_Text_S.asp
- Lizcano, J. y Moneva, J. (2003). Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativo. Recuperado de <http://www3.uji.es/~munoz/AECA.DOC>
- Marrero, C. (2007). Capítulo 2: Estado del Arte de la Gestión del Conocimiento Orientada a los Procesos (Tesis Doctoral), Universidad de las Palmas de Gran Canarias, España. Recuperado de <http://portafolio.cicei.com/artefact/file/download.php?file=412&view=52>
- Martínez, R. (2014). La Responsabilidad Social Corporativa: Su Aplicación a la Empresa Mercadona S.A. (Tesis de Licenciatura), Universidad Politécnica de Madrid, España. Recuperado de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/45445/Tfc_RSCenMercadon a.pdf?sequence=1
- Masgo, E. (2017). Políticas de Responsabilidad Social en Empresas Mineras (Trabajo de Investigación), UNSMSM, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima-Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/354897060/Erik-Masgo-responsabilidad-Social-Minera>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-MTPE (2011). Decreto Supremo N° 015-2011-TR, Crea programa Perú Responsable. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/peru_responsable/normativa/DS_015-2011-TR.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-MTPE (2015). Resultados del I Foro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial, Realizado 14 de octubre del 2015. Recuperado de http://www.trabajo.gob.pe/PERU_RESPONSABLE/pdf/responsabilidad_SE.pdf
- Mori, P. (2009). Responsabilidad Social. Una Mirada Desde la Psicología Comunitaria, Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n2/a10v15n2.pdf>
- Naciones Unidas, los 10 Principios del Pacto Mundial. Recuperado de <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Norma ISO 26000 (2010). Responsabilidad Social. Recuperado de <http://www.iso26000peru.org/>

- Norma WORLDCOB CSR 2011.3 (2016). Corporate Social Responsibility Certificate. Recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/calidad/docs/norma_worldcob_csr.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la ciencia y Cultura- UNESCO (d.n). Desarrollo sostenible. Recuperado de <http://www.unesco.org7new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE (2011). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdg>
- Perú2021 (2017). Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de <http://ec2-23-23-87-1.compute-1.amazonaws.com/principal/categoria/sobre-peru-2021/16/c-16> y <http://Peru2012.org/nosotros/#3>
- Pulido, Y. (2015). Responsabilidad Social, La Nueva Mirada Hacia la Sostenibilidad Empresarial (ensayo del Diplomado en Alta Gerencia), Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7324/1/RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20LA%20NUEVA%20MIRADA%20HACIA%20LA%20SOSTEBNIBILIDAD%20EMPRESARIAL.PDF>
- Ramírez, J. y Franco, E. (2011). Responsabilidad Social Empresarial: Estudio de caso para la Empresa Publiter LTDA. Con base en la Norma Técnica Colombiana GTC 180, universidad de la Salle, Bogotá-Colombia. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3414/T11.11%20R145r.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, F. (2011). Buenas Prácticas e Indicadores de RSE de Empresas del Eticentre Mallorca-España. Recuperado de <http://ww2.eticentre.org/documents/bbpb-indicadores-rse-web-es.pdf>
- Romo, A. (2016). Responsabilidad Social Empresarial y su Evolución en México medio Ambiente y Social, Congreso Nacional de Ciencias Sociales, México. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/9733/3/RSE.pdf>
- Scade, J. (2012). Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial. Recuperado de <https://www.uandina.edu.pe/descargas/investigacion/ayuda/eoi-responsabilidad-social-2012.pdf>
- Solis, J. (2015). Informe Forética sobre el estado de la RSE en España, Forética, España. Recuperado de http://www.foretica.org/informe_foretica_2015.pdf

- Strandberg, L. (2010). La Medición y la Comunicación de la RSE: Indicadores y Normas. IESE Business School Universidad de navarro, N° 9.
Recuperado de
http://www.iese.edu/en/files/Cuaderno%20No%209_tcm4-57352.pdf
- TLC Estados Unidos-Perú (2012). Mecanismos de Cooperación Laboral y Desarrollo de Capacidades. Recuperado de
http://www.sice.oas.org/Trade/PER_USA/PER_USA_s/PER_USA_text_s.asp
- TLC Unión Europea-Perú (2013). Título: IX, Comercio y Desarrollo Sostenible. Recuperado de http://www.minambiente.gov.co/asuntos-internacionales/pdf/ambiente-y-desarrollo-sostenible-en-los-TLC/160813_titulo-ix.pdf
- TLC Unión Europea-Perú (2013). Título: XIII, Asistencia técnica y Fortalecimiento de Capacidades comerciales. Recuperado de
http://tlc.gov.co/loader.php?!Servicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=6402&name=TITULO_XIII_Asistencia_Tecnica.pdf&prefijo=file
- Unión Europea (2001). Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad social de las empresas, Libro Verde, Bruselas. Recuperado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TST/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>
- Vidal, I. (2011). Sostenibilidad y Responsabilidad Social en la Empresa, Barcelona-España. Recuperado de http://www.desarrollando-ideas.com/download/Informes/110922_d+iLL&C_CIES_Informe_Especial_RSE.pdf
- Vives, A. Peinado-Vara, E. (2011). La Responsabilidad Social de la empresa en América Latina, Banco Interamericano de Desarrollo, Ashington D.C. Recuperado de
<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5383/La%20responsabilidad%20social%20de%20la%20empresa%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20.pdf?sequence=1>
- World Economic fórum-WEF, The Global competitiveness 2017-2018. Recuperado de <http://www.cdi.org.pe/pdf/IGC/2017-2018/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf>
- Zurita, M. (2017). Empresas Emisoras de la BVL Reportan sus Prácticas Sostenibles. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/empresa-emisora-bvl-reportan-practicas-sostenibles-les-noticia-458896>. Diario el Comercio, Lima Perú.

IX. ANEXOS

1. Matriz de Consistencia
2. Validación del Instrumento
3. Confiabilidad del Instrumento
4. Empresas Adscritas a la Bolsa de valores de Lima – Hasta 2017
5. Documentación e Información para Presentar para el Registro a la BVL
6. Matriz de Integración del Componente Ética Corporativo
7. Matriz de Integración del Componente Gestión Interna
8. Matriz de Integración del Componente Ambiental
9. Matriz de Integración del Componente Social
10. Matriz de Integración del Componente Económico
11. Diseñar el proyecto de implementación de gestión de RSC - Modelo AS IS
12. Determinar componentes para el diseño de indicadores de RSC - Modelo AS IS
13. Determinar la matriz de integración de indicadores de RSC - Modelo AS IS
14. Realizar un proceso de gestión de adquisiciones - Modelo AS IS
15. Diseñar el proyecto de implementación de gestión de RSC - Modelo TO BE
16. Determinar componentes para el diseño de indicadores de RSC - Modelo TO BE
17. Determinar la matriz de integración de indicadores de RSC - Modelo TO BE
18. Realizar un proceso de gestión de adquisiciones - Modelo TO BE
19. Definición de Términos

Anexo N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA: “MODELO INTEGRADO DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES CON ENFOQUE BPM EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVO DE LAS ORGANIZACIONES ADSCRITAS A LA BOLSA DE VALORES DE LIMA”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿De qué manera es posible optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM?	Optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, mediante el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM.	Si implementamos un modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces será posible optimizar la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima.	Variable independiente XI: Buenas prácticas empresariales Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo: Aplicada ▪ Nivel: Descriptivo, explicativo ▪ Método: Analítico, Deductivo y Sistemático ▪ Diseño: cuasiexperimental <p>Población y Muestra</p> <p>Población: 272 Organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima, hasta el año 2017</p> <p>Muestra: Probabilístico estratificado según al sector empresarial; la conformación de los grupos se realiza en forma aleatoria en total 160 organizaciones.</p> <p>Técnicas e Instrumentos</p> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulario de Encuestas - Guía para elaboración de memoria de sostenibilidad – GRI <p>Procesamiento y análisis de información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paquete estadístico SPSS y Minitab
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL? ▪ ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL? ▪ ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL? ▪ ¿De qué manera el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, permite mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL. ▪ Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL. ▪ Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL. ▪ Evaluar el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, que permita mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ H1: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ético corporativo de las organizaciones adscritas a la BVL. ▪ H2: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente económico de las organizaciones adscritas a la BVL. ▪ H3: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente social de las organizaciones adscritas a la BVL. ▪ H4: Si evaluamos el modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM, entonces permitiría mejorar la gestión de responsabilidad social corporativo en la eficiencia del componente ambiental de las organizaciones adscritas a la BVL. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de aplicación de BPM ▪ Nivel de integración e implementación de buenas prácticas empresariales <p>Variable dependiente</p> <p>YI: Gestión de responsabilidad social corporativo</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia en la gestión del componente ético corporativo ▪ Eficiencia en la gestión del componente económico ▪ Eficiencia en la gestión del componente social ▪ Eficiencia en la gestión del componente ambiental 	

Anexo N° 2: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

MODELO INTEGRADO DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES CON ENFOQUE BPM EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVO DE LAS ORGANIZACIONES ADSCRITAS A LA BOLSA DE VALORES DE LIMA

N°	DIMENSIONES	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
01	Cuestionario relacionado al NIVEL DE APLICACION – BPM	X		X		X		No Hay
02	Cuestionario relacionado al NIVEL DE INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES	X		X		X		No Hay
03	Cuestionario relacionado a la GESTION DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	X		X		X		No Hay

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

: No hay

Opinión de aplicabilidad

: Aplicable (X)

Apellidos y nombres del Juez Validador

: Dr. JOSE ESCAJADILLO

Especialidad del validador

: Doctor En Ingeniería de Sistemas

Fecha

: Firma del experto:

Pertinencia

: El Ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia

: El Ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del Constructo

Claridad

: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Ítem, es conciso, exacto y directo

Nota

: Suficiencia se dice cuando los Ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo N° 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ENCUESTA

Finalidad:

La encuesta tiene por finalidad conocer la determinación del modelo integrado de buenas prácticas empresariales con enfoque BPM en la optimización de la gestión de responsabilidad social corporativo de las organizaciones adscritas a la Bolsa de Valores de Lima.

Instrucciones:

El encuestado deberá leer detenidamente cada una de las preguntas o ítems del cuestionario y luego elegirá una alternativa a la cual marcará con una equis o cruz.

Datos Generales

Llene los espacios en blanco con los datos que se les solicita:

01. Edad: _____ Años : _____ :

02. Sexo: Femenino: () 1 Masculino: () 2

Para ponderar los cuestionarios usted deberá considerar la siguiente escala de evaluación

Escala de Evaluación				
Excelente	Muy Buena	Buena	Baja	No Aplica
4	3	2	1	0

I. BUENAS PRACTICAS EMPRESARIALES

1. NIVEL DE APLICACION – BPM

N.°	Pregunta	Respuesta				
		4	3	2	1	0
1	¿La aplicación de la metodología de gestión de procesos empresariales - BPM, en qué medida permite gestionar apropiadamente a su negocio?					
2	¿La organización, en qué medida viene aplicando las herramientas de BPM para gestionar su negocio?					
3	¿La aplicación de la metodología de BPM, en qué medida permite integrar sus indicadores de RSC?					
4	¿La aplicación de la metodología BPM, de qué manera permite a la organización gestionar apropiadamente sus indicadores de RSC?					

2. NIVEL DE INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES

N.º	Pregunta	Respuesta				
		4	3	2	1	0
5	¿Las buenas prácticas empresariales, de qué manera están alineados a la gestión de los procesos de negocio de la organización?					
6	¿La integración de buenas prácticas empresariales, en qué medida permite mejorar el comportamiento organizacional en sus acciones que realiza nivel externo e interno?					
7	¿El método propuesto, de qué manera permite a la organización gestionar su reporte de sostenibilidad de manera apropiado?					
8	¿El método propuesto, en qué medida permite a la organización optimizar su gestión en cuanto a la responsabilidad social corporativo?					
9	¿El método propuesto, de qué manera ayuda a la organización como factor estratégico posicionarse en el mercado nacional e internacional?					

II. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Guía para elaboración de memoria de sostenibilidad, extracto de la Global Reporting Initiative – GRI

N.º	Requisitos de RSC - GRI	Respuesta				
		4	3	2	1	0
II.1 COMPONENTE ÉTICA CORPORATIVA						
10	¿Cómo considera usted las políticas de RSC establecidas para reducir la corrupción empresarial, en todo nivel?					
11	¿Cómo considera usted la erradicación de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno?					
II.2. COMPONENTE SOCIAL						
12	¿Cómo considera usted la eliminación de la discriminación en materia de empleo en la organización?					

13	¿Cómo considera usted la aplicación de estándares internacionales para erradicar el trabajo infantil en la organización?					
14	¿Cómo considera usted la diversidad de igual de oportunidades y retribución entre mujeres y hombres en la organización?					
15	¿Cómo considera usted las políticas establecidas para la gestión empresarial en las comunidades donde opera la organización?					
16	¿Cómo considera usted las políticas establecidas para asegurar de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos?					
17	¿Cómo considera usted sobre la gestión de comunicaciones con todo sus grupos de interés?					
II.3 COMPONENTE ECONÓMICO						
18	¿Cómo considera usted sobre la efectiva aplicación del sistema de gestión de responsabilidad social para asegurar la presencia de la organización en el mercado nacional e internacional?					
19	¿Cómo considera usted la gestión de adquisiciones de la organización?					
20	¿Cómo considera usted el desempeño económicamente sostenido de la organización?					
II.4 COMPONENTE AMBIENTAL						
21	¿Cómo considera usted sobre las iniciativas de gestión ambiental en la organización?					
22	¿Cómo considera el desarrollo y defunción de la tecnología para gestión apropiado del medio ambiente en la organización?					
23	¿Cómo considera usted sobre los mecanismos de gestión que permiten mantener un enfoque preventivo a favor del medio ambiente?					
24	¿Cómo considera usted sobre los mecanismos de cumplimiento de regulaciones del Estado?					

Anexo N° 4: Empresas Adscritas a la Bolsa de Valores de Lima hasta 2017	
Sector Empresarial	Nombre
ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES	A.F.P. INTEGRAL S.A.
	AFF HABITAT S.A.
	PRIMA AFP S.A.
	PROFUTURO A.F.P.
AGRARIO	AGRO INDUSTRIAL PARAMONCIA S.A.A.
	AGRO PUCALA S.A.A.
	AGROINDUSTRIAL LAREDO S.A.A.
	AGROINDUSTRIAS SAN JACINTO SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA (AGROINDUSTRIAS SAN JACINTO S.A.A.)
	CARTAVIO SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA (CARTAVIO S.A.A.)
	CASA GRANDE SOCIEDAD ANONIMA ABIERTA (CASA GRANDE S.A.A.)
	CENTRAL AZUCARERA CHICARAIM PAMPA BLANCA S.A.
	EMPRESA AGRARIA AZUCARERA ANDAJEJASI S.A.A.
	EMPRESA AGRARIA CHIKUITOY S.A. - EN REESTRUCTURACION
	EMPRESA AGRICOLA GANADERA SALAMANCA S.A.
	EMPRESA AGRICOLA LA UNION S.A.
	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A.
	EMPRESA AGRICOLA SINTUCO S.A.
	EMPRESA AGROINDUSTRIAL CA YALTI S.A.A.
	EMPRESA AGROINDUSTRIAL POMALCA S.A.A.
	EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.A.
	EMPRESA AZUCARERA "EL INGENIO" S.A.
	PALMAS DEL ESPINO S.A.
SOCIEDAD AGRICOLA PANLIFE VICHAYAL S.A.	
BANCOS Y FINANCIERAS	AMÉRICA FINANCIERA S.A.
	BANCO AZTECA DEL PERU S.A.
	BANCO CINCOSEIS S.A.
	BANCO DE COMERCIO
	BANCO DE CREDITO DEL PERU
	BANCO DE LA NACIÓN
	BANCO PALANQUILLA PERU S.A.
	BANCO FINANCIERO DEL PERU
	BANCO GMI PERU S.A.
	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS S.A. - BANIIF
	BANCO INTERNACIONAL DEL PERU S.A.A. - INTERBANK
	BANCO RIPLEY PERU S.A.
	BANCO SANTANDER PERU S.A.
	BIVA BANCO CONTINENTAL
	CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE SULLANA S.A.
	CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A.
	CITIBANK DEL PERU S.A. - CITIBANK PERU
	COMPARTAMOS FINANCIERA S.A.
	CORPORACION ANDINA DE FOMENTO - CAF
	CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A. - COFIN
	CREDESCOTA FINANCIERA S.A.
	EDPYME GMI SERVICIOS PERU S.A.
	EDPYME INVERSIONES LA CRUZ S.A.
	FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.
	FINANCIERA CREDINCA S.A.
	FINANCIERA EFECTIVA S.A.
	FINANCIERA OTE S.A.
	FINANCIERA PROEMPRESA S.A.
	FINANCIERA QAPAQ S.A.
	FINANCIERA TFC S.A.
	FONDO MIVIVIENDA S.A.
	ICBC PERU BANK S.A.
MIBANCO BANCO DE LA MICRO EMPRESA S.A.	
MIYUBI AUTO FINANCE PERU S.A.	
SCOTIABANK PERU S.A.A.	
A. JAIME ROJAS REPRESENTACIONES GENERALES S.A.	ADMINISTRADORA DEL COMERCIO S.A.
	ADMINISTRADORA JOCKEY PLAZA SHOPPING CENTER S.A.
	AGROCASEA HOLDINGS S.A.
	ANDINO INVESTMENT HOLDING S.A.A.
	AZARO TRADING S.A.
	BAYER S.A.
	BNI VALORES PERU S.A. SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA
	BOLSA DE VALORES DE LIMA S.A.A.
	BPO CONSULTING S.A.C.
	CAVALI S.A. I.C.I.Y.
	CIMA COMUNICACIONES S.A. EN LIQUIDACION

Sector Empresarial	Nombre
	CINEPLEX S.A.
	CUIDARIS CONSULTORES INMOBILIARIOS S.A.
	COLEGIOS PERUANOS S.A.
	COMERCIAL DEL ACERO S.A.
	CONCESIONARIA TRASYASE OILMOS S.A.
	CONSORCIO CEMENTERO DEL SUR S.A. - CONCESUR S.A.
	CONTINENTAL SOCIEDAD TITULIZADORA S.A.
	CORPORACION AZUCARERA DEL PERU S.A.
	CORPORACION CERVEZUR S.A.A.
	CORPORACION FUNERARIA S.A.
	CORPORACION FINANCIERA DE INVERSIONES S.A.
	CORPORACION PRIMAX S.A.
	COSAPI S.A.
	CREDICORP CAPITAL PERU S.A.A.
	CREDICORP CAPITAL SOCIEDAD TITULIZADORA S.A.
	CREDICORP LTD.
	DESARROLLOS SIKILO XXI S.A.A.
	DFVSCO GRUPO FINANCIERO S.A.
	EDUNAS ENERGIA S.A.A.
	EDYFICAR PERU S.A.
	ELECTROVIA S.A.C.
	ENERGIA DEL PACIFICO S.A.
	ENFOCA SERVICIOS LOGISTICOS S.A.
	FACTORING TOTAL S.A.
	FALABELLA PERU S.A.A.
	FERRERYCORP S.A.A.
	FILAMENTOS INDUSTRIALES S.A.
	FOSSAL S.A.A.
	FUTURA CONSORCIO INMOBILIARIO S.A.
	GERENS ESCUELA DE GESTION Y ECONOMIA S.A.
	GLORIKAS PERU S.A.
	GR HOLDING S.A.
	GRANA Y MONTERO S.A.A.
	IEDOLMOS S.A.
	IERMES TRANSPORTES HELIADOS S.A.
	IEPOTECARIA SURA SAH
	ICCORA INVERSIONES S.A.
	INGENIEROS CIVILES Y CONTRATISTAS GENERALES S.A.
	INMOBILIARIA IDE S.A.
	INMOBILIARIA MILLENA S.A.
	INMUEBLES PANAMERICANA S.A.
	INRETAIL PERU CORP.
	INTERCORP FINANCIAL SERVICES INC.
	INTERCORP PERU LTD.
	INTERNACIONAL DE TITULOS SOCIEDAD TITULIZADORA S.A.
	INTRALDT DE PERU S.A.
	INVERSIONES CENTENARIO S.A.A.
	INVERSIONES EDUCA S.A.
	INVERSIONES EN TURISMO S.A. - INVERTUR
	INVERSIONES LA RIOJA S.A.
	INVERSIONES NACIONALES DE TURISMO S.A. - INTURSA
	J.P. MORGAN BANCO DE INVERSION
	LATINA HOLDING S.A.
	LEASING PERU S.A. EN LIQUIDACION
	LEASING TOTAL S.A.
	LIMA GAS S.A.
	LOS PORTALES S.A.
	MEJORADOS E INMUEBLES S.A.
	NESSUS HOTELS PERU S.A.
	NISA ASSET MANAGEMENT S.A. (ANTES FINANCIAL MARKETING S.A.)
	NISA HELIADOS S.A.
	NISA INMUEBLES S.A.
	NISA MALLS S.A. (ANTES INVERSIONES FINANCIERAS DEL PERU S.A.)
	NORVIAL S.A.
	PACIFICO S.A. ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD
	PERU HOLDING DE TURISMO S.A.A.
	PERU LHO S.R.L.
	PLUSPETROL CAMISA S.A.
	PVT PORTAFOLIO DE VALORES S.A.
	RED HECOLOR DE COMUNICACIONES S.A.A.
	SAGA FALABELLA S.A.
	SAN MARTIN CONTRATISTAS GENERALES S.A.
	SCOTIA SOCIEDAD TITULIZADORA S.A.

Sector Empresarial	Nombre	
	SERVICIOS GENERALES SATURNO S.A.	
	SOLUCION EMPRESA ADMINISTRADORA HIPOTECARIA S.A.	
	SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. - SP S.A.	
	TRADI S.A.	
	TRANSACCIONES FINANCIERAS S.A.	
VIACONSUMO S.A.C.		
FONDOS DE INVERSION	CORIL INSTRUMENTOS DE CORTO Y MEDIANO PLAZO 1 - FONDO DE INVERSION	
	CORIL INSTRUMENTOS DE CORTO Y MEDIANO PLAZO 2 - FONDO DE INVERSION	
	CORIL INSTRUMENTOS DE CORTO Y MEDIANO PLAZO 4 - FONDO DE INVERSION	
	CORIL INSTRUMENTOS FINANCIEROS 3 - FONDO DE INVERSION	
	CORIL INSTRUMENTOS FINANCIEROS 7 - FONDO DE INVERSION	
	FARO CAPITAL FONDO DE INVERSION INMOBILIARIO 1	
	FONDO DE INVERSION MULTITENIDA INMOBILIARIA	
LXO AMAZON REFORESTRY FUND FI		
INDUSTRIALES	AGROINDUSTRIAS AID S.A.	
	AGRICOLA Y GANADERA CHAYIN DE HUANTAR S.A.	
	ALICORP S.A.A.	
	AUSTRAL GROUP S.A.A.	
	CEMENTOS PACASMAYO S.A.	
	CERVECERIA SAN JUAN S.A.	
	COMPANIA COODYEAR DEL PERU S.A.	
	COMPANIA UNIVERSAL TEXTIL S.A.	
	CONSORCIO INDUSTRIAL DE AREQUIPA S.A.	
	CORPORACION ACIEROS AREQUIPA S.A.	
	CORPORACION CERAMICA S.A.	
	CORPORACION LINDLEY S.A.	
	CREDITEX S.A.A.	
	EMPRESA EDITORA EL COMERCIO S.A.	
	EMPRESA SIDERURGICA DEL PERU S.A.A.	
	ECISA S.A.	
	FABRICA DE HELADOS Y TEJIDOS SAN MIGUEL S.A. - EN LIQUIDACION	
	FABRICA NACIONAL DE ACUMULADORES ETNA S.A.	
	FABRICA PERUANA ETERNIT S.A.	
	GLORIA S.A.	
	HEOROTAL S.A.	
	INDICO S.A.	
	INDUSTRIA TEXTIL PILA S.A.	
	INDUSTRIAS DEL ENVASE S.A.	
	INDUSTRIAS ELECTRO QUIMICAS S.A. - IEQSA	
	INTRADEVIDO INDUSTRIAL S.A.	
	LATVE S.A.	
	LUMA CAUCHO S.A.	
	MANUFACTURA DE METALES Y ALUMINIO "RECORD" S.A.	
	METALLURGICA PERUANA S.A. - MIPSA	
	MICHELL Y CIA. S.A.	
	MOTORES DIESEL ANDINOS S.A.	
	PERUANA DE MOLDEADOS S.A. - PAMOLSA	
	PERQUERA EXCALMAB S.A.A.	
	PETROLIOS DEL PERU - PETROPERU S.A.	
	QUIMPAC S.A.	
	RAYON INDUSTRIAL S.A. - EN LIQUIDACION	
	REFINERIA LA PAMPILLA S.A.A. - RELAPA S.A.A.	
	SOCHIDAD INDUSTRIAL DE ARTICULOS DE METAL S.A.C. - SIAM EN LIQUIDACION	
	TEXTIL SAN CRISTOBAL S.A. - EN LIQUIDACION	
	UNION DE CERVECERIAS PERUANAS BUCKUS Y JOHNSTON S.A.A.	
	UNION ANDINA DE CEMENTOS S.A.A. - UNACEM S.A.A.	
	YURA S.A.	
	MINERAS	ALTURAS MINERALS CORP.
		CANDENTE COPPER CORP.
		CASTROVEREDYNA COMPAÑIA MINERA S.A. - EN LIQUIDACION
		COMPAÑIA DE MINAS BUENAVENTURA S.A.A.
		COMPAÑIA MINERA ATACOCCHA S.A.A.
		COMPAÑIA MINERA MILPO S.A.A.
		COMPAÑIA MINERA PODEROSA S.A.
		COMPAÑIA MINERA SAN IGNACIO DE MOROCOCCHA S.A.A.
		COMPAÑIA MINERA SANTA LUISA S.A.
		DURAN VENTURES INC.
		FOSFATOS DEL PACIFICO S.A. - FOSIPAC S.A.
		KARMEN EXPLORATION INC.
		MINERA ANTINA DE EXPLORACION S.A.A.
		MINERA IRI LIMITED
MINSUE S.A.		
PANORO MINERALS LTD.		

Sector Empresarial	Nombre
	PERUJAR S.A.
	PPC MINING CORP.
	RED FACILE MINING CORPORATION
	REGULUS RESOURCES INC.
	SICUNGANO HIERRO PERU S.A.A.
	SIEDRA METALES INC.
	SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE S.A.A.
	SOCIEDAD MINERA COBENA S.A.
	SOCIEDAD MINERA EL BROCAL S.A.A.
	SOUTHERN COPPER CORPORATION
	SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION - SUCURSAL DEL PERU
	TINCA RESOURCES LIMITED
	TREVALI MINING CORPORATION
	VOLCAN COMPAÑIA MINERA S.A.A.
	AVILA PERU COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
	INFPARRAS CARDIF S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS
	CHUBB PERU S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS
	COFACE SEGURO DE CREDITO PERU S.A.
	COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA CAMARA S.A.
	CRECER SEGUROS S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS
	EL PACIFICO - PERUANO SUISA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS
	VEN SEGUROS S.A.
	INSUR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS
	INTERSEGURO COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
	LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS
	LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
	LIBERTY SEGUROS S.A.
	MAIPRE PERU COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS
	MAIPRE PERU VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS
	OHIO NATIONAL SEGUROS DE VIDA S.A.
	PACIFICO COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS (ANTES EL PACIFICO VIDA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.)
	PROTECTA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS
	REGEL PERU S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA
	REMAC SEGUROS Y REASEGUROS
	SECUREX COMPAÑIA DE SEGUROS DE CREDITO Y GARANTIAS S.A.
	SEGUROS SURA
	CONELSUR LT S.A.C.
	ELECTRO DUNAS S.A.A.
	ELECTRO PUNO S.A.A.
	ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
	EMP. REG. DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRONORTE MEDIO S.A. - HIDRANORNA
	EMPRESA DE GENERACION ELECTRICA SAN GABAN S.A.
	EMPRESA DE GENERACION ELECTRICA DEL SUR S.A. - DICESUR
	EMPRESA ELECTRICIDAD DEL PERU - ELECTROPERU S.A.
	EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTROSUR S.A.
	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A. (ANTES EDIMNOR S.A.A.)
	ENEL GENERACION PERU S.A.A. (ANTES EDINEL S.A.A.)
	ENEL GENERACION PURA S.A. (ANTES EMPRESA ELECTRICA DE PURA S.A.)
	ENGEIE ENERGIA PERU S.A.
	EEZ DEL SUR S.A.A.
	PERUANA DE ENERGIA S.A.A.
	RED DE ENERGIA DEL PERU S.A.
	SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA - SEDAPAL
	SICUNGANO GENERACION ELECTRICA S.A.A.
	SOCIEDAD ELECTRICA DEL SUR OESTE S.A. - SEAO
	TC SROLO 21 S.A.A.
	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.
	TELEFONICA, S.A.
	TERMOCILCA S.A.
	TRANSPORTADORA DE GAS DEL PERU S.A. - TOP

Reducir (Ctrl+1)

**Anexo N° 5: REGLAMENTO DE INSCRIPCIÓN Y EXCLUSIÓN DE VALORES MOBILIARIOS
EN EL REGISTRO PÚBLICO DEL MERCADO DE VALORES Y EN LA RUEDA DE BOLSA
Resolución de Superintendencia Nro. 00031-2012**

Artículo 8 °.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN A PRESENTAR

Se debe adjuntar a la solicitud de inscripción, la siguiente documentación e información:

- 8.1 Declaración Jurada de Responsabilidad, suscrita individualmente por el principal funcionario administrativo, legal, contable y de finanzas del emisor, o quien haga sus veces, declarando que la información presentada y preparada para efectos del trámite solicitado es veraz y suficiente.
- Tal declaración debe efectuarse de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 4 "Declaración Jurada de Responsabilidad".
- 8.2 Declaración Jurada de Estándar de Revelación de Información Financiera, mediante la cual se debe revelar el tipo de estándar, regulación o normativa contable que se ha utilizado en la preparación de la información financiera presentada. Esta declaración debe formularse de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 5 "Declaración Jurada de Estándar de Revelación Información Financiera".
- 8.3 Prospecto Informativo, a elaborarse según el Anexo N° 6 "Prospecto Informativo".
- 8.4 Información financiera que se detalla en el Anexo N° 7 "Información Financiera". Para este trámite se debe observar lo señalado en el artículo 10° del presente Reglamento, y de ser el caso, se pueden utilizar las plantillas disponibles en el Portal del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe).
- 8.5 La Memoria Anual correspondiente a los dos (2) últimos ejercicios económicos.
- 8.6 Acuerdos societarios, contratos y documentos registrales relacionados con el trámite de inscripción. Debe presentarse la documentación que se detalla en el Anexo N° 8 "Acuerdos societarios, contratos y documentos registrales".
- 8.7 Política de dividendos, la que debe observar lo señalado en el Anexo N° 9 "Política de Dividendos".
- 8.8 Información sobre los principios de Buen Gobierno Corporativo, la cual debe presentarse utilizando para tal efecto el formulario aprobado por
- Resolución Gerencia General N° 140-2005-EF/94.11. Anexo N° 10 "Principios de Buen Gobierno Corporativo".

- 8.9 Normas Internas de Conducta, las cuales deben ser elaboradas y aprobadas de conformidad con lo establecido en el artículo 19° del Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada aprobado mediante Resolución SMV N° 005-2014-SMV/01. (Modificado por R.SMV 007-2015-SMV/01)
- 8.10 Declaración e información sobre su Grupo Económico elaborada de acuerdo con el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y
- Grupos Económicos aprobado mediante Resolución CONASEV N° 090-2005-EF/94.10. Debe observarse lo señalado en el Anexo N° 12 "Información sobre Grupo Económico".
- 8.11 En el caso de valores representativos de deuda, los informes de clasificación de riesgo emitidos por empresas clasificadoras de riesgo de conformidad con la norma correspondiente.
- 8.12 En el caso de acciones de capital parcialmente pagadas, copia del Acuerdo de Junta General de Accionistas en el que conste que:
 - 8.12.1 Todas las acciones se encuentran pagadas en el mismo porcentaje en relación a su valor nominal.
 - 8.12.2 Los pagos hasta su cancelación se efectuarán en fechas fijas especificadas, adjuntándose el cronograma respectivo.
 - 8.12.3 La sociedad se encuentra obligada a comunicar a la SMV y a la Institución de Compensación y Liquidación de Valores donde estuvieren inscritas las acciones, el incumplimiento en el pago de éstas. Para tal efecto, presentará la relación de acciones impagas antes del inicio de la Rueda correspondiente al día siguiente al de la fecha de pago, a los efectos de su difusión y anotación en el registro de anotaciones en cuenta, respectivamente.
 - 8.12.4 La sociedad se responsabiliza por las consecuencias derivadas del incumplimiento o retardo en efectuar la comunicación a que se refiere el numeral 8.12.3 de este artículo.
- 8.13 Modelo de título, según corresponda.
- 8.14 Copia del contrato de servicios de certificación digital suscrito con una entidad de registro o certificación debidamente acreditada.
- 8.15 Copia simple del recibo de pago o depósito a favor de la SMV por concepto del derecho a trámite.

Fuente: Resolución de Superintendencia Nro. 00031-2012

Anexo N° 6: MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE ÉTICA CORPORATIVO					
FACTORES ASPECTOS	ESTANDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRACTICAS ORGANIZACIONAL			INDICADORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
	GRI G4	ISO 26000	GLOBAL COMPACT		
LEGALIDAD	Trazabilidad	Trazabilidad	Trazabilidad	N° DE CUMPLIMIENTO LEGAL DE ACTIVO AL RIESGO DE LA EMPRESA CONFORME LA NORMATIVIDAD APLICABLE DEL PAIS	<p>Políticas y procesos estratégicos que eviten el incumplimiento de cumplimiento legal</p> <p>Código de Ética, desde un punto de cumplimiento legal</p> <p>Códigos de Conducta, desde un punto de cumplimiento legal</p> <p>Procedimientos de identificación y dilación de riesgos legales</p> <p>Matriz de riesgos legales. Matriz de seguimiento de riesgos legales</p> <p>Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (Superintendencia del Mercado de Valores)</p> <p>Forma LLAVE SVS, otorgado por la Bolsa de Valores de Lima</p> <p>Forma de reconocimiento con Dignos Políticos, de Gobierno Transparencia y Bolsa de Valores de Lima</p> <p>Reporte de Sostenibilidad desde un punto de cumplimiento normativo</p> <p>Memoria anual desde un punto de cumplimiento normativo</p>
	SCS	Matriz Proceso/etapa. Prácticas justas de operación Lucha contra la corrupción 6.6.3	Autosanción Principio 10. Las Empresas deben investigar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la subcontrata y el subcontrato.	N° DE CASOS EDUCATIVOS Y DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	<p>Valor monetario total de las acciones significativas</p> <p>Materia de riesgos con implicaciones de la corrupción</p> <p>Reporte con la información sobre el pago de acciones</p> <p>Si la empresa no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación realizar una breve declaración en este sentido</p>
CERTIFICACIONES EN ISO	Trazabilidad	Trazabilidad	Trazabilidad	N° DE CERTIFICACIONES EN ISO QUE POSSE LA EMPRESA	<p>La empresa posee el Certificado Empresa Socialmente Responsable ISO: Premio PwC2022</p> <p>Afiliación al CAMBIO JUSTO CONSUMO RESPONSIVO</p> <p>Afiliación al FACTOR MENSAJES</p> <p>La empresa posee la certificación ISO 26000</p> <p>La organización cuenta con la certificación ISO 14001, estándar internacional para un sistema de gestión ambiental</p> <p>La organización cuenta con la certificación ISO 9001 para un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Detalle: Otras certificaciones y reconocimientos en ISO</p>
ÉTICA Y ANTICORUPCIÓN	Control de Materiales Ocultos, Ética e Integridad -06	Matriz Proceso/etapa. Prácticas justas de operación Lucha contra la corrupción 6.6.3	Autosanción Principio 10. Las Empresas deben investigar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la subcontrata y el subcontrato.	N° DE MECANISMOS INTERNOS, POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS DE LA EMPRESA QUE INCLUYEN A LA ÉTICA E INTEGRIDAD	<p>Política de Responsabilidad Social</p> <p>Código de Ética</p> <p>Código de Conducta</p> <p>Matriz o Mapa de Riesgos</p> <p>Valores y principios corporativos</p> <p>Reporte de Sostenibilidad desde un punto de valores y principios de la organización</p>
	Control de Materiales Ocultos, Ética e Integridad -06	Matriz Proceso/etapa. Prácticas justas de operación Lucha contra la corrupción 6.6.3	Autosanción Principio 10. Las Empresas deben investigar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la subcontrata y el subcontrato.	N° DE MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS DE DENUNCIA DE CONDUCTAS POCO ÉTICAS O ILÍCITAS DE LA ORGANIZACIÓN	<p>Código de Ética que evita transacciones entre competidores en Ética</p> <p>Código de Conducta que evita transacciones entre competidores en Ética</p> <p>Procedimiento de denuncia de acciones contra el código de conducta</p> <p>Comité de Ética (conformado por subcontratados) o el establecimiento de un Comité de Control Social interno</p> <p>Linea telefónica de ayuda, email y mecanismos de denuncia de irregularidades</p>
	Categoría Desarrollo Social, Diversidad SC4	Matriz Proceso/etapa. Prácticas justas de operación Lucha contra la corrupción 6.6.3	Autosanción Principio 10. Las Empresas deben investigar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la subcontrata y el subcontrato.	N° DE PERSONAL CAPACITADO ACERCA DE LAS POLÍTICAS Y MEDIDAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORUPCIÓN	<p>Código de Ética que evita transacciones de lucha contra la corrupción</p> <p>Código de Conducta que evita acciones que de lucha contra la corrupción</p> <p>Procedimientos de capacitación para la lucha contra la corrupción</p> <p>Materia y porcentaje de asistencia del curso de administración que han recibido capacitación en la lucha contra la corrupción</p> <p>Materia y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción (políticas, procedimientos, etc)</p>
	Categoría Desarrollo Social, Diversidad SC5	Matriz Proceso/etapa. Prácticas justas de operación Lucha contra la corrupción 6.6.3	Autosanción Principio 10. Las Empresas deben investigar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la subcontrata y el subcontrato.	N° DE CASOS CONDENADOS DE CORUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	<p>Código de Ética desde un punto de los canales educativos para casos de corrupción</p> <p>Materia de casos confirmados de corrupción por los que se ha sancionado o despedido a algún empleado</p> <p>Materia de casos confirmados en los que se ha resultado o se va a resultar un conflicto con un socio empresarial, debido a transacciones relacionadas con la corrupción</p> <p>Declaración sobre la organización o sus acciones por corrupción</p> <p>Si la empresa no ha identificado ningún punto de denuncia, realizar una breve declaración en este sentido</p> <p>Forma: Adaptado de estándares: GRI, Norma ISO 26000, Principios del punto mundial</p>

Anexo N° 1: MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE GESTIÓN INTERNA							
FACTORES (ASPECTOS)	SUB-ASPECTOS	ESTANDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRACTICAS ORGANIZACIONAL			INDICADORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN	
		GRI G4	ISO 26000	GLOBAL COMPACT			
LEGALIDAD	LEGALIDAD	Tramonal	Tramonal	Tramonal	% DE CUMPLIMIENTO LEGAL CONFORME A LA NORMATIVIDAD APLICABLE DEL PAIS	<p>Políticas y procesos institucionales que evidencian el cumplimiento legal</p> <p>Políticas de Responsabilidad Social</p> <p>Políticas de Recursos Humanos</p> <p>Código de Conducta desde un enfoque de cumplimiento legal</p> <p>Procedimientos de Identificación de Riesgos Legales</p> <p>Minuta de Reunión Legal</p>	
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTO	RELACIONES DE TRABAJO Y EMPLEO	LAI	Materia Fundamental. Las prácticas laborales Anexo 1: Las relaciones de trabajo y de empleo 4.4.3	Principios Laborales. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	N° Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIONES MEDIA DE COLABORADORES DISCRIMINADOS POR EDAD, SEXO Y RAZA	<p>Historial total de contrataciones en plantilla (desglosado por edad, sexo y región)</p> <p>Historial total de nuevas contrataciones laborales durante el periodo sobre el que se informa (desglosado por edad, sexo y región)</p> <p>Tasa de rotación media de los colaboradores (desglosado por edad y sexo)</p> <p>Otros documentos institucionales</p>	
		LAI2	Materia Fundamental. Las prácticas laborales Anexo 1: Las relaciones de trabajo y de empleo 4.4.3	-----	% DE PENSIONES SOCIALES A LOS COLABORADORES DE EDAD COMPLETA QUE NO SE OPEREN A LOS COLABORADORES TEMPORALES	<p>Coverage selectiva voluntaria entre la empresa y las Entidades Promotoras de Salud</p> <p>Coverage selectiva voluntaria entre la empresa y las Empresas Aseguradoras (Seguros de Vida Ley)</p> <p>N° de pólizas de seguro con las que cuentan los colaboradores en relación al número total de contrataciones</p> <p>N° de colaboradores que se encuentran afiliados al fondo de pensiones</p> <p>Procedimiento sobre licencias a colaboradores de parental completa</p> <p>Diagrama de flujo prestaciones sociales que realiza la empresa en relación al seguro de vida, seguro médico, cobertura por incapacidad o invalidez, Seguro por maternidad o paternidad, fondo de pensiones, otros</p>	
	DIALOGO SOCIAL	LAI5	Materia Fundamental. Las prácticas laborales Anexo 1: Las relaciones de trabajo y de empleo 4.4.3 Anexo 2: Condiciones de trabajo y prestaciones social 4.4.4	Principios Laborales Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	N° DE PLAZOS MÍNIMOS (DÍAS, SEMANAS) DE PERIODO DE CAMBIO OPERATIVO Y POSIBLE EXCLUSIÓN DE SITIOS EN LOS CONVENCIONES COLECTIVAS	<p>Políticas Corporativas de Recursos Humanos</p> <p>Condiciones de trabajo: evidencia desde un momento periodo de gestación</p> <p>Coverage o acuerdos colectivos desde un momento de periodo de gestación de nuevas operaciones</p>	
		LAI3	Materia Fundamental. Las prácticas laborales Anexo 4: Salud y Seguridad en el Trabajo 4.4.6	-----	% DE COLABORADORES QUE ESTÁN REPRESENTADOS EN COMITÉES FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONSULTANTES CON LA DIRECCIÓN	<p>Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Porcentaje de gerentes/la dirección que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud</p> <p>Porcentaje de colaboradores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud</p> <p>Actas de las reuniones por el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo</p> <p>Actas de las reuniones de los comités de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Historial cuando para efectuar un seguimiento de los incidentes de salud y seguridad y el desempeño en este ámbito</p>	
	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	LAI6	Materia Fundamental. Las prácticas laborales Anexo 4: Salud y Seguridad en el Trabajo 4.4.6	-----	TASA DE LESIONES, SUPERMERCADOS OCCUPACIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VICTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	<p>Procedimiento de identificación de incidentes y accidentes de trabajo</p> <p>Registro con la tasa de lesiones del periodo</p> <p>Registro con el número de enfermedades ocupacionales durante el periodo</p> <p>Procedimiento de administración de personal</p>	
		LAI2	Materia Fundamental. Derechos Humanos Anexo 3: Discriminación y grupos vulnerables 4.3.7	Principios Laborales. Principio 6: Las Empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	COMPARACIÓN DE LOS ORGANOS DE DIVERSIDAD Y DEBILIDAD DE LA PLAZILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEXO, EDAD Y OTROS	<p>Registro de cumplimiento del Consejo de Administración (desglosado por profesional, sexo y edad)</p> <p>Registro de cumplimiento de la Junta de Accionistas (desglosado por profesional, sexo y edad)</p> <p>Registro de cumplimiento de la Junta Directiva Comité de Derechos, (desglosado por profesional, sexo y edad)</p> <p>N° de colaboradores en plantilla que son discapacitados</p> <p>N° de colaboradores en estado de licencia que tienen en la organización</p> <p>Diagrama del total de colaboradores en plantilla (por categoría profesional), sexo y edad</p>	
	BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA	BALANCE TRABAJO-FAMILIA	-----	Materia Fundamental. Las prácticas laborales Anexo 1: Las relaciones de trabajo y de empleo 4.4.3	Derechos Humanos Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente	% DE LIMBIAMIENTOS INTERIORS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EL BALANCE TRABAJO-FAMILIA	<p>Políticas de Recursos Humanos (que concierne este aspecto)</p> <p>Elementos sobre licencias de trabajo/ Procedimientos de contratación de colaboradores</p> <p>Procedimiento para la autorización de permisos en la empresa luego del inicio de trabajo</p> <p>Programas de actividades con las familias de los colaboradores</p> <p>Eventos/actividades externas desde un momento actividades de recreación con los trabajadores y sus familias</p>

Anexo N° 7: MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE GESTIÓN INTERNA						
FACTORES (ASPECTOS)	SUB-ASPECTOS	ESTANDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRACTICAS ORGANIZACIONAL			INDICADORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
		GRI G4	ISO 26000	GLOBAL COMPACT		
	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO HUMANO	LAP	Materia Fundamental: Las prácticas laborales Anexo 5: El desarrollo humano y la formación en el lugar de trabajo 6.4.7	Principios Laborales: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR COLABORADOR	Política de Gestión Laboral desde su creación o última Procedimientos de Capacitación de personal Programa de Capacitación Anual Presencia de bases de capacitación que los registros tienen el periodo objeto de la muestra Registro de asistencia de charlas de capacitación a los colaboradores
DERECHOS HUMANOS	INVERSIÓN Y FORMACIÓN DE COLABORADORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	HK2	Materia Fundamental: Derechos Humanos Trata la complejidad 6.3.3	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente	N° DE HORAS DE FORMACIÓN DE LOS COLABORADORES SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SU DESARROLLO	Política de Derechos Humanos desde su creación o última versión Código de Ética y/o de Conducta desde su creación o última versión Procedimientos de Capacitación en Derechos Humanos o desde sus actualizaciones Materiales de bases de formación en derechos humanos Registro de asistencia de charlas sobre Derechos Humanos
	NO DISCRIMINACIÓN	HK3	Materia Fundamental: Derechos Humanos La resolución de quejas 6.3.6; Anexo 5: Características y grupos vulnerables 6.3.7	Principios Laborales: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	N° DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	Política de Derechos Humanos desde su creación o última versión Código de Ética desde su creación o última versión Código de Conducta desde su creación o última versión Comunicación sobre casos de discriminación Medidas correctivas adoptadas por el Comité de Ética Registro con número total de incidentes de discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, opinión, preferencias, origen Medidas correctivas adoptadas por otros temas
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	HK4	Materia Fundamental: Derechos Humanos Anexo 1: La debida diligencia 6.3.3 Anexo 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.3.10	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	N° DE MEDIDAS ADOPTADAS POR LA ORGANIZACIÓN DEBAJOS EL PERIODO DIFUNDIDAS A DISPOSICIÓN DE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA	Política de Derechos Humanos que refleja la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva Declaración de la empresa con respecto a la libertad de asociación colectiva Procedimientos para consultas con los colaboradores De casos que están finalizados, adjuntar registro de constitución y gestión de reuniones Registro con asistencia y reuniones colectivas celebradas con los sindicatos
	TRABAJO INFANTIL	HK5	Materia Fundamental: Derechos Humanos Anexo 6: Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.3.10	Principios Laborales: Principio 3: Las Empresas deben apoyar la eliminación del trabajo infantil	N° DE MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL	Política de Derechos Humanos/ Declaración de la Empresa desde su creación o última versión Política de Derechos Humanos desde su creación o última versión Código de Ética que muestra la posición de la empresa Código de Conducta que muestra la posición de la empresa Procedimientos de contratación de personal que indique edades y la eliminación del trabajo infantil Registro del personal relacionado
	TRABAJO FORZOSO	HK6	Materia Fundamental: Derechos Humanos Anexo 6: Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.3.10	Principios Laborales: Principio 3: Las Empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio	N° DE MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO	Política de Derechos Humanos que indique posición de la empresa Código de Conducta/Código de Ética que mencione este aspecto Comunicación sobre formas de trabajo y condiciones para la eliminación de formas malas Procedimientos sobre condiciones para la eliminación de formas malas Reglamento Interno de Trabajo Registro de bases de trabajo y registros de bases sobre el personal

Fuente: Adaptado de estándares GRI, Norma ISO 26000, Principios del Pacto Mundial

Anexo 10 a MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTAL					
FACTORES ASPECTIVOS	ESTÁNDARES Y NORMAS DE BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES			INDICADORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
	ISO 9001	ISO 14001	GLOBAL COMPACT		
LEGALIDAD	Tramada	Tramada	Tramada	Nº DE CONFORMIDADES EN LA MATRIZ MEDIOAMBIENTAL CONFORME A LA NORMALIDAD ARGENTINA DEL PAIS	<p>Política Ambiental según Política Nacional del Ambiente (Decreto Supremo Nº 003.266-MD/04)</p> <p>Conformación con la Ley (PSAC), Ley General del Ambiente en Perú</p> <p>Presencia de oficina de gestión legal</p> <p>Actas de reuniones legales</p> <p>Actas de ejecución y estado de aplicación de gestión legal</p>
PROTECCIÓN AMBIENTAL	Tramada	Matriz Fundamental, Medio Ambiente, Medio Ambiente, Medio Ambiente, Medio Ambiente, Medio Ambiente	Principio 7. Las Empresas deben evaluar un riesgo preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Nº DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL DESARROLLADAS POR LA EMPRESA	<p>Política Ambiental según Política Nacional del Ambiente (Decreto Supremo Nº 003.266-MD/04) Conformación con la Ley (PSAC), Ley General del Ambiente en Perú</p> <p>Presencia de Comité Operativo Ambiental Sistema de Gestión Ambiental implementado</p> <p>Plan de Gestión Ambiental</p> <p>Actas de Matriculación y Control de Asignación Ambiental</p> <p>Identificación de Impactos Ambientales Significativos</p>
ISO SOSTENIBLE DE UN SECTOR	ISO	Matriz Fundamental, Medio Ambiente de la norma ISO 14001	Principio 7. Las Empresas deben evaluar un riesgo preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Nº DE OBRAS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES DE SECCIONADO	<p>Política Ambiental que menciona el uso de materiales reciclados (Conforme a la Ley (PSAC), Ley General del Ambiente en Perú y Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2001-2003)</p> <p>Manuales y procedimientos de gestión de residuos</p> <p>Reporte diario de registro de pesos y volúmenes total de materiales reciclados y de otros materiales, registro de pesos y volúmenes total de los materiales reciclados</p> <p>Prácticas de identificación de residuos</p> <p>Registros de charlas de sensibilización para el manejo adecuado de residuos sólidos</p>
	---	Matriz Fundamental, Medio Ambiente de la norma ISO 14001	Principio 7. Las Empresas deben evaluar un riesgo preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Nº DE PROGRAMAS QUE FOMENTEN LA REDUCCIÓN DE LA DEGRADACIÓN	<p>Política Ambiental que menciona el desarrollo de planes de reducción de la contaminación (Conforme a la Ley (PSAC), Ley General del Ambiente en Perú y Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2001-2003)</p> <p>Presencia de gestión ambiental para reducir la contaminación</p> <p>Programas y planes de reducción de la empresa</p> <p>Control de áreas sensibles y COCA con el fin de reducir la contaminación</p> <p>Una iniciativa realizada para reducir la contaminación</p>
EFICIENCIA ENERGÉTICA	ISO	Matriz Fundamental, Medio Ambiente con contenido de la norma ISO 14001 y la adaptación ISO 14001	Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9. Las Empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de las estrategias implementadas en el medio ambiente.	Nº DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	<p>Política Ambiental que menciona las metas ambientales de gestión de la Ley (PSAC), Ley General del Ambiente en Perú y Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2001-2003)</p> <p>Presencia de evidencia del consumo energético</p> <p>Cuentas de consumo de las máquinas y equipos operativos</p> <p>Manual de buenas prácticas ambientales donde se incluye medidas de conservación de energía</p> <p>Charlas de sensibilización en medidas de conservación de energía</p> <p>Prácticas y actividades de la sustentación por eficiencia energética</p> <p>Mediciones de emisiones en el uso de energía eléctrica</p>
	ISO	Matriz Fundamental, Medio Ambiente con contenido de la norma ISO 14001 y la adaptación ISO 14001	Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9. Las Empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de las estrategias implementadas en el medio ambiente.	Nº DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO EN LA PRODUCCIÓN DE MATERIALES Y SERVICIOS	<p>Presencia de presupuesto de consumo de energía</p> <p>Manuales y procedimientos de equipos y maquinaria</p> <p>Informe con prácticas y evidencias internas de las plantas</p> <p>Medición de procesos para reducir el consumo energético</p> <p>Evidencias de la obtención de métricas de producción y servicios de las plantas</p> <p>Investigaciones sobre las prácticas de uso de los productos y servicios</p> <p>Mediciones de emisiones en el uso de energía eléctrica</p>
AGUA	ISO	Matriz Fundamental, Medio Ambiente con contenido de la norma ISO 14001	Principio 7. Las Empresas deben evaluar un riesgo preventivo que favorezca el medio ambiente. Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA BUEN LA FUENTE Y CONSUMO ARIAL DE AGUA	<p>Política Ambiental que menciona las metas ambientales de gestión de la Ley (PSAC), Ley General del Ambiente en Perú y Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2001-2003)</p> <p>Reporte en la identificación de Impactos Ambientales Significativos</p> <p>Reporte del volumen total de consumo de agua de las diferentes plantas</p> <p>El agua utilizada en procesos industriales</p> <p>El agua utilizada en las operaciones</p> <p>El consumo de agua en relación a la empresa. Reporte que incluye en las aplicaciones de el estado</p> <p>Manuales (ver en agua en Perú)</p> <p>La información sobre el agua que aplica la legislación a través de licencias, permisos, solicitudes y autorizaciones de la empresa</p> <p>Una medida y evidencia donde se muestra el consumo actual</p>
	ISO	Matriz Fundamental, Medio Ambiente con contenido de la norma ISO 14001	Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Nº FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS POR LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA	<p>Política Ambiental que menciona las metas ambientales de gestión de la Ley (PSAC), Ley General del Ambiente en Perú y Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2001-2003)</p> <p>Reporte en la identificación de Impactos Ambientales Significativos</p> <p>Plan de acción que incluye el reporte en las fuentes de agua (Según el Informe Ambiental, Sistema de Gestión Ambiental, etc)</p> <p>Informe con evidencia de fuentes de agua que han sido afectadas por la explotación y explotación por parte de la planta</p> <p>Informe de la fuente de agua que está afectada por el consumo de agua (licencias y autorizaciones)</p> <p>Plan de monitoreo de sustentabilidad (licencias de agua y evidencias, informe de gestión y registros)</p> <p>Reporte de la fuente de agua que ha sido afectada</p>

Anexo N° 6: MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPROMISO AMBIENTAL					
FACTORES ASPECTOS	ESTÁNDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONAL			DESCRIBIDORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
	ISO 9001	ISO 14001	GLOBAL COMPACT		
SOSTENIBILIDAD	ISO 26000	Manera Fundamental: Medio Ambiente: Promoción del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales 4.1.4	Principio 6: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	DIRECCIÓN DEL COMITÉ DE ASPECTOS AMBIENTALES Y DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA EN LA SOSTENIBILIDAD	<p>Política ambiental que contenga como uno de sus objetivos los objetivos de la Agenda Global de Acción Ambiental, Puntos 2011-2012 y el Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2017-2021 (2011-2012)</p> <p>Si es el caso, está incluido en la identificación de Impactos Ambientales Significativos</p> <p>Información con impacto significativo dentro de políticas y registros, incluido referencia a los objetivos operativos, específicos y de largo alcance.</p> <p>Detalle de las acciones y acciones concretas implementadas en los impactos</p> <p>Detalle de gestión ambiental de la organización desde su enfoque los impactos</p> <p>Detalle de Impactos ambientales</p> <p>Indicadores de Impacto social y ambiental</p> <p>Detalle que se haya realizado para identificar los impactos</p> <p>Detalle de cómo se miden los impactos en la biodiversidad</p>
	ISO 26000	Manera Fundamental: Medio Ambiente: Promoción del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales 4.1.4	Principio 6: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	SP DE MANEJO DE PROTECCIÓN O RESTAURACIÓN	<p>Política ambiental que contenga como uno de sus objetivos los objetivos de la Agenda Global de Acción Ambiental, Puntos 2011-2012 y el Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2017-2021 (2011-2012)</p> <p>Si es el caso, está incluido en la identificación de Impactos Ambientales Significativos</p> <p>Información del análisis y evaluación de todos los áreas de hábitat protegidos o restaurados y análisis el estado de los sistemas de monitoreo, se miden los procedimientos internos de seguimiento.</p> <p>Mapas y procedimientos desde su enfoque estrategias para prevenir o restaurar los hábitats naturales</p> <p>Programas y actividades de protección y restauración</p> <p>Indicadores con un área porcentaje restauración de hábitats (datos de especies en las que la organización ha participado o operado medidas de protección)</p>
CAMBIO CLIMÁTICO	ISO 1 y ISO 4	Manera Fundamental: Medio Ambiente: Mitigación del cambio climático y la adaptación 4.1.1	Principio 7: Las Empresas deberán asegurar un enfoque proactivo que fomente el medio ambiente. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	SP DE MONITOREO SOBRE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	<p>Política ambiental que contenga como uno de sus objetivos los objetivos de la Agenda Global de Acción Ambiental, Puntos 2011-2012 y el Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2017-2021 (2011-2012)</p> <p>Si es el caso, está incluido en la identificación de Impactos Ambientales Significativos</p> <p>Mapas y procedimientos del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero</p> <p>Detalle de políticas sobre inventario de gases de efecto invernadero</p> <p>Detalle o reporte con el inventario de gases de efecto invernadero</p> <p>Extracciones de los ODS (Objeto de Sostenibilidad)</p> <p>Detalle de medidas internas sobre estrategias para mitigar los GEI</p>
	ISO 1	Manera Fundamental: Medio Ambiente: Mitigación del cambio climático y la adaptación 4.1.1	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Principio 7: Las Empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías empresariales del medio ambiente.	N DE REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	<p>Política ambiental que contenga como uno de sus objetivos los objetivos de la Agenda Global de Acción Ambiental, Puntos 2011-2012 y el Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2017-2021 (2011-2012)</p> <p>Mapas y procedimientos para reducir el inventario de gases de efecto invernadero</p> <p>Indicadores de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero</p> <p>Extracciones a los indicadores de emisiones de gases</p> <p>Programas y actividades de la empresa para reducir los GEI como ahorro de energía, mejoras en el transporte, clasificación de residuos reciclables o al reciclaje, análisis de residuos de los colaboradores, entre otros</p> <p>Detalle de la Junta de Calidad</p> <p>Indicadores de energía consumida, emisiones, o reducción de residuos y reciclaje de combustibles</p> <p>Detalle de la identificación, definición y reducción de gases de efecto invernadero. Documentación de acciones</p>
EDUCACIÓN AMBIENTAL		Manera Fundamental: Medio Ambiente: Promoción de la sustentabilidad 4.1.3 El uso responsable de los recursos 4.1.4 Mitigación del cambio climático y la adaptación 4.1.1 Promoción del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales 4.1.4	Principio 7: Las Empresas deberán asegurar un enfoque proactivo que fomente el medio ambiente. Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	SP DE PROMOCIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL PARA LOS COLABORADORES	<p>Conferencia a la Política Nacional de Educación Ambiental (Ministerio de Ambiente)</p> <p>Conferencia a la Agenda Global de Acción Ambiental, Puntos 2011-2012 y el Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA 2017-2021 (2011-2012)</p> <p>Detalle de la Política Nacional de la Biodiversidad</p> <p>Política de Medio Ambiente Política de Responsabilidad Social</p> <p>Programa de Responsabilidad Social Organizacional</p> <p>Detalle que se haya realizado y acciones del agua</p> <p>Indicadores que promuevan el uso adecuado de los recursos</p> <p>Indicadores que promuevan la eficiencia energética</p> <p>Detalle de acciones de educación y sensibilización ambiental para mejorar las condiciones de las laboratorios respecto al medio ambiente. Charlas de Educación Ambiental</p> <p>Indicadores de gestión y clasificación de residuos</p> <p>Programas de reciclaje</p> <p>Detalle de acciones de restauración ODS, Norma ISO 26000, Principios del punto ambiental</p>

ANEXO N° 6. MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE SOCIAL						
Área	SUB-ÁREAS	ESTÁNDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONAL			EVIDENCIAS	EVIDENCIAS Y PRUEBAS DE VERIFICACIÓN
		COECSA	ISO 26000	GLOBAL COMPACT		
LEGALIDAD	LEGALIDAD	Operativa	Operativa	Operativa	Nº DE CUMPLIMIENTO LEGAL CONFORME A LA CREATIVIDAD APPLICABLE DEL PAIS	Políticas y prácticas estratégicas que rigen el cumplimiento de legislación legal Políticas de Responsabilidad Social Políticas de Sostenibilidad Organizativa Código de conducta, Manual de Indagación y cumplimiento de legislación legal Transparencia de Información en el Reporte Legales Mecanismos de gestión legal Mecanismos de monitoreo y control de cumplimiento legal
	PARTICIPACIÓN PRODUCTIVA EN EL AREA DE OPERACION	---	Medios Participativa Participación y desarrollo económico. Todas las áreas	---	Nº DE PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO ECONOMICO DEL BIENCOMUN	Políticas de Responsabilidad Social Políticas de Sostenibilidad Organizativa Plan Estratégico de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Organizativa Procedimientos para la implementación de proyectos de desarrollo económico Comités en sus unidades Programas de desarrollo con el apoyo de Ley de Ocio por Ingresos (Ley 17 2010) Participación de las empresas en fairs y exposiciones
	DESARROLLO ECONOMICO	---	Medios Participativa Participación y desarrollo económico. Todas las áreas	---	Nº DE PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO ECONOMICO DEL BIENCOMUN	Políticas de Responsabilidad Social Políticas de Sostenibilidad Organizativa Plan Estratégico de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Organizativa Comités en sus unidades Programas de desarrollo de Responsabilidad Social Programas con desarrollo valores productivos Participación de las empresas en exposiciones empresariales
	FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	---	Medios Participativa Participación y desarrollo económico. Todas las áreas	---	Nº DE PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN AL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES	Políticas de Responsabilidad Social Políticas de Sostenibilidad Organizativa Plan Estratégico de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Organizativa Comités en sus unidades Programa de Capacitación Laboral para mejorar las oportunidades de empleabilidad Programas de Capacitación Técnico-Productiva
	EDUCACION	---	Medios Participativa Participación y desarrollo económico. Todas las áreas	---	Nº DE PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR LA EDUCACION DEL BIENCOMUN	Políticas de Responsabilidad Social Políticas de Sostenibilidad Organizativa Plan Estratégico de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Organizativa Programas de desarrollo Educativo Comités en sus unidades Otras iniciativas para mejorar la educación

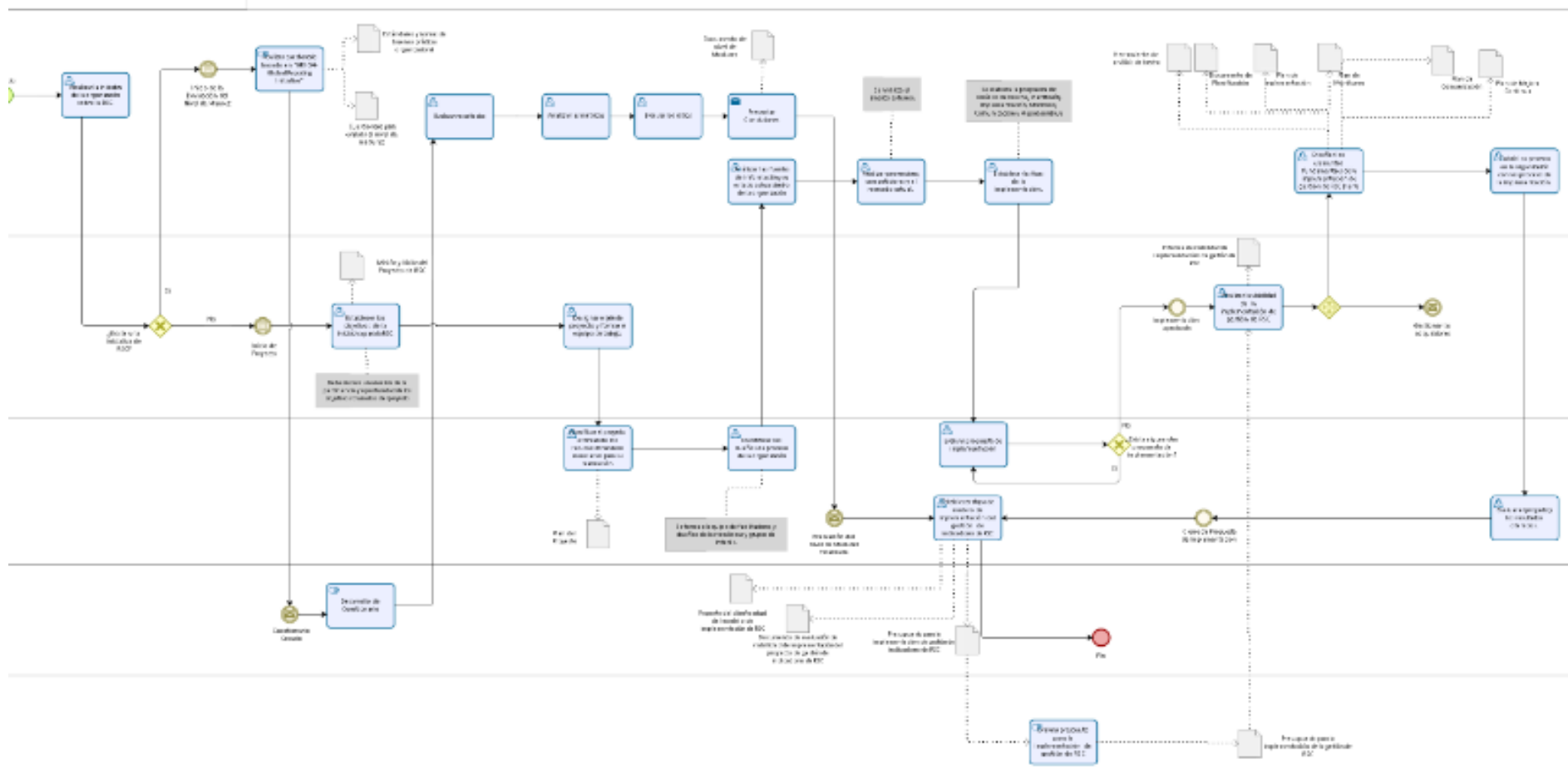
Anexo N° 9. MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE SOCIAL						
Área	SUB-ASPECTO	ESTÁNDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONALES			EVIDENCIAS	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
		CREC 04	ISO 26000	GLOBAL COMPACT		
VINCULACIÓN CON LOS DIFERENTES NIVELES DEL ENTORNO	SAÚDE Y BIENESTAR	---	Norma Fundamental Participación y desarrollo comunitario. Todos los Áreas	---	SP DE PROVEEDORES QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR LA SAUDE Y BIENESTAR DEL ENTORNO	Política de Responsabilidad Social Política de Sostenibilidad Comunitaria Norma Estrategia de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Comunitaria Programas con Impacto Social y/o Ambiental Comités en áreas específicas Otras iniciativas para contribuir a la salud y al bienestar
	APORTE AL ARTE Y LA CULTURA	---	Norma Fundamental Participación y desarrollo comunitario. Todos los Áreas	---	SP DE PROVEEDORES QUE CONTRIBUYEN A FOMENTAR EL ARTE Y LA CULTURA DEL ENTORNO	Política de Responsabilidad Social Política de Sostenibilidad Comunitaria Norma Estrategia de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Comunitaria Programas con Beneficio al Arte y la Cultura Comités en áreas específicas Otras iniciativas que benefician al arte y la cultura
	INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE	---	Norma Fundamental Participación y desarrollo comunitario. Todos los Áreas	---	SP DE PROVEEDORES QUE CONTRIBUYEN AL DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA SOSTENIBLE	Política de Responsabilidad Social Política de Sostenibilidad Comunitaria Norma Estrategia de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Comunitaria Comités en áreas específicas para desarrollo de infraestructura Comités Programas de inversión para mejorar de la infraestructura local Otras programas que contribuyen al desarrollo de la infraestructura
	EDUCACIÓN AMBIENTAL	---	Norma Fundamental Medio Ambiente. Contribución de la sustentabilidad G.S. Es un estándar de la norma ISO 26000 que el sector público y el privado (G.S.) Promuevan el mejoramiento de sustentabilidad y resiliencia de México mediante G.S.	Principio 7. Las Empresas deben considerar el bienestar generacional y ambiental cuando actúan. Principio 8. Las empresas deben fomentar las prácticas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	SP DE PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL PARA LAS EMPRESAS DE CONTROL ESTADÍSTICO INGENIERIA CIVIL, CONSTRUCCIÓN VIAL, PROYECTOS DE CIUDAD, OTRAS.	Política de Responsabilidad Social Norma Estrategia de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Comunitaria Comités en áreas específicas para desarrollo de programas de sustentabilidad y resiliencia Comités Otras programas que contribuyen al desarrollo de sustentabilidad y resiliencia Comités Agenda Ambiental de Acción Conjunta Involucro al Plan Estratégico de la institución
CAPACIDADES LOCALES	---	Norma Fundamental Participación y desarrollo comunitario. Todos los Áreas	---	SP DE PROVEEDORES QUE FOMENTAN EL FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES LOCALES	Política de Responsabilidad Social Política de Sostenibilidad Comunitaria Norma Estrategia de Responsabilidad Social/Plan de Gestión Social Plan Operativo Social de Responsabilidad Social Procedimientos de Responsabilidad Social Procedimientos de Sostenibilidad Comunitaria Comités en áreas específicas para desarrollo programas de fortalecimiento de capacidades Comités Otras programas que contribuyen al fortalecimiento de capacidades locales Comités	
PROYECTOS LOCALES	ISO	Norma Fundamental Política pública de desarrollo. Apoyo al Proveedor de Responsabilidad Social en función de este G.S.	---	SP DE PROVEEDORES QUE REALIZAN LA EMPRESA EN SU ÁREA DE ESPECIALIDAD	Política de Responsabilidad Social Política de Sostenibilidad Comunitaria Política de Sostenibilidad con proveedores Norma de sustentabilidad con proveedores SP de sustentabilidad con proveedores Política de producción y servicios que se relacionan en el ámbito local Otras programas que contribuyen al desarrollo de sustentabilidad y resiliencia Comités	

Anexo N° 6. MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE SOCIAL						
Áreas	SUB-ASPECTO	ESTÁNDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRÁCTICAS ORGANIZACIONAL			INDICADORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
		OSI 04	ISO 26000	GLOBAL COMPACT		
VINCULACIÓN CON PROVEEDORES	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	L44	Norma Funcional: Política para el operador. Anexo 4. Promover la responsabilidad social de los socios de nivel 4.4.1	Módulo Gestión Principio 7. Los Empresas deben mantener un diálogo permanente que fomente el estado exitoso	% DE PROVEEDORES QUE HAN SIDO EVALUADOS Y RENOVADOS EN BASE A ASPECTOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES	Política de Compras con proveedores Forma de Compras con proveedores Código de Ética de Compras Procedimiento de Selección de Compras de Proveedores Procedimiento de selección, evaluación y renovación de proveedores Matriz de riesgo de compras a proveedores FF de proveedores que elaboren plan de gestión en base a aspectos ambientales Forma que describe el proceso social y ambiental con la evaluación de proveedores
	CAPACITACIÓN A PROVEEDORES	H5.1	Norma Funcional: Política para el operador. Anexo 4. Promover la responsabilidad social de los socios de nivel 4.4.1	Comités Operativos Principio 1. Los Empresas deben apoyar y mejorar la prestación de los servicios básicos fundamentales, necesarios en operaciones.	SECTOR DE PROVEEDORES QUE HAN RECIBIDO CAPACITACIÓN EN ASPECTOS SOCIALES	Política de Responsabilidad Social Forma de capacitación con proveedores que incluye aspectos éticos Código de Ética Código de Conducta Procedimiento de capacitación a proveedores FF de proveedores que han recibido talleres de capacitación Registro de asistencia a capacitación por proveedores
VINCULACIÓN CON CLIENTES Y CONSUMIDORES	CANALES DE COMUNICACIÓN	H6	Norma Funcional: Política de las comunicaciones. Anexo 3. Plan de marketing, información pública o separada y políticas comerciales (ver 6.1.1)	Comités Operativos Principio 1. Los Empresas deben apoyar y mejorar la prestación de los servicios básicos fundamentales, necesarios en operaciones.	FF DE MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y CANALES DE CONTACTO CON CLIENTES Y CONSUMIDORES	Código de Ética y Conducta/ Código de Comercio y Código de Consumo Ley 19.101 Plan Estratégico de Comunicaciones/ Plan Anual de Comunicaciones de la Empresa Plan de Marketing Evaluación de los canales de comunicación de clientes FF de canales para atención y reclamos a nivel de sus líneas gratuitas, página web, correo, redes Libro de Reclamaciones Registro de Nivel de Satisfacción del Cliente o de Fielidad Otras evidencias de comunicación hacia clientes y consumidores
	COMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	H6	Norma Funcional: Política de las comunicaciones. Anexo 3. Plan de marketing, información pública o separada y políticas comerciales (ver 6.1.1)	Comités Operativos Principio 1. Los Empresas deben apoyar y mejorar la prestación de los servicios básicos fundamentales, necesarios en operaciones.	FF DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA NACIONAL EN RELACIÓN AL ESTUQUEO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES Y CLIENTES.	Código de Ética y Conducta/ Código de Comercio y Código de Consumo Ley 19.101 Procedimientos para el cliente Procedimiento para el cliente Plan estratégico de la atención al cliente FF de reclamos por incumplimiento de la normativa FF de denuncias de consumidores Si la empresa ha identificado algún incumplimiento de la legislación realizar una breve declaración de no responsabilidad Forma: Sistema de atención al Cliente (SAC) Formas (2016) Principio del punto 6.1.1.1

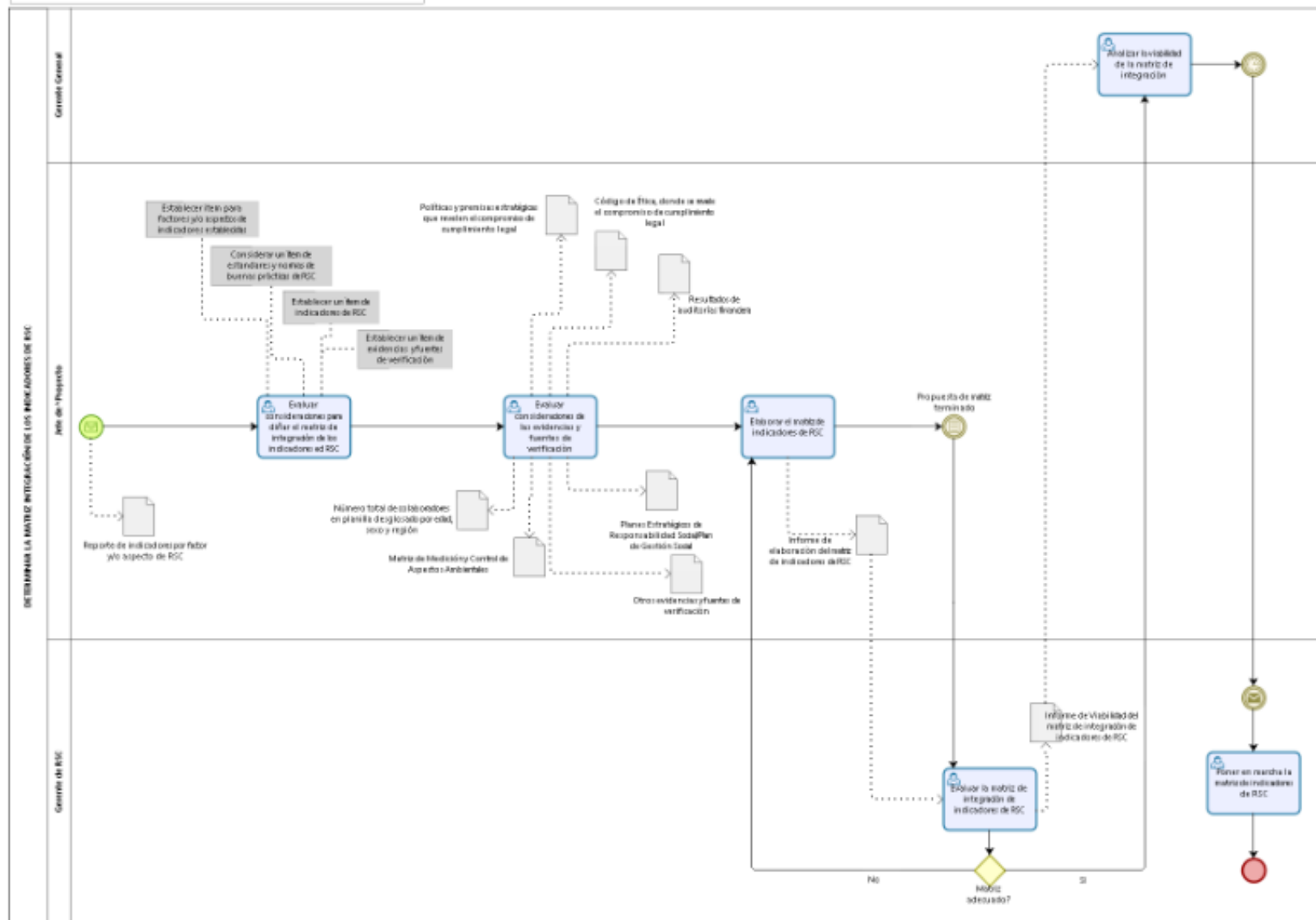
Anexo N° 10: MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE ECONÓMICO					
FACTORES /ASPECTOS	ESTANDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRACTICAS ORGANIZACIONAL			INDICADORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
	GRI G4	ISO 26000	GLOBAL COMPACT		
LEGALIDAD	Base	Base	Base	% DE CUMPLIMIENTO LEGAL DE ACUERDO AL RUBRO DE LA EMPRESA CONFORME LA NORMATIVIDAD APLICABLE DEL PAIS	<p>Política que revele el compromiso de cumplimiento legal.</p> <p>Procedimiento de identificación y difusión de requisitos legales.</p> <p>Código de Conducta, donde se revele el compromiso de cumplimiento legal.</p> <p>Código de Ética, donde se revele el compromiso de cumplimiento legal.</p> <p>Matriz de requisitos legales. Matriz de seguimiento de requisitos legales.</p> <p>Memoria anual, donde se muestren los resultados del cumplimiento normativo.</p> <p>Reconocimiento de la CONASEV o Bolsa de Valores.</p> <p>Reporte de Sostenibilidad</p>
	S08	Materia Fundamental: Gobernanza Organizacional 6.2	Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	N° MULTAS SIGNIFICATIVAS Y DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA	<p>Sistemas de seguimiento y control sobre sanciones</p> <p>Valor monetario total de las sanciones significativas</p> <p>Número de sanciones/ multas por incumplimiento de la normativa</p> <p>Resultados de auditorías financieras</p> <p>Si la empresa no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación realizar una breve declaración en este sentido</p>
COMPETENCIA JUSTA	S07	Materia Fundamental: Prácticas justas de operación La competencia leal 6.6.5	Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	N° DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS, PRÁCTICAS DUMPING Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA	<p>Código de conducta de compras</p> <p>de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia, en las que se haya comprobado la participación de la organización.</p> <p>Procedimiento de costos y determinación de precios</p> <p>Registro con el N° de demandas por competencia desleal</p> <p>Registro con el N° de demandas por prácticas monopolísticas, prácticas dumping y contra la libre competencia</p>
	S07	Materia Fundamental: Prácticas justas de operación La competencia leal 6.6.5	Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	% DE PRINCIPIOS ÉTICOS DE COMERCIALIZACION INCLUIDOS EN LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS	<p>Código de Ética para temas de comercialización</p> <p>Código de Conducta que indique posturas frente a la competencia y acciones para apoyar la libre competencia</p> <p>Lineamientos sobre prácticas de ventas</p> <p>Procedimientos de compras</p> <p>Procedimiento de ventas</p> <p>Procedimiento de costos y determinación de precios</p> <p>Resultados de auditorías financieras que declaren cumplimiento de aspectos éticos</p>

Anexo N° 10: MATRIZ DE INTEGRACIÓN DEL COMPONENTE ECONÓMICO					
FACTORES /ASPECTOS	ESTANDARES Y/O NORMAS DE BUENAS PRACTICAS ORGANIZACIONAL			INDICADORES	EVIDENCIAS Y FUENTES DE VERIFICACIÓN
	GRI G4	ISO 26000	GLOBAL COMPACT		
DESEMPEÑO ECONÓMICO	EC1	Materia Fundamental: Participación y desarrollo comunitario. Participación de la comunidad 6.8.3 La creación de riqueza y de los ingresos 6.8.7 La inversión social 6.8.9	---	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias (valor económico directo generado) Auditado Ventas netas (valor económico directo generado) Ingresos procedentes de inversiones financieras. Intereses (valor económico directo generado) Sueldos y prestaciones de los empleados (valor económico distribuido) Pagos a los proveedores de capital, dividendos a los accionistas, pago de intereses a los proveedores de créditos (valor económico distribuido). Donaciones voluntarias e inversiones de fondos en la comunidad (valor económico distribuido) Pago a gobiernos a través de tasas e impuestos (canon y otros).
	AA1000	Materia Fundamental: Gobernanza Organizacional	Anticorrupción: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	N° DE MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS QUE UTILIZAN LAS EMPRESAS PARA INFORMAR ACERCA DE SU DESEMPEÑO ECONÓMICO	Procedimiento de comunicación para informar a los grupos de interés sobre el desempeño económico Memoria anual donde se muestran los estados financieros Publicación de los estados financieros a través de la página web Publicación de los estados financieros a través de boletines y revistas internas Otros mecanismos de rendición de cuentas
PRESENCIA EN EL MERCADO	EC6	Materia Fundamental: Participación y desarrollo comunitario Participación de la comunidad 6.8.3 Creación y desarrollo de habilidades de empleo 6.8.5	Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	% DE PERSONAL EN PLANILLA PROCEDENTE DEL AREA DE INFLUENCIA	Política de Responsabilidad Social Política de Relaciones Comunitarias Porcentaje de altos directivos y colaboradores procedentes de las comunidades donde se desarrollan las operaciones Porcentaje de personal de mano de obra calificada proveniente de las áreas de influencia Porcentaje de personal de mano de obra no calificada proveniente de las áreas de influencia Otros registros del personal en planilla procedente del área de influencia <i>Fuente: Adaptada de estándares: GRI, Norma ISO 26000, Principios del pacto mundial</i>

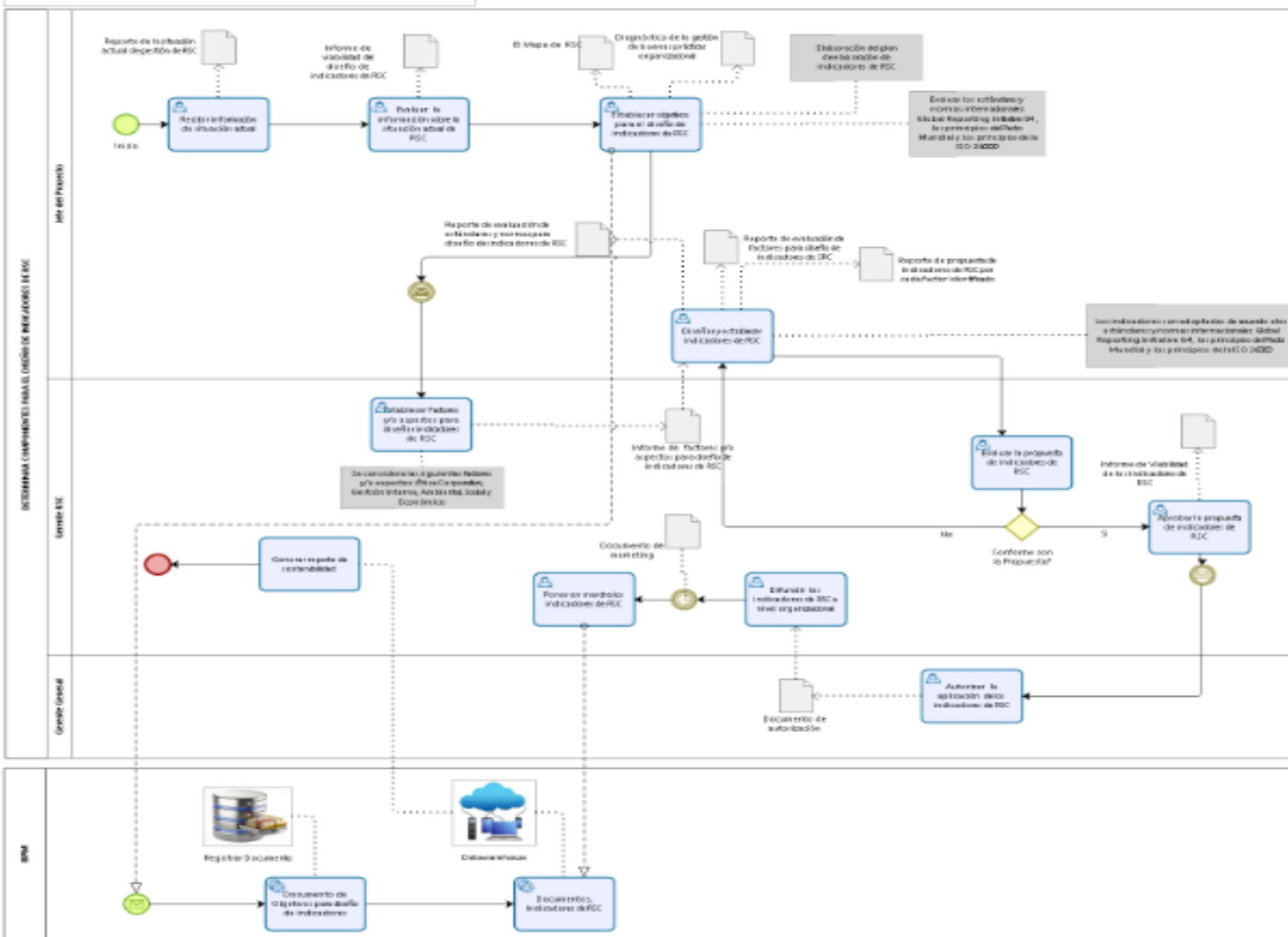
Por el proyecto de implementación de gestión de RSC - Modelo A4 - 4



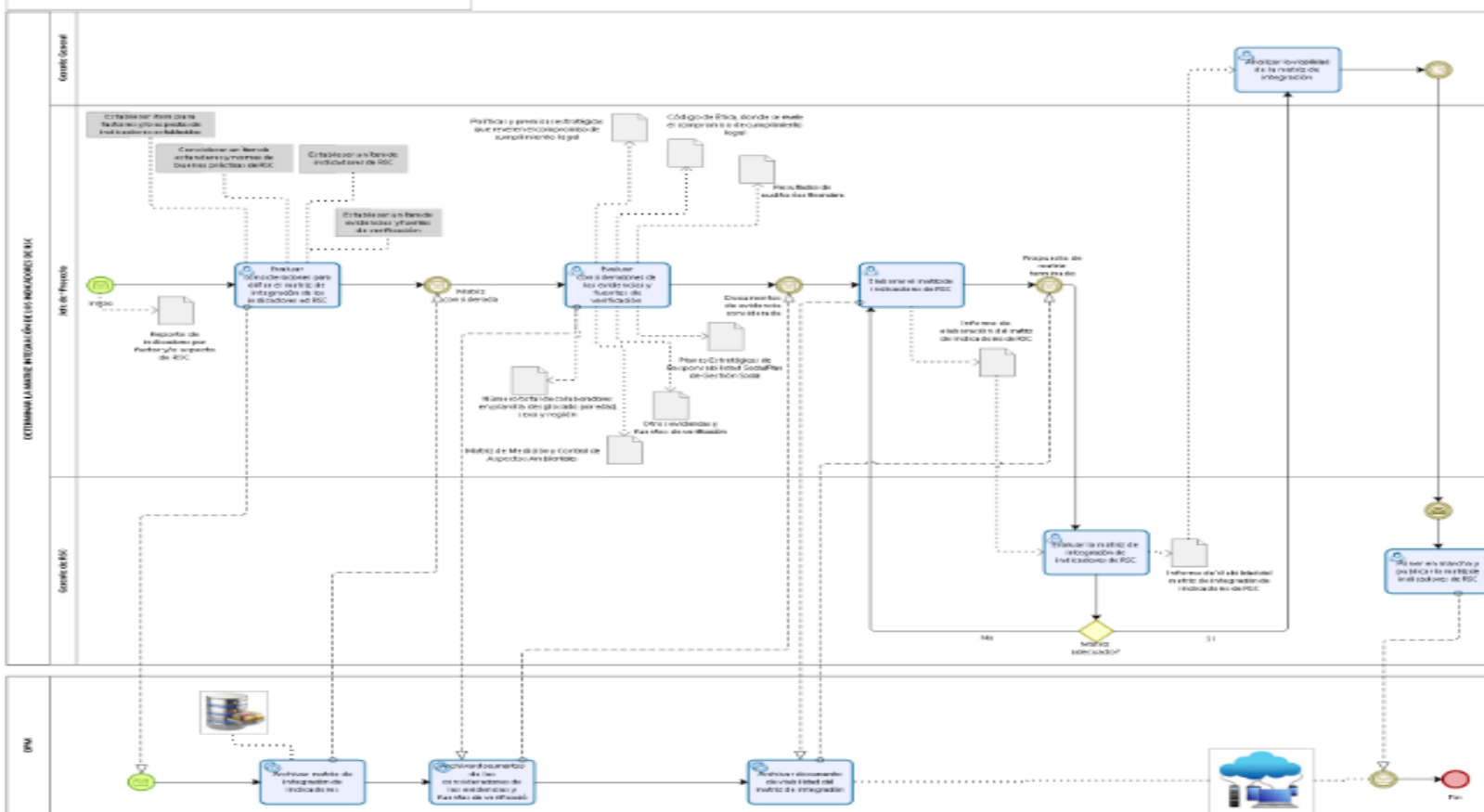
Anexo 13. Determinar la matriz de integración de indicadores de RSC - Modelo As Is



Anexo N° 15- Determinar componentes para el diseño de indicadores de RSC - Modelo Ta Be



Anexo M* 17. Determinar la matriz de integración de indicadores de RSC - Modelo To Be



Anexo N° 19: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

En el marco del desarrollo del presente estudio, se ha considerado las definiciones a fin de viabilizar con mayor certeza.

- **BPM:** Gestión de administración de negocio
- **BPE:** Buenas prácticas empresariales, relacionados a los siguientes principios: Principios del pacto mundial, Norma ISO 26000 y Global reporting initiative-GRI
- **BVL:** Bolsa de Valores de Lima
- **CEMEFI:** Centro Mexicano de Filantropía
- **Corporativo:** Se define como un conjunto de empresas o personas autorizadas bajo la ley para operar, según Vergara y Vicaría (2009) "(...) el Gobierno Corporativo un mecanismo de autorregulación de normas, prácticas y procedimientos, por medio del cual la sociedad da normas para regular las relaciones a largo plazo con sus grupos de interés" (p. 33).
- **Estándar:** Documento establecido por consenso, aprobado por un cuerpo reconocido, y que ofrece reglas, guías o características para que se use repetidamente ((PMBOK, 2013), por consiguiente, para el presente proyecto se considera apropiado integrar los siguientes estándares internacionales los principios del Global Compact /Pacto Mundial (Naciones Unidas; GRI g4 (Global Reporting Initiative) y a los principios de la Norma Internacional ISO 26000.
- **GRI:** Global Reporting Initiative; herramienta que permite a las organizaciones generar reporte de sostenibilidad
- **Indicador:** Es una unidad de medida puede ser cuantitativo o cualitativo, el cual permite conocer el comportamiento organizacional, para la presente investigación se ha determinado diversos indicadores relacionados con la responsabilidad social corporativo las cuales son extractos de las buenas prácticas empresariales (ISO 26000,

GRI, y los Principios del Pacto Mundial), relacionados en los componentes: Éticos, económicos, sociales y ambientales.

- **Integrado:** Se define como la unión de tres principios de responsabilidad social corporativo, entre ellos: Los principios del pacto mundial, Norma ISO 26000 y global reporting initiative- GRI; el cual permitirá a las organizaciones motivo del estudio generar sus reportes de sostenibilidad de manera holístico y optimizado en factores relacionados a la ética, social, ambiental y económico, y tiene como objetivo de transparentar sus acciones y actividades ejecutadas a fin de tomar acciones de mejora y satisfaciendo a todo sus grupos de interés de su entorno operacional.
- **MTPE:** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- **Modelo:** Descripción estandarizada de las actividades para ser desarrolladas, así como de la aplicación de herramientas o instrumentos aplicadas para la implementación de un sistema de gestión de RSC en las organizaciones adscritas en la BVL.
- **NTP:** Norma Técnica Peruana, desarrollado bajo los lineamientos de la Norma ISO 26000.
- **ODS:** Objetivos del Desarrollo Sostenible
- **PMBOK:** Estándar para la administración de proyectos, las siglas significan en inglés Project Management Body of Knowledge
- **RSC:** Responsabilidad Social Corporativo
- **RSE:** Responsabilidad Social Empresarial
- **Servir:** Autoridad Nacional del Servicio Civil