

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO**

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán



DOCTORADO EN ADMINISTRACION

TESIS:

**Los Principios de la Responsabilidad Social en la Gestión
Administrativa del RENIEC**

PRESENTADO POR:

Sonia Angélica Rojas Eugenio

Para optar el Grado Académico de Doctora en Administración

ASESOR DE TESIS: Dr. Orlando Cuadra Rodriguez

LIMA – PERU

**Marzo
2018**



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Escuela de Posgrado
Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Ante el Jurado constituido por los señores: *Dra. María Isabel Vigil Cornejo (Presidente)*
Miembros: Dr. Juan José Godoy Vera, Dr. Julio Quijije López, Dr. Pedro
Durand Saavedra, Dr. Maximiliano Casuero Andía, Dr. Fernando Vigil
Cornejo, Dr. Orlando Cuadra Rodríguez

el postulante al GRADO DE *Doctora en Administración*

Don (ña) *Sonia Angélica Rojas Eugenio*

procedió a sustentar su Trabajo de Investigación Titulado: *Los principios de la*
Responsabilidad Social en la gestión administrativa del RENIEC

habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias.

Concluido el acto se realizó la votación correspondiente, resultando el ponente *Aprobada*
por mayoría

Y para constancia se extiende la presente Acta, en Lima, a los *07* días del mes de *Junio*
de 2018

Rodrigo Liñán
Presidente del Jurado

[Signature]
Miembro

[Signature]
Miembro



[Signature]
Miembro

[Signature]
Miembro

[Signature]
Miembro

A Dios gracias

A todos mis familiares

Y Amistades.

A todos seres queridos presentes

Y ausentes

DEDICATORIA: A mis profesores, asesor y compañeros de estudios.

A todos los que me apoyaron en la investigación del tema.

INDICE

Titulo	1
Agradecimiento	2
Dedicatoria	3
Resumen	6
Sommario	7
Introducción	8

CAPITULO I

FUNDAMENTOS TEORICOS

1.1 Marco Histórico	10
1.2 Marco Legal	14
1.3 Marco Teórico	14
1.3.1 Responsabilidad Social	15
1.3.2 Teorías de la Responsabilidad Social en las Empresas	25
A) Teoría Instrumental	25
B) Teoría Política	27
B) Teoría del Enfoque Integrador	29
C) Teoría del Enfoque Ético	30
1.3.3 Teoría de la Pirámide	34
1.3.4 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial	37
1.3.5 Dominios de la Responsabilidad Social	47
1.3.5.1 Principio Legal de la Responsabilidad Social	49
1.3.5.2 Principio Económico de la Responsabilidad Social	49
1.3.5.3 Principio Ético de la Responsabilidad Social	50
1.3.6 Gestión Administrativa	52
1.3.6.1 Actividades de la Planeación	55
1.3.6.2 Actividades de la Organización	55
1.3.6.3 Actividades de la Dirección	56
1.3.6.4 Actividades de Control	58
1.3.7 Argumentos de la Responsabilidad Social	58
1.3.7.1 Argumentos en Contra de la Responsabilidad Social	59
1.3.7.2 Argumentos a favor de la Responsabilidad Social	60
1.3.8 Elementos de la Responsabilidad Social Empresarial	61
1.3.9 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial	61
1.3.10 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial	62
1.3.11 La Importancia Responsabilidad Social	62
1.4 Entidad Autónoma RENIEC	61
1.4.1 Gestión Organizacional	64
1.4.1.1 Principios de Responsabilidad social	70
1.4.2 Conducta Legal y Ética	73
1.4.3 Responsabilidad Social y Apoyo a las Comunidades	73
1.5 Fundamentos Teóricos de la Investigación	74
1.6 Marco Filosófico	89
1.7 Marco Conceptual	92

CAPITULO II	
EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS y VARIABLES	96
2.1 El Planteamiento del problema	96
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	96
2.1.2 Antecedentes de la investigación	98
2.1.3 Definición del Problema	100
2.1.3.1 Problema General	100
2.1.3.2 Problema Específicos	100
2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación	101
2.2.1 Finalidad	101
2.2.2 Objetivo General	101
2.2.2.1 Objetivo Específicos	102
2.2.3 Delimitación del Estudio	103
2.2.4 Justificación	103
2.3 Hipótesis y Variables	103
2.3.1 Supuestos Teóricos	104
2.3.2 Hipótesis General	106
2.3.2.1 Hipótesis Específicos	106
2.3.3 Las Variables y los Indicadores	107
2.3.3.1 Identificación de las Variables	107
2.3.3.2 Definición Operacional de las Variables	108
CAPITULO III	
METODO, TECNICA E INSTRUMENTOS	109
3.1 Población y Muestra	
3.1.1 Población	109
3.1.2 Muestra	109
3.2 Método y Diseño de la Investigación	112
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	112
3.4 Procesamiento de Datos	112
3.5 Prueba de Hipótesis	113
CAPITULO IV	
PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	114
4.1 Presentación y Análisis de Resultados	114
4.2 Contrastación de Hipótesis	136
4.3 Discusión de Resultados	148
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	156
5.2 Recomendaciones	160
BIBLIOGRAFÍA	164
ANEXOS	168

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo determinar el nivel de los principios de la responsabilidad social en la gestión administrativa de la entidad.

En este estudio se seleccionó una muestra probabilística, de los grupos de interés representativo de la institución que solicitan los servicios de la entidad; para conocer el grado de aceptación de los Principios de Responsabilidad Social.

El tipo de investigación diseñada es: aplicada; los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron: La encuesta para medir la validez y la confiabilidad.

Se respondió a la hipótesis: Los Principios de la Responsabilidad Social influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC. Existe interés en conocerlo por lo que es necesario saber el nivel de los principios para una mejora continua; mediante el análisis efectuado, su confiabilidad es aceptable.

Queda demostrado que los principios de responsabilidad social influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Palabras Claves: Principios de la responsabilidad social, planificar, teorías, grupos de interés, gestión administrativa.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine the level of the principles of social responsibility in the administrative management of the entity.

In this study, a probabilistic sample was selected from the representative interest groups of the institution that request the services of the entity; to know the degree of acceptance of the Principles of Social Responsibility.

The type of research designed is: application; The instruments used to measure the variables were: The survey to measure validity and reliability.

The hypothesis was answered: The Principles of Social Responsibility have a positive influence on the administrative management of RENIEC. There is interest in knowing it, so it is necessary to know the level of the principles for continuous improvement; through the analysis carried out, its reliability is acceptable.

It is demonstrated that the principles of social responsibility have a positive influence on the administrative management of RENIEC.

Keywords: Principles of social responsibility, planning, theories, stakeholders, administrative management.

SOMMARIO

Questo studio mira a determinare il livello dei principi della responsabilità sociale e influenza nella gestione amministrativa di RENIEC.

In questo studio è stato selezionato un campione probabilistico, di lo gruppo interesse rappresentativo di della istituzione adesione ai servizi di dell'entità; per determinare il grado di accettazione dei principi della responsabilità sociale.

La ricerca è stata progettata: applicative; lo strumento utilizzato per le variabili di misurazione sono stati: sondaggio per misurare la validità e l'affidabilità.

Ha risposto alle ipotesi: i principi della responsabilità sociale influenza positiva nellagestione amministrativa di RENIEC per il miglioramento continuo. C'è interesse a conoscere così è necessario conoscere il livello di principi per il miglioramento continuo; attraverso l'analisi, l'affidabilità è accettabile.

Questa determinare i principi della responsabilita sociale influenza positiva nella gestione amministrativa di RENIEC.

Parole chiave: Principi di responsabilità sociale, pianificare, gruppo interesse, teorias, gestione amministrativa.

INTRODUCCION

El tema motivo de investigación y objeto de estudio es referente a: Los Principios de la Responsabilidad Social en la Gestión Administrativa del RENIEC; en el presente estudio realizamos un análisis y revisión de diferentes teorías de responsabilidad social, características y demás aspectos que tratan sobre los principios de la responsabilidad social empresarial de las organizaciones.

Se han presentado diferentes teorías de RSE de diferentes autores que aportan sus ideas y conceptos que nos permitió considerar lo necesario para el análisis del tema.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC); esta institución estatal es autónoma, dedicada al servicio del usuario, que realiza su gestión, rígidamente de reglamentos de acuerdo a ley, para el logro de sus objetivos. El deseo de conocer los niveles de los principios de responsabilidad social en la entidad motiva la investigación del tema porque existe interés en conocerlo.

Se da inicio al tema motivo de estudio con los Fundamentos teóricos: Marco histórico que hace referencia a que la responsabilidad social no tiene un inicio fijo que tiene varias etapas; se continúa con el marco legal correspondiente a la entidad. Se continúa con el marco teórico con ideas, teorías y críticas a los principios de la responsabilidad social o responsabilidad social empresarial; se

desarrolla aspectos importantes de la institución pública. En el segundo capítulo se sigue con el planteamiento del problema, los objetivos, la hipótesis.

El tercer capítulo se desarrolla: El método, técnicas, e instrumentos empleados en el desarrollo del tema.

Luego en el cuarto capítulo se trata de la presentación y análisis de resultados; finalmente en el último capítulo se dan conclusiones y recomendaciones, se completa con gráficos y anexos relacionados al tema. Se da la confiabilidad.

El actuar responsablemente aumenta la eficiencia de las organizaciones; se hizo un estudio para responder a la hipótesis planteada:

Los Principios Responsabilidad Social influyen en la gestión administrativa del RENIEC que lo consideramos así para adecuarlo a la realidad de la organización; resaltando los que se identifican con la entidad porque hay que considerar la aceptación de los principios de acuerdo a la gestión administrativa que realizan, algunos autores consideran según sus teorías diferentes niveles de conceptos que difieren unos de otros niveles, según la organización.

En la sociedad moderna, las empresas son instituciones dentro de las cuales se da la mayor parte de la actividad humana. A su vez, las organizaciones tienen influencia sobre toda la comunidad como consecuencia de sus acciones. A partir de esta concepción, la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) surge de la relación existente entre la empresa y la sociedad en la que se encuentra.

El concepto de RSE, ligado a situaciones culturales, sociales, económicas ambientales, legal, ética generó interés mundial en el transcurso de las últimas décadas. En la actualidad, la RSE es el resultado de un cambio en la visión del mundo empresarial, de una transformación de valores en los individuos que conducen las organizaciones y de la toma de conciencia del rol legal, económico, socio-político en la que participa la institución en la sociedad.

CAPITULO I

FUNDAMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACION

1.1 Marco Histórico

Historia de la Responsabilidad Social

La historia de la responsabilidad social no tiene un inicio fijo, sin embargo, a marcar algún antecedente, podríamos decir que hay documentos que datan del Siglo XIX y a veces anteriores, y que dan fe de acciones por parte de las compañías en favor de sus de sus trabajadores.

La Responsabilidad Social ha pasado por diferentes etapas desde la época del inicio empresarial. Se puede decir:

Lo que hoy se considera Responsabilidad Social Empresarial, pueden encontrarse en las prácticas de asistencialismo, paternalismo y filantropía del siglo XIX y comienzos del siglo XX, fundamentadas esencialmente en creencias religiosas o morales (Araque & Montero, 2006). En los años 30 y 40 del siglo XX

se publicaron trabajos que resultaron muy influyentes en la concepción moderna y en el debate de la RSE. Surgieron estudios sobre la separación de la propiedad y el control de la empresa, que han sido esenciales para entender aquellos desarrollos teóricos posteriores, como la teoría de los stakeholders y el gobierno corporativo. Expresa la armonía de vida endógena de los recursos humanos, la cultura, el proceso histórico, y las variables.

La responsabilidad social como corriente ha pasado por una primera etapa filosófica (década de los sesenta), seguida de una etapa en la que se especifican las responsabilidades de las empresas y se trasladó a la gestión empresarial (década de los setentas), luego se presentó una tercera etapa en la que se integra el discurso socialmente responsable a la dirección estratégica a través de la teoría de los stakeholders (década de los ochentas). A partir de los noventas ya no se considera a la responsabilidad social empresarial como un fenómeno aislado dentro de la empresa, sino que atraviesa transversalmente a las diferentes áreas de la organización. En 1996, Peter Drucker complementa este punto de vista afirmando que “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque, eso es responsabilidad social” El nacimiento de la ONU y posteriormente el surgimiento de los Derechos Humanos sirvieron como una base sólida para que se generara una mayor conciencia social. Hechos como la Conferencia de Estocolmo en 1972, el Informe Brundtland en 1987 o el protocolo de Kyoto en 1997; el nacimiento de grupos civiles como Amnistía Internacional, WWF, Greenpeace o Transparencia

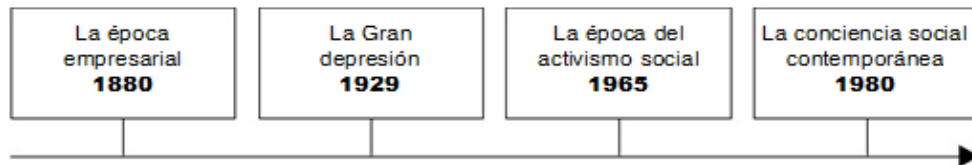
Internacional; las iniciativas formales empresariales como la AA 1000, las Directrices de la OCDE o el mismo Pacto Mundial; así como el surgimiento de organizaciones como la Global Reporting Initiative o el Instituto Ethos, son todos, acontecimientos que han servido para crear los aspectos social y medioambiental conocida como Responsabilidad Social Empresarial.

Hoy, la Responsabilidad Social se halla institucionalizada, a través de distintos organismos alrededor del mundo; hoy se habla ya de una manera sólida de sustentabilidad; hoy se han realizado grandes documentos como el Libro Verde y el Blanco; y se han publicado guías extraordinarias como las Directrices de la OCDE.

Los antecedentes de la RSE se remontan al siglo XIX en el marco del Cooperativismo y el Asociacionismo que buscaban conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva. Sus máximos exponentes en la actualidad son las empresas de Economía social, por definición Empresas Socialmente Responsables. (Tomas, 2003).

La RSE no es estática y seguirá cambiando y nuevos acontecimientos surgirán, algunos de los muchos hechos que han forjado esta nueva visión del quehacer empresarial. Sirva este ejercicio como un ejercicio referente y no absoluto para comprender mejor este fenómeno que sin duda alguna, está cambiando la manera de hacer negocios en el mundo.

Historia de la Responsabilidad Social



La época empresarial	<p>Esta fase se caracterizó por el espíritu emprendedor y la filosofía del <i>laissez-faire</i> ("dejar hacer, dejar pasar").</p> <p>Durante esta época de conflictos laborales y prácticas depredatorias de los negocios, tanto los ciudadanos como el gobierno empezaron a mostrar cierta preocupación por la actividad empresarial que se tomaba cada vez más desenfrenada.</p>
-----------------------------	--

La Gran depresión	<p>En los años treinta, mucha gente culpó del fracaso de los negocios y los bancos y de la amplia pérdida de trabajos, a un clima general de avaricia de los empresarios y de extrema preocupación por sus propios intereses.</p> <p>Como resultado de ello, surgieron nuevas leyes que describieron y ampliaron el papel de las empresas para proteger e incrementar el bienestar general de la sociedad.</p> <p>Asimismo, el concepto de responsabilidad social hacia los grupos de interés surgió en la década de 1930, junto con el desarrollo de responsabilidades gubernamentales más amplias para combatir los estragos de la Gran Depresión.</p>
--------------------------	--

La época del activismo social	<p>La tercera fase comenzó con la inquietud social que se presentó claramente en las décadas de los sesenta y setenta.</p> <p>Con el paso del tiempo, el incremento del activismo social motivó una mayor reglamentación gubernamental en diversas áreas.</p> <p>En esta época aparecen los movimientos sociales (1968 -1969), cambios en las exigencias de los consumidores, aparición de la responsabilidad social en Latinoamérica, el modelo social empresarial y el Balance Social.</p>
--------------------------------------	--

La conciencia social contemporánea	<p>Esta etapa, se caracteriza por una mayor conciencia de la globalización económica y por campañas intensas de los movimientos ambientalistas y ecológicos además de un mayor desarrollo en lo referente a la responsabilidad social empresarial.</p> <p>Estos factores se han combinado de manera que en la actualidad, muchas empresas son más sensibles con sus entornos y, por lo tanto, son cada vez más responsables socialmente.</p> <p>En la década de los ochenta, la responsabilidad social empresarial se ve complementada con el desarrollo del concepto de Desarrollo Sostenible.</p> <p>Asimismo, se produce la consolidación del Balance Social como el instrumento de medición por excelencia de la responsabilidad social y aparecen una serie de herramientas para el reporte y medición de la misma.</p>
---	--

Fig. 1.- Autor Dossier

1.2 Marco Legal

La administración pública está regida por las siguientes leyes:

- Ley del Procedimiento Administrativo General LEY N° 27444/ /2010.
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658/1/2002.
- Ley No. 26922 Ley Marco de Descentralización/5/2017.

En la Constitución Política del Perú están comprendidos los organismos autónomos.

El RENIEC fue creado por Ley N° 26497 12/ Julio/ 95.

1.3 Marco Teórico

En este estudio se explican las teorías, conceptos y términos para el desarrollo del tema de investigación de reconocidos autores sobre: Los Principios de la Responsabilidad Social en la Gestión Administrativa del RENIEC, de diferentes autores que se consideran que de una forma u otra aportan ideas sobre el tema tratado.

La Responsabilidad Social Empresarial ha sido definida desde diversos ambientes de modos muy distintos. A pesar de esta diversidad conceptual, en casi todos los enfoques es posible encontrar un fondo común que ha permitido llegar a un cierto consenso sobre el concepto de RSE según el autor Reyno, por ello se trata de adaptar a la institución pública motivo de estudio.

Se considera el concepto o definición de responsabilidad social (RS), algunos autores la consideran simplemente así, otros estudiosos expresan que es lo mismo decir responsabilidad social empresarial (RSE) o responsabilidad social corporativa (RSC), es igual, solo lo diferencia el tamaño de la empresa. En realidad, los principios de la Responsabilidad Social son muchos, pero se adaptan de acuerdo a la organización o entidad estatal o privada.

1.3.1 Responsabilidad Social

Los Principios de Responsabilidad Social en la gestión administrativa de la institución o entidad estatal, puede ser en la actualidad, la inserción de la Responsabilidad Social un desafío que impone una apertura en la mente y criterio de los responsables de la gestión; la importancia de ello reside en que es una nueva forma de comportamiento empresarial más responsable y comprometido con su entorno.

La RSE se define como la administración de un centro de forma que cumpla o sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la sociedad frente a una empresa, (BSR, Business for Social Responsibility).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario.

La Responsabilidad social corporativa es el conjunto de obligaciones inherentes a la libre asunción de un estado o condición, aun no tipificado por el ordenamiento jurídico positivo, pero cuya fuerza vinculante y previa tipificación proceden de la íntima convicción social de que su incumplimiento supone la infracción de la norma de cultura (Luis Solano, de la Universidad Complutense de Madrid).

"Responsabilidad social empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con los accionistas, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el respeto de la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales". (Definición elaborada por el Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social, Brasil).

La gestión responsable de la empresa implica que esta actúe conciliando (punto de equilibrio) entre los intereses de la institución y las expectativas que de ella tiene la comunidad (particularmente sus grupos de interés stakeholders) Cajiga, Felipe 2006 Cemefi/Miembro de AliaRSE.

Según el autor Tomas: La responsabilidad social corporativa (RSC) también llamada responsabilidad social empresarial (RSE), se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

La Responsabilidad Social Empresarial para P. Drucker y H. Mintzberg se refiere: La mayoría de los teóricos administrativos comparten una concepción positiva frente a la RSE. A continuación, se presentarán los planteamientos de Peter Drucker y Henry Mintzberg, como destacados representantes de los defensores de la misma, Peter Drucker enfatiza la importancia de la responsabilidad social para las empresas.

Expresa el autor: “La teoría social y política, desde Platón y Aristóteles, se centraba en el poder, pero la responsabilidad debe ser el principio que informe y organice la sociedad post capitalista, la sociedad de las organizaciones, la sociedad del saber, exige una organización basada en la responsabilidad”. Plantea la existencia de un nuevo orden organizacional que se adapte a los grandes cambios que sufre la sociedad.

Drucker insta a las empresas hacia las prácticas socialmente responsables, expresando que “las organizaciones deben asumir responsabilidad social, no hay nada más en la sociedad de las organizaciones que pueda cuidar de la sociedad misma”.

No obstante, deben hacerlo responsablemente, esto es, dentro de los límites de competencia y sin poner en peligro su capacidad de funcionamiento; este autor establece lo importante de hacer empresa de manera socialmente responsable, pero deja claro que esta acción social no puede atentar contra el mantenimiento de la empresa en el tiempo. Es decir, reconoce un fin fundamental generar beneficios, ser rentable, con responsabilidad.

Drucker afirma que el rendimiento económico no es la única responsabilidad de una empresa, como tampoco el rendimiento económico es la única

responsabilidad de una escuela ni los resultados en atención sanitaria la única responsabilidad de un hospital; el poder debe equilibrarse siempre con la responsabilidad; de lo contrario es tiranía; además, sin la responsabilidad el poder también degenera en falta de resultados, y las organizaciones tienen poder, aunque sólo sea poder social.

Drucker afirma que las organizaciones tienen la responsabilidad de intentar encontrar un enfoque de los problemas sociales básicos que encaje en sus competencias y que claro está transforme un problema social en una oportunidad para la organización. En 1996 Drucker complementa este punto de vista afirmando que cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque, es responsabilidad social.

Este autor se ha constituido en un gran defensor de las prácticas empresariales socialmente responsables y su trabajo enfatiza la importancia del cuidado del medio ambiente. Para Drucker la economía del mundo se encuentra en estado de constante transición y las prácticas socialmente responsables son cada vez más protagonistas y determinantes en el mundo comercial y en el orden mundial.

Por otro lado, H. Mintzberg define la responsabilidad social empresarial como la consideración voluntaria del bien público y social, a la par del bien económico y privado. Mintzberg desarrolla planteamientos acerca del papel de la responsabilidad social en las empresas cuando trata temas como los sistemas

de control externo, es decir, cuando trata de responder a la pregunta de quién debería controlar a las organizaciones.

Este autor establece la necesidad de la responsabilidad social y establece ciertos lineamientos al respecto: El hecho es que tenemos que confiar, la responsabilidad social puede que sea un concepto ingenuo pero es necesario por estas razones, las decisiones estratégicas de las grandes organizaciones implican inevitablemente consecuencias sociales y económicas que están entrelazadas inextricablemente, la distinción neta entre objetivos económicos del sector privado y objetivos sociales del sector público no se sostiene en la práctica. Fundamentalmente la ética es la que nos hace responsables.

Un concepto que engloba las ideas de Drucker y Mintzberg es el planteado por Richard L. Daft (2000), quien refiriéndose a la responsabilidad social la conceptualiza como “La gestión responsable de la empresa implica que esta actúe conciliando (punto de equilibrio) entre los intereses de la institución y las expectativas que de ella tiene la comunidad (particularmente sus grupos de interés stakeholders) Los autores Canessa y García expresan que Drucker establece lo importante que es hacer empresa de manera socialmente responsable, pero deja claro que

esta acción social no puede atentar contra el mantenimiento de la empresa en el tiempo. Es decir, reconoce un fin fundamental (generar beneficios, ser rentable) pero con responsabilidad.

Peter Drucker autor de la época moderna plantea la existencia de un nuevo orden organizacional que se adapta a los grandes cambios que sufre la sociedad. La responsabilidad social empresarial se ubica dentro de este nuevo orden empresarial. Drucker insta a las empresas hacia las prácticas socialmente responsables: “Las organizaciones deben asumir responsabilidad social”; no hay nadie más en la sociedad de las organizaciones que pueda cuidar de la sociedad misma. No obstante, deben hacerlo responsablemente, esto es, dentro de los límites de su competencia y sin poner en peligro su capacidad de funcionamiento.

Establece lo importante de hacer empresa de manera socialmente responsable, pero deja claro que esta acción social no puede atentar contra el mantenimiento de la empresa en el tiempo. Es decir, reconoce un fin fundamental: generar beneficios, ser rentable, con responsabilidad.

Minzberg autor moderno se refiere netamente a la obligación de la gerencia de tomar decisiones en políticas socialmente responsables que contribuya al bienestar de la sociedad.

El autor Reyno Mombert Manuel (2005) Responsabilidad Social Empresarial. La dirección estratégica de la empresa orientada a satisfacer necesidades diversas a veces contrapuestas, de los grupos de interés, introduce factores diferenciales de innovación, que, desarrollados adecuadamente con los aspectos de dirección y gestión, otorgan a la empresa ventajas competitivas duraderas.

La definición de Comisión Europea RSE en su Libro Verde de 2001, la Comisión Europea la define RSE como: La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. La responsabilidad social de las empresas es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir en el logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

De este modo, se entiende que la Responsabilidad Social de las empresas comprende tres aspectos fundamentales, a saber: responsabilidad económica, responsabilidad social y responsabilidad legal. Algunos autores consideran también la responsabilidad medio ambiental, así como otros autores consideran responsabilidades filantrópicas. Esto es necesario para hacer de la empresa un proyecto legitimado socialmente y perdurable en el tiempo.

1.3.1.1 Grupos de Interés. - Stakeholders

Los grupos de interés son grupos de personas dentro de una empresa que tienen objetivos propios (usuarios, empleados, directivos, proveedores, comunidad, organismos, etc.), de manera que la consecución de estos, está vinculada con la actuación de la empresa. En inglés se conocen como “stakeholders”.

Los objetivos de la empresa son el resultado de un proceso de negociación y ajuste entre los distintos grupos.

Se distingue entre grupos de interés internos y externos:

- Los Internos incluyen accionistas, directivos y trabajadores (empleados).
- Los Externos a los clientes, proveedores, entidades financieras, sindicatos, comunidad local, organizaciones sociales, gubernamentales, comunidad.

Grupos de interés



Según el autor Bazán Larco se denominan stakeholders a todas aquellas personas o grupos de interés que, de manera directa o indirecta, influyen o pueden influir en la marcha de una organización, son afectados o pueden serlo por ella, ya sea de manera positiva o negativa, al punto de influir en las decisiones administrativas que se puedan adoptar, así como afectar o generar riesgo en el cumplimiento de las metas.

Stakeholders Internos:

Inversores/ accionistas: Son los que poseen cuotas altas de poder sobre la organización ya que son los que aportan el capital necesario para la marcha institucional, a partir del cual se puede llegar a obtener utilidades, las que son en la práctica el interés o motivo que poseen estas personas para relacionarse con la organización. Por lo general las compañías privadas tienen accionistas y las organizaciones públicas tienen partidas presupuestas.

Trabajadores y Sindicatos: Los recursos humanos son la base principal de la marcha organizacional. Actualmente se toma mayor importancia a la calidad y capacidad del trabajador para el efectivo cumplimiento de sus tareas. El grado de influencia es determinado por su valor para la organización, así como también por el nivel de organización de la fuerza laboral (Sindicatos).

La masa laboral organizada por sectores de acciones o tipos de servicios constituye la fuerza sindical.

Stakeholders Externos:

Estado y entes reguladores: Se puede entender mejor la inclusión del Estado como un stakeholder cuando se le tiene en cuenta en su rol de guía de las políticas diversas que le compete, así como quien debe de brindar la seguridad jurídica que el inversionista y la propia organización requiere para cautelar sus intereses.

Organizaciones No Gubernamentales: Las ya conocidas ONG están vinculadas a las organizaciones empresariales en temas como Derechos Humanos (derechos laborales y sociales), medio ambiente, etc. La mayoría de estas cuentan con financiamiento de otras instituciones similares, de organizaciones de ayuda y asistencia o de Estados.

Comunidad: Si bien es cierto, la comunidad en sí misma no tiene una forma de representación clara y definida frente a las organizaciones, constituye un stakeholder muy importante. Ninguna organización en la actualidad puede desarrollarse cuando la comunidad del lugar donde desarrolla sus actividades la identifica como un vecino incómodo, que no cumple con las ordenanzas que le com-

pete.

Una buena relación con la comunidad, se considera como un socio estratégico, es ideal para la ausencia de conflictos sociales.

Competidores: Debido a que las organizaciones participan en una actividad empresarial buscando captar mercados y asegurar la fidelidad de estos, siempre se deberá de tener en cuenta la existencia de la competencia y de la necesidad de encontrar la fórmula de obtener ventajas competitivas y ventajas comparativas frente a ella. Una competencia desleal por parte de un adversario comercial podría poner en serios problemas a la organización.

Clientes: El objetivo de una organización empresarial es llegar al cliente, satisfacer sus necesidades mediante la entrega de un bien o el cumplimiento de un servicio, obtener una contraprestación por ello y ganar su fidelidad. Para ello se debe de tener en cuenta las necesidades, gustos, preferencias y requerimientos de estos. A su vez, se debe de conocer la manera como se encuentran distribuidos geográficamente, las capacidades de adquisición tanto de bienes como servicios, los grupos de consumo, etc.

Proveedores: Debido a que la producción de bienes o el otorgamiento de servicios requiere de insumos, la organización debe de tener muy en cuenta a sus proveedores, estudiando adecuadamente la oferta existente a fin de encontrar aquella que resulten mejor tanto en calidad como en precio.

Entidades Financieras: Aparte de los propios inversionistas o accionistas, las organizaciones comúnmente recurren a las entidades del sistema financiero pa

ra solventar sus actividades o los nuevos proyectos de inversión, por ello estos stakeholders poseen cuotas de poder bastante significativas frente a las organizaciones.

Los que toman decisiones deben de identificar también el grado de influencia que ejercen sus stakeholders y el nivel de afectación que sobre ellos se genera con el desarrollo de las actividades de la organización, para que lo que se decida sea lo más acertado.

1.3.2 TEORÍAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

Teorías de la responsabilidad social

La evolución del concepto de responsabilidad social lleva a un agrupamiento en cuatro enfoques diferentes.

Como teorías de la Responsabilidad se consideran:

- A.- Teoría Instrumental
- B.- Teoría Política
- C.- Teoría o Enfoque Integrador
- D.- Teoría o Enfoque Ética

Y se completa con las teorías de Carrol.

A) Teoría Instrumental

Friedman 1970; Hart, 1995; Porter y Kramer, 2002; Prahalad, 2003, y demás autores, quienes consideran a la empresa como un instrumento para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos.

Las empresas apuestan por un comportamiento ético y responsable en la medida en que dicho comportamiento aporte ventajas competitivas al negocio. Ya dentro de este grupo se incluyen estudios que reconocen el carácter estratégico de la responsabilidad social en la medida en que sea beneficioso para el negocio y contribuya a alcanzar objetivos económicos y ganancias. En algunos de estos estudios se reconoce también la importancia que tienen los diversos stakeholders o grupos de interés, especialmente los primarios para alcanzar la misión de la empresa, pero la atención de sus demandas y exigencias sólo es considerada si el hacerlo es beneficioso para la organización.

Con la teoría instrumental, la empresa es vista exclusivamente como un instrumento para la creación de riqueza y sus actividades sociales como un medio para alcanzar resultados económicos. En este grupo de teorías se incluyen:

a.- La maximización del valor para el accionista como criterio supremo para evaluar las actividades sociales corporativas.

b.- Las estrategias para lograr ventajas competitivas. Este grupo de teorías presenta tres enfoques:

- Inversiones sociales en un contexto competitivo. Los defensores de este enfoque sostienen que la inversión en actividades filantrópicas puede ser útiles para crear mejor el contexto de ventaja competitiva de una firma ya que normalmente un valor social mayor del que pueden crear los donantes individuales o el gobierno.
- Una perspectiva de la firma y las capacidades dinámicas basada en los recursos naturales. Este enfoque mantiene que la capacidad de una empresa

para lograr mejores resultados que sus competidores depende de la interacción de recursos humanos, organizativos y físicos a lo largo del tiempo y en las rutinas organizativas y estratégicas por las cuales los directivos adquieren dichos recursos, los modifican, integran y combinan para generar nuevas estrategias creadoras de valor.

- Estrategias para la base de la pirámide económica, en la que algunos autores ven más una oportunidad para innovar que un problema.

En resumen, los objetivos económicos priman sobre los sociales los cuáles son considerados sólo en la medida en que aportan beneficios a la empresa.

c.- Las empresas buscan desarrollar actividades de RSE siempre que estas acciones estén ligadas a la obtención de mayores beneficios económicos para sus accionistas. Bajo este enfoque, existe una relación directa entre RSE y creación de riqueza y sólo el aspecto económico de la interacción entre la sociedad y la empresa es el que importa al momento de llevar a cabo el negocio.

B.- Teoría Política

Este enfoque lo conforman aquellas teorías que se centran en la teoría política. Hace referencia al poder excesivo de la empresa en la sociedad y a un ejercicio responsable de dicho poder en el escenario político (Davis 1960, 1967; Donaldson y Dunfee, 1994, 1999; Word y Lodgson, 2002; McIntosh, 2001).

Teorías políticas, que hacen referencia al poder de las empresas en la sociedad y un ejercicio responsable de dicho poder en lo político.

Entre las teorías políticas más importantes, Garriga y Mele mencionan:

a.- El constitucionalismo corporativo, basado en la idea de que la empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma responsable, sujeta a la de llamado poder social (Las responsabilidades sociales de los empresarios derivan del poder social que tienen y la ley de hierro de la responsabilidad).

b.- La teoría del contrato social integrador, inspirada en el pensamiento filosófico de Locke, considera que las responsabilidades sociales provienen del acuerdo en dos niveles: un contrato macro social teórico que apela a todos los contrayentes racionales, y un contrato macro social real asumido por los miembros de numerosas comunidades locales.

c.- La ciudadanía corporativa, un concepto con tres significados diferentes: una visión limitada, que comprende la filantropía corporativa, la inversión social o la asunción de ciertas responsabilidades con respecto a la comunidad local; una visión equivalente a la RSC, y otra más amplia, por la que las empresas entran en el escenario de la ciudadanía cuando el gobierno falla en la protección de la ciudadanía incluso en un contexto global. A pesar de las importantes diferencias existentes en este grupo de teorías, los autores ven algunos puntos en común: Un fuerte sentido de la responsabilidad de la empresa con respecto a la comunidad local, asociaciones y preocupación por el medio ambiente. A consecuencia de la globalización empresarial, la preocupación por la comunidad local se ha convertido progresivamente en preocupación a nivel mundial.

Estas teorías son aquellas llamadas de Carácter Político, donde se enfatiza el poder social que adquiere la compañía en la medida que se ve inserta en una sociedad. Particularmente, los estudios al respecto explican que existe una relación o contrato social entre las empresas y la comunidad en que participan, el cual viene dado por el poder e influencia que tiene cada empresa sobre la economía. Bajo esta mirada la empresa se ve presionada por la sociedad a dirigir sus obligaciones o participaciones en la comunidad.

C.- Teoría o Enfoque Integrador

En tercer lugar, se encuentra la teoría integradora, en la cual la empresa se centra en la identificación, canalización, capacitación y respuesta ante las demandas sociales de los stakeholders. Tomado de la Revista Universidad & Empresa (Bogotá, Facultad de Administración, Universidad del Rosario).

Estos son aquellos grupos que afectan o son afectados por la empresa (Freeman, 1984). La Teoría de gestión de los stakeholders hace un esfuerzo por integrar las demandas de los grupos que tienen intereses en la empresa en la tarea de toma de decisiones. En algunos de estos estudios se reconoce también la importancia que tienen los diversos stakeholders especialmente los primarios para alcanzar la misión de la empresa, pero la atención de sus demandas y exigencias sólo es considerada si el hacerlo es beneficioso para la empresa.

Teorías integradoras, en las que la empresa se centra en la captación, identificación y respuesta a las demandas sociales. Con ello pretenden legitimidad social y una mayor aceptación y prestigio social.

Este grupo de teorías comprende:

a.- La gestión de asuntos sociales, definida como los procesos con los que la empresa identifica, evalúa y responde a los asuntos sociales y políticos que pueden afectarle significativamente.

b.- El principio de responsabilidad pública. Sus valedores sostienen que un comportamiento empresarial adecuado deriva de una política pública relevante, que incluya el modelo general de dirección social reflejado en la opinión pública, asuntos emergentes, requisitos legales formales y prácticas de ejecución o aplicación.

c.- La gestión de los grupos implicados (stakeholders), un enfoque orientado hacia las personas que afectan a o se ven afectadas por las políticas y prácticas corporativas. Su ventaja es la mayor sensibilidad de la empresa hacia su entorno, pero también una mejor comprensión por parte de los agentes de los dilemas que afronta la organización.

d.- La acción social corporativa, una serie de teorías que promulgan la búsqueda de la legitimidad social a través de procesos que ofrezcan las respuestas adecuadas.

En este grupo se desarrollan una serie de trabajos que buscan explicar el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar diversas demandas

sociales. Entre estas demandas destaca el cumplimiento de las leyes, políticas públicas y la gestión balanceada de los intereses particulares de los grupos de interés de una empresa (Jones, 1980; y demás autores.). El cumplimiento de las normas y obligaciones establecidas por una sociedad representan las instituciones que estructuran las interacciones políticas, económicas y sociales cas y sociales (North, 1990). Bajo este enfoque de estudio de RSE, las empresas deben respetar las instituciones establecidas en cada sociedad.

D.- Teoría o Enfoque Ético

Este enfoque está basado en las teorías que estudian la responsabilidad ética de las empresas para con la sociedad, a fin de estudiar, entre otros temas: los derechos universales, el desarrollo sostenible y el enfoque del bien común (Freeman 1984, 1994; Donaldson y Preston, 1995; Gladwin y Kennelly, 1995; Melé, 2002; etc.). El gráfico 2 muestra los enfoques con sus aproximaciones y autores más representativos.

Teorías éticas, basadas en las responsabilidades éticas de las empresas para con la sociedad se fundamentan en principios que expresan qué se debe y qué no se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad mejor. Entre los enfoques principales, Garriga y Melé distinguen los siguientes:

a.- La teoría normativa de grupos implicados (stakeholders), la cual contempla las obligaciones de la empresa hacia todos sus grupos interdependientes implicados (stakeholders): proveedores, clientes, empleados, accionistas y la

comunidad local. Su puesta en práctica exige tomar como referencia alguna teoría ética (kantiana, utilitarista, teorías de justicia, etc.).

b.- Los derechos universales, basados en los derechos humanos y laborales y el respeto al medio ambiente.

c.- El desarrollo sostenible, dirigido a alcanzar un desarrollo humano que tenga en cuenta a las generaciones presentes y futuras. Para evaluar su propia sostenibilidad, la empresa debería adoptar un "triple objetivo" consideran algunos autores que incluya no sólo los aspectos económicos de la firma, sino también los sociales y medioambientales.

d.- El enfoque del bien común, que sostiene que la empresa debe contribuir al bien común, porque es parte de la sociedad. La empresa cuenta con muchos medios para conseguirlo: creando riqueza y proveyendo bienes y servicios de una manera justa y eficiente y, al mismo tiempo, respetando la dignidad y los derechos fundamentales inalienables de los individuos. Asimismo, contribuye al bienestar social y la convivencia en condiciones justas, pacíficas y amistosas, tanto en el presente como en el futuro.

Asimismo, los autores advierten la necesidad de profundizar en la relación entre sociedad y empresa, mediante un conocimiento cabal de la realidad y una sólida base ética. Este último grupo lo conforman las teorías sobre Ética y Moral en los Negocios.

En este enfoque se estudia el desarrollo de actividades de RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, el respeto por el medio ambiente, la preocupación por un desarrollo sustentable, considerando actividades de negocio que presten atención al progreso tanto de las generaciones presentes como las futuras. De forma particular, los estudios presentes en estas teorías se basan en el desarrollo de acciones correctas en beneficio del bien común.



Fuente: Elaboración Rivera- Malaver

Fig.2. Enfoques teóricos sobre responsabilidad social corporativa

La Teoría de la Pirámide

Fue desarrollada por Carroll (1991) plantea cuatro clases de las responsabilidades sociales de las empresas, vistas como una pirámide. Son:

- a) Responsabilidades económicas
- b) Responsabilidades legales
- c) Responsabilidades éticas
- d) Responsabilidades filantrópicas

a) Responsabilidades Económicas

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

Se busca ser rentable para los accionistas; realizar acciones en bien de la organización. Producir productos de calidad para los clientes o usuarios.

a) Responsabilidades Legales

Tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben regirse todas las organizaciones. Se busca cumplir las leyes y las reglas preestablecidas.

b) Responsabilidades Éticas

Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican, respetar aquellas actividades y prácticas que

la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley. Se debe conducir la moral de la organización realizando lo que es correcto.

c) Responsabilidades Filantrópicas

Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expertas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones que incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueve el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. La diferencia entre las responsabilidades éticas y filantrópicas está que las primeras surgen porque la empresa quiere cumplir con las normas éticas de la sociedad; mientras que las se dan no son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan. Son contribuciones voluntarias a la sociedad, dándole tiempo y dinero como una buena obra.

Según la Teoría de la Pirámide, la RSE implica el cumplimiento simultáneo de las responsabilidades económica, legal, ética y filantrópica, lo que debe llevar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, ser ética y comportarse como un buen ciudadano corporativo.

La Pirámide de Carroll

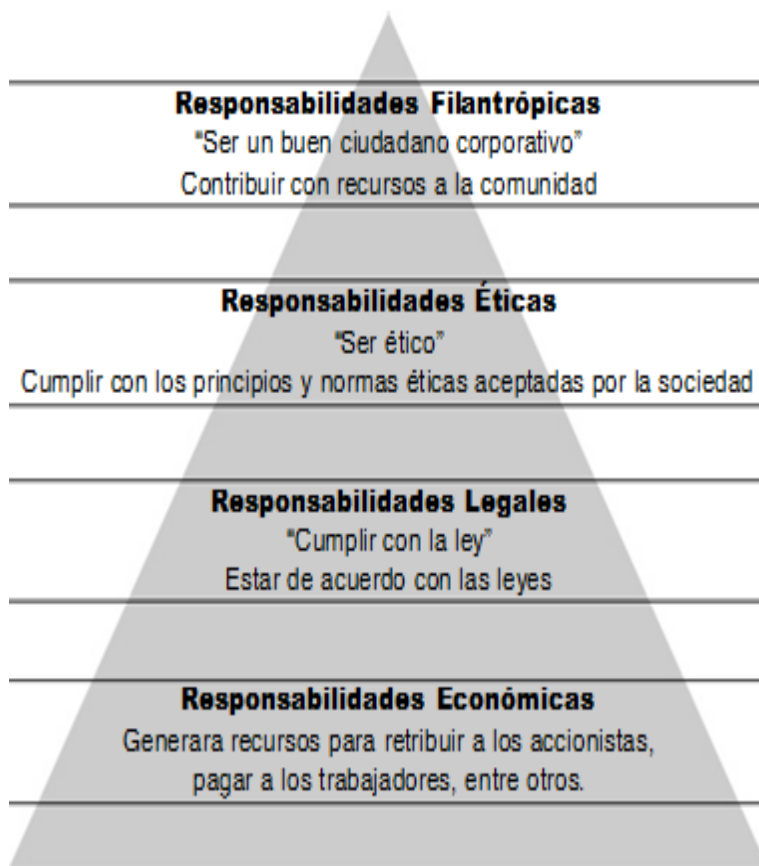


Figura: 3 Del autor Archie Carroll

1.3.4 Principios de la Responsabilidad Social Empresarial

Los ámbitos de la Responsabilidad Social Empresarial responden a principios empresariales universales, y es el conocimiento y la profundización continúa de esos principios lo que asegura su implementación exitosa.

Conclusiones del III Congreso de Responsabilidad Social Empresarial en las Américas (2000). Los principios más importantes son:

- 1) Respeto a la dignidad de la persona.
- 2) Solidaridad.
- 3) Contribución al bien común.
- 4) Confianza.
- 5) Ética en los negocios.
- 6) Vinculación con la comunidad.
- 7) Transparencia.
- 8) Honestidad y legalidad.
- 9) Justicia y equidad.
- 10) Desarrollo social.

Las organizaciones deben basar su comportamiento en normas, guías o reglas de conducta que estén de acuerdo con los principios de responsabilidad social incluso cuando las mismas sean difíciles de concretar.

1.- Principio de Respeto a la dignidad de la persona.

El principio consiste en que una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

Una organización debería:

- a) Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de Derechos Humanos;
- b) Aceptar que estos derechos son universales, esto es, que son aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones;
- c) En situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones; y
- d) En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.

Se respeta la dignidad de la persona: Respetando los derechos humanos y reconociendo su importancia y su universalidad. Reconociendo la responsabilidad social e involucrando a las partes interesadas.

2) Principio de Solidaridad: Como seres humanos de naturaleza sociable, tenemos la obligación moral de promover el bienestar de todos los seres humanos, y no solo del nuestro. Hay que dejar ese egocentrismo que nos impulsa a sobresalir sin importarme el prójimo, esta aptitud trunca como persona y conlleva a estancar la propia realización. El principio de solidaridad surge de la naturaleza social del hombre. Esta condición del hombre que nace, vive, crece y se desarrolla en sociedad le da también un sentido de finalidad: el hombre está orientado de forma inmediata al servicio de los demás. En el orden práctico este servicio se hace realidad en el ejercicio de la profesión, la búsqueda del bien común y la atención a los más necesitados.

3) Principio de la contribución al bien común tiene diversas características:

- a) La capacidad real de cada persona para contribuir con su trabajo de investigación, su cuidado por la naturaleza y por el medio ambiente, la observancia de las normas civiles, su contribución económica a través de los impuestos, etc.
- b) La obligación de atender a las necesidades ajenas y a mejorar las condiciones de los demás es tanto mayor cuanto más fundamentales sean esas necesidades. La solidaridad está vinculada a los valores de justicia, libertad, igualdad, participación, etc.; expresa la condición ética de la vida humana común, y tiene como acción suprema el compartir y tomar parte. Todos los hombres tienen derecho a los valores humanos, como la verdad, la libertad, el desarrollo, la justicia, la paz, etc. Interpreta mal el principio de solidaridad quien se escuda en él para no asumir sus responsabilidades personales. O también, quien abusa de los bienes y servicios comunes pensando que con eso no daña a nadie.

4) Principio de la Confianza

Se puede hacer el bien como parte de las acciones cotidianas de la entidad

La responsabilidad empresarial es una actitud, una manera de hacer las acciones, teniendo en consideración los impactos de las actividades de la empresa sobre la sociedad y el planeta, tanto en el corto como en el largo plazo mitigando los negativos y reforzando los positivos.

5) Principio de Ética en los negocios: Deben ser responsables de sus impactos con la sociedad, la economía y el medioambiente y por tanto la rendición de cuentas deben ser transparente. La responsabilidad de manejar recursos financieros, humanos y de cualquier otra índole, por lo que debe mantener una transparente gestión con decoro, dignidad e integridad siempre atendiendo a los principios éticos basados en contribuir al bien colectivo antes de sus intereses particulares, impidiendo a toda costa su descrédito.

El Comportamiento ético: El principio consiste en que la gestión de la organización debe tener un comportamiento ético en todo momento. El comportamiento de una organización debe basarse en la ética de la honestidad, equidad e integridad. Esta ética implica la preocupación por las personas, animales y medioambiente, y un compromiso de abordar los intereses de las partes interesadas.

Una organización debería promover activamente una conducta ética:

- a) Desarrollando estructuras de gestión que ayuden a promover una conducta ética dentro de la organización y en sus interacciones con otros;
- b) Identificando, adoptando y aplicando sus propias normas de comportamiento ético apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios descritos en esta norma internacional;
- c) Fomentando y promoviendo el cumplimiento de sus normas de comportamiento ético;

- d) Definiendo y comunicando las normas de comportamiento ético que se espera de su estructura de dirección, personal, proveedores, contratistas y, cuando corresponda, sus dueños, gestores y, particularmente, de aquellos que tienen la oportunidad de influir significativamente en los valores, cultura, integridad, estrategia y operación de la organización y de las personas que actúan en su nombre.
- e) Previniendo o resolviendo conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- f) Estableciendo mecanismos de controles en las diferentes áreas.
- g) Cumplimiento de la normatividad o reglas establecidas.
- h) Respetando el bienestar de los seres vivos; flora y fauna.
- i) Preservando la identidad cultural de la institución.
- j) Facilitar que se informe las actividades acontecidas.

6) Principio de Vinculación con la comunidad

El principio consiste en: una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aunque los objetivos de la organización pueden limitarse a los intereses de sus respectivos dueños, miembros, clientes o constituyentes, otros individuos o grupos, también pueden tener derechos, demandas o intereses específicos, que deberían ser tenidos en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

Una organización debería:

- a) Identificar a sus partes interesadas o stakeholders.

- b) Ser consciente de los intereses de sus partes interesadas y respetuosa con los mismos y responder a las inquietudes que manifiestan.
- c) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas.
- d) Reconocer que algunas partes interesadas pueden afectar a las actividades de la organización.
- e) Evaluar y tener en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización.
- f) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas más amplias de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización y
- g) Considerar los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, incluso cuando no tengan un rol formal en la dirección de la organización, o no sean conscientes de su interés en las decisiones o actividades de la organización.

7) Transparencia:

El principio consiste en una organización debe ser transparente en sus decisiones actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente. Se debería revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que es responsable incluyendo los impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el entorno. Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por la organización. Debería ser

oportuna y basada en hechos y ser presentarse de una manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.

El principio de transparencia no exige que la información registrada se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información legalmente protegida o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

Una organización debería ser transparente en cuanto a:

- a) El objetivo, naturaleza y ubicación de sus actividades;
- b) En la forma en que se dan, implementan y revisan sus decisiones, incluyendo la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización;
- c) Las normas y criterios frente a los cuales la organización evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social.
- d) Su desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social; el origen de sus recursos.
- e) Los impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad y el medioambiente; y

- f) La identidad de sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlos, seleccionarlos e involucrarlos.

8) Principio de Honestidad y Legalidad: El principio consiste en: una organización debería aceptar que el respeto a la ley es obligatorio. El respeto de la ley, se refiere a la supremacía de la ley y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización de la normatividad establecida, en el contexto de la responsabilidad social; el respeto a la ley implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto refiere que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de cumplirlas e implementar medidas para que se cumplan. Una organización debería:

- a) Cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que realiza sus actividades.;
- b) Asegurar que sus relaciones y actividades están dentro del marco legal previsto y pertinente;
- c) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales; y
- d) Revisar periódicamente su cumplimiento.

9) Principio Justicia y Equidad: Todos los seres humanos son iguales, tienen los mismos derechos y obligaciones, y forman un todo que puede-

mos llamar familia humana. El axioma: “no hagas a otro lo que no quieras para ti”.

Expresa la estricta reciprocidad en las relaciones humanas. Exige una manera de pensar y de vivir. Es evidente que la igualdad de que se trata es una igualdad de naturaleza y de todo lo que de ella se deriva. El principio de igualdad se opone a las discriminaciones raciales, de religión o de origen étnico.

10) Principio de Desarrollo Social:

Adoptando prácticas más responsables hacia sus consumidores, la institución o entidad debe establecer mecanismos para promover las buenas prácticas empresariales a favor de los consumidores, las asociaciones de consumidores contribuyen con la educación del consumidor y el respeto de sus derechos, y el mismo consumidor o cliente debe responder adecuadamente.

La organización no es responsable de todos los aspectos del bienestar humano, ya que nuestras responsabilidades van ligadas a la capacidad, compromiso circunstancias y roles específicos que deben descubrir y ponerlos al servicio de la sociedad; dar servicio a la comunidad, prevención y corresponsabilidad, etc.

También de acuerdo a los diferentes normas o reglas internacionales de RSE una empresa para que sea socialmente responsable es necesario que los programas, estrategias, políticas y acciones tenga en cuenta los principales principios de la Responsabilidad Social; según ISO 26000 los principios fundamentales que regulan el comportamiento de las organizaciones socialmen-

te responsables o que quieren maximizar su contribución al desarrollo sostenible son:

a) **Rendición de cuentas:** Deben ser responsables de sus impactos con la sociedad, la economía y el ambiente y, por tanto, deben estar abiertas al escrutinio de las partes involucradas y de los reguladores.

b) **Transparencia:** Se debería revelar de forma clara, precisa y completa, la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables.

c) **Comportamiento ético:** El comportamiento se debe basar en la ética de la honestidad, de la equidad y de la integridad. Esto implica preocupación por la gente, los animales y el ambiente, y un compromiso para tratar el impacto en ellos.

d) **Respeto a los intereses de las partes involucradas:** Aunque los objetivos de una organización se puedan limitar a los intereses de sus accionistas, empleados o clientes, otros individuos o grupos de interés pueden también tener derechos de mandos o intereses específicos que deben ser respetados, considerados y darles una respuesta adecuada.

e) **Respeto al principio de legalidad:** En el contexto de la RS, significa que una organización se conforma con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que debe tomar medidas para ser consciente de ellas, informar sobre la obligación de observarlas y de ejecutar las medidas necesarias para cumplirlas.

f) **Respeto a la normativa internacional de comportamiento:** Se deben respetar las normas internacionales de comportamiento. Si entran en conflicto con la nacional, se debería respetar la más restrictiva. Se debe evitar ser

cómplice de otras organizaciones que no sean coherentes con la normativa internacional.

g) **Respeto a los derechos humanos:** Respetar los derechos humanos y reconocer su importancia y su universalidad. Como se puede observar, la responsabilidad social (RS) implica ser legítimamente, un buen ciudadano.



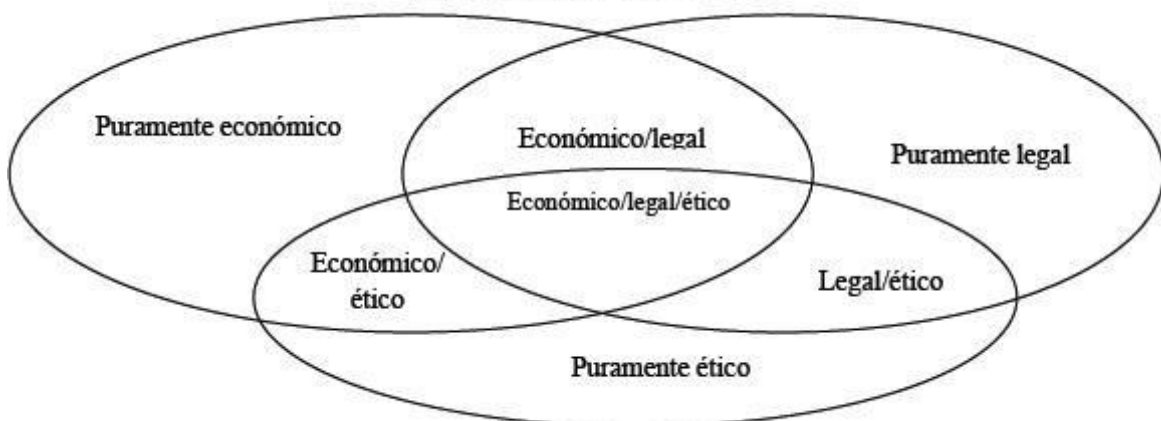
1.3.5 Dominios de la RSE: ético, económico y legal

El concepto de RSE y las estrategias de mercadeo social de las organizaciones evolucionan de manera simultánea; en adición, se han venido desarrollando mecanismos de regulación voluntaria de RSE como: el Pacto Mundial, el Global Reporting Initiative (GRI), con las diferentes normas, las cuales aplican algunas empresas con el fin de responder a ciertas expectativas de los stakeholders. Sin embargo, estos reportes resultan complejos para dar cuenta de las condiciones que se asocian a las dimensiones ética, legal y económica de la pirámide de la RSE (modelo de Carroll, 1999), esto significa que en dichos informes hace falta

una reflexión integral de la RSE que coadyuve a identificar la interacción de estas dimensiones (dominios comunes) en las prácticas organizacionales; por ende, existe la necesidad de contar con un método que ilustre de forma simplificada y práctica el estado de las compañías en cuanto a la RSE. En consecuencia, el modelo de Schwartz (2011) constituye una alternativa que facilita tener un acercamiento inicial en el estudio de las dimensiones de RSE en las organizaciones.

En la figura se presenta la superposición de las dimensiones (económica, legal y ética), donde se ilustra la no exclusión entre estas. Dicho modelo muestra los dominios que plantea Schwartz (económico-ético, económico-legal-ético, legal-ético, y económico-legal) y que hacen referencia a la interacción entre ellos.

Figura 1. Modelo de Schwartz



Fuente: Schwartz (2011).

En cuanto al contexto legal, según Davis (1973, citado por Carroll, 1999), la responsabilidad social comienza donde las leyes terminan. No hay una verdadera responsabilidad social si las empresas y las personas se limitan a cumplir con los requisitos mínimos de la normativa, ya que esto es lo que cualquier buen ciudadano haría. En tanto que el dominio ético busca promover que las decisiones y prácticas responsables de las empresas tengan coherencia con la sociedad; la ética empresarial implica tomar decisiones prudentes con el objeto de hacer buenas elecciones que favorezcan a la organización y a la sociedad.

Por último, el modelo de Schwartz constituye muy útil para analizar los dominios en las prácticas organizacionales, donde se espera evidenciar que la RSE solo se alcanzaría en la medida en que la interacción entre los dominios ético, legal y económico se conciba de manera balanceada; esto es, que las determinaciones organizacionales no se orienten, de modo preferencial, hacia dominios específicos, sino en forma coordinada.

Los Principios de Responsabilidad Social son muchos y diferentes. Se puede apreciar que algunos principios son complementos de otros, asimismo en un solo principio puede comprender varias responsabilidades sintetizadas en uno.

1.3.5.1 Principio Legal

Está compuesto por la normativa nacional aplicable y la normativa internacional del comportamiento por ejemplo la Carta Universal de los Derechos Humanos.

El cumplimiento legislativo se refiere al cumplimiento de esta normativa. Aunque la RSE se refiere a las prácticas que la empresa decide adoptar voluntariamente.

La organización debe cumplir con las leyes nacionales e internacionales de las empresas que se relaciona asegurando que las relaciones que mantiene y las actividades que desarrolla son dentro del marco legal vigente. Respetando la normatividad que la gestión estatal le confiere

1.3.5.2 Principio Económico

La organización o entidad debe rendir cuentas a las autoridades en relación al

Cumplimiento de sus actividades y a los accionistas si fuera el caso en relación al cumplimiento de los objetivos de la organización y lo que compete a los grupos de interés en relación con los impactos lo que compete a sus actividades tienen con el bienestar del entorno. Es la asunción de responsabilidad por parte de la organización en los actos y omisiones que tienen un impacto sobre sus grupos de interés y el entorno.

1.3.5.3 Principio Ético

La empresa debe tener un comportamiento ético en todo momento basado en principios de integridad y honestidad. Para ello es conveniente que desarrolle estructuras de gobierno y códigos de que ayuden a promover una conducta ética e íntegra dentro de la organización y en sus interacciones con sus grupos de interés. Respeto por las prioridades de los grupos de interés.

Los grupos de interés son individuos o colectivos con los que la empresa tiene relación se ven afectados por sus actividades o que pueden afectarlas. Por ejemplo, propietarios y accionistas, empleados, clientes, proveedores, la comunidad, etc.

La empresa debe respetar los derechos de los grupos de interés en su toma de decisiones y en sus operaciones. Para ello debe identificarlos, conocer sus expectativas o preocupaciones expresadas a través de un proceso de diálogo, y responder a las mismas a través de sus acciones empresariales.

Los Valores Éticos en: La Responsabilidad Social Corporativa se vincula a la creencia en Valores Éticos, que guían la conducta empresarial de cada

compañía y la relación que ella desarrolla con su entorno. Entre estos valores tenemos, los Derechos Humanos, el Bien Común, la Solidaridad, la Transparencia, la Probidad, la Honestidad y el Desarrollo, que no solo se ejecutan cumpliendo las leyes vigentes, sino que debe implicar el desarrollo de iniciativas por parte de quienes pretenden asumir esta responsabilidad, actuando de forma propositiva y proactiva.

La conciencia de una Responsabilidad Social Corporativa parte del reconocimiento que la empresa no es solamente una institución que se dedica a vender productos o servicios para obtener ganancias, sino que dependiendo y nutriéndose de su entorno, ella influye necesariamente sobre este. Suele afirmarse que la empresa debe ser un ente de naturaleza social con una misión de servicio a la comunidad y con gran de solidaridad y preocupación por el bienestar colectivo. Esto significa que debe ocuparse no solo de su crecimiento económico, sino también del bienestar comunitario. En la ética empresarial que se origina en esta concepción, las utilidades constituyen una justa retribución al capital, contribuyendo así al desarrollo de la sociedad a través de la justa remuneración del trabajo.

En la práctica, la responsabilidad social es una forma de asumir la dirección estratégica de la empresa. Constituye un planteamiento integral para el manejo organizacional. No son acciones filantrópicas, desarticuladas de la dinámica de la empresa y su entorno. La responsabilidad social busca un mayor compromiso de los trabajadores para con los objetivos y la misión de la empresa, para mejorar las acciones y educación para proveerse de mano de obra capacitada y saludable, busca tener una comunidad estable, con buenos niveles en los principios básicos, bajos índices de criminalidad y buenas relaciones con las

instituciones, que garanticen el normal ejercicio de sus operaciones y mantener un medio ambiente limpio, implementando procesos de tratamiento de residuos y que permitan la reutilización de estos; con la finalidad de optimizar la utilización de los insumos y la reducción de los desperdicios, todo esto con el objetivo de mejorar las utilidades de la empresa y garantizar sus sostenibilidad a largo plazo.

Las principales responsabilidades éticas de la empresa con los trabajadores y la comunidad es:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Respetar los derechos humanos.
- Correcto uso del agua.
- Mejorar las posibilidades y oportunidades de la comunidad donde se establece la empresa.

Estos principios de la Responsabilidad Social o Principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se pueden sintetizar o concretar en: Los principios de la responsabilidad social son de los niveles: Legal, social y económico.

Los Principios de Responsabilidad Social son muchos y diferentes. Se puede apreciar que algunos principios son complementos de otros, asimismo en un solo principio puede comprender varias responsabilidades sintetizadas en uno.

1.3.6 Gestión Administrativa

Según el autor Arcia C. de acuerdo con la teoría científica de Taylor, la eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del

trabajo del operario y en la sumatoria de la eficiencia individual. Sin embargo, en la teoría clásica, por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas.

Fayol con su teoría clásica que parte de la proposición de que toda empresa puede ser dividida en seis grupos:

- 1.- Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.
- 2.- Funciones comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- 3.- Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- 4.- Funciones de seguridad, relacionadas con la protección de los bienes y de las personas.
- 5.- Funciones contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- 6.- Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales.

Desglosando estos elementos:

- a.- Planeación: involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él.

b.- Organización: proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y social.

c.- Dirección: conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.

d.- Coordinación: armoniza todas las actividades del negocio, facilitando su trabajo y sus resultados. Sincroniza acciones y adapta los medios a los fines.

e.- Control: consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

El Proceso Administrativo

La Administrativo puede verse también como un proceso. Según Henry Fayol, dicho proceso está compuesto por funciones.

Otros autores consideran en el proceso administrativo:

La Planeación, la organización, la ejecución, el control. El proceso se da al mismo tiempo. Es decir, el administrador realiza estas funciones simultáneamente. Las funciones o procesos detallados no son independientes, sino que están totalmente interrelacionados. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución (o tal vez en forma simultánea) se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación, o en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

1.3.6.1 ACTIVIDADES DE LA PLANEACIÓN

Planificación es el procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos.

Tenemos las actividades de:

- a. Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- b. Pronosticar.
- c. Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- d. Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- e. Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- f. Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- g. Anticipar los posibles problemas futuros.
- h. Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

1.3.6.2 ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

La Organización es el proceso para comprometer a dos o más personas que trabajan juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Comprende las actividades de:

- a. Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- b. Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- c. Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- d. Aclarar los requisitos del puesto.
- f. Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.

- g. Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la gestión.
- h. Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- i. Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

1.3.6.3 ACTIVIDADES DE LA DIRECCION

La Ejecución o dirección es la función que consiste en dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. A partir de la dirección, los administradores ayudan a las personas a ver que pueden satisfacer sus propias necesidades y utilizar el potencial al contribuir a las metas de una organización.

Se considera las actividades de:

- a.-Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
 - b.- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
 - c.- Motivar a los miembros.
 - d.- Comunicar con efectividad.
 - e.- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
 - f.- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
 - g.- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
 - h.- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.
- También la coordinación: Integración de las actividades partes independientes de una organización con el objetivo de alcanzar las metas seleccionadas.

1.3.6.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

El Control es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las planificadas.

Se considera las actividades de:

- a.- Comparar los resultados con los planes generales.
- b.- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- c.- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- d.- Comunicar cuales son los medios de medición.
- e.- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- f.- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- g.- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- h.- Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

También se realiza la coordinación que es la integración de las actividades de partes independientes de una organización con el objetivo de alcanzar las metas seleccionadas.

1.3.7 Argumentos de la Responsabilidad Social

Se han expresado muchos argumentos a favor y en contra de la RSE. La mayoría de los argumentos radican en considerar la empresa primordialmente como un sistema económico, responsable solamente ante los propietarios, o como un sistema socioeconómico que debe responder a varios grupos de interés. El punto de vista a favor de la RSE considera los intereses económicos de la organización

compatibles con una mayor responsabilidad social, mientras que el punto de vista contrario señala que estos intereses son contradictorios.

1.3.7.1 Algunos de los Argumentos en contra de la RSE son:

- a) El sistema de mercado competitivo funciona eficientemente sólo cuando las organizaciones se concentran en la actuación económica y subraya los intereses de los accionistas. Este modelo asegura un uso óptimo de los recursos de la sociedad.
- b) Como instituciones económicas, las empresas deben especializarse en lo que saben hacer mejor: la producción eficiente de bienes y servicios. Las ganancias son una recompensa para el desempeño social efectivo.
- c) La empresa no debe perseguir metas sociales. Esa función debe dejarse en manos de otras instituciones en la sociedad.
- d) Cualquier tentativa altruista en la RSE representa una asignación de los recursos de los accionistas que en realidad deberían ser entregados como ganancias.
- e) La empresa ejerce un gran poder económico. La RSE provocaría que las corporaciones tuvieran una influencia indebida sobre muchas otras actividades. Se debe valorar el pluralismo y evitar la concentración de poder.
- f) La empresa que tiene interés en las responsabilidades sociales está en desventaja competitiva frente a las que no lo tienen. Eso va en desmedro principalmente de la competencia internacional.

1.3.7.2 Algunos Argumentos a favor de la RSE son:

La situación puramente competitiva no existe y el ambiente económico actual no asegura automáticamente la ubicación óptima de los recursos. No hay una garantía de eficiencia y equidad.

- a) Las empresas no son solamente instrumentos económicos. Sus actividades tienen importantes efectos sociales. Las ganancias por si solas no son el único indicador de la actuación social.
- b) Los administradores no están generalmente entrenados para tener a la RSE en sus decisiones, sin embargo, el efecto social de sus acciones es inevitable. Muchas corporaciones tienen enormes recursos, algunos de los cuales deberían ser canalizados hacia las actividades relacionadas con el bienestar social.
- c) La RSE no necesariamente utiliza erróneamente los intereses de los accionistas. A largo plazo, el tomar en cuenta las responsabilidades sociales reforzará los intereses de los accionistas.
- d) Una mejor sociedad ofrece la oportunidad para mejores condiciones futuras. Las inversiones para mejorar la estructura social crearán un favorable clima empresarial.
- e) Los negocios que adoptan una posición más correspondiente desalientan a otros grupos, como los sindicatos y el gobierno, para que no se adelanten a llenar el vacío, con el que al final se evita una suspensión de la competencia y el sistema de la "libre empresa". En el sentido más amplio, participar en actos socialmente responsables, es el mejor interés de la corporación.

Las posiciones a favor de la RSE contemplan cuestiones más amplias y a largo plazo, en cambio el punto de vista contrario se preocupa más por la rentabilidad inmediata.

1.3.8 Elementos de la Responsabilidad Social Empresarial

Los elementos importantes que comparten las diversas definiciones son los siguientes:

Compromiso de las empresas: Referido a la responsabilidad o compromiso de las compañías de operar de tal forma que agregue valor a la sociedad.

Decisión Voluntaria: Varias definiciones resaltan el enfoque de carácter exclusivamente voluntario de la RSC y no regulada por ley.

Beneficios para la sociedad y públicos de interés: Este es un tema amplio, sin embargo, algunas definiciones son específicas en listar a las comunidades, clientes, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la compañía.

Conducta Ética: La ética en estas definiciones se mueve más allá de las expectativas tradicionales de los negocios, e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocios aceptables.

Desempeño Ambiental: Aunque la RSC es un concepto amplio que atañe varios aspectos de la operación del negocio en distintos ámbitos, el desempeño en el cuidado del medio ambiente comúnmente resaltado.

Adaptabilidad: Una de las definiciones hace referencia a la importancia de adaptar la RSC al contexto y realidad de las sociedades en la que operan las

empresas, es decir, en diseñar un modelo de RSC que considere las particularidades del entorno en que se desenvuelven.

1.3.9 Dimensiones de la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial

De las definiciones se desprenden principalmente 3 dimensiones del término "Responsabilidad Social Corporativa", las cuales son: la sociedad, la responsabilidad y la corporación o empresa.

La sociedad constituye el entorno dentro del cual adquiere sentido la RSC. La sociedad democrática actual es pluralista y tienen su base en el respeto de ciertos derechos y libertades públicas, así como en la prevención acerca de la excesiva acumulación de poder por parte de cualquier pequeño sector de la población.

Un aspecto esencial de esta responsabilidad y que caracteriza la RSC es que tal responsabilidad ha de ir más allá de aquella exigida en virtud de la regulación aplicable en materia social y ambiental. Consecuentemente, la observación rigurosa de la legislación vigente es el punto de partida de la RSC. Pero en modo alguno este concepto puede utilizarse como forma de sustituir o evitar la exigencia de regulación en materia social y ambiental.

1.3.10 Beneficios de la Responsabilidad Social

RSE conlleva una serie de beneficios entre los que podemos destacar:

Normativos: Posesión de certificaciones de estándares internacionales: principal vía para evidenciar el cumplimiento de determinadas obligaciones.

Económico-Financieros: Atracción y fidelización de clientes y/o consumidores/as a través de acciones de RSE.

Facilitar el acceso a subvenciones, concursos públicos y licitaciones de las AAPP.

Ventajas fiscales y bonificaciones.

Gestión: Disminución del riesgo de conflictos con los Grupos de Interés.

Creación de valor añadido.

Incremento cualitativo de la relación entre proveedores y contratistas.

Disminución de litigios y sanciones legales.

Gestión de riesgos: intangibles, reputaciones, operacionales, investigación y desarrollo.

Reputación: Reducción del riesgo de dañar la marca por motivos externos a la empresa.

Mejora de la relación con los Grupos de Interés, especialmente, con la opinión pública y los medios de comunicación.

Opción a reconocimientos oficiales o premios: Mejora de la imagen corporativa de la empresa, de su reputación pública ante la sociedad, las AAPP y la comunidad.

Aumento de competitividad en los mercados:

Mayor confianza y lealtad los grupos de interés o consumidoras. Los(as) clientes actuales toman conciencia de su organización proveedora y consecuentemente incrementan su atractivo por la entidad socialmente responsable y son más fácilmente fidelizarles.

La Importancia de la Responsabilidad Social

La responsabilidad social es tan importante en el éxito de las organizaciones a largo plazo y de acuerdo a lo programado. La responsabilidad social empresarial, (RSE) se ha convertido en un proceso ampliamente reconocido para las acciones en del siglo XXI. Los gestores empresariales señalan que la responsabilidad social empresarial es una evolución de la ética empresarial ya que involucra balancear las expectativas sociales de todos.

La importancia que la responsabilidad social ha adquirido en los últimos años se debe básicamente a los beneficios que de ella se obtienen. En lo que respecta al entorno laboral, la organización americana Business for Social Responsibility (BSR) afirma, en base a una serie de estudios y casos reales que lo demuestran, que existe una relación directamente proporcional el ambiente de trabajo y el éxito de la entidad.

1.4 Entidad Autónoma RENIEC

Los organismos constitucionales autónomos y descentralizados, no dependen de ninguno de los poderes del Estado Peruano, están reconocidos por la Constitución Política del Perú.

Los organismos autónomos del Perú comprenden tantas entidades gubernamentales, bancos y universidades autónomas. En este estudio motivo de investigación tenemos al organismo autónomo del RENIEC.

El organismo autónomo, encargado de mantener actualizado el padrón ciudadano y electoral es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -

RENIEC, que incluye nacimientos, matrimonios, divorcios y defunciones. También emite el documento único de identidad DNI. Contiene información institucional, información al ciudadano, noticias servicios y consultas en línea. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.

Visión: Es la entidad del Estado Peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; promueve el gobierno electrónico a través de tecnología de la información y comunicaciones.

Misión: Mantener actualizado el Registro de identificación de las personas y emitir los documentos que acrediten su identidad.

Inscripción de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y otros actos que modifican el estado civil.

Prepara, mantiene actualizado el padrón electoral y proporciona al JNE y a la ONPE la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Entidad Certificadora Nacional para el Estado Peruano, actúa como ECERNEP, ECEP, EREP.

1.4.1 Gestión Organizacional

La Entidad cumple con lo establecido en la Ley N° 27806: “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, garantizando la transparencia de todos los actos jurídicos y comerciales que realiza, poniendo a disposición del público interesado la documentación respectiva.

Respecto a los intereses de los proveedores, se cumple con las normas de ad-

quisiciones y contrataciones del Estado. Los intereses de los trabajadores son protegidos mediante el estricto cumplimiento de las normas laborales.

Funciones:

- Planear, organizar, dirigir, normar y racionalizar las inscripciones de su competencia.
- Registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y demás actos que modifiquen el estado civil de las personas; así como las resoluciones judiciales o administrativas que a ellos se refieran susceptibles de inscripción y, los demás actos que señale la ley.
- Preparar y mantener actualizado el padrón electoral en coordinación con la Oficina Nacional de Procesos Electorales.
- Proporcionar al Jurado Nacional de Elecciones y a la Oficina Nacional de Procesos Electorales, la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Mantener el Registro de Identificación de las personas.
- Emitir el Documento Único que acredita la identidad de las personas; así como sus duplicados.
- Promover la formación de personal calificado que requiera la institución, así como de los Registradores Civiles y demás personal que integra el Sistema Registral.
- Velar por el irrestricto respeto del derecho a la intimidad e identidad de la persona y los demás derechos inherentes a ella.
- Implementar, organizar, mantener y supervisar el funcionamiento de los registros dactiloscópico y pelmatoscópico de las personas.

- Dar durante los procesos electorales, la máxima cooperación a la Oficina Nacional de Procesos Electorales, facilitando, de ser necesario, el uso de su infraestructura, material y recursos humanos.
- Emitir los Certificados Raíz para las Entidades de Certificación para el Estado Peruano que lo soliciten.
- Mantener la confidencialidad de la información relativa a los solicitantes y titulares de certificados digitales.
- Cumplir las demás funciones que se le encomiende por ley.

Jefe Nacional del RENIEC es Jorge Luis Yrivarren Lazo.

El RENIEC coordina sus actividades con Registros Civiles, cuenta oficinas registrales, agencias, puntos de atención y oficinas Registrales Auxiliares (ORA), esta últimas se encuentran en los hospitales del Ministerio de Salud y de EsSalud. En el extranjero, dispone de 239 Oficinas Consulares para la atención de los peruanos. Cuenta además con 15 Jefaturas Regionales ubicadas en las principales ciudades del país.

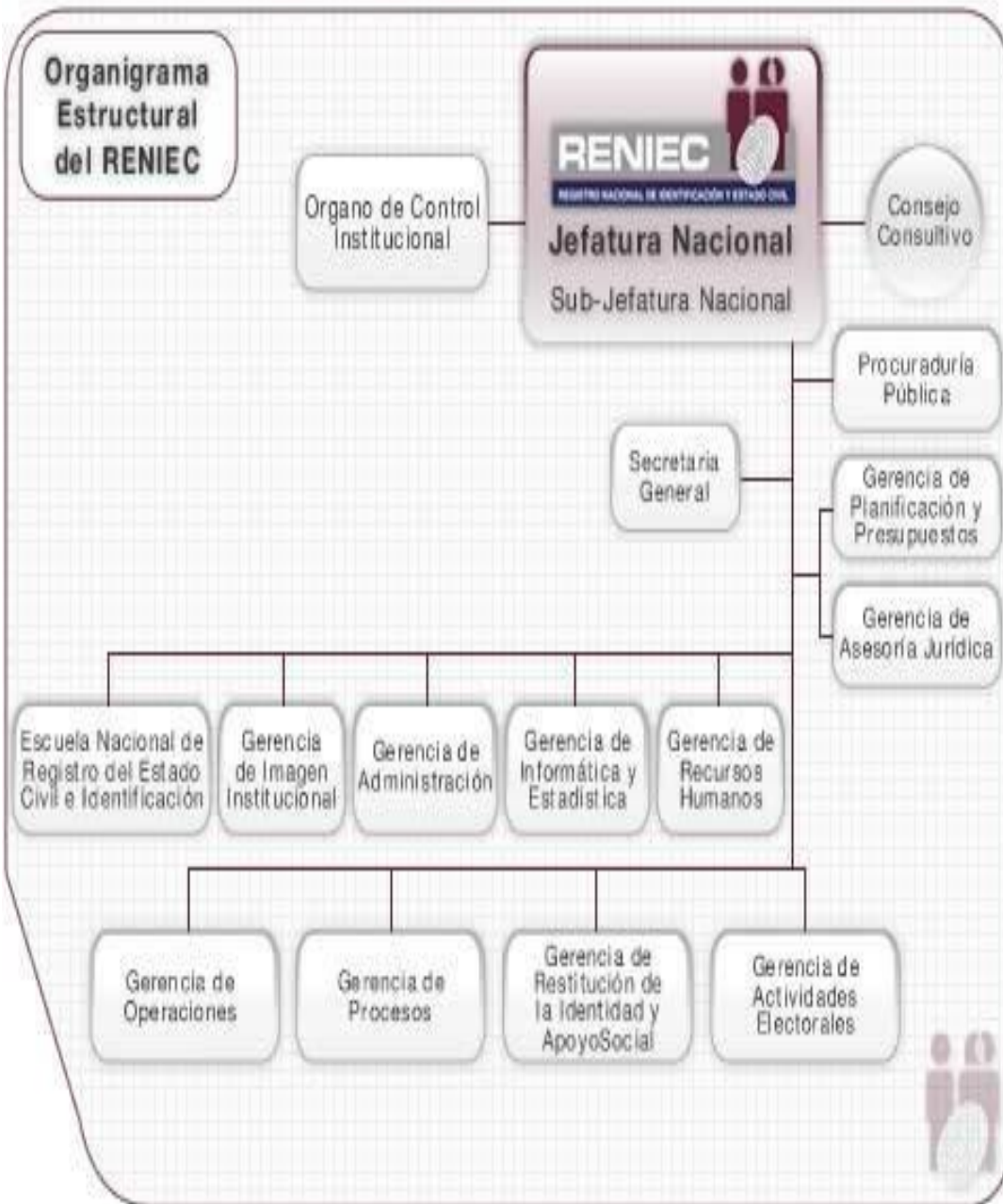
Fue creado mediante la Ley N° 26497 1995, en concordancia con los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú. El RENIEC es una de las instituciones más modernas en materia de identificación y registros civiles de Latinoamérica; asimismo, es la institución pública más confiable del país.

Actualmente, este organismo se encuentra en proceso de implementación del DNI electrónico.

Registro Civiles. - La Gerencia de Registros Civiles es el órgano de línea encargado de planear, organizar, ejecutar, supervisar y controlar las acciones rela-

cionadas con el procesamiento de las actas registrales de hechos vitales, los cambios y actualizaciones del estado civil, la evaluación, depuración y mantenimiento del Archivo Magnético de los Registros Civiles del RENIEC, así como de la gestión y asesoramiento en materia de registros del estado civil.

Gerencia de Registro de Identificación. - La Gerencia de Registros de Identificación es el órgano de línea encargado de conducir los procesos, modificación del estado civil, evaluación, depuración, y actualización del Registro Único Identificación de las Personas Naturales, así como el mantenimiento del Archivo Registral de la institución referente al Registro Único de Identificación de las Personas Naturales y de los Registros Civiles.



1.4.1.1 Principios de Responsabilidad Social

Aunque en la entidad no están definidos los principios en sí, los adecuamos a los principios de RS por las actividades que realiza interrelacionándose con los grupos de interés, los objetivos, las metas y la gestión organizacional.

Consideramos los siguientes principios:

- Respeto a los Derechos Humanos
- Comunicación Adecuada.
- Decisiones y practicas responsables.
- Contribución al Bien Común
- Compromiso de la institución en Valores: La ética.
- Cumplimiento de normativa legal.
- Rendición de Cuentas:
- Formas Innovadoras de Identificar a la comunidad: Utilización de formas innovadoras.
- Programas para incentivar las conductas responsables:
- Programas estratégicos: Dirigidos a responder en el momento necesario.

Es así que:

- a.- Los principios de la responsabilidad social influyen, en la gestión administrativa del Reniec. Uno de los principios es el respeto a los derechos humanos con miras a lograr mejora continua.
- b.- El cumplimiento de los Principios de Responsabilidad Social, influyen en la

gestión administrativa del RENIEC porque con la planificación de las comunicaciones adecuadas al desarrollo de las actividades permitirá coordinación, evitando posibles errores que no permitirían continuar con normalidad el proceso correspondiente.

c.- Decisiones y practicas responsables con transparencia. Se refiere a las ideas pautas y principios generales, para el desarrollo de conductas socialmente responsables. Estos principios se encuentran en los códigos de conducta y buenas prácticas, las declaraciones de principios y los modelos de elaboración de memorias sociales o de sostenibilidad.

d.- El cumplimiento de las acciones de bien común influyen en la entidad porque cumplir las reglas de ciudadano permiten la cooperación, afrontar los imprevistos y el cuidado del entorno organizacional.

e.- El compromiso de la institución en valores influyen en la gestión administrativa de la institución. Las actividades a desarrollar han de estar enlazado en desempeño en valores. La Responsabilidad Social forma parte de la estrategia de la organización. Promueve la conducta ética, basados en los principios de integridad y honestidad.

El cumplimiento de la normatividad legal influye en la gestión administrativa del Reniec. Las dimensiones: económica, legal y ética, están necesariamente interrelacionadas. Se trata de sintetizar la cantidad de principios de responsabilidad social, adecuándolo de acuerdo a la realidad de la institución.

f.- Rendición de Cuentas: Necesarias para dar a conocer las acciones socio-económicas en la realización de sus labores.

Una empresa socialmente responsable debe rendir cuentas ante los distintos grupos de interés. Se trata de sistemas específicos para comunicar o informar a la sociedad de los niveles concretos de realización y desarrollo de acciones.

- g.- Formas Innovadoras de Identificar a la comunidad: Utilización de formas innovadoras, como la inversión social en lugares vulnerables. Se realizan acciones de apoyo social a comunidades de extrema pobreza.
- h.- Programas para incentivar las conductas responsables: Respuestas de los grupos de interés, como darles información adecuada con respecto a las acciones que les competen
- i.- Programas estratégicos: Dirigidos a responder en el momento necesario. Mejora continúa respondiendo a las expectativas de los grupos de interés tanto interno y externo o interesados. Tratando de mejorar el servicio.

1.4.2 Conducta Legal y Ética

La gestión peruana considera el proceso de identificación de los ciudadanos como acciones prioritarias, tal como se ha establecido en el Marco Macroeconómico Multianual 2011-2013 y en la Ley de Presupuesto del Año 2011. Los procesos claves principales son los relacionados al Registro de Identificación y Registros Civiles. Tiene por finalidad tener un país identificado con el DNI e inscribir el total de nacimientos, matrimonios, defunciones y sus modificaciones.

La entidad cuenta con una unidad orgánica específica, la Gerencia de Imagen Institucional, que realiza acciones relacionadas a la mitigación de cualquier noticia negativa que afecte a la Institución.

La conducta ética del RENIEC se promueve y asegura en la organización, mediante la aplicación del “Código de Conducta Laboral para Servidores y Funcionarios del RENIEC”, así como con el ejemplo de los miembros de la Alta Dirección y de los profesionales que integran la Institución.

1.4.3 Responsabilidad Social y Apoyo a las Comunidades.

La Institución tiene entre sus prioridades mostrar el “Rostro Humano” de la Entidad realizando acciones intensas de apoyo social, orientadas a los sectores prioritarios del país, adultos mayores, personas con discapacidad, comunidades nativas y campesinas, así como niños, niñas y adultos que viven en zonas de extrema pobreza a nivel nacional. La Política Social existe desde el año 2006, y ha sido establecida en los Planes Estratégicos de los periodos 2007-2010 y 2011-2015. Para ponerlo en práctica se cuenta con “Lineamientos para la Documentación de la Población en Situación de Vulnerabilidad en el Marco de la Política Social del RENIEC” emitida en el año 2010.

1.5 Fundamentos Teóricos de la Investigación

Algunos autores nos dan sus ideas y análisis sobre el tema a estudiar es así:

Cueto Carlos Cedillo (2011) “Responsabilidad Social en la Administración Pública y Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión” Revista de Gestión Pública. Zaragoza (España).

Expresa el autor:

La Responsabilidad Corporativa Pública (RCP) es un compromiso voluntario, más allá del cumplimiento de la legislación del propio nivel competencial, en torno a la atención directa y/o indirecta de necesidades de los grupos de interés,

a través de un gobierno y administración pública transparente y responsable en sus diferentes niveles de gestión, que contribuyan a multiplicar la sostenibilidad colectiva, tanto económica, como social y medioambiental.

La gestión de la Responsabilidad Social por el sector público (RCP) es un medio o instrumento cuya misión principal es hacer efectivo el fin o compromiso global de desarrollo sostenible global (económico-social-ambiental) desde los Gobiernos y Administraciones Públicas, de una forma compartida con entidades del sector privado y otros grupos de interés.

Sin embargo, con carácter específico, hay un cierto grado consenso en admitir que la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RCP), al igual ya ha sido admitida.

Josep María Canyelles (2011). Responsabilitat Global. Editorial ACCID.España
Expresa el autor:

El desarrollo de la Responsabilidad Social por parte de ciertas empresas está suponiendo una presión hacia el resto de su mismo sector, pero también al mismo sector público.

Así, las políticas de promoción de la RSE pueden perder legitimidad si no se hace desde la ejemplaridad, o como mínimo, desde el inicio de procesos de gestión de la propia de responsabilidad social.

Las organizaciones que tienen que ir integrando la Responsabilidad Social Corporativa se han visto motivadas por diferentes inductores, uno de los cuales ha sido la presión por parte de los grupos de interés. Pero, sobre todo, ha sido la evolución en los propios modelos de gestión.

En el caso de la Administración Pública, la aplicación de algunos de algunos modelos de excelencia como son el EFQM o los compromisos adquiridos con motivo de los Planes Estratégicos, las Cartas del Ciudadano o las Agendas, han favorecido la incorporación de los conceptos de RSE.

Finalmente, algunas prácticas concretas como las de la conciliación de la vida laboral y familiar, en lo que se refiere a los propios trabajadores, o las de participación ciudadana en lo que se refiere a los grupos sociales, también han propiciado una lógica que lleva hacia la Responsabilidad Social Corporativa.

Rivera Rodríguez H. A., Malaver Rojas M. N. (2011) “Los Stakeholders y la Responsabilidad Social”. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá.

Los autores nos dicen:

En Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se ha desarrollado una gran variedad de teorías y enfoques. Las primeras referencias. Se inicia con Clark (1916), para quien los gerentes debían aceptar sus responsabilidades sociales.

En 1953 Bowen publicó su obra *Social Responsibilities of the Businessman*, donde dice que los hombres de negocios tienen la obligación de perseguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad.

Para Andrews (1962), la responsabilidad social es el interés sensato y objetivo por el bienestar de la sociedad, que restringe el comportamiento individual y corporativo de actividades cuyo último fin es destructivo, por rentables que sean al principio y va hacia contribuciones positivas para el mejoramiento humano, entendido éste de la manera más amplia posible.

Friedman expresa que el accionista es el hombre económico interesado exclusivamente en un máximo beneficio a corto plazo, con una consideración mínima de las restricciones legales y éticas.

Tras este período de crisis del concepto de responsabilidad social como algo que va más allá de generar beneficio económico, surge otra corriente de autores a favor de ella. Así, para Davis y Blomstrom la responsabilidad social es “la obligación gerencial que toma acción para proteger y mejorar tanto el bienestar de la sociedad y los intereses de la organización” (1975).

Desde la teoría económica, Kohlberg (1969), Davis (1973), Stone (1975) Frederick (1987) incluyen entre las responsabilidades de la organización no solamente obligaciones económicas, técnicas y legales, sino también cierta responsabilidad para con la sociedad en la cual se encuentran.

Randall Vega (2005) ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?

Incae. Costa Rica.

El autor refiere:

Algunas definiciones de Responsabilidad Social Corporativa son:

Responsabilidad social es la forma de conducir los clientes de una empresa de tal modo que esta se convierta en corresponsable por el desenvolvimiento social.

Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios nos dice: Instituto Ethos Brasil.

RSC es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general, expresan Lord Holme y Richard Watts, de Word Business Concuil for Sustainable Development.

"RSC es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible mientras reconoce los intereses los intereses de sus públicos de interés. Los públicos de interés incluyen inversionistas, clientes, empleados, socios de negocios, comunidades locales, el ambiente y la sociedad en general" de Canadian Business for Social Responsibility.

“Lograr con éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades y el ambiente natural. Conduciendo las expectativas legales, éticas, comerciales y otras que la sociedad tiene de los negocios, y haciendo decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los públicos de interés clave" de Business for Social Responsibility.

"RSC es esencialmente un concepto por el que las compañías deciden voluntariamente contribuir a una mejor sociedad y a un ambiente más limpio" de European Green Paper.

"No existe una definición única de lo que significa la RSC, pues generalmente esta depende de la cultura, de religión o tradición de cada sociedad. No existe una talla única, por lo que se debe diseñar una para cada caso y necesidad" según Bjorn Stigson. Por ello al hacer el estudio del tema sobre los Principios RS en la gestión administrativa la institución se adecua a determinados principios.

Reyno Momberg Manuel (2006) “Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva” Universidad Técnica F. Santa María

El autor concluye:

El análisis realizado consistió en exponer el concepto de Responsabilidad Social Empresarial como un nuevo paradigma de gestión, el que incorporado a la empresa representa una fuente de ventaja competitiva para la organización. La empresa socialmente responsable es aquella que asume en todas sus decisiones el compromiso social, se arraiga en la acción y decisión de los directivos, así como en todo su personal de mando, para traspasar este enfoque, programas y políticas con mayor seguridad a toda la organización, reafirmando el compromiso de la empresa y de quienes la gobiernan. Transforma su cultura empresarial incorporando de forma voluntaria valores éticos en sus acciones, de manera de no depender del cumplimiento obligatorio de reglamentos y normas, sino que debe actuar con probidad, responsabilizándose por sus decisiones, respetando el medio ambiente y trabajando para que sus acciones no conlleven un impacto negativo en este.

Así también, trabajando por entregar al mercado productos y servicios con un valor agregado, que correspondería a la contribución que hace la empresa al medio y su comunidad externa e interna, enfocándose también al bienestar y desarrollo de las personas que integran su grupo de trabajo, como una forma de valorarlas y considerarlas parte fundamental para el alcance de sus objetivos.

La empresa entonces, se integra a la comunidad de la que forma parte, haciéndose responsable de sus acciones y trabajando por contribuir al desarrollo

de esta, entendiendo que de su propio desarrollo depende también el de su entorno.

Por lo nuevo del concepto y el no estar completamente desarrollado y conocido en amplitud por la comunidad económica, es que en un principio se ha sido escéptico con la RSE, viendo esta nueva herramienta como una estrategia de Marketing más que una política de vida empresarial, pero es a través del análisis que se deja entrever el propósito de integrar esta herramienta a la gestión, la cual si representa una política de vida para la empresa por el carácter sistemático de los programas y acciones que se realizan bajo este concepto al arraigarse en su misión, visión y objetivos.

Valentín Alfaya (2005) “Responsabilidad Social Empresarial (RSE)”. Empresa Sostenible. España

Nos refiere el autor:

Los nuevos retos y oportunidades que aparecen en la empresa del siglo XXI han dado lugar a la necesidad de orientar el crecimiento hacia un modelo de desarrollo generador de valor en el largo plazo. Tras la evolución reciente de las sociedades en la que los estados han perdido peso en la transformación del modelo socioeconómico, nace la necesidad de hacer que el mercado trabaje a favor de un modelo de desarrollo que satisfaga las necesidades de las generaciones actuales sin hipotecar las de las generaciones futuras.

Este modelo de desarrollo, que denominamos sostenible, ofrece un nuevo panorama para las empresas que desean tener éxito como organizaciones que generan valor para las sociedades en las que operan. En este sentido aparecen

nuevas herramientas que acercan a la empresa a sus partes interesadas, nuevos propietarios que alimentan el verdadero valor de las compañías.

La empresa convencional trabaja para ofrecer beneficios a sus accionistas, y de ellas se distinguen aquéllas donde una parte de estos beneficios se aplican a paliar los perjuicios que producen. Estas empresas que se han venido a denominar socialmente responsables, son de avanzada de la nueva empresa del siglo XXI, pero mayoritariamente siguen percibiendo este esfuerzo como un coste.

Las empresas no son entes etéreos, son organizaciones que se componen de personas, todos los que trabajamos en ellas somos responsables de su comportamiento directa o indirectamente y por ello, es parte de la contribución nuestra organización al desarrollo sostenible

Martínez Hernández Andreu, Puig Campmany M., (2008) Asociación para la Gestión Social “Responsabilidad Social de la Administración” Colección Estudios. Diputación de Barcelona

Expresan los autores:

En definitiva, aunque los argumentos contrarios a la RSE existen, la realidad es que ya no es posible prescindir de ella. Porque el fenómeno crece de manera imparable y porque la transformación de la realidad que supone la globalización ha modificado el papel de las empresas con el aumento de su poder y, por lo tanto, de su responsabilidad. El enfoque tradicional de la empresa, basado en la maximización del beneficio, contrasta con el nuevo enfoque comunitario que no la considera un ente abstracto, sino una institución social con personalidad

jurídica independiente de la de sus participantes y con derechos y obligaciones en este sentido.

La significación actual de la responsabilidad social proviene de un cambio en el modo de ver la empresa y de una ampliación de las expectativas ciudadanas respecto a esta. La nueva realidad que representa este fenómeno obliga a los poderes públicos a participar en todo este proceso, no solamente estimulando la RSE o verificando las buenas prácticas y las estrategias de las empresas en este sentido, sino también promoviendo la creación de un entorno propicio a su desarrollo o influyendo claramente en la mejora de prácticas responsables en el mercado por la vía de la contratación pública.

G. Isaías Arzapalo Cárdenas (2007) Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Normas APA. Lima - Perú.

Refiere el autor:

Existen varias definiciones respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, todas coinciden en que se trata de una forma de gestionar la empresa teniendo en cuenta los objetivos económicos de la misma compatibilizando los mismos con los impactos sociales y medioambientales.

No hay una definición que haya sido universalmente aceptada para definir a la Responsabilidad Social Empresarial; según DERES (y es la definición más popular), es "una visión de negocios que integra a la gestión de la empresa, el respeto por: los valores y principios éticos, los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente". Esto quiere decir que es un interés propio e inteligente de la empresa que produce beneficios a la comunidad y a la propia empresa.

La responsabilidad social no tiene que ver solamente como una forma de realizar trabajos sociales en la comunidad, sino se trata más bien de una estrategia de la empresa que junto a su gestión de negocios y reflejando sus valores, debe ser tratada como un caso de negocios más.

Las empresas que practican responsabilidad social además obtienen otros beneficios como ser más atractivas para los clientes, para sus empleados y para los inversionistas; razón por la cual son más competitivas y pueden obtener mayores ganancias.

La responsabilidad social empresarial, para ser exitosa, debe involucrar además distintos grupos de interés como los trabajadores, los clientes, el Estado, etc. que, trabajando coordinadamente para crear valor, puedan lograr mejores resultados para la comunidad y para la misma empresa.

La responsabilidad social es la respuesta comercial ante la necesidad de un desarrollo sostenible que proteja el medio ambiente y a las comunidades sin descuidar los temas económicos.

Actualmente la dimensión social es la que inclina la balanza al momento de emitir juicio sobre la calidad de una determinada actividad empresarial, es por ese motivo que el tema de la Responsabilidad Social Empresarial es un recurso estratégico para la sobrevivencia de las organizaciones públicas y privadas, convirtiéndose la práctica de la justicia en una cuestión rentable, siendo la mejor política económica aquella que produce mejores beneficios sociales.

Según Deres para conocer el grado de compromiso de una empresa con la RSE, se pueden evaluar los avances en temas de responsabilidad social en diversas áreas.

Se refiere a cómo una empresa integra un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales. Esto se conoce como enfoque de los negocios basados en los valores y se refleja en general en la Misión y Visión de la empresa, así como en sus Códigos de Ética y Conducta.

Es así que consideramos:

1.- Valores y Principios Éticos

Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación, el ambiente en donde trabajan, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, etc.

2.- Condiciones de Ambiente de Trabajo y Empleo.

Nos referimos a las condiciones de trabajo que deben ser las idóneas, a fin que el trabajador pueda realizar satisfactoriamente sus labores.

3.- Apoyo a la comunidad.

Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales realiza sus acciones. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.

4.- Protección del Medio Ambiente

Es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo sustentable. Se considera temas, tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal. Esto, que hoy inclusive se encuentra normalizado, implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto medio ambiental que tienen sus acciones.

5.- Marketing Responsable

Se refiere a una política que involucra un conjunto de decisiones de la empresa relacionadas fundamentalmente con sus consumidores y se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.

German Pablo Galln (2008) "Hacia un Modelo de Gestión Sostenible y Responsable" Ed. CIGOB.Cordova-Argentina

El autor concluye que:

El auge del concepto de RSE se vincula con los retos generados por la globalización económica y los consiguientes cambios en el Estado de bienestar: con la necesidad de buscar; nuevas formas de gobernanza social; con la aparición de nuevas relaciones entre la empresa y la sociedad y de ambos con los demás gobiernos y con la nuevas demandas empresariales y sociales. Asimismo, expresa que sobre la base de nuestra propuesta integradora podemos concluir que en el modo que se diseñe y se implemente la RSE sobre

un marco de políticas sociales resultara de la obligación del gobierno de incorporar la RSE formando parte de la estrategia nacional de desarrollo sostenible llevadas a cabo por medio de las empresas y de las organizaciones intermedias fundado en el derecho de la sociedad de una mejor calidad de vida.

José E. Tamayo (2003) “Responsabilidad Social” Seminario de Comunicación Organizacional. Cali- Colombia.

Concluye el autor:

La RSE o, en otros términos, la relación de la empresa con la sociedad, es uno de los temas más importantes de este siglo. No es posible pensar en un cambio social a favor del desarrollo humano si no se tiene en cuenta la potencialidad existente en el campo de las empresas para aportar a este cambio. El Estado, reducido a su mínima expresión en los países llamados en vías de desarrollo, y la sociedad civil, más o menos organizada pero también heterogénea, no puede por sí solos torcer el rumbo de una historia que tiene a las empresas como protagonistas principales.

El profesor James Austin de Harvard Business Scholl, afirmaba a la revista Dinero el año pasado: Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a pedir, a una relación en la cual las empresas y las ONG empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar más valor para cada lado y a la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad.

Franck Reyna Guevara (2007). Responsabilidad Social Corporativa Revista Sinergia-Perú.

El autor expresa:

Actualmente los consumidores no sólo quieren productos buenos y seguros, sino también tener la seguridad de que se producen de manera responsable desde el punto de vista social. Para la mayoría de los consumidores, el comportamiento social de una empresa influye en las decisiones de compra de un producto o servicio. Esto crea perspectivas comerciales interesantes, ya que un número considerable de consumidores afirma estar dispuesto a pagar más por tales productos, aunque por el momento sólo lo haga efectivamente una minoría. En EE.UU. el viejo continente cada vez se hace más común la creación de etiquetas sociales por parte de distintos fabricantes de bienes de consumo, incentivados por el mismo mercado.

Las cuestiones que más preocupan a los consumidores son la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, el respeto de los derechos humanos en el funcionamiento de la empresa y en toda la cadena de suministros (por ejemplo, la no utilización del trabajo infantil) y la protección general del medio ambiente, sobre todo la reducción de las emisiones los gases o efecto invernadero o sea los que producen el calentamiento global.

Pitman (1984) La Relación entre la Responsabilidad Social. New York. Sons Ltda.

Expresa que:

Stakeholder es un término en inglés utilizado por primera vez en 1708 para de-

terminar una persona o negocio que ha invertido dinero en algo. Este término se popularizó posteriormente, al ser utilizado por R. E. Freeman en su obra: “Strategic Management”: A Stakeholder Approach” para referirse a «quienes son afectados o pueden ser afectados por las actividades de una empresa».

El término stakeholders también se conoce como: multistakeholders o constituciones, por la similitud que existe en los ciudadanos con respecto a los asuntos del estado. Su significado se refiere a que en las organizaciones participan diversos grupos responsables además de sus propietarios. Dichos grupos son todas las personas, organizaciones y empresas que tienen interés en una empresa u organización dada. Ejemplos de stakeholders de una organización serían: los empleados, los clientes, los proveedores de bienes y servicios, los proveedores de capital, la comunidad, y la sociedad.

Estos grupos son los públicos interesados o el entorno interesado que llamamos stakeholders, que según Freeman deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de los negocios.

Alegría Meza Espinosa (2007) La Responsabilidad Social Empresarial Como Factor de Competitividad. Pontificia universidad Javeriana de Ciencias Económicas y Administrativas. Bogotá.

El autor concluye que:

La R.S.E es un compromiso voluntario y activo para buscar el equilibrio social, ambiental y económico de la compañía o empresa. Es una estrategia que resulta

de las realidades, preocupaciones y presiones sociales, medioambientales y económicas que hoy genera la sociedad, el mercado y la misma empresa. La R.S.E es un enfoque de negocios que consiste en alinear los objetivos empresariales con las necesidades y expectativas de los stakeholders, obteniendo así beneficios recíprocos.

La R.S.E permite que la empresa sea más competitiva no solo por sus incrementos en los beneficios económicos, sino además porque juega un papel esencial en el desarrollo positivo de factores vitales para la supervivencia, la sostenibilidad y el éxito de la empresa a largo plazo. Estos factores se refieren a la confianza, credibilidad, reputación, fidelidad, e imagen, no solo en el mercado, sino con los mismos miembros de la empresa y la sociedad.

Iramain, J. (2008). La sustentabilidad corporativa como objetivo estratégico de las relaciones públicas. Buenos Aires: Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Facultad de Diseño y Comunicación. Universidad de Palermo.

Nos dice el autor que:

La realidad evidencia que la sociedad mundial debe orientar su forma de actuar y pensar hacia el desarrollo sustentable. La época del individualismo y la visión a corto plazo quedaron atrás, por eso en la actualidad resulta imperioso proceder con integridad y conciencia social para alcanzar el bien común. En este sentido, la Responsabilidad Social Empresaria se configura como el camino que conduce a las organizaciones hacia la sustentabilidad. Entendida como una nueva forma de gestionar los negocios, la misma es una visión estratégica que

conlleve al progreso de la compañía y su entorno; la responsabilidad social de las empresas es un proceso de cambio indiscutible.

1.6 Marco Filosófico

El presente tema de estudio: Los Principios de la Responsabilidad Social en la Gestión Administrativa del Reniec, se trata de conocer los niveles de los principios de responsabilidad social en la institución porque los principios son muchos y se trata de adaptar los que podrían corresponder a la entidad a la realidad organizacional; respondiendo así a la hipótesis planteada:

Los Principios legal, económico y ético de la Responsabilidad Social influirán positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

La Responsabilidad es un deber, es una obligación según el Diccionario de la Real Academia. La Responsabilidad Social va más allá es una obligación o deberes para con la sociedad y viceversa. Es un mutuo compromiso de ambas partes; la institución cumple con la normatividad legal correspondiente, los grupos de interés respetan las reglas impuestas que les corresponden.

Aunque la empresa respete los derechos laborales simplemente se trata de las obligaciones legales que una empresa debe cumplir en un Estado de derecho. La RSE en cambio, busca ir más allá trata de conseguir mejoras en diferentes aspectos de la vida laboral y considera la responsabilidad que eventualmente tiene como ente social, económico y político.

Son diferentes las discusiones con bases filosóficas que sustentan una idea universal de la responsabilidad social; refieren que la RS se fundamenta en la ética que son los valores que deben practicar toda institución u organización.

Hoy más que nunca es necesario rescatar los valores en las empresas, encontrar su esencia para ir en el camino correcto hacia la excelencia en el negocio y garantizar el futuro. actuar con ética conduce a la excelencia, lo que a su vez nos lleva a ganar el reconocimiento y la confianza de los clientes y con ello a la confianza de la sociedad y los grupos de interés.

La Responsabilidad Social (RS) o Responsabilidad Social Empresarial (RSE) , en su aplicación a las empresas y organizaciones, con independencia de su naturaleza pública o privada, debe tomar conciencia de la importancia que puede llegar a tener en la práctica, fundamentada en la ética, no sólo en la búsqueda del ánimo de lucro en sentido estricto, sino en el potencial desarrollo en la gestión administrativa, lo suficientemente competitivos como para mejorar tanto su reputación como su posición en la sociedad. Esto significa que debe ocuparse no solo de su crecimiento económico, sino también del bienestar comunitario.

El objetivo principal de la responsabilidad social empresarial, tiene por objeto el fortalecimiento de la gestión organizacional a través de la implementación de prácticas y procedimientos desde sus órganos de administración y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés (stakeholders). Todo ello para conservar el éxito económico y obtener ventajas comparativas y competitivas creándose una buena reputación y ganándose la

confianza con los proveedores fiables reconocidos por la calidad de sus productos y servicios. También la comunidad desea saber que la empresa actúa de una forma legal, socio-económica y ética. Se ha de saber que las decisiones estratégicas de la organización implican inevitablemente consecuencias sociales y económicas que junto con la ética están interrelacionados. La Guía ISO 26000 circunscribe la ética es la normatividad que se adecua a las instituciones públicas y privadas; aunque existen otras guías o reglas de como: AA800; también AA100 entre otras importantes.

Para los empleados lo deseable es que quieran estar en una empresa que cumple las normas básicas o que va más allá, con el respeto de la responsabilidad social. Por otro lado, también el Estado desea el cumplimiento de las normas y leyes en pro del bienestar de la comunidad.

1.7 Marco conceptual

- **Administración:** El Diccionario de la Real Academia Española señala que es la acción de administrar (del Latín Administrativo)

Administrar es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir un objetivo. Es la acción que se realiza para la consecución de algo o tramitación de un asunto es acción y efecto de administrar. Tratadistas celebres como George Terry definió la administración como el proceso de planear, organizar, ejecutar y controlar, Fayol definió operativamente la administración expresando que consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las

actividades de los miembros de una organización, con el empleo de los recursos disponibles con el propósito de alcanzar las metas establecidas por la organización.

- **Administración Pública:** es una especialidad de la Ciencia Administrativa que se aplica en el ámbito del Estado, los productos y resultados de sus interrelaciones sirven como elementos de juicio para gobernar y administrar en los diferentes niveles del gobierno.

- **Autonomía:** Facultad para gobernarse por sus propios recursos.

Organismos Autónomos que tienen ciertas facultades propias de su gestión.

Los Organismos autónomos son entidades del Derecho público creadas por la Ley, con personalidad jurídica y patrimonio propios, independientes de los del Estado, a quienes se encomienda expresamente en régimen descentralización,

la organización y administración de algún servicio público y de los fondos adscritos al mismo, el cumplimiento de actividades económicas al servicio de fines diversos y la administración de determinados bienes del Estado, ya sean patrimoniales o de dominio público.

Gestión: La gestión pública se define, como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.

El proceso de Gestión Pública: La gestión pública, como sistema, tiene un conjunto de principios, concepciones, tecnologías e instrumentos que sustentan, orientan y ponen en práctica las decisiones de gobierno, aplicando un ciclo ordenado y secuencial para la provisión de servicios públicos que aporten a la generación de oportunidades para el desarrollo del país, y dentro de ella de sus territorios de manera armónica y articulada.

Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

La Organización: La organización es un sistema social diseñado para lograr metas y objetivos, por medio de los recursos humanos y de recursos materiales. Está compuesta por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializada. Hay convenios sistemáticos entre las personas para lograr un bien común

Grupo Social: Está compuesto por personas tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, para lograr un propósito específico.

Grupo de Interés: Llamados también stakeholders.

El término agrupa a organizaciones sociales, accionistas y proveedores, trabajadores, grupos diferentes, etc. que se ven afectados por las decisiones de una empresa, en forma positiva o negativa.

Generar confianza con estos es fundamental para el desarrollo de una organización.

Grupos de Interés: Conocidos como los stakeholders, compuesto por grupos de personas con las que se interrelaciona la empresa, tanto del medio interno, los que laboran en la empresa, como los grupos externos, Los que están fuera, como los usuarios, grupos gubernamentales, comunidad, etc.

Organización: Es un sistema de actividades coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización.

La organización es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas deben de sujetarse todos sus miembros y se vale del medio donde se desarrolla la institución o empresa. La organización es el acto de disponer y coordinar los recursos disponibles (materiales, financieros y humanos).

Principio: Razón fundamental de algo. Norma por la que uno se rige.

Responsabilidad Social: Es un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo tienen, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto. El concepto introduce una valoración positiva o negativa al impacto que una decisión tiene en la sociedad. Esa valorización puede ser tanto ética como

CAPITULO II

PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1 EI PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El presente tema motivo de análisis: Los Principios de la Responsabilidad Social (RS) en la gestión administrativa del RENIEC se realiza porque existe interés en conocer de qué manera principios de responsabilidad social influyen en la gestión administrativa de la institución.

En los tiempos actuales, por la globalización, se presentan constantes cambios en las actividades que desarrollan algunas instituciones gubernamentales autónomas, que están al servicio de los ciudadanos; por ello existe interés en conocer nivel de los principios de RSE que influyen en la gestión administrativa para una mejora continua. El desarrollo y la globalización mundial han incrementado la exigencia social de un comportamiento empresario más

responsable y más comprometido con su entorno, cuyas responsabilidades sociales básicas son: Legales, económicas éticas, etc. van más allá de la maximización de ganancias y de su posición frente a los diversos centros comerciales.

En la actualidad, la inserción de la Responsabilidad Social en la gestión empresarial es un desafío que impone una apertura en la mente y criterio de los directivos en su planeación estratégica; la importancia de ello reside en que es una nueva forma de gestión: el mundo ha cambiado, por lo tanto, la forma de desarrollar las acciones también, por ello se hace un estudio de la entidad estatal.

El objetivo de estudio de la administración fue inicialmente, la organización entendida como un conjunto de cargos y tareas y posteriormente como un conjunto de órganos y funciones, desdoblada posteriormente en una compleja gama de variables que llega hasta la concepción de sistemas; la organización, es como un sistema compuesto de subsistemas que interactúan entre sí y con el ambiente externo.

El conocimiento si los principios de la responsabilidad social influyen en la gestión administrativa institucional permitirá, considerar medidas correctivas, corrigiendo según sea el caso de la actividad desarrollada. El Reniec cuenta con una estructura organizacional y reglamentos internos y propulsa la política de calidad de sus servicios, con este estudio se pretende una mejora continua.

Se considera que la responsabilidad social viene ser un compromiso u obligación que los miembros de una sociedad, ya sea como individuos o como miembros de subgrupos tienen con la sociedad en su conjunto un compromiso

que implica la consideración del impacto positivo o negativo de una decisión, se trata de conocer las variadas ideas, conceptos y apreciaciones acerca de las características de los principales principios responsabilidad social que se presenta en la institución.

Mediante el estudio y análisis de ideas de los autores y la propuesta planteadas se trata de dar respuesta a la hipótesis sobre si: El cumplimiento los principios de responsabilidad social influyen en los diferentes niveles en la gestión administrativa del RENIEC para una mejora continua.

2.1.2 Antecedentes de la Investigación

Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes clientes, accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y todo el entorno o ambiente que lo rodea, en el planeamiento de sus actividades, que trata de atender las demandas de sus usuarios.

Se trata que existan buenas relaciones entre la empresa y la sociedad y de ambos con los demás gobiernos y con las nuevas demandas empresariales y sociales; la finalidad es procurar el bienestar de los grupos de interés internos y externos.

En realidad, se desarrolla el análisis del tema porque los principios de responsabilidad social si bien están ahí en la entidad no se encuentran definidos como tal; para ello hay que basarse en la gestión administrativa, visión, valores, las diversas actividades que desarrolla la entidad los objetivos y metas, para definir los principios de responsabilidad social, razón por la que en los objetivos

específicos tratamos de dar posibles propuestas para llegar a respuesta de las interrogantes y saber si es aceptable o no.

En gestión de calidad tenemos:

Algunas normas tales como las referidas a los sistemas de gestión medioambiental (ISO 14001, EMAS), la gestión de la calidad (serie ISO9000) o la prevención de riesgos laborales (OHSAS 18000), una de las primeras normas que vio la luz fue la SA8000 (Social Accountability International).

Esta norma, aunque considerada en general como una norma de responsabilidad social, se enfoca preferentemente hacia las relaciones laborales y los derechos de los trabajadores. La base principal del documento son las convenciones internacionales de la OIT y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adaptado en su estructura a las normas de la serie ISO 14000.

AccountAb es una institución británica sin ánimo de lucro formada por miembros empresas la sociedad civil y la Administración Pública en todo el mundo. Su objeto principal es el fomento de la integración de la RSE en la política de gestión empresarial, enfatizando los aspectos de la comunicación y la auditoría. El ISO 26000 los principios fundamentales que regulan el comportamiento de las organizaciones socialmente responsables o que quieren maximizar su contribución al desarrollo sostenible.

La norma A1000 (Assurance Standard) se publicó en 2003 tiene por objeto verificar la credibilidad de las memorias de sostenibilidad que publican las empresas, apoyando la información que contienen en instrumentos de gestión y comunicación interna fluidos y fiables, etc.

El autor Vives expresa: “La promoción y adopción de prácticas responsables requiere la participación de todas las partes interesadas. Son necesarias las políticas públicas, una buena diseminación de la información junto con la educación de todas las partes interesadas, en particular de las empresas. También es necesario que existan algunas normas y guías, y lo que es más importante la acción responsable de las mismas empresas”.

El cumplimiento de la entidad con practicas responsables, información de calidad Reglas.

Es así que la entidad o institución a de comprender que se desarrolla en un entorno social no solo un entorno interno, que se de una forma u otra es influenciada por el medio.

2.1.3 Definición del Problema

2.1.3.1 Problema General

¿De qué manera el cumplimiento de los principios Responsabilidad Social influyen en los diferentes niveles en la gestión Administrativa del RENIEC?

2.1.3 Definición del Problema

2.1.3.1 Problema General

¿De qué manera el cumplimiento de los principios Responsabilidad Social influyen en los diferentes niveles en la gestión Administrativa del RENIEC?

2.1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo el principio de responsabilidad social de los derechos humanos influye en la gestión administrativa del Reniec.

- a) ¿Cómo el principio de responsabilidad social de planificación de comunicaciones influye en la gestión administrativa de la entidad?
- b) ¿Cómo el principio de responsabilidad social de vinculación con la comunidad influye en la gestión administrativa de la entidad?
- d) ¿Cómo los principios de responsabilidad social de acciones políticas de desarrollo social influye en la gestión administrativa de la institución?
- e) ¿Cómo los principios de responsabilidad social: la ética, los valores, la veracidad influyen en la gestión administrativa de la entidad?
- f) ¿Cómo el principio de responsabilidad social: cuentas financieras correctas influyen en gestión administrativa del RENIEC?
- g) ¿De qué manera el principio de responsabilidad social del cumplimiento de la normatividad legal influye en la gestión administrativa de la entidad?
- h) ¿De qué forma el principio de responsabilidad social de utilización de formas innovadoras de identificar a la comunidad influye en la gestión administrativa de la institución?
- i) ¿Como el principio de responsabilidad social da programas para incentivar la conducta responsable de los usuarios influye en la gestión administrativa entidad?
- j) ¿Como el principio de responsabilidad social con programas estratégicos influye en la gestión administrativa del RENIEC?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

Saber si los Principios de la Responsabilidad Social influyen en la gestión Administrativa del RENIEC.

2.2.1 Objetivo General

Determinar los Principios de la Responsabilidad Social que influyen en la

2.2.2 Objetivo General

Determinar la influencia de los Principios de la Responsabilidad Social en la gestión administrativa del Reniec.

2.2.2.1 Objetivos Específicos

- a) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de los derechos humanos en la gestión administrativa del RENIEC.
- b) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de planificación de comunicaciones en la gestión administrativa de la entidad.
- c) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de vinculación con la comunidad en la gestión administrativa del RENIEC.
- d) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de desarrollo de acciones políticas en la gestión administrativa de la institución.
- e) Precisar la influencia de los principios de responsabilidad social: la ética, los valores, la veracidad en la gestión administrativa del RENIEC.
- f) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de rendición cuentas en la gestión administrativa del RENIEC.
- g) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social del cumplimiento de la normatividad legal en la gestión administrativa del RENIEC.
- h) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de utilización de formas innovadoras de identificar a la comunidad en la gestión administrativa de la institución.

- i) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de dar programas para incentivar la conducta responsable de los usuarios en la gestión

administrativa del entidad.

- j) Precisar la influencia del principio de responsabilidad social de programas estratégicos en la gestión administrativa del RENIEC.

2.2.3 Delimitación del Estudio

La investigación del tema a estudiar se desarrolla en el departamento de Lima. (Cercado), con una muestra representativa de los grupos de interés, tanto interno como externo, tanto empleados como usuarios. Para el estudio se considera a la institución de RENIEC que pertenece a la administración pública, respondiendo así a la hipótesis planteada sobre los principios de responsabilidad social.

Para conocer el nivel de los principios de responsabilidad social de la entidad se tiene en consideración la actividad a la que se dedica, gestión organizacional, cumplimiento con las normativas, metas y objetivos ya que los principios están allí, no definidos en si, por lo que se trata de adecuarlos a los principios de responsabilidad social.

Para el desarrollo del tema a tratar se considera las teorías de la RSE de diversos autores, por sus ideas que aportan planteamientos importantes sobre Responsabilidad Social Empresarial.

2.2.4. Justificación

Este tema motivo de estudio: Los principios de la responsabilidad social en la gestión administrativa del RENIEC, se desarrolló la investigación con el fin de

conocer en qué nivel se encuentra los principios de RS en la entidad; conocer si la hipótesis planteada es verdadera, para lo cual se propone las teorías sobre responsabilidad social, en la que algunos autores consideran los principios de responsabilidad social según la empresa u organización o actividad empresarial.

Según la organización o empresa los teóricos se refieren a: Responsabilidad Social Organizacional RSO, Responsabilidad Social Corporativa RSC o Responsabilidad Social Empresarial RSE o Responsabilidad Social RS que son los mismos principios que se propone en este estudio; de alguna forma u otra la entidad u organización trata de cumplir con ellos.

Las organizaciones ejercen su responsabilidad social, cuando satisfacen las expectativas que sobre su comportamiento, tienen los diferentes grupos de interés (stakeholders: empleados, socios, clientes, comunidades locales, grupos de presión, accionistas, proveedores, etc.). Para el desarrollo del tema motivo de análisis se consideró para la encuesta un grupo de personas de los que pertenecen a los grupos de interés, tanto del nivel interno como externo, sobre determinados principios de responsabilidad social de los muchos que son; tratando de adecuarlo a la actividad de la institución.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos Teóricos

La teoría de la Pirámide del autor Carroll expresa:

- a) Teoría legal
- b) Teoría económica
- c) Teoría social

d) Teoría filantrópica

a) Teoría Legal: Tiene que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios.

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

c) Teoría Ética: Se refiere a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley.

d) Teoría Filantrópica: Comprende aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población.

Drucker afirma que las organizaciones tienen la responsabilidad de intentar encontrar un enfoque de los problemas sociales básicos que encaje en sus competencias y que claro está transforme un problema social en una oportunidad para la organización. En 1996 Drucker complementa este punto de vista afirman-

do que cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados en el entorno.

Se presentan otras teorías de RSE aceptando que es: social, medio ambiental y económica de diferentes autores, así como las propuestas autores con sus teorías diversas.

2.3.2. Hipótesis General fue formulada de la siguiente forma:

Los Principios de la Responsabilidad Social influyen positivamente en los diferentes niveles en la gestión administrativa del RENIEC.

2.3.2.1 Hipótesis Específicas

- a. El Principio de Responsabilidad Social del respeto a los derechos humanos influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- b. El principio de responsabilidad social de planificación de comunicaciones influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- c. El principio de responsabilidad social de vinculación con la comunidad influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- d. El principio de responsabilidad social de desarrollo de acciones políticas influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

- e. Los principios de responsabilidad social: la ética, los valores, la veracidad influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- f. El principio de responsabilidad social de rendición cuentas influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- g. El principio de responsabilidad social del cumplimiento de la normatividad legal influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- h. El principio de responsabilidad social de utilización de formas innovadoras de identificar a la comunidad influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- i. El principio de responsabilidad social de dar programas para incentivar la conducta responsable de los usuarios influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.
- j. El principio de responsabilidad social de programas estratégicos influye positivamente en la en la gestión administrativa del RENIEC.

2.3.3 Variables e Indicadores

2.3.3.1 Identificación de las Variables

Variable Independiente (VI)

Los Principios de Responsabilidad Social.

Variable Dependiente (VD1)

Gestión administrativa del Reniec.

2.3.3.2 Definición Operacional de las Variables

Variables	Indicadores
<p>Var. Independiente:</p> <p>Los Principios de Responsabilidad Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los PRS: Derechos humanos - Planificación de las Comunicaciones: Evita errores - Promueve la vinculación con la Comunidad; Interrelación - Acciones políticas: Imprevistos - Ético: integridad, respeto, honestidad, etc. - Legal: Cumplir con la normatividad establecida. -Rendición de Cuentas: Económico, beneficios, inversión, Rentab. -Formas innovadoras identificar comunidad: Sect. Vulnerables -Programas incentivar conductas responsables: Educación en reciclaje, uso racional de energía y agua, etc. - Programas Calidad de vida; empleados y comunidad, respeto, salud e higiene, capacitación, cultural, etc.
Variables	Indicadores
<p>Var. Dependiente:</p> <p>Gestión Administrativa del RENIEC</p>	<p>Actividades Administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización: Adecuar la entidad a mejora continua. Comprende el ámbito interno y externo de la entidad - Dirección: Implementación de programas, políticas, procesos encaminados a una mejor gestión. - Planeación: Establecer Objetivos. Pronosticar. - Coordinación y Control: Armonizar las actividades. Gestión organizacional basada en principios y valores.

CAPITULO III

METODO, TECNICA e INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra. –

3.1.1 Población

La población está constituida por 271,861 personas del Cercado de Lima (Censo 2015) que de una forma u otra utilizan los servicios de la organización. Para realizar el estudio se considera una población de 130,053 personas entre 18 y 65 años. Se utilizó una muestra significativa de la población, que forman parte de los grupos de interés tanto interno como externo, que permiten lograr el estudio.

3.1.2 Muestra

Para determinar el tamaño óptimo de la muestra, se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar la proporción cuando la población es conocida.

Se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

$$M = O_x + r O_y$$

Donde:

M= Muestra

O= Observación

x= Principios de la Responsabilidad Social

y= Gestión Administrativa

Donde:

n: Tamaño necesario de la muestra

Z: Desviación estándar en distribución normal, produce el nivel de confianza deseado.

p: Tasa de prevalencia del objeto de estudio.

q: $(1 - p) = 0.50$

e: Error de precisión.

N: Población

Donde:

Z: 1.96 producido por el nivel de confianza (95%).

p: 0.50 Tasa de prevalencia del objeto de estudio.

q: $(1 - p) = 0.50$

e: 0.03835

N: 130 053

Tamaño de muestra = 650 personas (Trabajadores del Reniec y usuarios).

Entonces:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N-1) + Z^2 P Q} = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (130053)}{(0.03835)^2 (130053-1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.50) (0.50) (130053)}{0.0014707 \times 130053 + 3.8416 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(0.985) (130053)}{0.0014707 \times 130052 + 3.8416 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{128102}{191.2674 + 0.9604} = \frac{128102}{192.2278}$$

n = 650 (Empleados y la comunidad o entorno)

3.2 Método y Diseño de la Investigación

3.2.1 Método de la Investigación

El diseño que se utilizó en el presente estudio fue el siguiente:

El método utilizado fue el Expost-facto, en la que se pretende identificar las relaciones, causas- efectos entre los hechos.

Así tenemos:

M1: Oy (f) Ox

Donde:

M1: Trabajadores del RENIEC e usuarios

Oy: Gestión administrativa

f: Principios de

Ox: Responsabilidad Social

Tipo de investigación:

El tipo de investigación es Aplicado.

Nivel de Investigación

El nivel de investigación es Explicativo.

3.2.2 Diseño de la Investigación: El diseño es:

- a) Análisis documental
- b) La encuesta

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue el de la encuesta.

3.3.1 Instrumentos

El instrumento principal que se utilizo es el cuestionario.

3.4 Procesamiento de Datos

Se utilizó para el procesamiento de datos lo siguiente:

- Gráficos
- Tablas

3.5 Prueba de Hipótesis

En la prueba de hipótesis se ha utilizado el Rango o Spearman que consiste en determinar la existencia de relación o no entre las variables de la investigación.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación y Discusión de Resultados

Presentamos los resultados del instrumento aplicado a los ciudadanos y usuarios del RENIEC. Los resultados encontrados se han consolidado en cuadros y gráficos que nos muestran las frecuencias y los porcentajes de las respuestas correspondientes. Luego se contrastó las hipótesis planteadas y se hizo la discusión de los resultados.

Se considera en los gráficos los resultados de la encuesta aplicada. En los gráficos se presenta las preguntas y respuestas sobre los principios de la responsabilidad social empresarial (RSE).

Las respuestas a los encuestados nos dan el total de respuestas y los porcentajes de: Totalmente de acuerdo; ni de acuerdo, ni de desacuerdo; en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Se da respuesta a la hipótesis planteada:

Los principios de la Responsabilidad Social influyen positivamente en los diferentes niveles de la gestión administrativa del RENIEC.

Con la aplicación de la encuesta, consideramos lo siguiente:

Se consideró un grupo de personas o grupos de interés internos y externos de la entidad que de una forma u otra utilizan los servicios de esta entidad en este estudio la población de Lima-Cercado.

- a.- Se encuestó a un grupo de personas, el total de la muestra obtenida que es 650 personas; se da diez preguntas a cada uno, sobre los Principios de la Responsabilidad Social en las organizaciones, en este caso RENIEC para obtener el total de respuestas y porcentajes.
- b.- Se presentan gráficos y círculos para cada una de las preguntas respectivas. Se obtiene las respuestas y el porcentaje de cada pregunta.
- c.- El resultado total se presenta en tablas y gráficos; se utiliza la prueba del rango o spearman se obtiene el resultado de las respuestas y porcentaje total respectivo de cada pregunta.

Obtenemos los resultados:

Con la aplicación de la encuesta, se obtiene lo siguiente:

- La hipótesis propuesta es aceptada.
- Se obtiene las respuestas y el porcentaje respectivo de cada pregunta.
- El resultado total se presenta en tablas y gráficos, se obtiene el total de las respuestas y porcentaje total respectivo de cada pregunta.

Resultados de la Encuesta Aplicada

TABLA 01

Los Principios de la Responsabilidad Social: Derechos Humanos

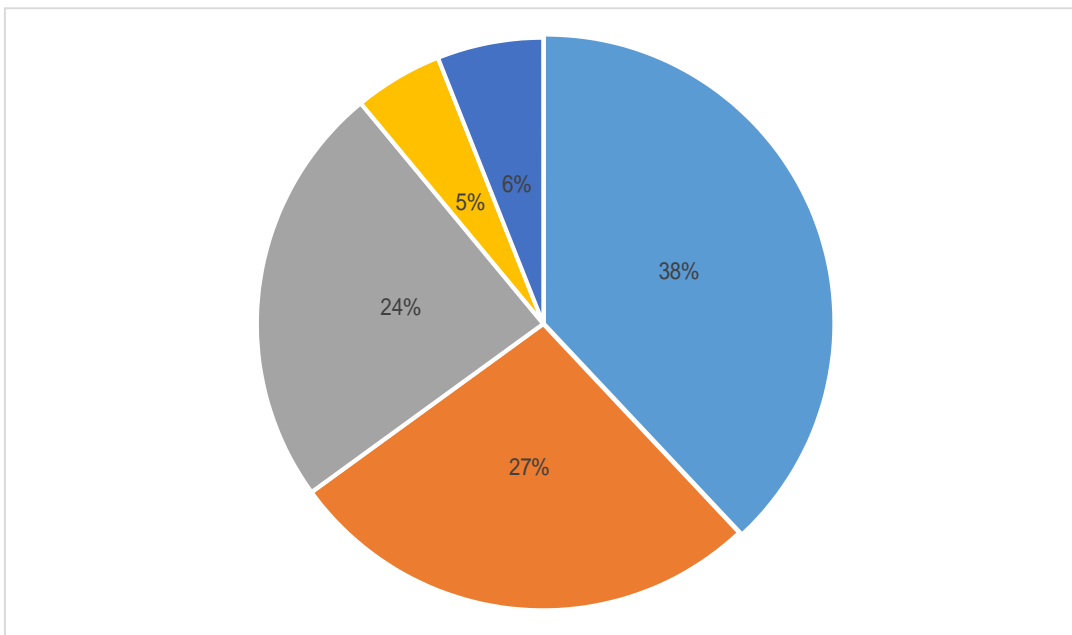
1.- ¿Cree que el cumplimiento de los Principios de Responsabilidad Social, como el respeto a los derechos humanos permitirán una mejora continua en el RENIEC?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	176	27%
De acuerdo	178	27%
NI de acuerdo Ni de desacuerdo	161	25%
En desacuerdo	73	11%
Totalmente en desacuerdo	62	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 1

El PRS: Respeto a los Derechos Humanos



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo

A la interrogante que, si el cumplimiento de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial como el respeto a los derechos humanos permitirán una mejora continua en la institución RENIEC, el 27% respondió estar totalmente de acuerdo; el 27% respondió de acuerdo; el 25% respondió ni de acuerdo, ni de desacuerdo; el 11% respondió en desacuerdo, el 10% en totalmente en desacuerdo.

TABLA 02

La Planificación de Comunicaciones

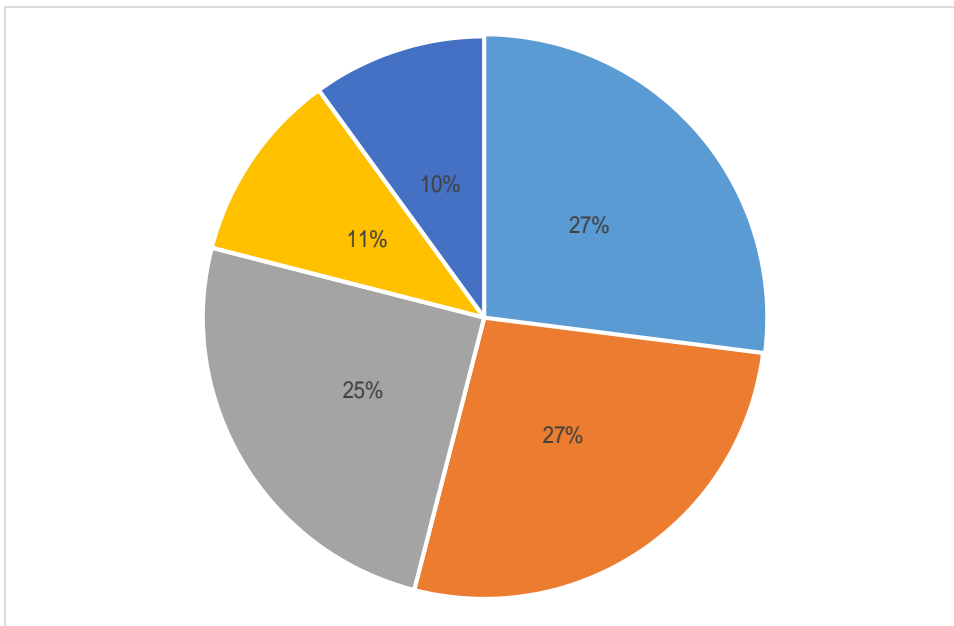
2 ¿Está de acuerdo que una planificación adecuada de comunicaciones es necesaria para evitar errores en la organización?

Respuestas	N^a	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	173	27%
De acuerdo	167	26%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	163	25%
En desacuerdo	82	13%
Totalmente en desacuerdo	65	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 02

La Planificación de Comunicaciones



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo- Totalmente en desacuerdo.

Ante la interrogante a los encuestados que si está de acuerdo de que la organización debe realizar Planificación de Comunicaciones adecuada para evitar errores en la organización (RENIEC), el 27% expreso estar totalmente de acuerdo, el 27% respondió estar de acuerdo, el 25% expreso ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 11% respondió en desacuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo.

TABLA 03

Decisiones y prácticas responsables

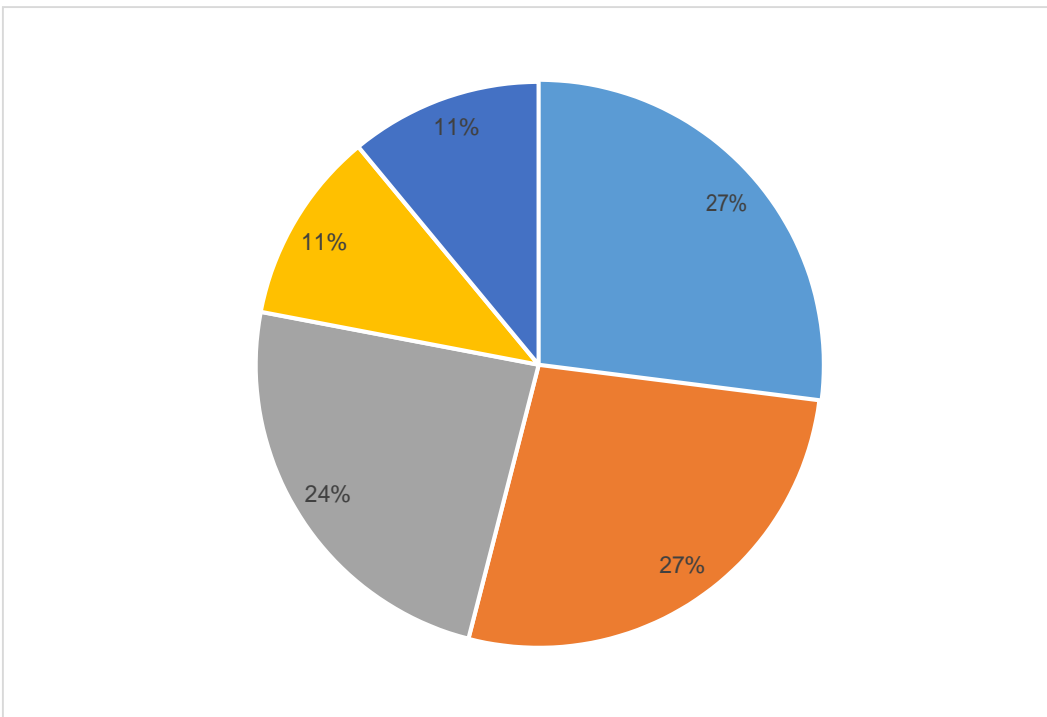
3.- ¿La entidad para ser socialmente responsable busca promover la Decisiones y practicas responsables con los grupos de interés?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	176	27%
De acuerdo	175	27%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	150	23%
En desacuerdo	84	13%
Totalmente en desacuerdo	65	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 03

Promueve Decisiones y Practicas Responsables



Totalmente de acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo- En desacuerdo-Totalmente en desacuerdo

Las respuestas de los encuestados ante la interrogante si toda organización que aspire a ser socialmente responsable busca promover las decisiones y prácticas responsables con transparencia que tengan coherencia con los grupos de interés con los que se interrelacionan, el 27% respondió estar totalmente de acuerdo, el 27% respondió estar de acuerdo, el 23% respondió ni de acuerdo, ni en desacuerdo; el 13% en desacuerdo; el 11% respondió totalmente en desacuerdo.

TABLA 04

Cumplimiento Acciones Bien Común

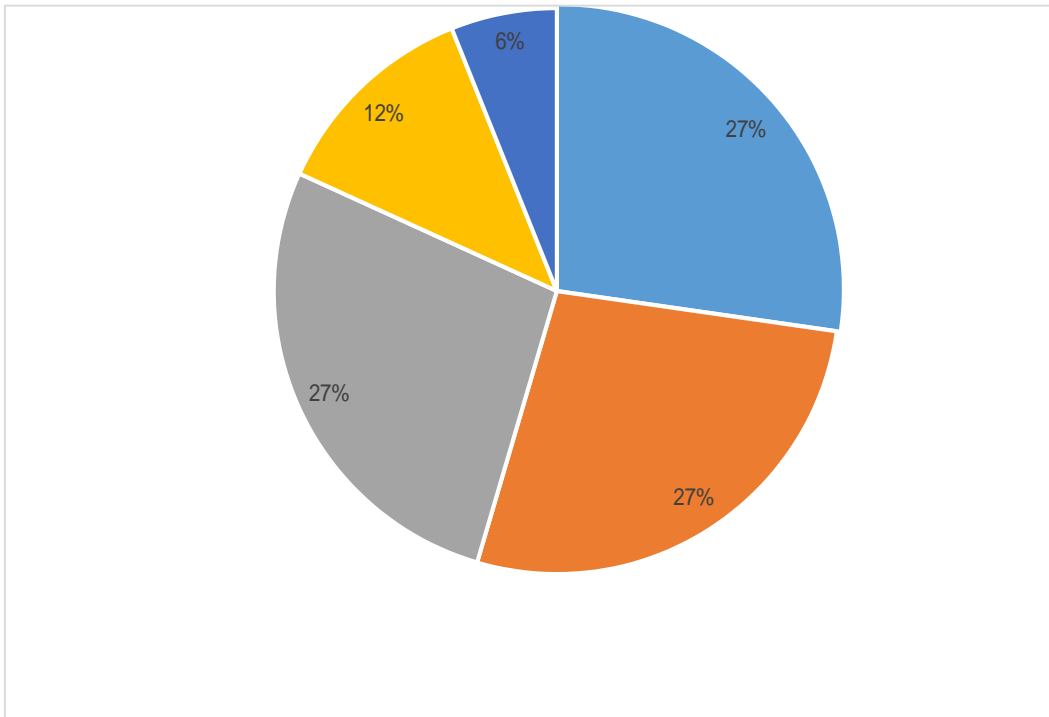
4 ¿La entidad cumple con los principios de acciones políticas de bien común para afrontar los impactos e imprevistos y el cuidado del entorno?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	176	27%
De acuerdo	173	26%
NI de acuerdo Ni de desacuerdo	162	24%
En desacuerdo	85	13%
Totalmente en desacuerdo	65	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 4

Cumplimiento de Acciones Bien Común



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo

Con la pregunta a los encuestados de la comunidad o usuarios si es necesario el cumplimiento de las acciones bien común ante impactos o imprevistos y el cuidado del entorno respondió el 27% totalmente de acuerdo, el 27% expreso de acuerdo, el 27% respondió ni de acuerdo, ni de desacuerdo, el 12% expreso desacuerdo, el 6% totalmente en desacuerdo.

TABLA 05

Compromiso de la Organización o Institución con Valores

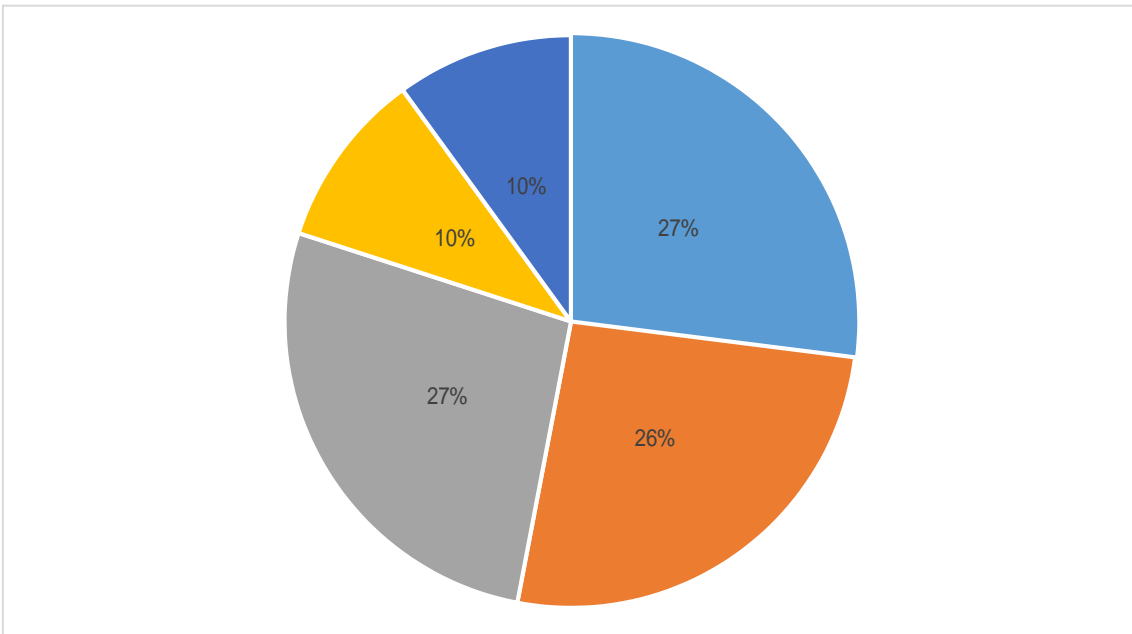
5. ¿Cree que la Ética, los valores, la veracidad deben comunicar el compromiso responsable de la entidad?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	175	27%
De acuerdo	203	31%
NI de acuerdo Ni de desacuerdo	164	25%
En desacuerdo	72	11%
Totalmente en desacuerdo	36	6%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 05

Compromiso de la Entidad en Valores



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo

La respuesta a los encuestados a la interrogante de que si la ética, los valores y la veracidad en si deben comunicar el compromiso responsable de la entidad y reflejar como establece su relación con el público interesado; el 27% respondió totalmente de acuerdo, el 26% expreso de acuerdo, el 27% ni de acuerdo, ni de desacuerdo, el 10% expreso el desacuerdo y el 10% respondió totalmente en desacuerdo.

TABLA 06**Cumple con la normatividad**

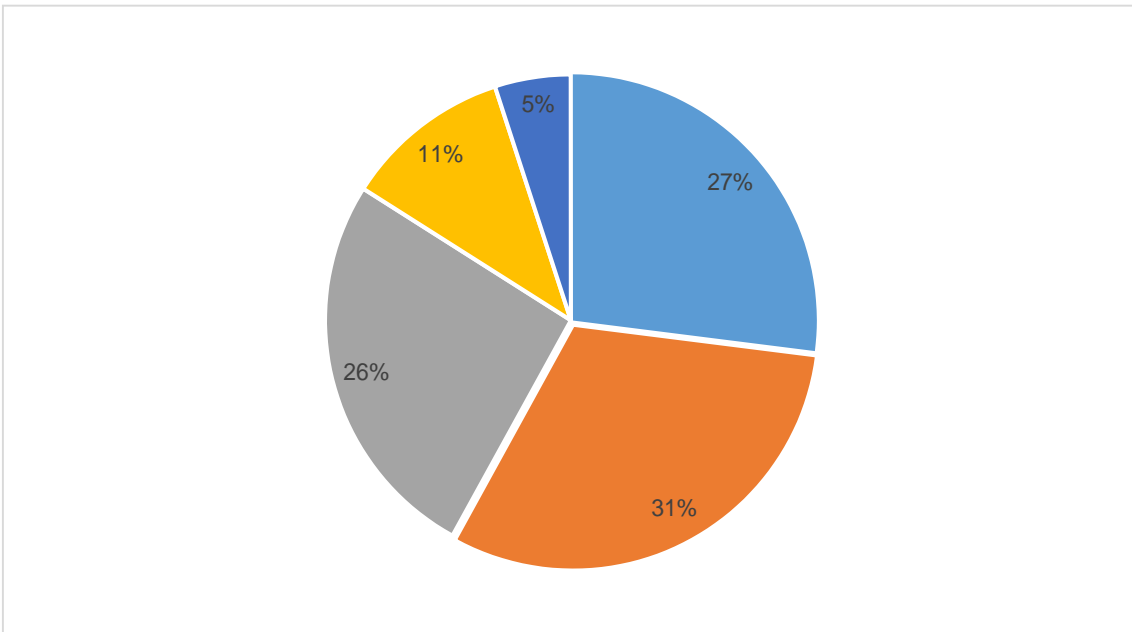
6 ¿La institución cumple con la normatividad legal y se interesa por mejorar continuamente al servicio de la comunidad?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	175	27%
De acuerdo	203	31%
NI de acuerdo Ni de desacuerdo	165	26%
En desacuerdo	72	11%
Totalmente en desacuerdo	35	5%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 06

Cumplimiento con la Normatividad



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo.

Las respuestas de los encuestados ante la pregunta la institución del RENIEC cumple con la normatividad legal se interesa por mejorar continuamente al servicio de la comunidad; el 27% respondió totalmente de acuerdo, el 31% de acuerdo, el 26% respondió ni de acuerdo, ni de desacuerdo; el 11% respondió en desacuerdo, el 5% respondió totalmente en desacuerdo.

TABLA 07**Principio de rendición de cuentas**

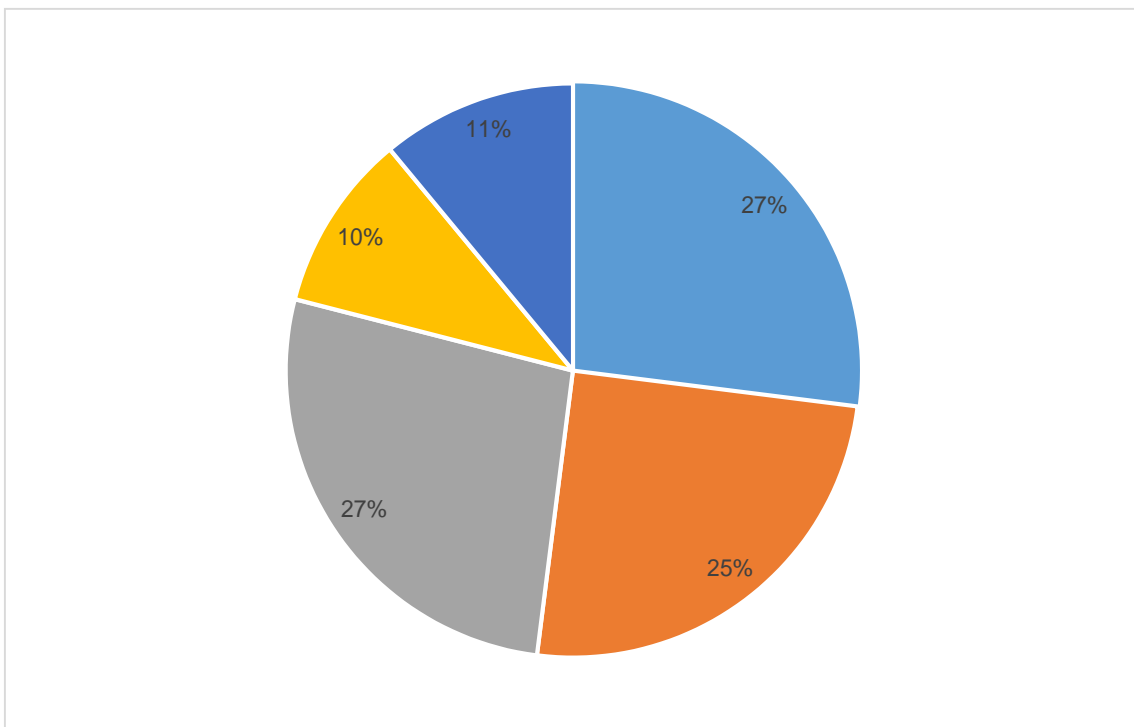
6 ¿Cree que en la ejecución de las acciones laborales el principio de rendición de cuentas es necesaria?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	175	27%
De acuerdo	170	26%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	156	24%
En desacuerdo	84	13%
Totalmente en desacuerdo	65	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 07

Principio de Rendición de Cuentas



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo

A la pregunta de que, si la ejecución de las labores debe cumplir con el principio de rendición de cuentas, los encuestados respondieron, el 27% totalmente de acuerdo, el 25% respondió de acuerdo, el 27% ni de acuerdo, ni de desacuerdo; el 10% respondió en desacuerdo, el 11% respondió totalmente en desacuerdo.

TABLA 08

Formas Innovadoras de identificar a la comunidad

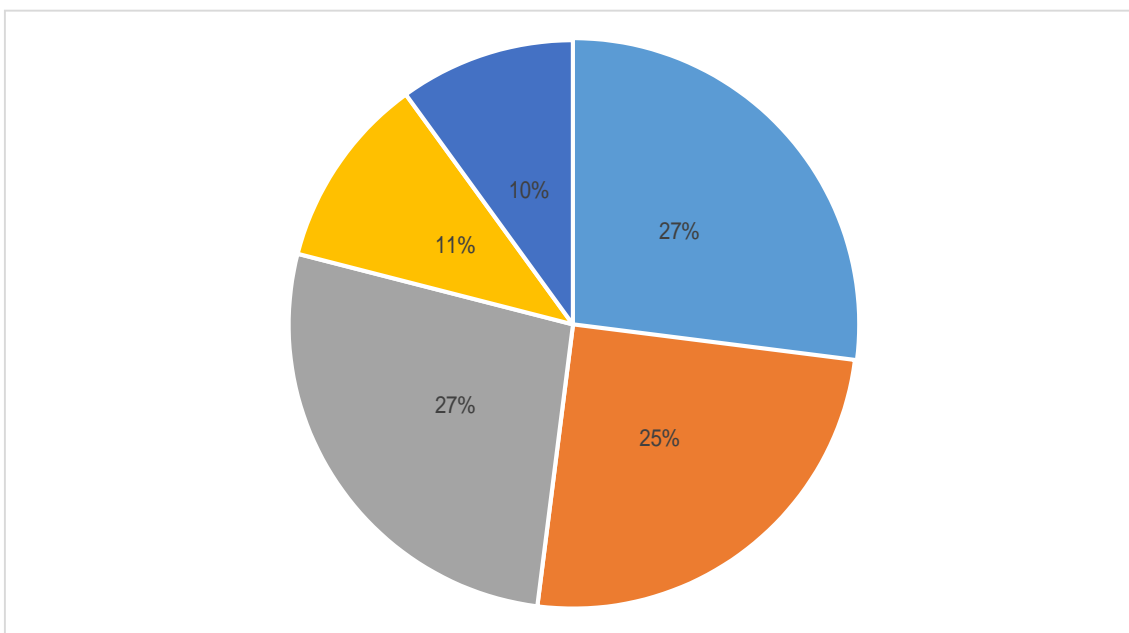
8 ¿La responsabilidad social, motiva a la entidad a utilizar formas innovadoras de identificar a la comunidad?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	176	27%
De acuerdo	178	27%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	161	25%
En desacuerdo	73	11%
Totalmente en desacuerdo	62	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 08

Formas Innovadoras de Identificar a la Comunidad



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo.

Ante la pregunta a los encuestados si la responsabilidad social motiva a la institución a utilizar formas innovadoras de identificar a la comunidad como la inversión social en lugares vulnerables, respondieron: el 27% totalmente de acuerdo, el 25% respondió de acuerdo, el 27% expreso ni de acuerdo, ni de desacuerdo; el 11% expreso desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo.

TABLA 09

Programas para incentivar conducta responsable

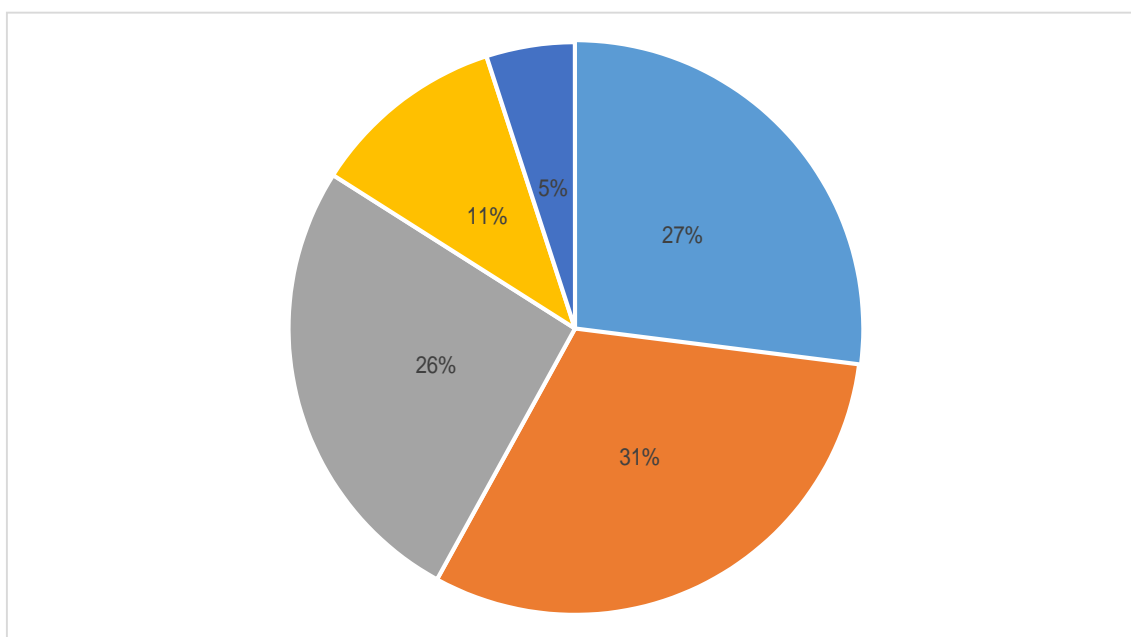
9 ¿Se tienen programas para incentivar la conducta responsable de los grupos de interés y/ o usuarios como dar información para ser atendido prontamente?

Respuestas	Nº	TOTAL %
Totalmente de acuerdo	173	27%
De acuerdo	165	26%
NI de acuerdo Ni de desacuerdo	162	24%
En desacuerdo	86	13%
Totalmente en desacuerdo	64	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 09

Programas para incentivar conducta responsable



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo

Las respuestas de los encuestados si se tiene programas para incentivar la conducta responsable de los grupos de interés y/o usuarios.

En la manera como la organización o entidad es socialmente responsable se respondió: el 24% totalmente de acuerdo, el 36% respondió de acuerdo, el 25% expreso ni de acuerdo, ni de desacuerdo; el 11% expreso desacuerdo y el 05% totalmente en desacuerdo.

TABLA 10

Programas estratégicos

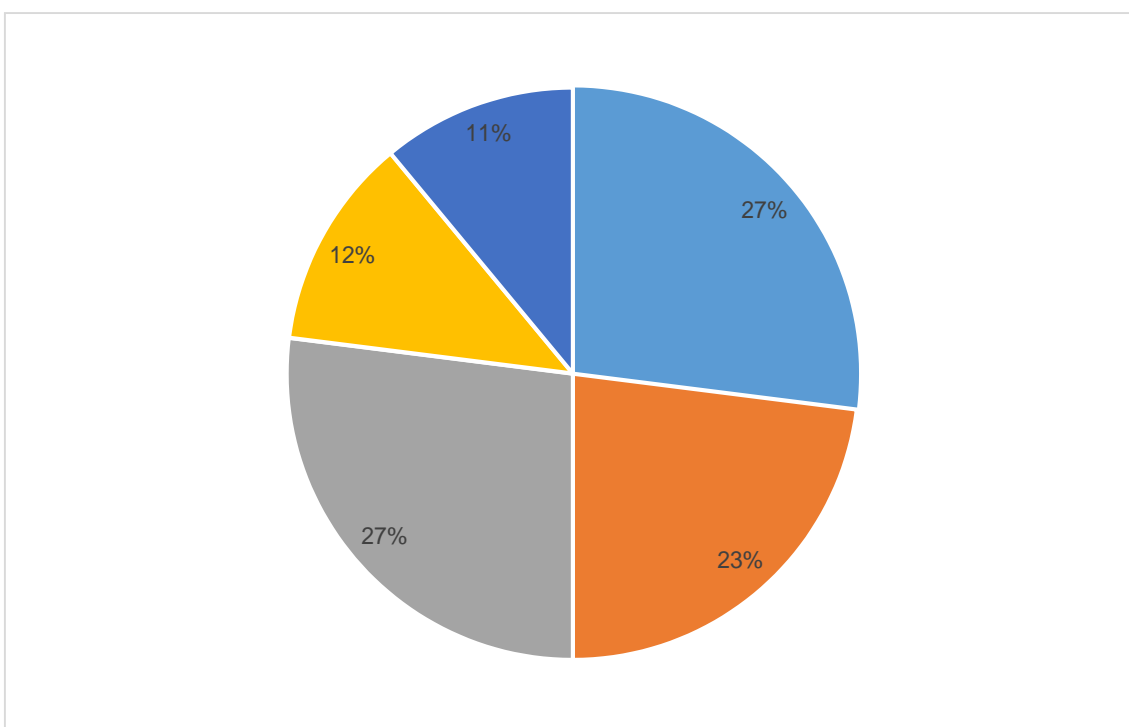
10 ¿Cree que debe existir programas estratégicos para responder en el momento adecuado a las expectativas de los que requieren de sus servicios?

Respuestas	Nº	Total %
Totalmente de acuerdo	176	27%
De acuerdo	178	27%
Ni de acuerdo Ni de desacuerdo	162	25%
En desacuerdo	72	11%
Totalmente en desacuerdo	62	10%
Total:	650	100%

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO 10

Programas Estratégicos



Totalmente de acuerdo-De Acuerdo- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo-En desacuerdo-
Totalmente en desacuerdo

La respuesta de los encuestados a la interrogante de si cree que debe existir programas estratégicos para responder en el momento adecuado a las expectativas del usuario y la comunidad respondieron: el 27% totalmente de acuerdo, el 23% expreso de acuerdo, el 27% Ni de acuerdo, ni de desacuerdo; el 12% respondió en desacuerdo y el 11% totalmente en desacuerdo.

4.2 Contratación de hipótesis: Hipótesis general fue formulada de la siguiente forma:

La contratación de la hipótesis se realizó con la prueba de rango o spearman que se desarrolla luego de presentar los planteamientos.

Hipótesis general fue formulada de la siguiente forma:

Los principios de la Responsabilidad Social influyen positivamente en los diferentes niveles de la gestión administrativa del RENIEC.

CONTRASTACIONES DE HIPÓTESIS

Hipótesis Específica 1:

Ho: El principio de responsabilidad social de respeto de los derechos humanos influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de respeto de los derechos humanos no influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			PRS: Derechos Humanos	Compromiso Organizaciona l
Rho de Separan	PRS: Respeto Derechos Humanos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 650	,965** , 000 650
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,965** , 000 650	1,000 . 650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para los PRS Derechos Humanos en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.965 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis Específica 2:

Ho: El principio de responsabilidad social de planificación de comunicaciones influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de planificación de comunicaciones no influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC para una mejora continua.

Correlaciones

			Planificación Comunicac.	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Planificación de las Comunicaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	650	650
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	650	650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS planificación de las comunicaciones en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación resultante es de 0.963 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis específica 3:

Ho: El principio de responsabilidad social de decisiones y practicas responsa -
bles influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de decisiones y practicas responsa -
bles no influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Decisiones y Practicas Responsables	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	PRS	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
	Decisiones y Practicas Respons.	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	650	650
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	650	650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS con la Decisiones y Practicas responsables en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación resultante es de 0.956 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis Especifica 4:

Ho: El principio de responsabilidad social de desarrollo de acciones bien común influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de desarrollo de acciones bien común no influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Desarrollo de acciones bien común	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Desarrollo de Acciones Bien común	Coeficiente de correlación	1,000	,962**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	650	650
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,962**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	650	650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS desarrollo de acciones bien común en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.962 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis: 5

Ho: Los principios de responsabilidad social: la ética, los valores, la veracidad influyen positivamente en la gestión administrativa del Reniec.

Ha: Los principios de responsabilidad social: la ética, los valores, la veracidad no influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Ética, los valores, la veracidad	Compromiso Organizacional
Rho de Separan	La ética, los valores a veracidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 650	,965** , 650
	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,965** , 650	1,000 . 650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para los PRS: la ética, los valores, la veracidad en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.965 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis: 6

Ho: El principio de responsabilidad social del cumplimiento de la normatividad legal influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social del cumplimiento de la normatividad legal no influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Desarrollo de acciones políticas	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Normatividad legal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 650	,962** ,000 650
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,962** ,000 650	1,000 . 650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS de la normatividad legal en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.962 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis: 7

Ho: El principio de responsabilidad social de rendición cuentas influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de rendición cuentas no influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Rendición de Cuentas	Compromiso Organizacional
Rho de Separan	Rendición de Cuentas	Coeficiente de correlación	1,000	,967**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	650	650
Compromiso Organizacional	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,967**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	650	650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS de rendición cuentas en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.967 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipotesis:8

Ho: El principio de responsabilidad social de utilización de formas innovadoras de identificar a la comunidad influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de utilización de formas innovadoras de identificar a la comunidad no influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Formas innovadoras de identificación	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Formas innovadoras de identificación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 650	,967** , 000 650
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,967** , 000 650	1,000 . 650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS de formas innovadoras de identificación en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.967 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis: 9

Ho: El principio de responsabilidad social de dar programas para incentivar la conducta responsable influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de dar programas para incentivar la conducta responsable no influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Programas incentivar conductas responsables	Compromiso Organizacional
Rho de Separan	Programas para Incentivar con- ductas Respons.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 650	,956** , 000 650
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,956** , 000 650	1,000 . 650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS de programas para incentivar conductas responsables en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.956 resultando alto, positivo y de relación directa.

Hipótesis: 10

Ho: El principio de responsabilidad social de programas estratégicos influyen Positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: El principio de responsabilidad social de programas estratégicos no influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Programas estratégicos	Compromiso Organizacional
Rho de Separan	Programas estratégicos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 650	,968** ,000 650
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,968** ,000 650	1,000 . 650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para el PRS de programas estratégicos en la gestión administrativa del RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación es de 0.968 resultando alto, positivo y de relación directa.

Finalmente, la Contrastación de hipótesis nos da a conocer

Hipótesis General:

Ho: Los principios responsabilidad social influyen positivamente en los diferentes niveles de la gestión administrativa del RENIEC.

Ha: Los principios responsabilidad social no influyen positivamente en los diferentes niveles de la gestión administrativa del RENIEC.

Correlaciones

			Principios de responsabilidad	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	PRS	Coefficiente de correlación	1,000	,968**
	Influyen positivamente	Sig. (bilateral)	.	,000
	Gest. Administrativa	N	650	650
	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,968**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	650	650

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La correlación de Spearman para los PRS influyen positivamente en la gestión administrativa RENIEC es significativo $0.000 < 0.01$. El coeficiente de correlación resultante es de 0.968 resultando alto, positivo y de relación directa.

4.3 Discusión de Resultados

Se han obtenido los resultados: Los Principios Responsabilidad Social influyen positivamente la gestión administrativa del RENIEC.

Para comprobar dicha afirmación fue necesario comprobarlo con los sustentos teóricos de la investigación sobre el tema, así tenemos que:

Obtenemos los resultados:

Con la aplicación de la encuesta, se obtiene lo siguiente:

- Se obtiene las respuestas y el porcentaje respectivo.
- El resultado total se presenta, en tablas y gráficos se obtiene el total de la las respuestas y porcentaje total respectivo de cada pregunta.
- Los principios de responsabilidad social influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC.

Documentación Sobre Responsabilidad Social. - Estándares y Compromisos Voluntarios.

ISO26000 Responsabilidad Social, 2010. Es una guía que aporta orientaciones sobre la Responsabilidad Social en cualquier tipo de organización: grande, pequeña, pública, privada, en países en desarrollo o desarrollados, etcétera. No es una norma certificable y, al igual que los distintos estándares existentes, se organiza en torno a distintos temas y subtemas: gobierno organizacional, prácticas laborales, derechos humanos, medioambiente, prácticas operacionales justas, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI) Sustainability Reporting Guidelines, G3 Guidelines and Application level, Global Reporting Initiative, Se trata de un estándar de rendición de cuentas mundialmente aceptado, centrado en asegurar la calidad del reporting sobre asuntos económicos, éticos, sociales y ambientales. Es una iniciativa sin ánimo de lucro en la que empresas u organizaciones, pequeñas o grandes participan.

GLOBAL COMPACT. El Global Compact (Pacto Mundial) es una iniciativa lanzada mundialmente por Naciones Unidas y presentada por su entonces Secretario General, Kofi Annan.

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL – SA 8000. Se trata de una norma internacional de Responsabilidad Social Corporativa.

La base principal del documento son las convenciones internacionales de la OIT y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adaptado en su estructura a las normas de la serie ISO 14000. AccountAb es una institución británica sin ánimo de lucro formada por miembros empresas la sociedad civil y la Administración Pública en todo el mundo.

La norma A1000 (Assurance Standard) se publicó en 2003 tiene por objeto verificar la credibilidad de las memorias de sostenibilidad que publican las empresas, apoyando la información que contienen en instrumentos de gestión y comunicación interna fluidos y fiables, etc.

La necesidad por la aplicación de Responsabilidad Social por parte de las empresas es brevemente enfatizada por George Steiner, el cual ha identificado tres fundamentos:

- 1.- Las empresas son criaturas de la sociedad y deberían, por tanto, responder a sus reclamaciones.

2.- El propio interés a largo plazo de la empresa se sirve mejor cuando la institución adquiere Responsabilidad Social.

3.- Es moral y correcto el hacerlo así.

CONTENIDO DE LOS INDICADORES ETHOS

En la Organización del Cuestionario se considera los Indicadores Ethos está organizado en:

- a) Valores, gobernanza, transparencia.
- b) Público interno
- c) El entorno
- d) Proveedores
- e) Consumidores y clientes
- f) Comunidad
- g) Gobierno y Sociedad

De acuerdo con Thomas A. Pettit (1965), "la organización empresarial es considerada como una institución social de multipropósitos. La aspiración de ganancia es secundaria en importancia para el interés del público". La institución u organización se interrelaciona con los grupos de interés como: El público, los empleados, los abastecedores, los clientes, los acreedores, el gobierno, etc.

Respeto a los Derechos Humanos

- La organización se compromete a que todas sus actividades guarden un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La organización asume, de forma explícita y pública, sus compromisos con la normativa internacional sobre los derechos humanos, e informa sobre cómo estos compromisos influyen en sus criterios y procesos de inversión, gestión y actuación.

Respeto a la ley y compromiso ético

La administración pública es la organización que tiene a su cargo la dirección y la gestión de las actividades estatales ordinarias dentro de órdenes establecidos, las exigencias de la técnica y una orientación política.

En los términos de la clásica definición de Charles- Jean Bonnin, formulada a inicios del siglo XIX, la Administración Pública es “la que tiene la gestión de los asuntos respecto a las personas, de los bienes y de las acciones del ciudadano como miembro del Estado, y de su persona, sus bienes y sus acciones como incumbiendo al orden público”.

Es así que:

- La organización se compromete a que todas sus actividades se desarrollen con estricto cumplimiento de la legalidad vigente en cada uno de los lugares donde se lleven a cabo.

- La organización asume un compromiso ético, estableciendo un marco de actuación que, más allá del marco jurídico, permita valorar la justicia de sus acciones y decisiones.

Principios de prevención y precaución

- Con el deseo de cumplir con la debida diligencia en el ejercicio de su responsabilidad social, la institución debe comprometerse a estar en conocimiento, prevenir, mitigar, y si fuera posible evitar, los impactos negativos, actuales o futuros, de sus actividades sobre las distintas partes interesadas.

Principios en Valores

La empresa debe tener un comportamiento ético en todo momento basado en principios de integridad y honestidad. Para ello es conveniente que desarrolle estructuras de gobierno y códigos de que ayuden a promover una conducta ética e íntegra dentro de la organización y en sus interacciones con sus grupos de interés. Respeto por las prioridades de los grupos de interés.

Principio de Responsabilidad Social

El autor Casals Ovalle J. expresa que:

Como dice Peter Drucker, "El administrador moderno, debe ser un activista político. Cada vez se dará mayor cuenta de que, en estos tiempos turbulentos, en adición a la gestión de su empresa, deberá convertirse en el líder e integrador de una sociedad pluralista"

En la actualidad y de una manera más intensa en el futuro, el éxito financiero ya no es la única medida, por la que las partes interesadas, emiten un juicio sobre las empresas. Ahora se espera de las compañías que tengan un buen desempeño en ámbitos no financieros tales como los derechos humanos, la ética de la empresa, políticas ambientales, desarrollo de la comunidad, gobierno corporativo o prácticas laborales. Tal es la importancia de estas cuestiones que el desempeño social y ambiental se ha puesto a la misma altura que el financiero. En resumen, es necesaria de visión amplia y dinámica y capaz de reaccionar a los cambios internos y externos. La empresa debe:

- 1.- Incluir en su visión empresarial el compromiso con la RSE en su dimensión interna y externa.
- 2.- Identificar los principales desafíos que enfrenta la empresa en relación a la investigación y práctica de la RSE.
- 3.- Considerar el Plan Estratégico la RSE como un aspecto integrado a toda la gestión de la organización.

Drucker insta a las empresas hacia las prácticas socialmente responsables, expresando que “las organizaciones deben asumir responsabilidad social, no hay nada más en la sociedad de las organizaciones que pueda cuidar de la sociedad misma”.

A.- Las condiciones internas de trabajo: Capacitación y oportunidades de desarrollo personal, aumento de la seguridad e higiene, combate el acoso sexual respeto de honorarios y tiempos de descanso, ausencia de despidos injustificados, etc.

B.· Calidad de vida para las familias de los trabajadores y la comunidad en general: servicios de salud, culturales, deportivos, acceso de becas de estudio, prestaciones en casos de incapacidad o muerte del jefe de familia, etc.

C.· La cuestión ambiental: educación y motivación de los empleados, la minimización de desperdicios, reciclaje de papel, reducción del empleo de productos tóxicos y disposición segura de sus desperdicios, uso racional de la energía y el agua, etc.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1.- En términos generales se ha comprobado que los principios de la responsabilidad social influyen positivamente en los diferentes niveles de la gestión administrativa del RENIEC; lo que permite identificar las fortalezas y debilidades de la organización; con el fin de ir corrigiendo las deficiencias.

Uno de los principios responsabilidad social es el respeto a los derechos humanos con miras a lograr mejora continua.

2.- Se ha comprobado que el cumplimiento de los Principios de Responsabilidad Social influyen positivamente en la gestión administrativa de la institución porque con la planificación de las comunicaciones adecuadas en el desarrollo de las actividades permitirá coordinación evitando posibles errores que no

permitirían continuar con normalidad los procesos correspondientes.

3.- Se ha demostrado que el principio de responsabilidad social decisiones y practicas responsables con transparencia influye positivamente en la gestión administrativa del RENIEC. Se refiere a las ideas, pautas y principios generales para el desarrollo de conductas socialmente responsables. Estos principios se ven-

cuentran en los códigos de conducta y buenas prácticas, las declaraciones de principios y los modelos de elaboración de memorias sociales.

4.- Se ha comprobado que el cumplimiento de las acciones de bien común influyen positivamente en la entidad porque cumplir las reglas de buen ciudadano permiten la cooperación, asumiendo los imprevistos que se presenten.

5.- Se ha demostrado que los compromisos de la institución en valores influyen positivamente en la gestión administrativa de la institución. Las actividades a desarrollar han de estar enlazado en desempeño en valores. La Responsabilidad Social forma parte de la estrategia de la organización. Promueve la conduce

ta ética, basados en los principios de integridad y honestidad.

6.- Se concluye que el cumplimiento de la normatividad legal influye positivamente en la gestión administrativa del Reniec. Las dimensiones: económica, legal y ética, están necesariamente interrelacionadas. Se trata de sintetizar la cantidad de principios de responsabilidad social, adecuándolo de acuerdo a la

realidad de la institución.

7.- Queda demostrado que el cumplimiento del principio de responsabilidad social de rendición de cuentas influyen positivamente en la gestión administrativa del RENIEC necesarias para dar a conocer las acciones socio-económicas en la realización de sus labores o actividades diarias.

Una empresa socialmente responsable debe rendir cuentas ante los distintos grupos de interés. Se trata de sistemas específicos para comunicar o informar a la sociedad y grupos de interés la realización y desarrollo de acciones.

8.- Se ha demostrado que el principio de responsabilidad social de formas innovadoras de identificar a la comunidad influye positivamente en la gestión administrativa de la institución. La utilización de formas innovadoras, como la inversión social en lugares vulnerables. Se realizan acciones de apoyo social a comunidades vulnerables.

9.- Se ha comprobado que el principio de responsabilidad social de programas para incentivar las conductas responsables influyen positivamente en la gestión administrativa de la entidad para dar respuestas de los grupos de interés, tanto interno como externo como darles información adecuada con respecto a las acciones que le competen a solicitud del usuario y comunidad.

10.- Queda demostrado que el principio de responsabilidad social de tener programas estratégicas, dirigidos a responder en el momento necesario.

Tratar de mejorar el servicio, respondiendo a las expectativas del interesado con los resultados de los Principios de la Responsabilidad Social en la Ges-

Administrativa del RENIEC, la institución voluntariamente asume el compromiso estratégico a largo plazo, con los grupos o stakeholders: Consumidores acreedores, empleados, propietarios; grupos estatales y privados, etc.

Para seguir desarrollando las acciones correspondientes y lograr sus metas.

El cumplimiento de los principios de responsabilidad social que influyen positivamente en la gestión administrativa de la Entidad permite considerar los principales desafíos, los retos, los logros, etc.

El autor Drucker establece lo importante de hacer empresa de manera socialmente responsable, pero deja claro que esta acción social no puede atentar contra el mantenimiento de la entidad en el tiempo.

5.2 RECOMENDACIONES

1.- Con la aplicación de los principios de la RS en la gestión administrativa de la Institución permitirá una mejor visión organizacional, con un compromiso RSE en su dimensión interna y externa.

La información que obtenemos sobre la aplicación de los principios de la responsabilidad social en la entidad; si bien no se trató este asunto antes, presenta según la realidad de la misma bastante compromiso con el entorno interno y externo retroalimentando a todos y cada uno de los sistemas de gestión de una institución.

El cumplimiento del principio de responsabilidad social del respeto a los derechos humanos representa una garantía institucional.

2.- El cumplimiento de la planificación de las comunicaciones, permitirá corregir posibles errores a tiempo. Puede ser dando información adecuada sobre las acciones que se han de realizar, comunicando una mejor información, que contribuya al bienestar social.

3.-Toda organización que quiere lograr una mejora continua, ha de actuar con responsabilidad social empresarial, para que se cumpla los principios RSE: legal, económico y ético que están inmersos en los principios de la responsabilidad social.

4.- Con los resultados de los Principios de la Responsabilidad Social en la Gestión Administrativa del Reniec, la institución debe asumir voluntariamente un compromiso plan estratégico a corto plazo, con los diferentes grupos o stakeholders: consumidores, acreedores, empleados, propietarios; grupos estatales y privados, etc.; para seguir desarrollando las acciones correspondientes y lograr sus metas.

5.-Toda organización que quiere lograr una mejora continua, ha de actuar con responsabilidad social empresarial, para que se cumpla los principios responsabilidad social. Las ineficiencias que se presentan es debido a una inadecuada participación de los interesados en la toma de decisiones, la falta de una planificación estratégica, la falta de acciones socio-económicas y serio compromiso con el entorno.

6.- Con la práctica de los valores que influye positivamente en la gestión administrativa de la entidad, se puede tener como instrumento que se fundamenta en principios que expresen qué se debe y qué no se debe hacer o la necesidad de construir una sociedad justa, uno de ellos puede ser tratando que los lugares de atención estén centrados en lugares cercanos dando bienestar al

usuario.

7.- La transparencia en las diferentes acciones de la institución es el mecanismo de aseguramiento de la confianza y control, en los diversos procedimientos.

8.- Mejorando la cultura organizacional se lograrán los objetivos prontamente; se ha de considerar dar reglas de acuerdo a la realidad de la entidad, la ética es lo importante.

9.- A corto plazo se puede implementar programas para el bienestar del usuario y de la comunidad para cumplir con los diferentes servicios (Partidas, cambio de estado civil, DNI, Certificaciones, rectificaciones etc.).

10.- Se deben diseñar e implementar las políticas y programas que la gestión pública deberá ejecutar para responder a las demandas emergentes. Los objetivos principales de todo programa puesto en marcha debe ser elevar compromiso responsable de la institución y fortalecer su imagen institucional.

Con los resultados de los principios de responsabilidad social influyen positivamente en la gestión administrativa de la institución nos permite identificar las falencias en los elementos tangibles, lo que permite considerar el uso de un plan adecuado, para una mejor gestión administrativa que permita cumplir los grupos de interés para lograr los objetivos institucionales propuestos.

Las estrategias con objetivos dirigidos hacia el bienestar de los grupos de interés internos y externos o del entorno es lo importante para ser reconocido como organización de responsabilidad social.

Si bien los conocimientos, de los niveles de los principios de responsabilidad son aceptables en la entidad, es recomendable que en los planes y programas se considere que los diferentes servicios que ofrece la entidad estén al alcance de los grupos de interés; como puede ser solicitar el documento de identidad en zonas centradas, los horarios, adecuada información, etc. La práctica de los principios de RS o RSE permitirán poco a poco un desarrollo sostenible.

BIBLIOGRAFIA

- 1.-Arzapalo G. Isaías Cárdenas (2007) “Responsabilidad Social Empresarial” (RSE). Normas APA. Lima – Perú.
- 2.- Alegría Meza Espinosa (2007) La Responsabilidad Social Empresarial. Como Factor de Competitividad. Pontificia Universidad Javeriana de Ciencias Económicas y Administrativas. Bogotá.
- 3.- Agüero, F., (2002) “La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina” Escuela de Estudios Internacionales, Universidad de Miami. E. U.
- 4.- Álvarez, Héctor Felipe (2000) Principios de Administración, Ediciones Eudecor.Cordova
- 5.- Bowen (1963) Responsibilities of the Businessman. N e w Y o r k. Harper.
- 6.- Censo (2015) Poblacional. INEI.
- 7.- Cortina, A. (1998): Ética de la empresa, claves para una nueva cultura empresarial Madrid: Trotta.
- 8.- Cueto Carlos Cedillo (2011) “Responsabilidad Social en la Administración Publica y Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión”.- Revista de Gestión
- 9.- Canyelles José María (2011). “Responsabilitat Global“. Editorial Ariel. España.

- 10.- Chiavenato Idalberto “Introducción a la Teoría General de la Administración” (2000) Uma Introducao S. Paulo Livraria. Editora Pioneira (1998). Publica Zaragoza (España).
- 11.- Drucker Peter (2001) Dirección de Instituciones sin fines de lucro. Argentina.
- 12.- Drucker, Peter (1954). The Practice of Management, New York, Harper Collins.
- 13.- Daft, Richard L. (2000) Teoría y diseño organizacional. International Thompson. Editions. México.
- 14.- Diccionario (2007). Real Academia.
- 15.- Drucker Peter (2001) Dirección de Instituciones sin fines de lucro. Argentina.
- 16.- Drucker Peter (2001) Dirección de Instituciones sin fines de lucro. Argentina.
- 17.- El ABC de la RSE (1971) Fomento de la Responsabilidad Social en Centroamérica. Diario ABC. Colombia.
- 18.- Fernández Gago, R., (2005) “Administración de la Responsabilidad Social Corporativa” España, Editorial Itp Paraninfo.
- 19.- Farrez Cavagnaro Juan (1982) Administración Publica. Editorial Despalma. España.
- 20.- García Vega Emilio y Vanessa Illich (2005). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo. Perú-Lima. Impreso en: Siklos S. R. Ltda.

- 21.- Galln German Pablo (2008) "Hacia un Modelo de Gestión Sostenible y Responsable" Ed. CIGOB.Cordova-Argentina.
- 22.- García Emilio y G. Canessa (2003) "EL ABC de la Responsabilidad Social Empresarial En el Perú y en el Mundo".
- 23.- Iramain, J. (2008). La sustentabilidad corporativa como objetivo estratégico de las relaciones públicas. Buenos Aires: Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Facultad de Diseño y Comunicación. Universidad de Palermo
- 24.- Jiménez Blasco Miguel (2005) Administración Publica. Editorial Despalma. España.
- 25.- James Mooney. "Principios de la Organización" (1996). Nueva York. Harper y Brothers.
- 26.- Koontz Harol & O'Donnell Cyril (2000). México. Ed.Mc.Graw-Hill.
- 27.- Kliksberg, Bernardo (1968) El Pensamiento Organizativo; Edición T.Norm. Buenos Aires. Argentina.
- 28.- Kliksberg, Bernardo (2013) Hacia una nueva Ética Empresarial. Red Ibero americana de Universidades por la Responsabilidad Social.
- 29.- Lizcano, José Luis. (2004) ¿Qué es Responsabilidad Social Corporativa? Edic. AECA, España.
- 30.- Mintzberg, Henry (1991). Mintzberg y la dirección. Ediciones Díaz de Santos S. A. Amazon.
- 31.- Mintzberg, Henry. Mintzberg (1989) "Administración y la Dirección. Ediciones Diaz de Santos S.A. Amazon.

- 32.- Mooney James (1996) "Principios de la Organización" Nueva York. Harper y Brother.
- 33.- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2008) Principios del Pacto Mundial. Global Compact.
- 34.- Pinilla Antonio (1997). Administración Publica Iberoamericana de Editores.
- 35.- Pitman Isaac (1884) La Relación de La Responsabilidad Social. New York. Sons Ltda.S.A. Perú.
- 36.- Randall Vega (2005) ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa? Incae. Costa Rica.
- 37.- Rivera Hugo, Malaver, Marlen (2011) La organización: los stakeholders y la responsabilidad social. Universidad del Rosario. Argentina.
- 38.- Rojas Alfonso, Olaya Jorge (1996). Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Universidad Santiago de Cali.
- 39.- StonerJames/Wankel Charles (2001) "Administración"Prentice-HalHispanoamericana, S.A.
- 40.- Taylor Frederick W. "Principios de la Administración Científica. (2001). y Henry Fayol. "Administración General e Industrial". Lima-Perú Editorial
- 41.- Tamayo J. E. (2003) "Responsabilidad Social" Seminario de Comunicación Organizacional. Cali-Colombia.
- 42.-Valentín Alfaya (2005) "Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Empresa Sostenible. España.

43.-Viteri Jorge (2010) Responsabilidad Social. Repositorio D. Universidad
Técnica Equinoccial. Ecuador

ANEXOS

ANEXOS

Principios de la Responsabilidad Social en la Gestión Administrativa de Reniec

Resultado de la Encuesta: (Se da las normativas de las preguntas y el total de respuestas).

ITEMS (Solo la normativas)	Total desacuerdo	Bastante desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Bastante acuerdo	De acuerdo
Cumplimiento de los Principios RSE	37	105	160	172	176
Planificación de las Comunicaciones	65	85	162	168	170
Decisiones y Practicas Responsables	37	105	160	172	176
Acciones de Bien Común	40	78	178	178	176
Práctica de la Organización en Valores	66	65	175	168	176
Cumplimiento de la Normativa	35	74	166	205	175
Rendición de Cuentas	67	65	175	168	175
Formas Innovadoras de Identificar	64	68	178	165	175
Programas para Incentivar Conductas Responsables	30	75	165	205	175
Programas Estratégicos	64	75	158	176	177
TOTAL:	536	668	1804	1782	1758.1
%	82%	103%	271.06%	271%	270.5%

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	Definición DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION OPERAC.	METODO LOGIA	POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTOS
Principios de la Respons. Social en la Gestión Adm.del RENIEC	De qué Manera El cumpl. de los Principios RS Influye En los dif. Niveles de la Gestion Administ. del RENIEC	<p>OBJ.GRAL. Determinar Los Principios de la Respons. Social que Influyen en la Gestion Administrativa del RENIEC</p> <p>OBJ.ESPEC. -Precisar el Cumplimiento de los Princip. de RS influyen en la Gestión Administrativa del RENIEC</p>	Los Princip. de la Responsab. Social Influyen en Gestión Administrat. de RENIEC para una mejora continua	<p>VARIABLES Var.Independ. Los Princ. de la Responsab. Social</p> <p>Var.Depende. Gestión Administrat del RENIEC</p>	Principios de RS es Conjunto de Acciones Concilia. Intereses de Institución y las expectat. de ella tiene Gpos.de Interés	<p>Tipo Inv. y Nivel Tipo inv. -Aplicado</p> <p>Nivel inv. -Explicativo</p>	<p>Conformad por los Difes.Gpos. de Interés Intern. y Ext.</p> <p>Muestra Muestreo Aleat.Simple</p>	<p>Método y Diseño Met. Investig. -Expot-facto</p> <p>Diseño de la Invest. a) Análisis Documental</p> <p>b) La encuesta</p> <p>Tecn. e Instrum. a) Técnica: La encuesta</p> <p>b) Instrumento El Cuestionario</p>

Los Grupos de Interés (Stakeholders)

EIRENIEC está compuesto por más de 30 millones 200 mil de peruanos, residentes en el Perú, y en el extranjero. Para dar los servicios y productos, se ha considerado

PROCESO CLAVE	PRODUCTO	SEGUIMIENTO	POBLACION
Registro de identificación DNI		Mayores de 18 años	19 MILLONES 200 MIL
		Menores de 18 años	11 millones
RR.CC.	Acta de hechos vitales	Total de la población	30 millones 200 mil
Certificación Digital (*)	Certificación Digital	Personas naturales	30 millones
		Personas jurídicas	Entidades publicas
			Entidades privadas
Padrón Electoral	Padrón Electoral	Sistema Electoral	JNE/ ONPE
		Entidades Públicas	Mas de 2,100 convenios con
		Entidades Privadas	Entidades. Pub. y Privadas
Otorga. de Servicios	Sum. de Información	Entidades Públicas y Privadas	Coleg. De Notarios, PNP Min.de Justicia, Poder Judicial, Ministerio Publico
		Ciudadanía	30 millones 200 mil
		Organ. Políticas	Todas Organizaciones Políticas Del país.
		Ciudadanía	30 millones 200 mil