

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA
“NILCHRIS PERU S.A.C”**

PRESENTADO POR:

NILTON JAVIER PUMA BAYONA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

ASESOR: DR. JULIO FIDEL PRÍNCIPE LÓPEZ

2018

DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

A mis padres

Con mucho amor y cariño, le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	1
1.1 Marco Histórico	1
1.2 Marco Teórico	6
1.2.1 Desempeño Laboral	6
1.2.1.1 Funciones del Desempeño Laboral	10
1.2.1.2 Dimensiones del Desempeño Laboral	15
1.2.2 Responsabilidad Social Empresarial	18
1.2.2.1 Ética Empresarial y Responsabilidad Social	22
1.2.2.2 Vertientes de la Responsabilidad Social	23
1.2.2.3 Grupos de interés en la RSE	26
1.2.2.4 Beneficios de la RSE	27
1.2.2.5 Declaración Tripartita de la OIT	28
1.2.2.6 Nueva Comunicación de la Comunidad Europea	36
1.2.3 Ventaja Competitiva	40
1.3 Investigaciones	47
1.4 Marco conceptual	50

Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	57
2.1. Planteamiento del problema	57
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	57
2.1.2 Definición del problema	59
2.1.2.1 Problema General	59
2.1.2.2 Problemas Específicos	59
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	60
2.2.1 Finalidad	60
2.2.2 Objetivos: General y específicos	60
2.2.2.1 Objetivo General	60
2.2.2.2 Objetivos Específicos	60
2.2.3 Delimitación del estudio	61
2.2.4 Justificación e Importancia del estudio	61
2.3 Hipótesis y variables	62
2.3.1 Supuestos teóricos	62
2.3.2 Hipótesis principal y específicas	66
2.3.2.1 Hipótesis Principal	66
2.3.2.2 Hipótesis Específicas	66
2.3.3 Las variables e indicadores	66
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	68
3.1 Población y muestra	68
3.1.1 Población	68
3.1.2 Muestra	68
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	68

3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	69
3.4	Procesamiento de datos.	69
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados		71
4.1	Presentación de resultados.	71
4.2	Contrastación de Hipótesis	123
4.3	Discusión de resultados	127
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones		134
5.1	Conclusiones	134
5.2	Recomendaciones	135
BIBLIOGRAFÍA		136
ANEXOS		139
	Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos	139
	Anexo N° 2. - Matriz de coherencia interna	143

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación del desempeño laboral con la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el descriptivo y el nivel aplicado.

La población estuvo constituida por los 59 trabajadores de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

La muestra estuvo constituida por los 59 trabajadores de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 49 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que el desempeño laboral se relaciona significativamente con la Responsabilidad Social Empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

Palabras Claves: Desempeño laboral, responsabilidad social empresarial, ventaja competitiva, competitividad, estadística.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between job performance and corporate social responsibility as a competitive advantage of the company "NILCHRIS PERU S.A.C".

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the descriptive and the applied level.

The population was constituted by the 59 workers of the company "NILCHRIS-PERU S.A.C".

The sample was constituted by the 59 workers of the company "NILCHRIS-PERU S.A.C", to which the instrument was applied that consisted of 49 questions, using the scale of likert with multiple response alternatives.

We proceeded to analyze the results, then we tested the hypothesis, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that job performance is significantly related to Corporate Social Responsibility as a competitive advantage of the company "NILCHRIS PERU S.A.C".

Key words: Work performance, corporate social responsibility, competitive advantage, competitiveness, statistics.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo empresarial ha presentado grandes cambios, debido al proceso acelerado de la información y a la alta competencia en los diferentes sectores de la economía global.

La Responsabilidad Social Empresarial es un tema que ha cobrado relevancia en los últimos años con especial fuerza en los países desarrollados, donde se ha promovido la propagación de las prácticas socialmente responsables mediante la creación de exigencias que permitan competir globalmente, las cuales se han visto favorecidas a través de los tratados de comercio internacional.

La promoción de este concepto se ha visto fortalecida debido a las intervenciones de diversos grupos de interés existentes en la sociedad (stakeholders), quienes discuten desde distintas posiciones sobre la responsabilidad social que les corresponde a las empresas frente al entorno en que se desenvuelven.

De tal manera, que este concepto (RSE) ha logrado traspasar fronteras apoyado por la globalización y la apertura comercial; llegando a países en vías de desarrollo entre los cuales está el Perú.

Es así, como el desafío que enfrentan las empresas mineras peruanas frente al tema de Responsabilidad Social Empresarial, se orienta principalmente al cumplimiento de normas y estándares establecidos internacionalmente.

Es por esta razón, que la presente investigación, pretende determinar la relación del desempeño laboral con la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

El presente trabajo fue estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se

incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y la contrastación de la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

Resulta difícil resumir los principales hitos de la responsabilidad social empresarial relacionados con el concepto la indefinición del término, la cantidad de estudios que a lo largo de la historia, directa o indirectamente, se relacionan con él, o las diferentes perspectivas desde las que se afronta su análisis, dificultan las síntesis de la cuestiones relacionadas con el origen e historia del concepto.

Considerando el sentido amplio del término de responsabilidad social empresarial y partiendo de la consideración general de que el uso de recursos de la sociedad por parte de la empresas implica devolverá la sociedad un output adicional a la generación de trabajo y riqueza para los propietarios, diferentes, autores destacan las prácticas de responsabilidad social empresarial; existen desde que las distintas sociedades realizan actividades económicas de modo organizado. Así, el nacimiento de la responsabilidad social se dará en el mismo momento en que se produce el nacimiento de las organizaciones.

Desde esta perspectiva, se citan algunos casos como ejemplos de la responsabilidad social empresarial por ejemplo Asogu (2007), señala que el rey Hammurabi de la antigua Mesopotamia, en torno al año 1700 A.C, ya había desarrollado un código en el que los posaderos, constructores y agricultores eran condenados a muerte si su negligencia propiciaba la muerte de otras personas u otros inconvenientes. El mismo autor destaca que en la antigua roma, miembros del senado destacaron la incapacidad de las empresas para contribuir al financiamiento de las fuerzas armadas.

Navarro (2012), destaca que el surgimiento de una conciencia social por los líderes empresariales comienza en Inglaterra con la Revolución Industrial, en el siglo XVIII. En un contexto marcado por la explotación de los trabajadores, determinados líderes empresariales actúan para mejorar las condiciones de

vida de su personal, tratando de crear un entorno que mejore las condiciones de vida de los trabajadores (pag.119)

Córdoba (2007), expresa en el caso de España, existen experiencias de este tipo vinculadas al desarrollo del movimiento cooperativo en el siglo XIX. La colonia Güell, iniciativa del empresario del sector textil Eusebi, en Santa Coloma de Cervelló (Barcelona) es uno de los casos habitualmente señalado por los autores que estudian la responsabilidad social empresarial en ese país, al propiciar el empresario la implantación de servicios como centros sanitarios, escuelas e incluso áreas de ocio para los trabajadores que la habitaban por ejemplo teatros.

Un punto de inflexión en el análisis de la responsabilidad social empresarial se produce al parecer los primeros escritos relacionados con el tema. Aunque los ejemplos mencionados anteriormente están , en mayor o menor medida, relacionados con la responsabilidad social; lo cierto es que, se trata de prácticas específicas que surgen de la sensibilidad de determinadas personas con respecto de la situación de otros o de la sociedad en general, cuya difusión y reconocimiento en la época ha sido, en general limitada. No obstante no existe todavía un cuerpo teórico encargado del estudio respectivo. Este cuerpo aparece en la medida en que empiezan a generarse escritos específicos sobre el término.

Andre Carnegie, realizados entre 1886 y 1920, pueden ser considerados como un antecedente de la responsabilidad social empresarial más claro que los mencionados anteriormente.

Freeman y Liedtka (1991), vinculan el nacimiento de la responsabilidad empresarial con las acciones filantrópicas realizadas por las empresas, inspiradas en el principio de caridad que Carnegie destaca en sus trabajos.

Sheldon (1923), sustentaba y defendía la necesidad de una sociedad igualitaria y caritativa, mostrando una visión social moderna y anticipada a su tiempo. Para

él, el buen funcionamiento del capitalismo implicaba el cumplimiento de dos principios (principio de caridad y el principio de administración).

Carnegie tomado por Freeman y Liedtka (1991), dice que el principio de caridad supondría el logro, una distribución equitativa de la riqueza en la sociedad. Así, los miembros más afortunados tienen la obligación moral de ayudar a los menos afortunados (personas desempleadas, incapacitadas, enfermas y mayores). La caridad debe ser ejercida no solo por instituciones caritativas, sino también por aquellas personas y empresas con capacidad para ayudar a los desfavorecidos.

En cambio el Principio de administración a decir de Carnegie tomado por Freeman y Liedtka (1991), implica que las empresas y las personas con la buena posición social ejerzan como administradores de sus propiedades. Esta administración se realiza bajo la premisa de que la sociedad en general confía su riqueza a determinadas personas para que las administren para el resto. La administración de la riqueza de la sociedad implica atender dos encomiendas. En primer lugar, aumentar la riqueza de la sociedad invirtiendo prudentemente los recursos que recibe de ella. En segundo lugar, destinar la riqueza a cualquier uso que la sociedad considere legítimo.

Como vemos el pensamiento de Carnegie es innovador para la época y a diferencia de la mayoría de sus predecesores, conscientemente escribe sobre las responsabilidades de las empresas y empresarios, lo cierto es que todavía muestra una visión personal y particular de la Responsabilidad social – empresarial sin que, por el momento exista, un cuerpo teórico centrado en ella.

Como señala Donalson y Preston (1985), la teoría de los stakeholders se basa en que:

- ✓ Los grupos tienen interés legítimo en las actividades de las empresas.

- ✓ Sus intereses tienen valor, independientemente de que afecten a los intereses de otros grupos, como los accionistas.

Garriga y Melé (2004), De ahí que siguiendo esta teoría, las empresas socialmente responsables deban atender a una multiplicidad de interés legítimos y no ceñirse exclusivamente a satisfacer los intereses de ellos accionistas propuesta que colisiona con la de Freedman (1962), para quien el único stakeholders cuyos interés deban satisfacer las empresas son los de accionistas.

Mozas y Puentes (2010), el periodo en el que la responsabilidad social ha tenido mayor difusión ha sido en la década de los 90 probablemente impulsada por los escándalos financieros y el boom de los inversiones socialmente responsables, la responsabilidad social alcanza su madurez, como disciplina. Su importancia trasciende el debate meramente empresarial, incorporándose a las agendas de organismos e instituciones públicas, nacionales e internacionales.

Al mismo tiempo es en los 90 cuando se produce una clara evolución en el significado de la responsabilidad social si hasta el momento las cuestiones filantrópicas tiene un peso importante, en los noventa empieza a considerar que las políticas relacionadas con la responsabilidad social pueden ser un medio para mejorar los resultados financieros de las organizaciones entre las contribuciones destacables de esta época, podemos destacar avances en el modelo de Carroll, quien propone un modelo piramidal basado en las diferentes categorías de responsabilidad social propuesta anteriormente.

Fombrun (1996), quien resalta el papel de la responsabilidad social empresarial en la reputación de las empresas Jennigs y Zandbergen (1995) remarca las responsabilidades con el medio ambiente de empresas y organizaciones.

Organización de las Naciones Unidas (1999), en “El pacto Mundial Como Reconocimiento Institucional de la Responsabilidad Empresarial”, es destacable el Pacto mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1999. El pacto Mundial busca la creación de lo que denomina ciudadanía corporativa global, de modo se concilien los intereses de las actividades empresariales con los valores y demandas de la sociedad civil.

Trata de convencer a empresas y organizaciones para que adopten 10 principios universales relacionados con cuestiones como Derechos Humanos, Ambiente de trabajo y corrupción empresarial. Posteriormente, los denominados Objetivos del milenio trasladan al ámbito gubernamental al espíritu de los 10 principios del pacto mundial (ONU 1999) <https://www.Unglobalcompact.org/what-is-gc> (tomado el 17 de mayo de 2017).

Comisión Europea (2001), el año 2000 en adelante se siguen produciendo avances en este ámbito, en el marco de la Unión Europea, tras la cumbre de Lisboa de los consejos de estado celebrada en el año 2001 se publica el Libro Verde sobre Responsabilidad Social titulado “Fomentar Un Marco Europeo para la responsabilidad Social de las Empresas” en el que se destaca la necesidad de avanzar en la adopción de estrategias de responsabilidad social en el ámbito europeo.

El Libro Verde sobre responsabilidad Social supone el inicio de una serie de trabajos de las instituciones europeas, encaminados a promover la responsabilidad social en los estados miembros. Igualmente, la ONU, organismos e instituciones internacionales como la Organización para la Cooperación y desarrollo Económico (OCDE) o la Global Reporting Initiative, han desarrollado principios relacionados con la responsabilidad social.

Un hecho destacable en la actualidad más reciente de la responsabilidad social es la adquisición de importancia estratégica, asumiéndose que su integración en la estrategia empresarial contribuiría al desarrollo de competencias

distintivas, afectando positivamente el beneficio al desarrollo de competencia positivamente al beneficio empresarial.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Desempeño laboral

Stoner (1994), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Drucker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Benavides (2002), al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño.

Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008), determinan que la planeación y el control del desempeño son tratados cada vez más como un sistema interrelacionado, para lo cual se han desarrollado diversos dispositivos de control para medir el desempeño de los trabajadores en la empresa.

Existen varios motivos para el control del desempeño de los trabajadores dentro de la organización: en primer lugar, así como la planeación general debe aplicar a las metas de la empresa, también debe aplicarse el control del desempeño en general.

En segundo lugar, la descentralización de la autoridad, crea unidades semiindependientes y éstas deben estar sujetas a un control del desempeño en forma general, para evitar el caos de la independencia completa. En tercer lugar, el control del desempeño permite la medición del esfuerzo total de un gerente o de los trabajadores de un área integrada, más que partes de ella.

Robbins, Stephen y Timothy (2009), plantean la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Estos autores exponen que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En el área organizacional, infieren que el desempeño depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo para alcanzar las metas trazadas.

Hellriegel y Slocum (2009), sostienen que las organizaciones luchan por alcanzar ciertas metas y es el proceso de establecimiento de metas, una herramienta motivacional importante que afecta el desempeño de los empleados en las organizaciones. En este sentido, el establecimiento de metas tiene cuatro aspectos motivacionales:

- Atención directa a las metas: Enfocan la atención de un empleado en lo que es pertinente e importante.

- Las metas regulan el esfuerzo: No sólo las metas dirigen nuestra atención, motivan a actuar.
- Las metas aumentan la persistencia: Representa el esfuerzo empleado en una tarea durante un período extendido. Las personas persistentes encuentran formas de superar obstáculos y de evitar el presentar excusas cuando fracasan.
- Las metas fomentan programas de estrategia y de acción: Las metas alientan a las personas a desarrollar estrategias y programas de acción que les permiten alcanzar sus metas.

Robbins, Stephen y Coulter (2010), manifiestan que todos los gerentes deben saber cuáles medidas le darán la información que necesitan sobre el desempeño laboral, entre ellas se pueden mencionar:

- Productividad organizacional: Se refiere a la cantidad de bienes y/o servicios dividida entre los insumos necesarios para generar ese resultado.
- Efectividad organizacional: Es una medida de la idoneidad de las metas organizacionales, y refleja que tan bien se están cumpliendo dichas metas.
- Clasificaciones de la industria y las compañías: Examinar las clasificaciones es una manera de los gerentes de medir el desempeño dentro de la organización. Las clasificaciones se determinan por medidas específicas de desempeño, que son diferentes para cada lista.

Chiavenato (2011), expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Asimismo, menciona que existe un interés por medir el desempeño de un trabajador en el puesto asignado, éste último lo ha denominado situacional, por que varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.

El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el trabajador esté dispuesto a hacer.

Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de cada trabajador y de la percepción del papel que desempeñara, así pues, el desempeño se puede inferir, que está en función de todas las variables que más lo condicionan.

Ghiselli (1998), indica que el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Bittel, L (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Chiavenato, I (2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

1.2.1.1 Factores del desempeño laboral

Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos

Mc Clelland y Atkison (1968), Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores duros

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Factores blandos

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de

prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

Toro (1992), En esta teoría también se plantea que la existencia de estos tres términos (afiliación, poder, logro) hacen que se conviertan en necesidades del ser humano, llegando así hasta explicar un poco el porque y el para qué del comportamiento del ser humano.

Necesidad de logro

Se evidencia a través del comportamiento que se caracteriza por la búsqueda de metas a mediano plazo, por el deseo de inventar, hacer o crear algo excepcional; por la intención de obtener un cierto nivel de excelencia, de aventajar a los otros. Sin embargo solo se produce un comportamiento orientado hacia el logro cuando existe un nivel medio de dificultad o de probabilidad de obtener el resultado deseado

Necesidad de poder

Se manifiesta a través de los deseos o de las acciones que buscan ejercer un dominio, control o influencia, no solo sobre otras personas o grupos sino también sobre los métodos que permiten adquirir o mantener el control.

Necesidad de afiliación

Se puede inferir a partir de comportamientos que de alguna manera buscan obtener, conservar o restaurar una relación afectiva satisfactoria o con otra persona, como en relaciones amorosas o de amistad.

Factores externos

Cobra importancia el poder relacionar las recompensas con el desempeño laboral, llegar a individualizarlas, para que sean justas y valoradas. Nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. Rodríguez José, economista peruano, en el año 2001, menciona: “que en el sistema de recompensas se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo.

Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Así también los gerentes pueden utilizar la capacitación del personal, sinónimo de entrenamiento, que permita con ello mejorar la calidad de los productos y servicios ofertados, e incrementar la productividad de la organización. Esta capacitación debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una

comparación del desempeño y la conducta actual, con la conducta y desempeño que se desean”.

Según Chiavenato, I (2000), manifiesta que es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades.

Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos. Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras:

- Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario.
- Eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir empresa y empleado. Las actividades de capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia.
- Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales

Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos.

El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales.

Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales

Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

1.2.1.2 Dimensiones del Desempeño laboral

Gupta y Govindarajan (1999), propusieron trece dimensiones de desempeño: ventas, tasa de crecimiento, proporción de mercado, rentabilidad operativa,

rentabilidad en ventas, flujo de caja de las operaciones, retorno sobre la inversión, desarrollo de nuevos productos, desarrollo de mercados, actividades de I+D, programas de reducción de costos, desarrollo de personal y asuntos políticos y públicos.

Davis y Newstron (2000), conceptualizan las siguientes dimensiones del desempeño: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Bontis (2002), basándose en las medidas percibidas de desempeño, proponen los siguientes elementos para medir este constructo: aportar a la perspectiva de futuro de los negocios, conocer y satisfacer necesidades de los clientes y valorar globalmente el desempeño de los negocios.

Se puede decir, que los autores citados coinciden en sus definiciones de Desempeño Laboral, el cual debe basarse en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Formas de mejorar el Desempeño Laboral

Existen diferentes maneras o formas de mejorar el desempeño laboral del personal de una organización, entre las cuales se pueden citar:

- 1.- **Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas:** En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

- 2.- **Los empleados deben percibir que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos:** En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

En el sistema de recompensas, se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

3.- El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas:

Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc; para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a éste significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero.

La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. Se debe desarrollar una administración de remuneración inteligente, ya que hay poco para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona.

Beneficios de la Organización asociados a un adecuado Desempeño Laboral

Existen diversos beneficios en la organización asociados a un adecuado Desempeño Laboral del Personal, entre los cuales se puede mencionar:

- La capacitación mejora la realización de los trabajos planeados dentro de la organización, conduce a una rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto de todos los niveles.

- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

1.2.2 Responsabilidad social empresarial

En el proceso de gestación y consolidación de la institucionalización, internacional, comunitaria y nacional de Responsabilidad social empresarial, es prioritaria la adopción de un concepto o definición de Responsabilidad social como elemento previo para, a partir de ahí, delimitar el contenido y los rasgos que pudieran atribuirse a una política, pública y privada, sobre este fenómeno.

Concepto o definición que en primer lugar permite unificar la terminología que, no exactamente coincidente, venía siendo utilizada en estudios, documentos, informes previos (y coetáneos) a ese proceso de institucionalización y en segundo lugar permite destacar el que será rasgo esencial de la Responsabilidad social, su carácter pluridimensional.

En cuanto a la terminología adoptada, los documentos internacionales, comunitarios y nacionales, utilizan la expresión *responsabilidad social de las empresas* y no *responsabilidad social corporativa* o *ética empresarial* o

sostenibilidad o responsabilidad social de las organizaciones, aunque en cierta manera, , son todos términos que, de una manera u otra, dependiendo de la vertiente de análisis, económica, sociológica, jurídica y en este último caso, desde la vertiente del Derecho Mercantil y de otros sectores del ordenamiento jurídico, pueden ser utilizadas como expresiones que refieren a la misma realidad, al mismo fenómeno, si contemplando en su totalidad o, por el contrario, en sus diferentes dimensiones o aspectos incluidos en su contenido.

Cuando se trata de responsabilidad social empresarial normalmente estamos haciendo referencia a "sociedades", "empresas", "compañías", "corporaciones", en tanto que titulares de la propiedad empresarial. La elipsis de responsabilidad social empresarial que prescinde del concepto societario pretende enfocarlo hacia el núcleo de la actividad económica, aunque en realidad en la actualidad tanto responsabilidad social corporativa como responsabilidad social empresarial se empleen como sinónimos.

Por otra parte, puede decirse que la responsabilidad social empresarial tiene un ámbito ampliado hacia cualquier tipo de organización, empresarial o no, e independiente de su tamaño. Así se comienza a hablar de RSU, para la responsabilidad social universitaria, y de RSO para aludir a la responsabilidad social de las organizaciones.

Buckley, Salazar-Xirinachs, Henriques, (2010), indican que se está sustituyendo el vocablo responsabilidad por el de sostenibilidad, o incluyendo la RSE en la sostenibilidad, que trasciende a las empresas pasando estas a ser definidas como empresas sostenibles. Término que, inspirado en la definición del Consejo Empresarial Mundial del Desarrollo Sostenible -WBCSD- (wbcسد.org) sobre desarrollo sostenible forma de progreso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas propias", se entiende en el sentido de "condiciones internas y externas que permiten a las empresas seguir compitiendo en el mercado, crecer y generar beneficios y empleos decentes".

Botero (2009), “Responsabilidad Social Empresarial en el sector de la Construcción” presentado en la revista Ad-Minister de la Universidad EAFIT de Medellín, Nro. 14 Enero – Junio de 2009, la coincidencia entre todas ellas es que se trata de la capacidad de gestión que tiene una empresa o una entidad frente a los efectos e implicancias de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma una empresa es socialmente responsable en la medida que sus actividades se orientan a compatibilizar la satisfacción de sus objetivos económicos con los impactos sociales y ambientales.

Canessallich y Garcia Vega (2005), en su libro titulado “El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo” hacen referencia a Peter Drucker quien contribuye con su 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.

1) Responsabilidad social no es o no se identifica con cumplimiento de las obligaciones legales impuestas por el ordenamiento jurídico a las empresas en los diferentes ámbitos de su actuación. Por eso, la referencia al cumplimiento estricto de las normas o de las obligaciones legales debe entenderse sólo como un punto a partir del que, o con fundamento en el mismo, cabe identificar que nace o puede desarrollarse una política empresarial socialmente responsable. Y, en este caso, además, habría que distinguir el marco mínimo de obligaciones legales que cumple la empresa si ésta está deslocalizada o tiene tráfico comercial con empresas radicadas en otros países en los que las obligaciones legales están ausentes o son claramente inferiores que las que exigen las normas del domicilio o sede social de la empresa transnacional.

2) Responsabilidad social es un plus respecto de la responsabilidad legal. No puede identificarse la RS como una acción de la empresa al margen o soslayando en primer lugar el cumplimiento de las obligaciones legales. No cabe otorgar a la RS un carácter alternativo o sustitutivo de la responsabilidad legal. No es socialmente responsable la empresa que deja de cumplir algunas de las obligaciones legales pero que en otros aspectos de su actividad desarrolla ampliamente otros compromisos. "Valor añadido" al cumplimiento de sus obligaciones legales es, sencillamente, complemento o, mejor, suplementariedad respecto de las exigencias impuestas por el ordenamiento jurídico a través de las normas o fuentes de regulación (en especial, en los países continentales, ley y convenio colectivo).

3) Frances Gomez (2005), indica que la Responsabilidad Social no se puede identificar con la tradicional acción social de las empresas o con el patrocinio y mecenazgo de acciones culturales y deportivas. Lo que quiere decir que de la propuesta academicista (Carrol) se ha ido apartando la que se decía responsabilidad filantrópica.

4) La Responsabilidad Social es una acción voluntaria de las empresas y organizaciones pero a la que se quiere dotar de una cierta dosis de obligatoriedad aunque no se exprese rotundamente que las empresas que se dicen comprometidas con Responsabilidad Social hayan de responder ante instituciones administrativas y/o judiciales por incumplimientos de sus compromisos y, en consecuencia, deban reparar el daño causado.

La voluntariedad, identificada inicialmente sin duda alguna con la autorregulación, propia de las experiencias jurídicas anglosajonas, origen territorial de la Responsabilidad Social, se va

progresivamente relativizando, en tanto que ésta penetra también en modelos jurídicos más intervencionistas, aceptando también ciertas dosis de regulación.

5) La Responsabilidad Social es propia de las empresas privadas pero también de otras organizaciones públicas o privadas; y no sólo de las grandes empresas transnacionales sino también de las pequeñas y medianas empresas que no trascienden sus actividades económicas de un determinado territorio en el que tienen su sede principal y que desarrollan directamente todas las fases de esa actividad sin que descentralice parte de las mismas contratando a otras empresas. Y, en particular, la Responsabilidad Social es una iniciativa de todas las empresas, y no sólo de las que cabe definir como empresas de economía social, aquéllas que en general, según advierte la Comunicación de la Comisión de 2011, su primera preocupación es explícitamente de orden social y medioambiental, cuyos beneficios son reinvertidos con esa finalidad y cuya organización interna refleja los objetivos sociales.

1.2.2.1 Ética Empresarial y Responsabilidad Social

Se ha pretendido distinguir entre RSE y Ética, entre RSE y la Business Ethics. Recuérdese que la Business Ethics en la definición propuesta por Carrol pudiera considerarse como una vertiente de la RS y conecta con los que se dicen son los valores que han de reflejar una empresa en el marco del desarrollo sostenible. En este sentido, y según se aprecia en muchos de los instrumentos que utilizan las empresas para determinar su política socialmente responsable, es decir, los llamados códigos de conducta, esos valores reiterados son la lealtad, la fidelidad, la honestidad, la profesionalidad, la transparencia de la propia empresa con sus trabajadores, de éstos para con la empresa y de ambos, empresa y trabajadores, para con los clientes, proveedores, consumidores y sociedad general.

Del mismo modo, confirmando que la ética es una de las vertientes de la RS, la Comisión Europea en su Comunicación de 2011 incluye las preocupaciones "éticas" entre las que integran el contenido de RSE, junto a las sociales y medioambientales.

La actuación ética, transparente, que se proclama de la empresa como organización de recursos humanos y, en consecuencia, de los sujetos que la definen, los directivos y no sólo de ellos, sino también del resto de trabajadores cualquiera que sea su posición en la empresa, estén más o menos próximos a la dirección de la misma, porque las exigencias o compromisos adoptados en materia de RSE precisan, se dice, de un comportamiento determinado de aquéllos en el marco de esta política empresarial socialmente responsable. Vertiente ética de la RS de la que se hacen eco grandes organismos financieros, entre ellos, el Banco Mundial, que considera que, de acuerdo con las teorías academicistas sobre la Business Ethics, aquélla es el compromiso de las empresas para comportarse "éticamente".

En efecto, si vista desde la RSE, la Business Ethics puede ser considerada como parte integrante de la RS en tanto que delimita los valores, tales como lealtad, honestidad, profesionalidad, transparencia, fidelidad de la propia empresa para con sus trabajadores y para con los clientes, proveedores, consumidores y sociedad en su conjunto.

1.2.2.2 Vertientes de la Responsabilidad Social

De las diferentes propuestas de definición o concepto de RS formuladas por instancias internacionales, comunitarias, nacionales derivan algunos rasgos esenciales que caracterizan la RS. Así, en primer lugar, cabe distinguir varias vertientes o dimensiones de la RS si definidas desde un punto de vista objetivo (contenido) y subjetivo (sujetos).

Vertiente interna y externa de la responsabilidad social empresarial

Como ya expresa el Libro Verde, la RSE tiene o se proyecta en una doble vertiente, interna y externa, derivada de la originaria concepción de la RS como fenómeno ligado a la globalización económica y, en concreto, a la actividad empresarial fuera de las fronteras nacionales.

"Dentro de la empresa, las prácticas responsables en lo social afectan en primer lugar a sus trabajadores y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad y la gestión de cambio, mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción".

De otro lado, vertiente externa, la RSE conecta con un "amplio abanico de interlocutores, socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas, ONG, defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente" y se centra, fundamentalmente, en el compromiso de las empresas de respetar los derechos humanos en sus prácticas comerciales, implicando a las empresas multinacionales y a sus proveedores y empresas subcontratadas.

Es así como la RSE se manifiesta en dos perspectivas o ámbitos de gestión empresarial. De un lado, en su tráfico comercial con otras empresas (socios comerciales, proveedores, empresas subcontratadas), clientes o consumidores y en la proyección de su actividad productiva ante otros diversos grupos de interés, como la comunidad local (obligándose a las empresas a integrarse en ese entorno contribuyendo a su desarrollo social y económico).

En este ámbito, así como unas disciplinas jurídicas, esencialmente el Derecho Mercantil y el Derecho Civil, prestan especial atención a los derechos de esos grupos de interés, en el ámbito del Derecho del Trabajo surge como contenido básico de la RSE el "estándar justo de trabajo", es decir, de conformidad con los

documentos internacionales y comunitarios, el compromiso de las empresas de su garantía en las relaciones con proveedores y empresas subcontratadas, de su promoción, incentivo e, incluso, imposición, directa o indirecta; o con carácter general, se trata de extender el comportamiento socialmente responsable en todos sus aspectos a sus socios comerciales y, en definitiva, en el conjunto de actividades que, aunque directa e inmediatamente controladas por otras empresas, se asumen ahora también como propias de quienes se presenta ante la sociedad como Empresa socialmente responsable.

Por otro lado, en su ámbito interno, entendido aquí en el sentido de dirección y control directo de su organización productiva, es decir, dirección y organización desde la empresa matriz de las diversas empresas filiales o pertenecientes al grupo empresarial o red empresarial en los distintos países del mundo; dirección y control de un proceso productivo sostenible; dirección y control de la utilización de los recursos naturales en torno a los que gira su producción o los que pudieran quedar afectados por la misma; dirección y organización del personal al servicio de la empresa matriz y del resto de las filiales, de tal manera que la RSE se identifica entonces con el conjunto de derechos que integran la relación laboral "responsable" en aquellas.

Esta doble dimensión, como veremos, confiere especial importancia a la que pudiéramos denominar vertiente laboral-social de la RSE porque los trabajadores se convierten en uno de los fundamentales grupos de interés a los que se dirige y orienta el conjunto de prácticas empresariales de RSE en su dimensión social y, en particular, su consideración no sólo como una finalidad en sí misma de RSE en su vertiente interna sino también como medio que contribuye a la imagen externa de la empresa como socialmente responsable hacia sus otros grupos de interés, en especial, clientes y consumidores que compran sus productos y servicios y proveedores o empresas que operan en países menos desarrollados en los que sus respectivos ordenamientos jurídicos no contemplan estos aspectos o prevé un nivel de desarrollo de los derechos sociales muy inferior al país de origen de la empresa principal o matriz.

1.2.2.3 Grupos de Interés en la Responsabilidad Social Empresarial (stakeholders)

a. Accionistas/Inversionistas

Son las personas que han realizado un aporte de capital monetario o no monetario a una empresa para su funcionamiento. Por un lado, esto les da el derecho a participar de las ganancias de la empresa y por otro los obliga a asumir los riesgos que conllevan sus actividades (Canessa Illich & García Vega, 2005).

b. Trabajadores

Son todas las personas naturales que realizan una labor de cualquier clase en pos del beneficio de la empresa y del suyo propio. La prestación del servicio debe de ser remunerada, salvo en casos específicos. Se incluyen en este grupo a todas las personas que mantienen una relación de subordinación (dependencia) con el empleador (Canessa Illich & García Vega, 2005).

c. Clientes/Consumidores

Es la persona u organización que adquiere (compra o alquila) un producto o servicio a cambio de una cantidad determinada de dinero. Quien compra, es el comprador y quien consume, es el consumidor (Canessa Illich & García Vega, 2005).

d. Proveedores

Es una entidad de negocios que suministra a la empresa bienes y/o servicios necesarios para su funcionamiento, y que luego los utilizará en la producción de los bienes y/o servicios de la compañía (Canessa Illich & García Vega, 2005).

e. Gobierno

Es el conjunto de instituciones que representan al Estado de un país. Este grupo de interés incluye el poder ejecutivo, el poder legislativo, el poder judicial, los ministerios, gobiernos regionales, municipalidades, entre otros (Canessa Illich & García Vega, 2005).

f. Comunidad

Es un grupo o conjunto de personas (o agentes) que comparten elementos en común, elementos tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión de mundo, edad, ubicación geográfica, estatus social, roles, etc. La empresa determina su pertenencia a una comunidad por su ubicación geográfica y el impacto que causa a la misma (Canessa Illich & García Vega, 2005).

g. Medio Ambiente

Es el entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

El entorno en este contexto se extiende desde el interior de una organización hasta el sistema global (Canessa Illich & García Vega, 2005).

1.2.2.4 Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

Corrales, Miguel (2011), en el contexto en el que se mueven las empresas del siglo XXI, la Responsabilidad Social Empresarial es una necesidad derivada del cambio de valores en la ciudadanía, que ha generado nuevas dinámicas empresariales y nuevos roles. Por un lado, un papel más activista en los consumidores, que exigen mucho más que calidad en los productos que consumen, esperan que la empresa cuide el medioambiente, que respete los derechos humanos y que sea transparente. Por otro lado, las grandes empresas exigen a sus proveedores contar con un mínimo de información social y

medioambiental e incrementan los controles sobre estas últimas para asegurarse que cumplen con los principios de la RSE.

Corrales, Miguel (2011), indica que los cambios descritos inciden en la consolidación y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, de ahí que, para la Unión Europea, la RSE sea un factor clave para lograr un tejido empresarial sólido y con capacidad de desarrollo. La implantación de medidas en materia de responsabilidad social tiene un impacto positivo en los cinco factores que son fuente de ventaja competitiva en las empresas: estructura de costes, recursos humanos, clientes, innovación, gestión del riesgo y la reputación y resultados financieros. Por tanto, ser socialmente responsable genera beneficios a nivel de negocio.

1.2.2.5 Declaración Tripartita de la OIT

En 1977, se estableció por primera vez esta Declaración con la intención de reglamentar las actividades de las empresas multinacionales y de sus relaciones con los países donde actuaban, especialmente los países en desarrollo.

Revisada en el año 2000, los principios recogidos en ella ofrecen orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo y relaciones laborales aplicables a estas empresas. En total se recogen 59 disposiciones clasificadas en los siguientes apartados:

- Política general: sobre el seguimiento de la Declaración por parte de los Estados.
- Empleo: igualdad de oportunidades y estabilidad laboral.
- Formación y promoción profesionales.
- Condiciones de Trabajo y de vida: se hace referencia a salarios, condiciones de trabajo, edad mínima y salud e higiene.

- Relaciones laborales: incluye aspectos como libertad de sindicación y negociación colectiva.

El cumplimiento y seguimiento de la Declaración se realiza mediante estudios periódicos de su implantación en los distintos Estados, analizándose también el seguimiento realizado por las organizaciones de trabajadores y empleadores.

El desarrollo y consolidación de la estrategia comunitaria de responsabilidad social empresarial

En sus dos Comunicaciones de 2002 y 2006, la Comisión estableció los fundamentos de una política comunitaria de RSE que estaba llamada a conseguir los objetivos de la Estrategia (revisada) de Lisboa. A partir del 2006, la Comisión se ha comprometido en numerosas iniciativas en apoyo de la Responsabilidad social empresarial con las que ha pretendido desarrollar las ocho áreas prioritarias establecidas en la Comunicación de 2006: sensibilización e intercambio de buenas prácticas, apoyo a iniciativas de los stakeholders, cooperación con los Estados miembros, información del consumidor y transparencia, investigación, educación, pymes y la dimensión internacional de la Responsabilidad social empresarial.

De todas las iniciativas puestas en práctica, algunas han sido instrumentales en el desarrollo de los principios de Responsabilidad social empresarial; otras han tratado de identificar nuevas prioridades y algunas otras han abordado las dimensiones de la Responsabilidad social empresarial a través de políticas sectoriales que contaban con una base jurídica propia en el Tratado y que se han considerado básicas para el desarrollo del Mercado comunitario.

- a) Una de las iniciativas comunitarias que enlaza con los principios que conforman el acervo internacional en materia de Responsabilidad social empresarial, es el estudio encargado por la Comisión Europea a la Universidad de Edimburgo y publicado en septiembre

de 2009 sobre el marco legal sobre derechos humanos y medioambiente aplicable a las empresas europeas que operan fuera de la UE, Legal framework on human rights and the environment aplicable to European enterprises operating outside the European Union. Aunque resulta prematuro aventurar posibles impactos de las conclusiones de este estudio, con él la Comisión pretendía establecer las bases para posibles medidas para la puesta en práctica del marco Proteger, Respetar y Remediar de John Ruggie, el Representante Especial de Naciones Unidas para las Empresas y Derechos Humanos.

El interés de la UE sobre la relación entre empresas y derechos humanos, ha tenido su reflejo en el establecimiento de una web específicamente dedicada a estos temas por parte de la DG de Empresa e Industria.

b) Otro de los temas con una clara dimensión extrema que centrará los desarrollos normativos y las prácticas empresariales de los próximos años es la responsabilidad social en la gestión de la cadena de suministro (Responsible Supply Chain Management, RSCM). La RSCM se perfila como un mecanismo para la gestión y el desarrollo de la Responsabilidad social empresarial en las regiones y países más allá de las fronteras de la UE. Aunque todavía no existen propiamente marcos de actuación política, las iniciativas de RSE se centran en su lugar en temas como los derechos humanos, corrupción y trabajo infantil: un Documento de Trabajo de la Comisión para combatir el trabajo infantil (enero de 2010), el estudio encargado por el Grupo de alto nivel de la Comisión sobre RSCM de enero de 201

1, el portal Responsible Supply Chain Management integrado en la European Alliance for CSR, y el Global CSR, y el Global CSR Website cofinanciado por la Comisión. Según el documento

Corporate Social Responsibility. National Public Policies in the European Union (European Commission, 2010 p/17) una de las razones que explican las escasas iniciativas en la cadena de valor es que la RSCM constituye una práctica central de los negocios y un área importante donde los empresarios pueden crear ventajas competitivas. Instrumentos legales o económicos exigentes podrían esencialmente minar la dinámica competitiva de los mercados. De esta forma, no es sorprendente que las iniciativas gubernamentales frecuentemente adopten la forma de partenariados público privados en los que cooperan con otros gobiernos y organizaciones u organismos supranacionales, corporaciones, ONG o académicos. Ejemplos relevantes de amplios partenariados son la Iniciativa para la Transparencia en las Industrias Extractivas, el GRI, el Foro de Acuerdo Multifibras y el Carbón Disclosure Project.

c) Del mismo modo, el creciente impulso para el comercio ético constituye una importante tendencia. Las iniciativas de comercio justo pueden integrar tanto la responsabilidad del consumidor y productor en un mercado determinado como referirse a las compras públicas. Ejemplos de ello son la iniciativa Ethical Trading Initiative (ETI) establecida por el Gobierno Británico desde 1998 y que tiene oficinas nacionales o equivalentes en muchos países europeos, incluyendo Irlanda y Dinamarca y el European Observatory on Fair Trade Public Procurement.

d) Hay que mencionar las iniciativas tendentes a promover la sensibilización hacia la Responsabilidad social empresarial en los nuevos países miembros. La Comisión lanzó dos iniciativas para apoyar a los Estados miembros que se adhirieron a la UE en mayo de 2004 y enero de 2007. Desde diciembre de 2006 a mayo de 2008, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) realizó para la Comisión Europea el proyecto Accelerating CSR

practices in the new EU member states and candidate countries as a vehicle for harmonisation, competitiveness and social cohesion in the EU. El proyecto tenía tres objetivos: un análisis de la situación, la promoción de las iniciativas multistakeholder para la sensibilización y el intercambio de buenas prácticas y la construcción de capacidades locales y nacionales en los nuevos Estados miembros seleccionados y los países candidatos (Bulgaria, Croacia, Hungría, Lituania, Macedonia, Polonia, República Eslovaca y Turquía).

En el Entrepreneurship and Innovation Programme, cuyo marco temporal abarcaba de 2009 a 2011, la Comisión cofinanció Plataformas nacionales de apoyo a la Responsabilidad social empresarial en Estonia, República Eslovaca, Croacia y Macedonia.

El objetivo era mejorar el desarrollo de la Responsabilidad social empresarial en las empresas europeas, reforzando su contribución al desarrollo sostenible, aumentando su competitividad, y ayudando a crear las condiciones para la recuperación económica sostenida a medio plazo en los países donde la Responsabilidad social empresarial esté menos desarrollada.

Entre las prioridades para el desarrollo de la Responsabilidad social empresarial detectadas, y que han sido una constante en los textos comunitarios, se encuentra la mejora de los informes de sostenibilidad (reporting) y el cambio climático.

e) En cuanto a la información no financiera, o ESG (medioambiental, social y de gobernanza), desde el año 2005 y en base a la Directiva Europea sobre Modernización, las empresas están obligadas a analizar los indicadores clave no financieros, incluyendo los indicadores medioambientales y laborales "cuando las propias

empresas" los consideren información relevante para sus grupos de interés.

La Directiva de Modernización 2003/51 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 18 de junio de 2003, sobre las cuentas anuales y consolidadas de determinadas formas de sociedades, bancos y otras entidades financieras y empresas de seguros, reformó el artículo 46 la Directiva 78/660 (la cuarta Directiva sobre cuentas anuales de las sociedades de capitales) en relación a los informes anuales, estipulando que a partir del año 2005 "en la medida necesaria para la comprensión de la evolución, los resultados o la situación de la sociedad, este análisis incluirá tanto indicadores clave de resultados financieros como, cuando proceda, no financieros, que sean pertinentes respecto de la actividad empresarial concreta, incluida información sobre cuestiones relativas al medioambiente y al personal". Los Estados miembros, pueden elegir exceptuar las pymes de las obligaciones de reporte no financiero en sus informes anuales.

Otra enmienda a las Directivas de Contabilidad vino a través de la Directiva 2006/46 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2006, que introdujo una obligación para las empresas cotizadas de incluir una declaración de gobierno corporativo en sus informes anuales (artículo 1). En noviembre de 2009 todos los Estados miembros habían traspuesto la Directiva de Modernización y la mayoría de ellos habían traspuesto la Directiva V006/46 en sus respectivos derechos nacionales. La Directiva de Modernización en sí misma no estipula ninguna exigencia en relación al tipo de indicadores a incluir en sus informes anuales. Sin embargo, los gobiernos individuales han adoptado iniciativas para dar a las empresas mayor guía a este respecto (European Commission, 2010: 27).

La UE tiene además otros instrumentos obligatorios con implicaciones a efectos de reporting: el registro europeo de emisiones y transferencias contaminantes (E-PRTR), el sistema europeo de Derechos de Emisión (EU Emission Trading Scheme) y la Directiva 96/61 /CE del Consejo de 24 de septiembre de 1996 sobre Prevención y Control integrado de la Contaminación. Junto a estos instrumentos obligatorios, el EMAS o Sistema de Ecogestión y Ecoauditoría tiene implicaciones obligatorias para el reporte sobre temas medioambientales para aquellas empresas que se hayan registrado con él.

El Reglamento Europeo 166/2006/CE sobre el establecimiento de un registro europeo de emisiones y transferencias contaminantes entró en vigor en febrero de 2006. El Reglamento E-PRTR exige a los operadores de instalaciones contaminantes que informen sobre las emisiones y transferencias derivadas de todas las actividades. El E-PRTR sirve como un registro europeo de emisiones industriales y no industriales a la atmósfera, agua y suelo, las transferencias fuera del emplazamiento de residuos peligrosos y de aguas residuales, e incluye información de fuentes específicas y difusas.

f) Otro tema clave será el potencial de la Responsabilidad social empresarial para abordar el cambio climático. En su Estrategia Europea 2020, la Comisión establecía la prioridad del crecimiento sostenible sobre la base de un uso más eficiente de los recursos, y una economía más verde y competitiva. Desde los sistemas de gestión medioambiental, hasta la ecoetiqueta, pasando por las innovaciones en materia de eficiencia energética y energías renovables, son muchas las oportunidades y los instrumentos al servicio de los logros de un desarrollo económico más sostenible.

Los sistemas de gestión medioambiental establecen una forma sistemática de abordar y gestionar los impactos a corto y largo plazo de los procesos de producción sobre el medioambiente. El sistema de Ecogestión y Ecoauditoria (Eco Management and Audit Scheme (EMAS) ayuda a las empresas y a otras organizaciones a reforzar su desempeño medioambiental por ejemplo, integrando las preocupaciones medioambientales en sus operaciones diarias, estableciendo objetivos medioambientales periódicos y controlando su cumplimiento, creando por tanto un ciclo de mejora continua. El EMAS puede ser considerado como un instrumento voluntario a gran escala para implementar los principios medioambientales de Responsabilidad social empresarial. El último Reglamento nº 1 221 /I 999 (EMAS III) entró en vigor en enero de 2010.

Mientras el EMAS se centra en procesos de producción, el Ecolabel, regulado por el Reglamento 66/2010, se centra en productos y servicios. La etiqueta también sirve como instrumento de comunicación para que las empresas influyan en las decisiones de consumo sostenible de los consumidores.

La piedra de toque de la estrategia comunitaria para la reducción de emisiones es el Sistema de Comercio de Emisiones comunitario, EU Emissions Trading Scheme (EU ETS). Conforme a la Estrategia Europea 2020, se aplicará un único umbral de emisiones en toda la UE a partir de 2013 que se irá reduciendo anualmente, de tal manera que el número de permisos disponibles para los empresarios se reducirá en 2020 un 21% sobre el nivel de 2005. El régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero, también designado cap and trade, fue implantado mediante la Directiva 2003/87/CE. Este régimen tiene como finalidad limitar y reducir la emisión de gases de efecto invernadero a través de instrumentos basados en el mercado y

alcanzar así, por un lado, los objetivos de política medioambiental de las instituciones de la UE y por otro, cumplir los compromisos que a partir de los años noventa han asumido la UE y sus Estados miembros en el marco de las Naciones Unidas, especialmente en el Protocolo de Kyoto. Por su parte, la Directiva 2008/101/CE que modificó la anterior, ha incluido a partir del 1 de enero de 2012 las actividades de aviación en este régimen de comercio de derechos de emisión.

Junto con la reducción de emisiones, otros dos pilares básicos del paquete climático y de energía son la eficiencia energética y la energía renovable. En materia de eficiencia energética se establece una mejora de la eficiencia en torno al 20% para 2020 pero no se abordan medidas específicas. En mayo de 2010 la Directiva sobre etiquetaje de energía (2010/39/EU) se revisó para aplicarse no sólo a aparatos domésticos sino a productos -consumidores de energía-. Por su parte, la Directiva sobre Energía Renovable (2009/28/CE) establece un objetivo global a nivel comunitario de 20% de energía renovable del consumo total hacia 2020, trasladado a objetivos nacionales obligatorios para los Estados miembros.

1.2.2.6 Nueva Comunicación de la Comisión Europea

El 25 de octubre del 2011, la Comisión Europea publicó su nueva "Comunicación Europea sobre RSE" que actualiza la de 2006. En febrero de 2009 la Comisión convocó una reunión plenaria del Foro Europeo Multistakeholder sobre RSE donde participaron más de 250 actores clave realizando sus aportaciones para la futura Comunicación de 2011.

La Nueva Comunicación de la Comisión sobre Responsabilidad social empresarial tiene un trasfondo de arrojo y de ruptura matizado con pátinas de continuismo.

En primer lugar, la Comunicación supone una ruptura con la voluntariedad. La nueva definición de Responsabilidad social corporativa, "la responsabilidad de las empresas sobre sus impactos en la seriedad", supone un cambio de paradigma en la política de la Comisión, al incidir en la necesidad de la combinación de medidas voluntarias y regulatorias. Al mismo tiempo, hace hincapié en la protección de derechos fundamentales y a la necesidad del cumplimiento de la legislación y a la necesidad de identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos que las empresas puedan ocasionar por su actividad. Y habla de su integración en la gestión, en procesos, productos, y relaciones comerciales.

Distingue entre empresas grandes y pymes, reconociendo también a las empresas sociales y cooperativas y empresas familiares en lo que pueden suponer en el futuro planteamientos de mercado que reconozcan la especificidad de este tipo de empresas. Y viene a recoger todas las demás cuestiones abordadas en comunicaciones anteriores: reforzamiento de políticas de educación y formación, mejora de la transparencia en el plano social y medioambiental, difusión de buenas prácticas, apalancamiento de la Responsabilidad social empresarial en el mercado a través de mayor información y sensibilización a consumidores, inversiones socialmente responsables y mercados públicos.

Se recalca la naturaleza multidimensional de la Responsabilidad social empresarial, hasta ahora siempre reconocida, en tres cuestiones fundamentales:

- La necesidad especialmente para las grandes empresas, de asumir los principios internacionalmente reconocidos en materia de Responsabilidad social empresarial.
- La transversalidad de la Responsabilidad social empresarial (igualdad de género, lucha contra la corrupción, derechos humanos,

derechos laborales y empleo, integración de discapacitados, consumidores, etc.).

- La buena gobernanza en materia fiscal transparencia, intercambio de información y competencia fiscal leal.

Resulta también oportuno el papel otorgado a los poderes públicos, a quienes se recomienda la no aplicación de políticas de tabla rasa dadas las particularidades de la RSE en países, sectores industriales y tipos de empresas. Se afirma que aquellos "deberán adoptar un papel que combine de forma inteligente medidas políticas facultativas y en caso contrario, disposiciones reglamentarias complementarias" para construir los mecanismos de mercado correspondientes.

Todas estas cuestiones resultan positivas: la necesidad de una regulación mínima en materia de RSE, de su alineación con las principales directrices internacionales, un mayor compromiso de las Administraciones públicas, la apuesta por los partenariados y la cohesión social, vía negocios inclusivos, vía marcos institucionales pro motores de microfinanzas, o de integración de personas en riesgo de exclusión.

Ahora bien, tras la rotundidad de la definición, el resto de la Comunicación ve estableciendo una hoja de ruta gradual, progresiva, haciendo más hincapié en unas cuestiones que en otras. Así, se comienza por cuestiones más tangenciales o menos intervencionistas para ir avanzando poco a poco. Ejemplos de lo primero lo constituyen el anuncio del tratamiento de las prácticas comerciales engañosas (Ecoblanchiment, o Green washing) en el marco de la Directiva sobre prácticas comerciales desleales, y la positiva apuesta por la mejora de la transparencia de la información legal y medioambiental que se traducirá en una proposición legislativa sobre transparencia de informaciones sociales y medioambientales.

El lenguaje se torna más voluntarista en materia de inversión socialmente responsable. Si bien la propuesta de la Comisión Europea se orienta a promover la suscripción de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI) y la puesta en marcha de etiquetas y sellos de ISR, se afirma que la Comisión "tiene la intención de examinar la posibilidad de imponer" a los fondos de inversión y a las instituciones financieras la obligación de informar a sus clientes de los criterios que aplican en materia de inversión ética o responsable.

Y en un difícil equilibrio, cuando en el apartado de los mercados públicos hace referencia a que "el establecimiento de criterios sociales y medioambientales en el marco de los mercados públicos debe hacerse de manera que se evite imponer a empresas y adjudicadores nuevas restricciones administrativas y que supongan un atentado al principio de atribución del mercado a la oferta económicamente más ventajosa".

Se echa también en falta, aunque planea sobre todo el documento y previsible Miente en su programa de trabajo se aborde con más detenimiento, una postura más decidida en materia de coherencia de políticas.

En nuestra opinión, uno de los grandes ejes de la Responsabilidad social empresarial en el futuro será la coherencia de políticas y el reconocimiento de que los grandes problemas de nuestra sociedad exceden las capacidades de los gobiernos e instituciones internacionales y necesitan del concierto de empresas y autoridades a todos los niveles de gobernanza: de ahí las menciones a la política industrial, los retos de la creación de empleo, la evolución demográfica y el envejecimiento activo de la población, el empleo de fondos estructurales europeos para hacer frente a la pobreza y exclusión social y la implicación de la Responsabilidad social empresarial en la política de cooperación al desarrollo. De ahí y de la gestión global de la Responsabilidad social empresarial es donde ésta y puede encontrar sus auténticas oportunidades.

1.2.3 Ventaja competitiva

Con respecto a las teorías de Porter, el destacado diario económico Financial Times en un artículo a firma de Wendy Robson en 1997 escribió con evidente entusiasmo lo siguiente:

Porter (1997), indica que: “La ventaja competitiva ha sido una revolución de la información y de las teorías económicas; sin lugares a dudas ha actuado un cambio fundamental en el concepto que cada gerente de empresa tiene el papel de los sistemas de información. Antes de las teorías de Porter, la información se consideraba un factor entre otros, en el proceso que determina los negocios. Ahora por el contrario hay un creciente reconocimiento del valor de la información como factor determinante en las dinámicas económicas. Por otra parte, gracias a las teorías de Porter se ha reconocido que la información posee un alto potencial y que por lo general es menospreciada frente a su real valor, así que debe ser tratada como un recurso que cada organización podría y debería utilizar en su rubro de negocio.

La ventaja competitiva introducida por Porter guarda una relación estricta con el concepto de valor (más información acerca de la cadena de valor aquí), que en muchos casos podemos sustituir al concepto tradicional de costo en términos de planificación empresarial. Las dos preguntas fundamentales en que se enfoca la ventaja competitiva son:

- ¿cuál es el valor rentable a largo o mediano plazo para un tipo de empresa?

- ¿cómo puede cada género de empresa asegurarse de producir y perpetuar este valor?

Esta es la respuesta de Porter (1985), en términos del todo generales:

“La ventaja competitiva crece fundamentalmente en razón del valor que una empresa es capaz de generar. El concepto de valor representa lo que los compradores están dispuestos a pagar, y el crecimiento de este valor a un nivel superior se debe a la capacidad de ofrecer precios más bajos en relación a los competidores por beneficios equivalentes o proporcionar beneficios únicos en el mercado que puedan compensar los precios más elevados. (...) Una empresa se considera rentable si el valor que es capaz de generar es más elevado de los costos ocasionados por la creación del producto.

A nivel general, podemos afirmar que la finalidad de cualquier estrategia de empresa es generar un valor adjunto para los compradores que sea más elevado del costo empleado para generar el producto. Por lo cual en lugar de los costos deberíamos utilizar el concepto de valor en el análisis de la posición competitiva” (<http://www.webyempresas.com>, 2015).

Plan para lograr una ventaja competitiva

Para que una empresa logre una real capacidad de generar valor a largo plazo su estrategia empresarial debe enfocarse en trazar un plan de ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Según Porter dos son los tipos de ventajas competitivas que se pueden observar en el mercado:

- El liderazgo en costos, o sea la capacidad de realizar un producto a un precio inferior a nuestros competidores;
- La diferenciación del producto, o sea la capacidad de ofrecer un producto distinto y más atractivo para los consumidores frente a los productos ofrecidos por nuestros competidores (<http://www.webyempresas.com>, 2015).

Estrategias para lograr una ventaja competitiva

Como consecuencia directa de estos dos tipos de ventajas competitivas, Porter habla de tres estrategias competitivas genéricas que se pueden aplicar a cualquier rubro empresarial; las estrategias que se pueden poner en acto, generalmente por separado pero en algunas circunstancias también en conjunto, según los casos, para asegurarnos el crecimiento del valor de nuestra empresa, son las siguientes:

- El liderazgo en costos, que es la estrategia más intuitiva y representa una oportunidad si la empresa está capacitada para ofrecer en el mercado un producto a un precio inferior comparado a la oferta de las empresas oponentes. Este tipo de estrategia requiere una atención prioritaria finalizada a reducir los costos de producción, lo que se puede lograr con distintos medios, por ejemplo:

- Acceso privilegiado a las materias primas oferta de un número mayor de productos en el mercado, ya que a mayor producción corresponde un menor costo per cápita, mayor eficiencia en las faenas que conlleva la producción, como puede ser un sistema de piezas obtenidas con máquinas en comparación con la producción manual un diseño del producto capacitado para facilitar su producción.

- La diferenciación, que constituye una opción atractiva para empresas que quieren construirse su propio nicho en el mercado y no apuestan necesariamente a un elevado porcentaje de consensos en términos generales, sino en compradores que buscan características peculiares del producto distintas a las que ofrecen las empresas oponentes. Algunas buenas actuaciones de la estrategia competitiva de la diferenciación pueden ser:

Materias primas de mayor valor frente a los productos en el mercado un servicio al cliente más específico y capacitado, para proporcionar más seguridad a los compradores en el tiempo, ofrecer un diseño del producto exclusivo que sea un atractivo muy fuerte para los clientes.

Es importante destacar que la diferenciación es una estrategia de alto costo y que siempre puede surgir otra empresa que se diferencie de la misma forma, en el caso se recae en una estrategia de liderazgo en costos.

Sin embargo mientras éste último no permite a dos empresas oponentes de afirmarse con igual fuerza en el mercado, con la diferenciación dos empresas del mismo rubro que apuestan en características distintas para sus productos podrían lograr ambas un buen resultado en el mercado.

- El enfoque, que consiste en especializarse en un dado segmento del mercado y en ofrecer el mejor producto pensado expresamente para los reales requerimientos de nuestro segmento. Ejemplos concretos de enfoque pueden ser: a) una categoría especial de potenciales compradores, b) un área geográfica específica, c) un segmento particular de la línea de productos.

Aplicar las tres estrategias ilustradas arriba al mismo tiempo en términos absolutos resulta imposible para cualquier empresa, y como regla general es importante que el plan empresarial considere cuál estrategia quiere poner en acto como prioritaria. Pero pueden darse casos específicos en los cuales podremos beneficiar de más de una estrategia.

Porter nos habla de tres circunstancias en las cuales podremos aplicar en conjunto la diferenciación y el liderazgo en costos:

- En el caso que los competidores resulten muy ineficientes en sus planes de empresa.
- En el caso que nuestra empresa pueda contar con alguna tecnología exclusiva que no esté al alcance de nuestros competidores.
- En el caso que exista una fuerte posibilidad de coordinar estrategias comunes entre distintas empresas del mismo rubro, como cuando hay una participación societaria similar en empresas distintas que de hecho ya no se pueden considerar oponentes.

Ventajas competitivas generadas por la responsabilidad social empresarial

Canessallich y Garcia Vega, en su libro titulado “El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo” también hacen referencia a que la responsabilidad social empresarial tiene tres ventajas identificadas: el mejoramiento del desempeño financiero, la reducción de costos operativos de las empresas y la mejora de la imagen de marca y la reputación de la empresa.

El mejoramiento del desempeño financiero

Existen varios estudios que demuestran el mejor desempeño financiero de las empresas que practican la responsabilidad social empresarial, tales como el estudio realizado en la Universidad DePaul en Illinois de Estados Unidos que mostró que sus ventas e ingresos anuales tuvieron mejor desenvolvimiento financiero con respecto a empresas que no tenían compromisos corporativos. En 1999 un estudio publicado en la Business and Society Review público a 300 grandes corporaciones que manifestaron su compromiso social y ético de manera pública, mostraron un desempeño mayor a las empresas que prescindieron de este.

La Universidad de Harvard hizo un estudio en el cual se demuestra que las empresas con acciones repartidas entre empleados y accionistas tuvieron una tasa de crecimiento cuatro veces mayor y una tasa de crecimiento de empleo ocho veces mayor de las organizaciones preocupadas solo en los accionistas (Canessa Illich & García Vega, 2005).

Según el índice del Dow Jones Sustainability Group las empresas que incluyen en su gestión tres componentes como el financiero, el ambiental y el social, son más competitivas que otras empresas, en el mercado de valores, por ejemplo, además de presentar un mejor desempeño financiero (Johanny de Jesús Reyes, 2013).

En un artículo de la Revista “Contaduría y administración”, titulado “El desempeño económico financiero y responsabilidad social corporativa. Petrobrás versus Repsol” Moneva Abadía y Lopes de Oliveira Filho refieren que los objetivos económico- financieros deben estar ligados a los objetivos sociales y ambientales en los sistemas de gestión de la empresa para conseguir la responsabilidad social, además del mejor desempeño financiero (Moneva Abadía & Lopes de Oliveira Filho, 2013).

La reducción de costos operativos

La reducción de costos operativos es consecuencia de prácticas conscientes y de gestión empresarial orientadas al medio ambiente y ambiente laboral, la reducción de gases por ejemplo contribuye a la eficiencia energética disminuyendo los gastos operativos, programas de balance entre el trabajo y la vida personal de los trabajadores, disminuyen el ausentismo y contribuyen a la retención de trabajadores, además de un incremento en la producción, decrecimiento de los costos de capacitación y entrenamiento (Canessa Illich & García Vega, 2005).

La Red de periodistas del Perú 2021, en el año 2016 en una publicación en la página web de esta institución, periodistasrs.peru2021.org dieron un ejemplo de

ahorro o reducción en costos operativos es la de la empresa BBVA Banco Continental, que realizó un proyecto de “Estandarización de artefactos de alumbrado y fluorescentes”, en el cual se hizo cambios de equipos o focos de alumbrado fluorescente con sistema de encendido que utiliza balastos electrónicos en lugar de balastos electromagnéticos, los cuales por cada par de lámparas de 36 W tiene un ahorro de 25%, equivalente a 20, que ocasiona beneficios para el medio ambiente como también genera un ahorro anual para el banco.

Flores y Ogliastri (2007), en su libro titulado “El argumento empresarial de la RSE: casos de América Latina y el Caribe” afirman que la rentabilidad se logra a través de la eficiencia operativa porque contribuye directamente en los costos y en la calidad de la elaboración de los productos, lo que afecta a las ganancias de la empresa, la eficiencia operativa se da por el uso de tecnología, equipos correctamente y la supresión de defectos, errores, tiempo de demoras, en concreto la eficiencia operativa será determinante a reducir costos.

Mejora de la imagen de marca y de la reputación de la empresa

Según Canessallich y Garcia Vega, actualmente la marca y reputación de las empresas es un tema álgido en una organización siendo muy importante lograr la consolidación de su marca y reputación, además de los beneficios que implica la responsabilidad social empresarial para los grupos de interés se convierte en una herramienta de marketing dado que los consumidores son atraídos por marcas y organizaciones relacionados con temas de responsabilidad social.

En E.E.U.U, los consumidores gastan aproximadamente 110 mil millones de dólares en productos que los identifican como socialmente responsables. En los países desarrollados los consumidores prefieren a las empresas socialmente responsables dejando de consumir de las que no lo son (Canessa Illich & García Vega, 2005).

Johanny de Jesús Reyes (2013), en una publicación en la página web de la Escuela de Organización Industrial: considera que la imagen de una empresa es importante y puede beneficiarse de su reputación ante la comunidad además de los inversionistas atrayendo capitales y talento humano.

Flores y Ogliastri (2007), en su libro “El argumento empresarial de la RSE: casos de América Latina y el Caribe” refieren sobre la imagen y la reputación de la empresa que puede estar basado en la diferenciación o en el bajo costo, la diferenciación hace que la empresa se base en los atributos del producto que está brindando, tecnología, atención al cliente, marca, periodo de entrega del producto, etc. La diferenciación para concretarse en este sentido necesita trabajar estrechamente de la mano de los proveedores, trabajadores, entre otros.

Mientras que la reputación a base del costo la empresa tiene que poner mayor énfasis en su proceso productivo y cadena de valor como mejora continua de procesos, operaciones, supervisión.

1.3 Investigaciones relativas al objeto de estudio

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como en otras universidades del país y del extranjero. A continuación se detallan algunos trabajos de investigación.

El estudio realizado por Henao Ramirez, José Fernando y otros (Ecuador 2013) “La Responsabilidad Social Empresarial, como estrategia de Gestión para la Organización Pranha S.A.”; constituye una propuesta innovadora en un sector que como es el de la construcción, tiene características propias que lo hacen diferente a los demás sectores de la economía.

De acuerdo con Botero (2009), el sector de la construcción es dinámico e influye en el crecimiento económico de cada país por tres razones fundamentales: primero porque contribuye significativamente en el Producto Interno Bruto;

segundo, porque interactúa con otras industrias impulsando, como consecuencia la actividad económica y tercero, utiliza de manera intensiva mano de obra no calificada, lo que permite impactar positivamente en las tasas de empleo.

Pranha S.A. es una empresa que desarrolla proyectos de vivienda en diferentes ciudades del país y acoge la Responsabilidad Social Empresarial no como una moda o una imposición social, sino más bien como un compromiso en la construcción de una mejor sociedad, a través de actividades y acciones que afecten de manera positiva a sus grupos de interés. El presente trabajo responde a este compromiso, proponiendo la Responsabilidad Social Empresarial como una estrategia de gestión que contribuya a que la organización cumpla con su cometido (Henaó Ramirez, 2013).

El estudio realizado por BLACIO MALDONADO, Kely (Colombia 2010) “Implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social empresarial en la empresa sociedad minera liga de oro S.a.SOMILOR S.A.” se encuentra ubicada en la provincia del Azuay, cantón Camilo Ponce Enríquez, sitio La López, Es una empresa cuya actividad comercial se basa en la exploración, explotación y exportación de oro. SOMILOR S.A., se encuentra dentro de la concesión minera de la cooperativa minera aurífera Bella Rica, donde realiza un aporte anual destinado para responsabilidad social, así como también de apoyar proyectos de las comunidades del sector de influencia y demás. Actualmente consciente de que éste aporte debe estar regularizado e integrado con los demás sistemas medio ambientales y de prevención de riesgos, como empresa. La gerencia general se ha impulsado a cumplir con la implementación del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial. (BLACIO MALDONADO, Kely 2010)

Estudio realizado FARRO CELADA, Luis Gustavo Alonso y otros (2015 Chiclayo) “Responsabilidad social empresarial en las constructoras de la ciudad de Chiclayo”; la presente investigación se realizó principalmente para determinar

el nivel de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que tienen las empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo.

Esto debido a la gran importancia que ha tomado la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones y sus posteriores tomas de decisiones, involucrando a los stakeholders.

La investigación permitió acercarnos a la realidad de cómo están trabajando las constructoras en la ciudad de Chiclayo. En la investigación se ha trabajado en base al modelo ETHOS, llegando a identificar las deficiencias que tienen las constructoras y la percepción de los gerentes respecto a cómo están manejando ellos la Responsabilidad Social Empresarial con los stakeholders, proponiendo la creación de políticas y planificación de sus acciones de responsabilidad social.

Finalmente para el cumplimiento de los objetivos recopilamos información mediante una encuesta dirigida a los gerentes de las constructoras de la ciudad de Chiclayo en estudio, para luego hacer un cruce de información en donde resaltaba el nivel de responsabilidad social declarado, que tienen cada una, teniendo también como resultado que no todas las empresas constructoras identifican sus deficiencias (Farro Celada & Nathali Dubicsa, 2015).

Estudio de LAPA SALINAS, Luz Rosanna (Lima 2014). La presente tesis tiene como finalidad proponer la puesta en vigencia de una normatividad legal relativa al cumplimiento de su Responsabilidad Social por parte de las empresas frente a la colectividad laboral, para así contribuir al desarrollo de la Sociedad y del País.

El objetivo es que el Perú llegue a ser un país desarrollado respetado, confortable, capaz de ofrecer conocimiento y valor agregado, con un pueblo que disfrute de un alto nivel y calidad de vida y cuyos paradigmas y culturas hayan cambiado substancialmente a un sentido de comunidad social y solidaria, rigor ético, respeto a la ley y a los derechos ajenos; actitud de ahorro, trabajo, innovación y éxito; de respeto a la naturaleza, al ser humano y a la propiedad

privada; con empresas que trascienden a sí mismas y hagan de la producción un servicio; donde primen la competencia y el sentido de logro, en vez de proteccionismo y privilegio paternalistas y donde la persona sea la razón de ser de la sociedad y del Estado (Luz Rosanna , 2014).

Estudio realizado por Muñoz Camero, Roció “La influencia de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra de los consumidores de hamburguesas en la ciudad del Cusco” (Cusco 2014) La presente tesis tiene como propósito evaluar la influencia que la RSE tiene en el comportamiento de compra de los consumidores de Hamburguesas a nivel de la ciudad del Cusco, con la intención de influir y orientar hacia un comportamiento cada vez más responsable del sector empresarial.

Si bien la responsabilidad social es tarea de todos, el sector empresarial, en vista del nivel de influencia ejercido, juega un rol protagónico en la búsqueda de un mundo cada vez más sostenible (Programa de Naciones Unidas para el Medio de Ambiente (PNUMA, 2011). Para alcanzar el objetivo trazado, se desarrolló un estudio cuantitativo bajo la metodología de los modelos de elección discreta (Muñoz Camero, Rocio, 2014).

1.4 Marco conceptual

Balance Social. El Balance Social es la herramienta que tiene la organización para comunicar a la sociedad en su conjunto su aporte en materia de recursos humanos y su relación con la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

De esto se desprende que la información que se brinda tiene impacto interno (empleados y proveedores) y externo (la sociedad, los inversores y accionistas).

Beneficios Laborales. Los beneficios laborales son requisitos con los que debe contar el trabajador para brindar su servicio pueden ser: seguro médico, planes de jubilación y beneficios especiales

Beneficios Sociales. Son todos aquellos conceptos que perciben los trabajadores con ocasión de sus labores prestadas de manera dependiente, no importa su carácter remunerativo, el monto o la periodicidad del pago, pues lo relevante es lo que percibe el trabajador por su condición de tal y por mandato legal.

Constructora. Una Empresa Constructora es una sociedad que recibe recursos económicos de sus accionistas y los emplea en la ejecución de obras para obtener un beneficio del que parte devuelve como dividendos al Accionista para remunerar el Capital aportado (Cámara Peruana de la Construcción, 2015).

Condiciones laborales. Son un área interdisciplinaria estrechamente vinculada con la seguridad, la calidad de vida y la salud dentro del trabajo.

Clima Laboral. Es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Clima Organizacional: Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.

Cliente. Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra

persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Thompson, 2009).

Comercialización. La comercialización nace con la necesidad del hombre de intercambiar el excedente de su producción por bienes, mercancías y/o servicios para complementar su bienestar y lograr la supervivencia individual.

Ética Organizacional. Son las políticas y normas que se establecen en una organización para asegurar ciertos tipos de comportamientos por parte de sus miembros. (José Lago Rodríguez 2004)

Costos. Tiene dos acepciones básicas:

La primera puede significar la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo. La segunda acepción se refiere a lo que se sacrifica o se desplaza en lugar de la cosa elegida; en este caso, el costo de una cosa equivale a lo que se renuncia o sacrifica con el objeto de obtenerla (Del Rio Gonzales Cristobal Costos Históricos Vigésima Primera Edición Thomson, México 2003).

Cultura Organizacional. Conjunto de significados y valores que los miembros de una organización tienen. Estos significados y valores son los bloques de construcción de OC y se expresan mediante símbolos, comportamientos y estructura (Garibaldi, Wetzel, & Ferreira 2009).

Desempeño Laboral. Las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Chiavenato, 2000).

Diferenciación. Una empresa se diferencia de sus compradores si puede ser única en algo que pueda ser valioso para los compradores. El grado en el que los competidores en un sector industrial puedan diferenciarse de los otros es un elemento importante en el sector industrial” (Porter, 1989, p.137)

Eficacia. El logro del objetivo, del servicio sobre sus beneficiarios. (Gabaldón 2000, p.224).

Eficiencia. Muestra la relación entre los efectos de un programa, servicio y los gastos correspondientes de recursos financieros, humanos, de insumos y tiempo. (Gabaldón 2000, p.224).

Empresa. Esfuerzo directivo y subordinado, se emprende y cumple por hombres que aportan capitales (inversionistas) y por hombres que aportan trabajo para generar bienes o servicios socialmente útiles. (William Thayer y Patricio Novoa).

Gobierno Corporativo. El conjunto de reglas y normas que guían el comportamiento de los accionistas, directores y administradores de una empresa, definiendo las obligaciones y las responsabilidades de estos hacia la comunidad negocios.

Grupos de interés:

Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

Sociedad. Sociedad todo tipo de asociación o grupo formado por seres vivientes, a los que unen ciertas semejanzas o coincidencias en su constitución o en sus actividades.

Impacto Medioambiental. Es la diferencia que se tiene entre cómo estará el ambiente con la incorporación de una acción o proyectos y como estaría sin ninguna acción o proyecto, y menciona que en ocasiones el término impacto y el termino efecto son usados como sinónimos (National Environmental Policy Act Regulations 1508.8 USA).

Medio Ambiente. “Medio ambiente es el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas”, (La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente en Estocolmo (1972) citado en el libro “Agenda 21” de Foy (1998).

Marketing «el proceso de planificación y ejecución del concepto, precio, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios para crear intercambios que satisfagan objetivos individuales y colectivos» (American Marketing Association, 1985).

Liderazgo en costos. Una empresa tiene ventaja de costo si su costo acumulado de desempeñar todas las actividades de valor es menor que los costos de sus competidores. El mantenimiento de la ventaja competitiva estará presente si las fuentes de la ventaja de costo de una empresa son difíciles de replicar o imitar por los competidores” (Porter, 1989, p.114).

Productividad. El volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano (Robbins y Coulter (2000)).

Políticas Ambientales. Se entiende por Política las orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado; es la traza con que se conduce un asunto o se emplean los medios para alcanzar un fin determinado (Definición basada en el diccionario Aristos, Editorial Ramón Sopena, Barcelona).

Proveedor. Es la persona o empresa que abastece algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar las necesidades para un fin (Fosado Juárez Imelda 2010).

Trabajo. El trabajo es en principio un acto que sucede entre el hombre y la naturaleza. El hombre desempeña frente a la naturaleza el papel de una potencia natural específica. Pone en movimiento su inteligencia y sus fuerzas con el fin de asimilar materias para darles una forma útil para su vida. Al mismo tiempo que actúa por este movimiento sobre la naturaleza exterior y la modifica, él modifica su propia naturaleza y desarrolla las facultades que se encuentran latentes. (Para Marx (1867-1965),

Trabajador. Toda persona física que presta sus servicios subordinados a otra institución, o persona u empresa, obteniendo una retribución a cambio de su fuerza de trabajo.

Responsabilidad social. La responsabilidad social Empresarial (RSE) es un compromiso adquirido por empresas dedicadas generalmente a la persecución de fines económicos o comerciales. Dicho compromiso es voluntario y busca el mejoramiento social, económico y ambiental de la sociedad. La RSE es también conocida como Responsabilidad Social Corporativa (RSC) (Carro, 1991 citado en Franch, et al 2007).

Satisfacción laboral. El interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado (Robbins (2004)).

Servicio. Un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de

prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal (Berry, L. Bennet, C. Y Brown, C 1989).

Ventaja competitiva. Es una ventaja en algún aspecto que posee una empresa ante otras empresas del mismo sector o mercado, y que le permite tener un mejor desempeño que dichas empresas y, por tanto, una posición competitiva en dicho sector o mercado (Cámara Peruana de la Construcción, 2015).

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

Las pequeñas empresas de construcción en el Perú a la fecha no se encuentran implementando programas de responsabilidad social por la naturaleza de su actividad, la forma de relación que tienen estas con su entorno y la característica peculiar de la relación laboral que se da frente a los trabajadores, y en algunos casos las perspectivas bajo la cual se adoptan programas de responsabilidad de manera empírica no permiten tener un desempeño social fuerte.

Durante los años 2013-2014, el sector de la construcción lideraba el crecimiento de la economía peruana, representando el 5.8% del PBI (INEI, 2013), sin embargo para el año 2016 se produjo un decrecimiento en el sector construcción, vinculado a factores internos y externos, entre ellos la corrupción que como mala práctica era aplicado por las empresas trasnacionales y grandes, las cuales tenían como política de su crecimiento; sin embargo, estas prácticas al pasar del tiempo también se replicaban en la pequeñas empresas.

La Cámara Peruana de la Construcción (Capeco) en el Informe Económico de la Construcción (IEC), reveló que la actividad constructora en el país registró una caída de 3,15% durante el mes de junio del 2015, con respecto al mismo mes del año anterior. La caída refleja que el desempeño del sector continúa por debajo del desempeño del Producto Bruto Interno (PBI).

Asimismo, de manera acumulada, en el primer semestre, la construcción decreció 7,68%, en contra de la tendencia positiva que presentó en el mismo periodo de años anteriores, cuando la tasa de crecimiento llegó a 18,37% en los primeros meses del 2012. Además, si se consideran los resultados acumulados a 12 meses, de julio del 2014 a junio del 2015, el sector experimentó una

caída de 2,9%; el peor resultado de los últimos cinco años (Cámara Peruana de la Construcción, 2015).

En este sentido estas cifras de decrecimiento en la construcción repercuten directamente en la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. por tener como su principal actividad la construcción mediante contratos de obra suscritos con el Estado, además de ser su principal ingreso económico. Surge por ello la necesidad de establecer nuevas políticas de crecimiento y que le permitan potenciar programas de responsabilidad social como ventaja competitiva.

La empresa NILCHRIS PERU S.A.C. tiene una incipiente diferenciación de la competencia, sin la fijación de ventajas competitivas concretas que la vuelvan más atractiva con respecto a otras, encontrándose en la monotonía de gestión empresarial, experimentando las políticas y estrategias de gestión empresarial de manera empírica.

La ineficiente política para lograr la satisfacción de los grupos de interés con los que interactúa la empresa (accionistas, trabajadores, medio ambiente, gobierno, comunidad, proveedores y clientes) genera la necesidad de implementar la Responsabilidad Social Empresarial, como una política transversal de compromiso social tangible, para lograr ventajas competitivas con menores costos operativos, mejor imagen de la marca y mejor desempeño financiero.

La crisis que recientemente se presenta también frente a la colectividad laboral, ha cobrado relevancia por la propia realidad empresarial que se viene viviendo y que estos hechos han conllevado a que se ponga un freno al crecimiento de la actividad laboral dentro del rubro de la construcción, circunstancias que se dan por los beneficios indebidos, soborno, corrupción, privilegios, competencia desleal y escases de mano de obra calificada que permita garantizar un buen trabajo y una eficiente ejecución en las obras que se encargan a las empresas.

Es evidente que las empresas de construcción se encuentran sumergidas en una profunda crisis económicas, teniendo la misma como resultado la crisis de valores morales en las personas que manejan, teniendo como principal interés el aspecto comercial que prevalece sobre los valores éticos, conductas que son también aplicadas por los trabajadores, siendo por ello el principal inconveniente la falta de estabilidad laboral y el crecimiento de este sector.

Bajo este contexto, se hace necesario determinar la relación del desempeño laboral con la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

2.1.2 Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.2.1 Problema general

¿Cómo varía el desempeño laboral en función la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”?

2.1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo varía la capacidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”?
- b. ¿Cómo varía la responsabilidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”?
- c. ¿Cómo varía la capacidad de equipo en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

La finalidad del estudio radica en determinar la variación del desempeño laboral en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

La competitividad está obligando a las empresas a buscar ser más eficientes, por lo que es necesario determinar qué estrategias son las más adecuadas para aplicar la responsabilidad social empresarial, de esta manera mejorar el desempeño laboral de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General:

Determinar la variación del desempeño laboral en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar la variación de la capacidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.
- b. Determinar la variación de la responsabilidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como

ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

- c. Determinar la variación de la capacidad de equipo en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en las oficinas de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

b) Delimitación temporal

El período que abarcó el presente estudio fue de enero a noviembre del año 2017.

c) Delimitación social

Se trabajó a nivel de los trabajadores (personal y alta dirección) de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

Según refiere Jayo Carlos (2017) tesis doctoral “El principio de universalidad” El compromiso voluntario o legal por parte de las empresas y organizaciones de asumir responsabilidades adicionales a las relacionadas con el giro o la obtención de beneficios ha sido parte de los debates por parte de los estados y las mismas organizaciones en las últimas décadas; es un tema o termino que se emplea con frecuencia en el ámbito empresarial siendo ambiguo y controversial por desconocimiento de donde fluye su importancia.(Jayo, Carlos 2017).

El presente trabajo de investigación pretende determinar si en las empresas pequeñas donde el Desempeño laboral y la responsabilidad empresarial son aplicadas de manera empírica es posible generar ventaja competitiva, por lo que a través del presente estudio nos permitirá conocer a mayor profundidad, como debe de entenderse dichas premisas para así generar conciencia organizacionalmente para el logro de un desarrollo sostenible para el logro del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente entonces así se podrá lograr ventajas competitivas.

Tanto la responsabilidad social como el desempeño laboral constituyen hitos importantes para las organizaciones multinacionales, nacionales, regionales y locales es el caso de la presente investigación donde se busca establecer cuán importante son estos conceptos para determinar el papel que tiene la empresa en la sociedad.

La investigación dará a conocer si existe variación entre el desempeño laboral y la responsabilidad social empresarial para constituir un factor de ventaja competitiva en la EMPRESA NILCHRIS-PERU S.A.C periodo 2016; y tendrá un análisis conceptual académico y axiológico de las instituciones del desempeño laboral y de la responsabilidad social, temas de gran relevancia en el mundo empresarial; por ser rol de las empresas a favor del desarrollo sostenible; por tanto está basada en las variables, indicadores y elementos que serán desarrollados en el marco teórico de la investigación; constituyéndose fundamentalmente en los cimientos, bases de la investigación.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

La Responsabilidad Social, es en la actualidad un concepto y un marco teórico para el gobierno corporativo todavía en construcción. No obstante, dentro de la indeterminación que aún persiste a la hora de delimitar sus perfiles y su medición, existe la clara conciencia de que en una sociedad crecientemente empresarial

como la actual, la influencia y el poder de las corporaciones empresariales ha de ser contrapesado con una exigencia de responsabilidad proporcionada, que, más allá del desempeño financiero (a corto plazo), considere el impacto social y medioambiental de su actividad económica. Así, la RSC puede ser definida como “el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medioambiente, desde su compromiso social y su comportamiento responsable hacia las empresas y grupos sociales con quienes interactúa”.

Por tanto, la RSC es una opción que va más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales, y que cada vez más empresas están incorporando a sus estrategias competitivas como factor de diferenciación y, por tanto, de supervivencia y desarrollo en los mercados en los que actúan.

Como ha sido expuesto a lo largo de este trabajo, la RSC se orienta al establecimiento de relaciones de poder equilibradas con los *stakeholders* de la empresa, tratando de satisfacer las necesidades de los mismos. De hecho, saber conseguir y mantener los equilibrios necesarios en las organizaciones, tanto internos como externos, es una de las principales tareas de sus gestores.

El éxito empresarial asociado a la satisfacción de uno solo de los grupos participantes en la empresa puede desembocar en el final de la misma. Una empresa necesita adoptar una perspectiva múltiple que permita reconciliar las divergencias y conflictos de intereses dados los diferentes objetivos de los grupos participantes. Satisfacer cuando menos en una zona de tolerancia o demanda resultado a todos y cada uno de ellos como condición necesaria para lograr la supervivencia a largo plazo de la firma.

Trasladando este planteamiento al caso de una sociedad cooperativa (Vargas Sánchez, 2001c), la consecución de ese reclamado equilibrio con los grupos participantes en la misma (internos y externos) puede ser más fácil de conseguir,

dadas sus peculiaridades. Por un lado, por efecto de la doble (y a veces hasta triple) condición socio/consumidor/proveedor (de trabajo, de materia prima, etc.).

Por otro, la identidad del cooperativismo sintoniza con valores fuertemente arraigados en la sociedad actual, como la democracia, la igualdad, la equidad, la solidaridad, etc.

Esto es extremadamente importante, en la medida en que la empresa no puede ser ajena a lo que la sociedad del cual forma parte siente, desea y espera. En los mercados se compran y se venden productos que, además de sus aspectos tangibles, tienen una dimensión intangible cada vez más importante que son los valores que los acompañan, y las sociedades cooperativas añaden a sus bienes y servicios unos valores que comparte la sociedad actual.

El sentido del equilibrio en la tarea de pilotaje es algo cada vez más necesario para poder orientar la organización en un entorno muy complejo y turbulento. Dónde estamos y dónde queremos llegar; qué somos y qué queremos ser; en qué creemos, cuáles son los valores y principios por los que nos regimos. Toda empresa necesita de una fuerza vital que la proyecte hacia el futuro deseado, necesita, como dice Gary Hamel, de un alma. Es lo que otros llaman una cultura, que viene a ser esa fuerza interior que empuja a quienes la comparten, sin que ellos se den cuenta, a hacer las cosas de una determinada manera, singularizando así a esa organización a través de los comportamientos de esas personas. La RSC se está configurando como esa cultura, como ese “alma”, como ese aliento motivador de la empresa del siglo XXI.

Las sociedades cooperativas tienen un alma, aunque a veces no lo sepan. Puede que se trate de un conocimiento tácito (no saben que está ahí) que sea preciso socializar y hacer explícito para que pueda ser compartido, asumido e interiorizado por todos los miembros de la organización, los cuales, a partir de ese momento, actuarán congruentemente con él, poniéndola en valor. Culturalmente, en razón de su meta cultura como movimiento, la identidad de la sociedad cooperativa

muestra, pues, un gran acercamiento a los postulados de la RSC. Resta trasladar la micro cultura de cada organización cooperativa para que desde su proceso estratégico desde el origen del mismo con la expresión formal de su misión, su visión y sus valores se adopten decisiones que hagan visibles dichos postulados:

- A la hora de regular las relaciones laborales: formación continua; transparencia y comunicación interna; equilibrio entre trabajo, familia y ocio; diversidad de la fuerza laboral; igualdad de oportunidades; participación en beneficios y en el capital social; seguridad e higiene en el puesto de trabajo; recolocaciones, en procesos de reestructuración; etc.
- En relación a los propietarios-socios: transparencia informativa; inversiones éticas a largo plazo (tendientes a reducir el impacto medioambiental de la actividad de la empresa, por ejemplo); código de conducta para el gobierno de la empresa; etc.
- Respecto a clientes, proveedores y competidores: productos de calidad, fiables y a precios razonables; selección de proveedores socialmente responsables; evitar acciones de competencia desleal; etc.
- En cuanto a las relaciones con la comunidad local: aportaciones al desarrollo local (puestos de trabajo indirectos en empresas auxiliares locales, por ejemplo); colaboración en proyectos comunitarios (acción social); etc.
- En lo que se refiere a la sociedad en general: Participación en proyectos Internacionales como la afiliación a pronunciamientos globales sobre RSC, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o *Global Compact*, por ejemplo.

Con respecto al *Global Compact*, a 15 de enero de 2006 eran 384 las organizaciones de todo tipo adheridas en nuestro país a este Pacto, con una presencia muy escasa de sociedades cooperativas y del sector de la economía social en general. Este dato no es más que un botón de muestra de la necesidad de generar un mayor dinamismo en este colectivo empresarial, que, tal y como se ha razonado, posee características idiosincrásicas que les han de permitir asumir

con mayor espontaneidad el paradigma de la RSC. O dicho con otras palabras, hoy por hoy no están poniendo en valor suficientemente unos rasgos de identidad que, bien manejados desde una política de empresa coherente, podrían convertirse en una fuente de diferenciación y, en suma, de ventaja competitiva.

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis Principal

El desempeño laboral varía significativamente en función la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a) La capacidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.
- b) La responsabilidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.
- c) La capacidad de equipo varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

2.3.3 Variables e Indicadores

Clasificación de variables

- a. Desempeño laboral (variable dependiente)
- b. Responsabilidad Social Empresarial (variable independiente)

Cuadro N° 1
Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL (VARIABLE DEPENDIENTE)	Capacidad personal	Nivel de calidad de trabajo Nivel de creatividad Nivel de cumplimiento del plan de trabajo
	Responsabilidad del personal	Nivel de disciplina laboral Nivel de cumplimiento de normas
	Capacidad de equipo	Nivel de organización Nivel de solución de problemas

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)	Compromiso social	Nivel de compromiso social
	Medio ambiente	Nivel de compromiso con el medio ambiente
	Clientes	Nivel de compromiso con los clientes

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población

La población estuvo constituida por los 59 trabajadores (personal y alta dirección) de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

Muestra

Debido al pequeño tamaño de la población y al acceso a toda la población trabajadora, la muestra tuvo el mismo tamaño de la población, es decir 59 trabajadores (personal y alta dirección).

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo

El tipo fue el Aplicado.

3.2.2 Nivel

El nivel fue Explicativo.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

El método utilizado fue el Ex Post Facto.

3.2.3.2 Diseño

El diseño fue no experimental

$$M_1 = O_y (f) O_{x_1}$$

Donde:

M es la muestra de investigación
Oy es Desempeño laboral
Ox₁ es Responsabilidad Social Empresarial
f En función de

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

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

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.

Se elaboró un cuestionario con 49 preguntas cerradas, dirigidas al personal y a la alta dirección, en los cuales se les solicitó la opinión a las personas seleccionadas al azar, quienes los desarrollan, y hacen aportes y sugerencias que estiman convenientes.

Las preguntas se formularon teniendo en cuenta los indicadores encontrados en el cuadro de la definición operacional de variables.

3.4 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de la información, se utilizó la creación de la base de datos, cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizó con el programa estadístico IBM SPSS PASW 24.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 59 trabajadores de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”, es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,886$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 49 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable.

El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

**Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad**

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	59	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	59	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,886	49

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

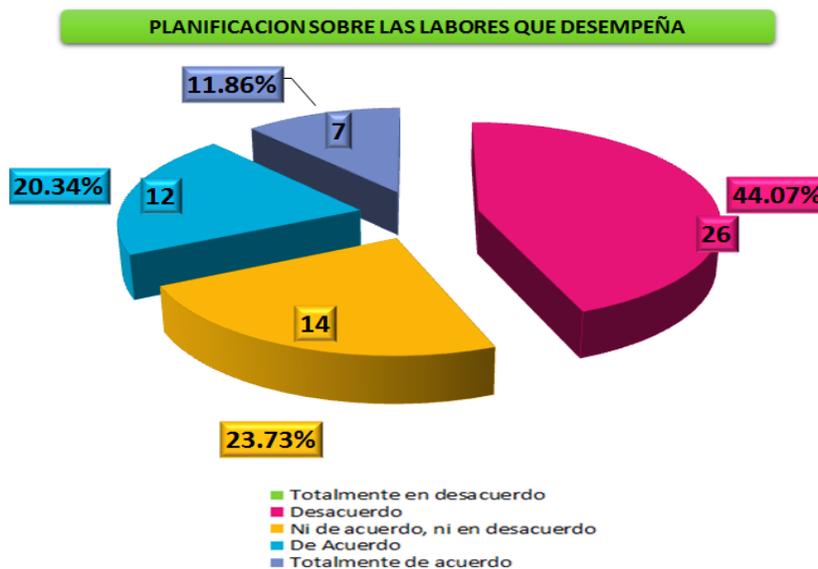
A continuación se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los 59 trabajadores (personal y alta dirección) de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”. Cabe precisar, que de las preguntas 1 a la 36 son dirigidas al personal y a la alta dirección y de las preguntas 37 a la 49 son sólo dirigidas a la alta dirección.

Tabla N°1

PLANIFICACION SOBRE LAS LABORES QUE DESEMPEÑA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	26	44.07%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	12	20.34%
Totalmente de acuerdo	7	11.86%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°1



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 1, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si cree usted que existe planificación sobre las labores que desempeña.; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 44.07%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.34% y 7 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.86%.

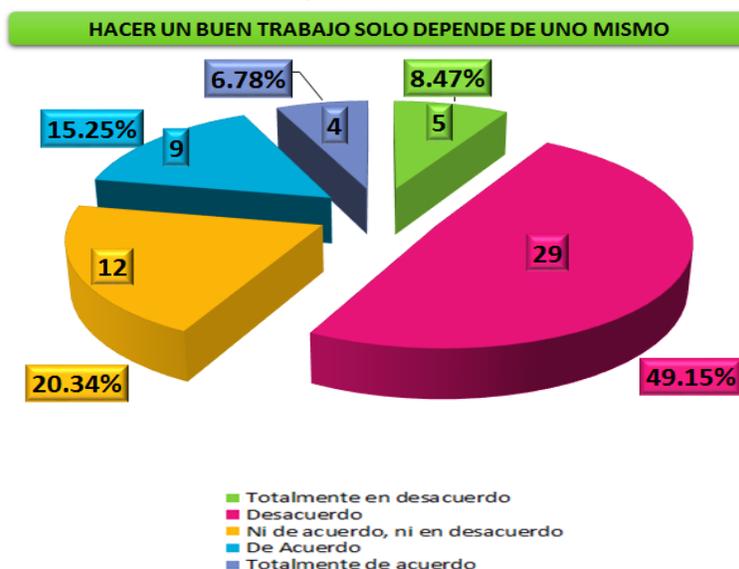
Es decir, el 44.07% está en desacuerdo respecto a si cree que existe planificación sobre las labores que desempeña.

Tabla N°2

HACER UN BUEN TRABAJO SOLO DEPENDE DE UNO MISMO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	8.47%
Desacuerdo	29	49.15%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20.34%
De Acuerdo	9	15.25%
Totalmente de acuerdo	4	6.78%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°2



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

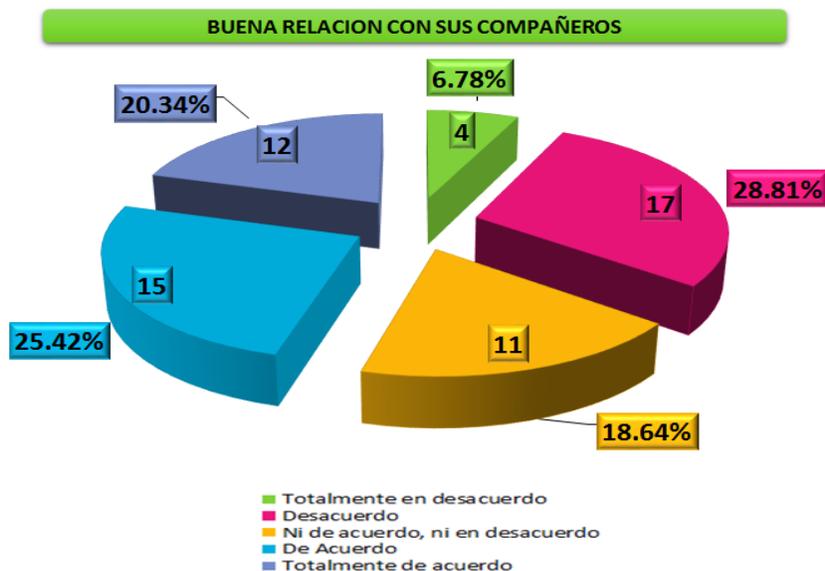
La tabla N° 2, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si cree usted que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo; 29 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 49.15%, 12 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.25%, 5 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 8.47%, y 4 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.78%. Es decir, el 57.63% está en desacuerdo respecto a que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo.

Tabla N°3

BUENA RELACION CON SUS COMPAÑEROS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6.78%
Desacuerdo	17	28.81%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	18.64%
De Acuerdo	15	25.42%
Totalmente de acuerdo	12	20.34%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°3



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 3, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.; 17 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 15 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 25.42%, 12 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 20.34%, 11 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 18.64%, y 4 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.78%.

Es decir el 45.76% está de acuerdo respecto a si tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

Tabla N°4

RESOLVER LAS DIFICULTADES EN EL TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	19	32.20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	17	28.81%
Totalmente de acuerdo	8	13.56%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°4



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 4, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si usted resuelve las dificultades que se ocasionan durante la realización de su trabajo.; 19 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 17 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 28.81%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42% y 8 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.56%.

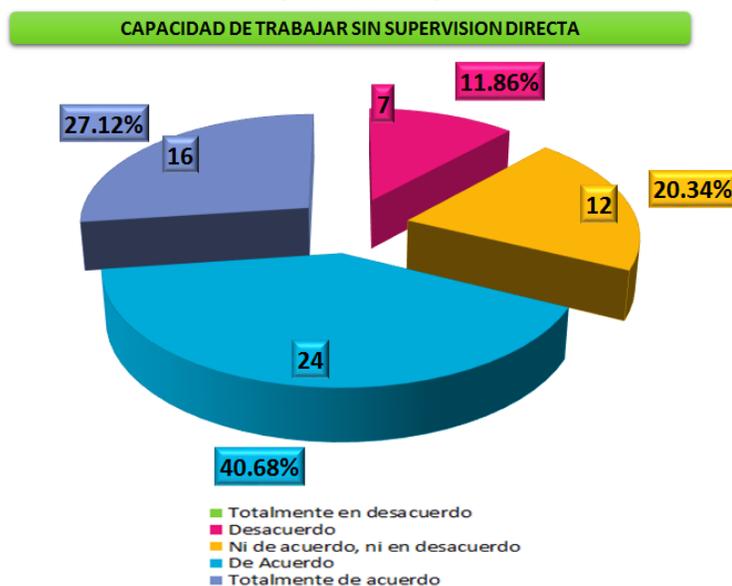
Es decir el 42.37% está de acuerdo respecto a si uno resuelve las dificultades que se ocasionan durante la realización de su trabajo.

Tabla N°5

CAPACIDAD DE TRABAJAR SIN SUPERVISION DIRECTA		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	7	11.86%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20.34%
De Acuerdo	24	40.68%
Totalmente de acuerdo	16	27.12%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°5



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 5, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si usted es capaz de trabajar sin supervisión directa.; 24 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 40.68%, 16 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 27.12%, 12 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.34% y 7 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 11.86%.

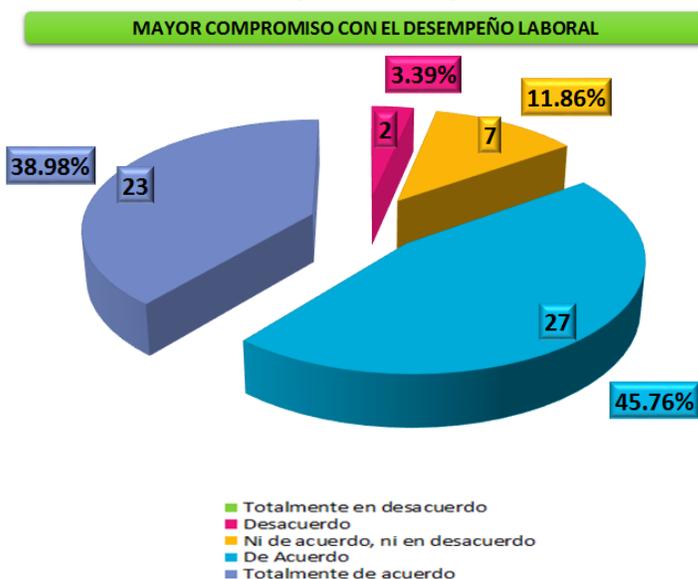
Es decir el 67.80% está de acuerdo respecto a si es capaz de trabajar sin supervisión directa.

Tabla N°6

MAYOR COMPROMISO CON EL DESEMPEÑO LABORAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	2	3.39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	11.86%
De Acuerdo	27	45.76%
Totalmente de acuerdo	23	38.98%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°6



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 6, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si usted alguna vez observó mayor compromiso con el desempeño laboral; 27 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 45.76%, 23 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 38.98%, 7 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 11.86% y 2 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 3.39%.

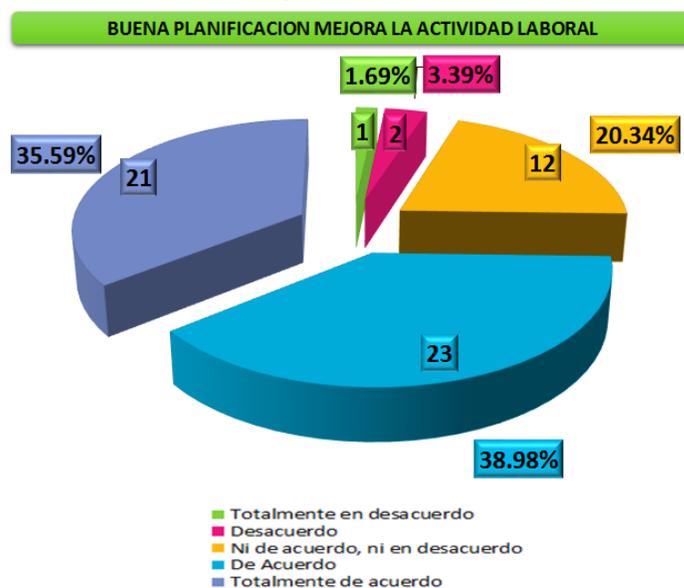
Es decir el 84.75% está de acuerdo respecto a si alguna vez observó mayor compromiso con el desempeño laboral.

Tabla N°7

BUENA PLANIFICACION MEJORA LA ACTIVIDAD LABORAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.69%
Desacuerdo	2	3.39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20.34%
De Acuerdo	23	38.98%
Totalmente de acuerdo	21	35.59%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°7



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

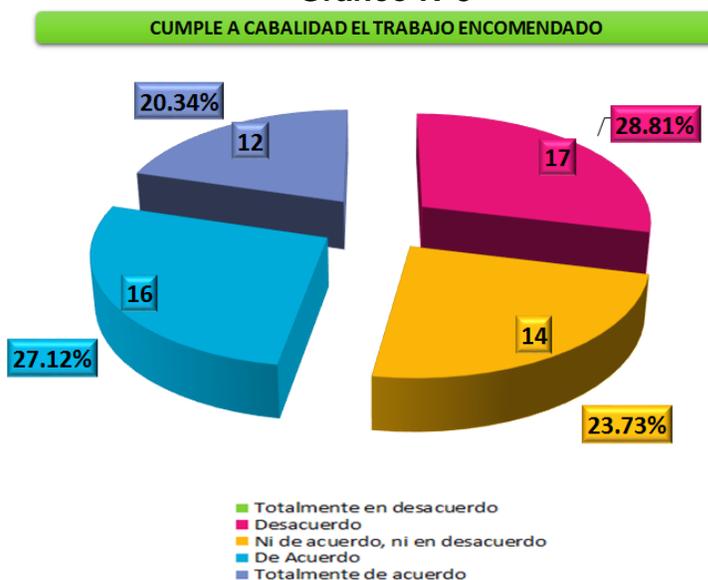
La tabla N° 7, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si usted considera que una buena planificación permite mejorar la actividad laboral de los trabajadores; 23 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 38.98%, 21 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 35.59%, 12 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 2 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 3.39%, y 1 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 1.69%. Es decir el 74.58% está de acuerdo que una buena planificación permite mejorar la actividad laboral de los trabajadores.

Tabla N°8

CUMPLE A CABALIDAD EL TRABAJO ENCOMENDADO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	17	28.81%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	16	27.12%
Totalmente de acuerdo	12	20.34%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°8



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

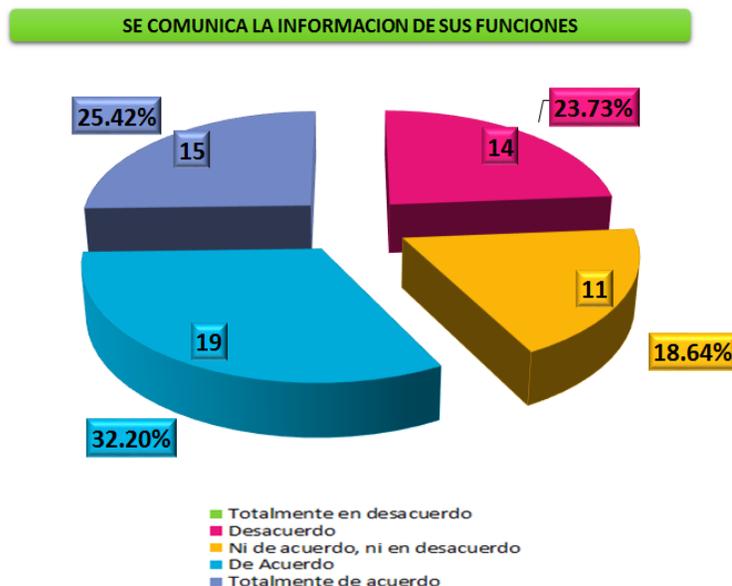
La tabla N° 8, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si usted considera que cumple a cabalidad con el trabajo encomendado; 17 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 16 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 27.12%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73% y 12 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 20.34%. Es decir el 47.48% está de acuerdo que cumple a cabalidad con el trabajo encomendado.

Tabla N°9

SE COMUNICA LA INFORMACION DE SUS FUNCIONES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	14	23.73%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	18.64%
De Acuerdo	19	32.20%
Totalmente de acuerdo	15	25.42%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°9



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 9, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si se comunica a tiempo la información que necesita para el desempeño de sus funciones; 19 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 32.20%, 15 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 25.42%, 14 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 23.73% y 11 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 18.64%.

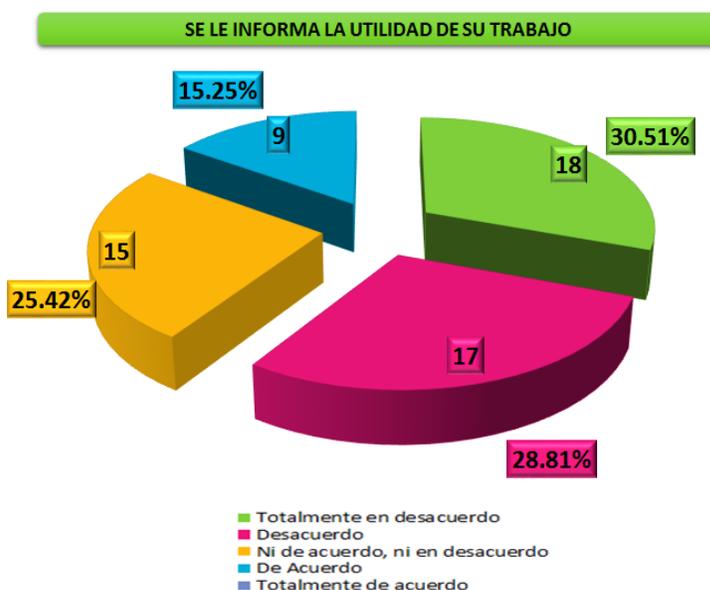
Es decir el 57.63% está de acuerdo respecto a si se comunica a tiempo la información que necesita para el desempeño de sus funciones.

Tabla N°10

SE LE INFORMA LA UTILIDAD DE SU TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	30.51%
Desacuerdo	17	28.81%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	9	15.25%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°10



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 10, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si se le informa la utilidad y relevancia de su trabajo; 18 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 30.51%, 17 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42% y 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.25%.

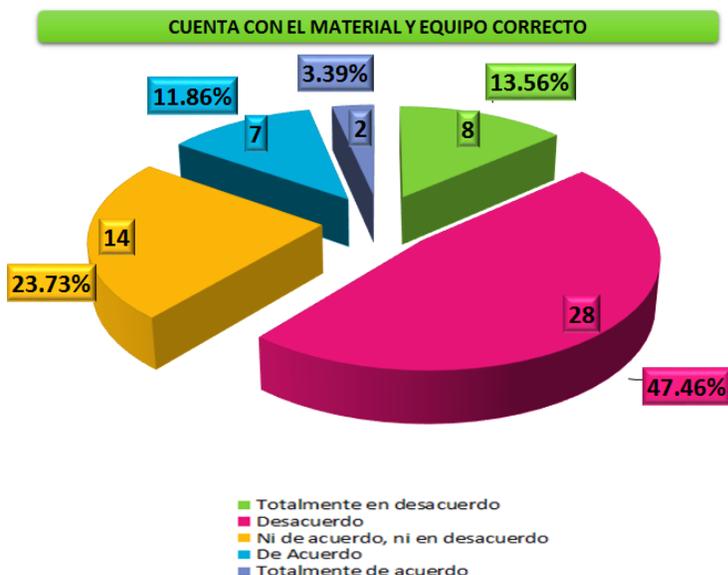
Es decir el 59.32% está de acuerdo respecto a si se le informa la utilidad y relevancia de su trabajo.

Tabla N°11

CUENTA CON EL MATERIAL Y EQUIPO CORRECTO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	13.56%
Desacuerdo	28	47.46%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	7	11.86%
Totalmente de acuerdo	2	3.39%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°11



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

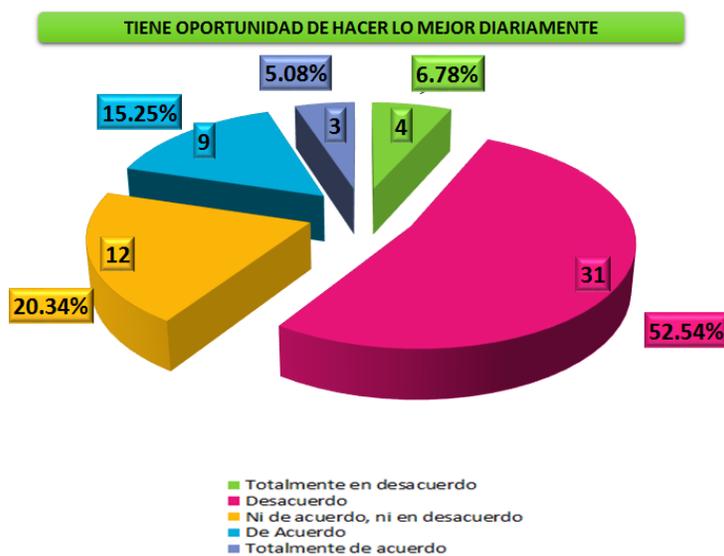
La tabla N° 11, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si usted tiene los materiales, herramientas y equipo necesarios para hacer el trabajo de manera correcta; 28 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 47.46%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 8 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.56%, 7 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.86%, y 2 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.39%. Es decir el 61.02% se está en desacuerdo que se tiene los materiales, herramientas y equipo necesarios.

Tabla N°12

TIENE OPORTUNIDAD DE HACER LO MEJOR DIARIAMENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6.78%
Desacuerdo	31	52.54%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20.34%
De Acuerdo	9	15.25%
Totalmente de acuerdo	3	5.08%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°12



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

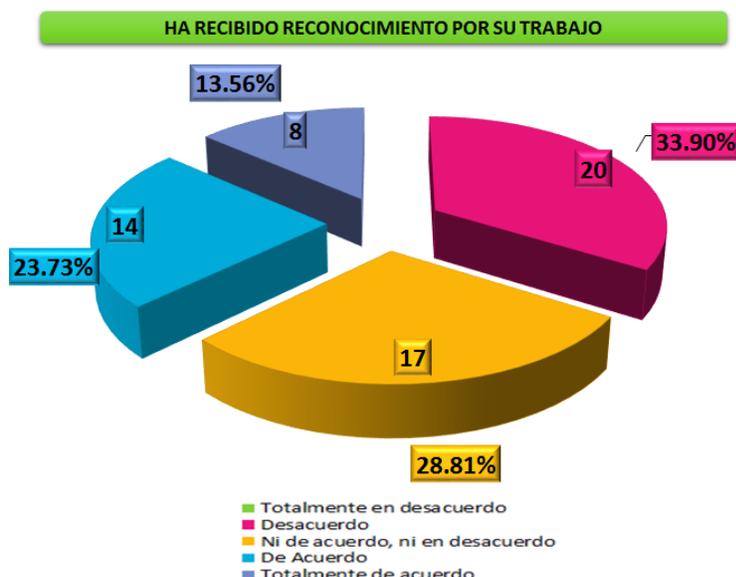
La tabla N° 12, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si en su trabajo, tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día; 31 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 52.54%, 12 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.25%, 4 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.78%, y 3 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.08%. Es decir el 59.32% está en desacuerdo respecto a si tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día.

Tabla N°13

HA RECIBIDO RECONOCIMIENTO POR SU TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	20	33.90%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	28.81%
De Acuerdo	14	23.73%
Totalmente de acuerdo	8	13.56%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°13



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C.
Octubre 2017.

La tabla N° 13, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado.; 20 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.90%, 17 trabajadoras que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 14 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 23.73% y 8 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.56%.

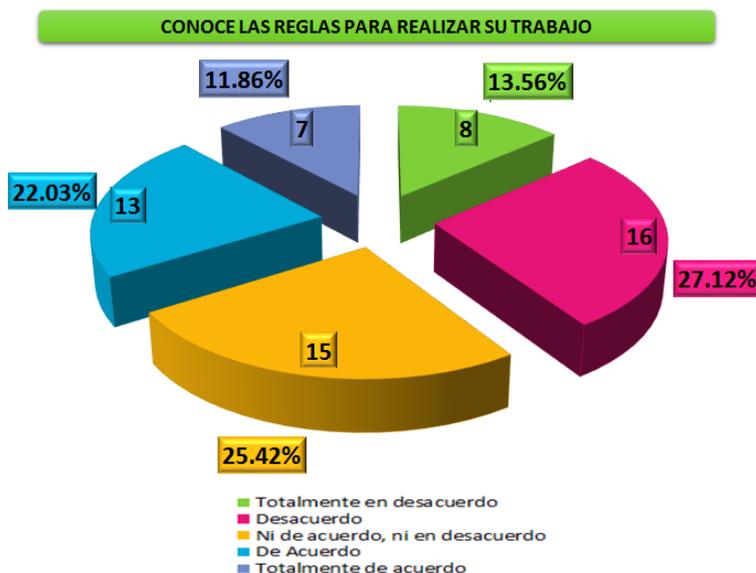
Es decir el 37.29% está de acuerdo respecto a si ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado.

Tabla N°14

CONOCE LAS REGLAS PARA REALIZAR SU TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	13.56%
Desacuerdo	16	27.12%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	7	11.86%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°14



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C.
Octubre 2017.

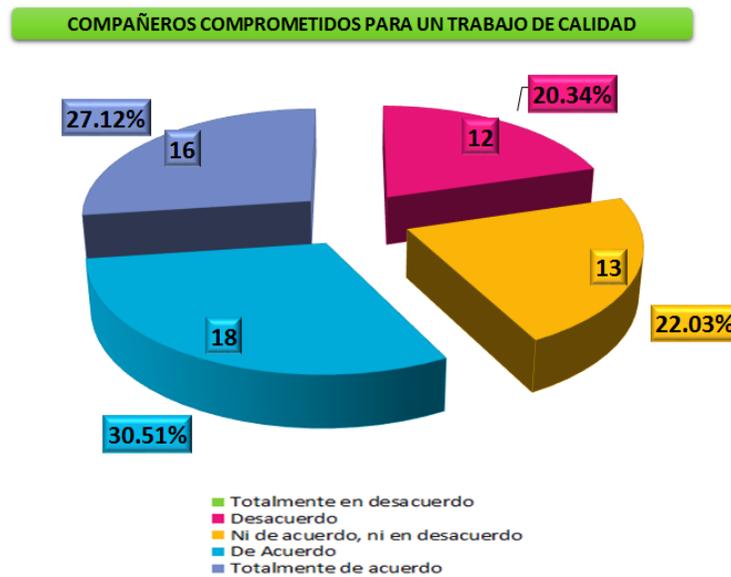
La tabla N° 14, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si tiene conocimiento de las reglas de la empresa para realizar su trabajo; 16 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 27.12%, 15 trabajadoras que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 13 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 8 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.56%, y 7 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.86%. Es decir el 40.68% está en desacuerdo respecto a si se tiene conocimiento de las reglas de la empresa para realizar su trabajo.

Tabla N°15

COMPAÑEROS COMPROMETIDOS PARA UN TRABAJO DE CALIDAD		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	13.56%
Desacuerdo	16	27.12%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	7	11.86%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°15



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

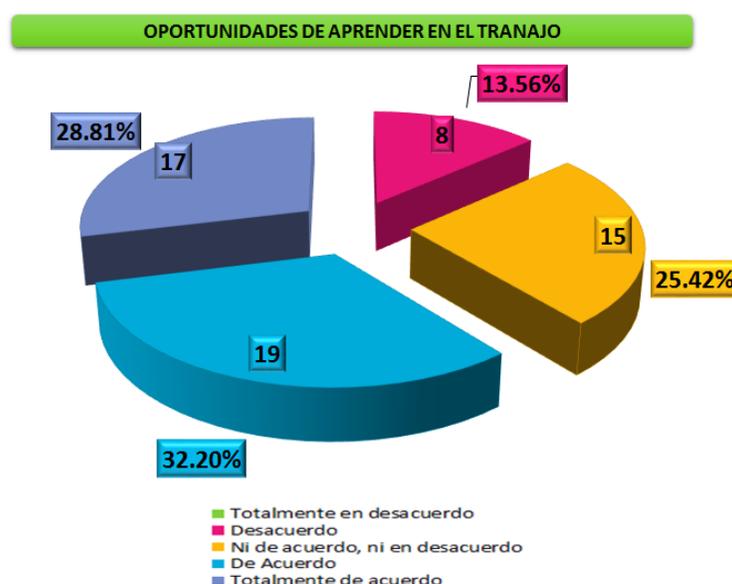
La tabla N° 15, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad; 16 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 27.12%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 8 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.56%, y 7 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.86%. Es decir el 40.68% está en desacuerdo respecto a si sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.

Tabla N°16

OPORTUNIDADES DE APRENDER EN EL TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	8	13.56%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	19	32.20%
Totalmente de acuerdo	17	28.81%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°16



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

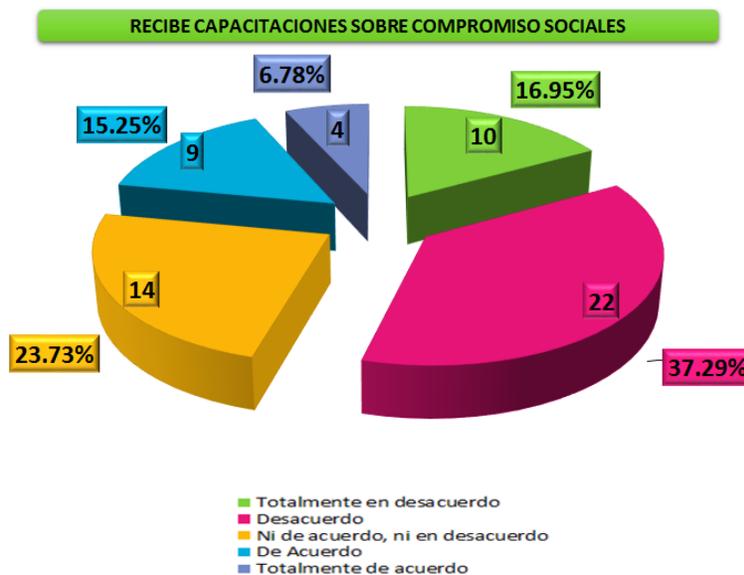
La tabla N° 16, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si ha tenido oportunidades de aprender en el trabajo; 19 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 32.20%, 17 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 28.81%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42% y 8 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 13.56%. Es decir el 61.02% está de acuerdo respecto a si ha tenido oportunidades de aprender en el trabajo.

Tabla N°17

RECIBE CAPACITACIONES SOBRE COMPROMISO SOCIALES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	16.95%
Desacuerdo	22	37.29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	9	15.25%
Totalmente de acuerdo	4	6.78%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°17



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 17, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si recibe, cursos, talleres capacitaciones sobre compromisos sociales (RR.HH., cuidado del medio ambiente, especialización, derechos del trabajador, funciones del trabajador, entre otros.); 22 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.29%, 14 trabajadoras que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 10 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 16.95%, 9 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.25%, y 4 trabajadoras que indican estar

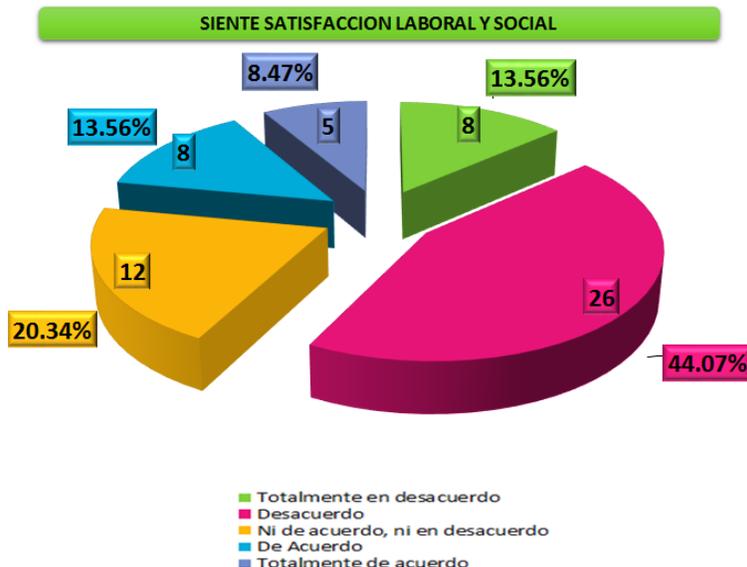
totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.78%. Es decir el 54.24% está en desacuerdo que se reciben cursos, talleres y capacitaciones.

Tabla N°18

SIENTE SATISFACCION LABORAL Y SOCIAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	13.56%
Desacuerdo	26	44.07%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20.34%
De Acuerdo	8	13.56%
Totalmente de acuerdo	5	8.47%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°18



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 18, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si siente satisfacción laboral profesional y social por laborar en su organización; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 44.07%, 12 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 8 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 13.56%, 8 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.56%, y 5 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.47%.

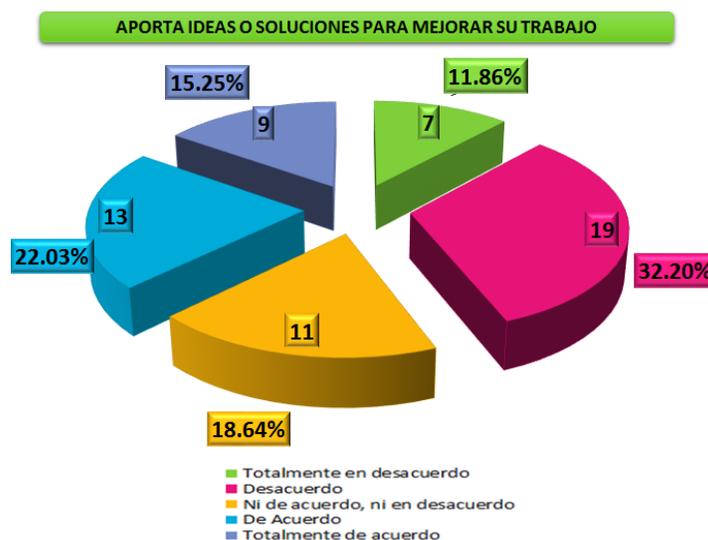
Es decir el 57.63% está en desacuerdo respecto a si siente satisfacción laboral profesional y social por laborar en su organización

Tabla N°19

APORTA IDEAS O SOLUCIONES PARA MEJORAR SU TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11.86%
Desacuerdo	19	32.20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	18.64%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	9	15.25%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°19



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 19, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si suele aportar ideas o soluciones que beneficien a la labor que realiza en el trabajo; 19 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 13 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 11 trabajadoras que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 18.64%, 9 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.25%, y 7 trabajadoras que

indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 11.86%.

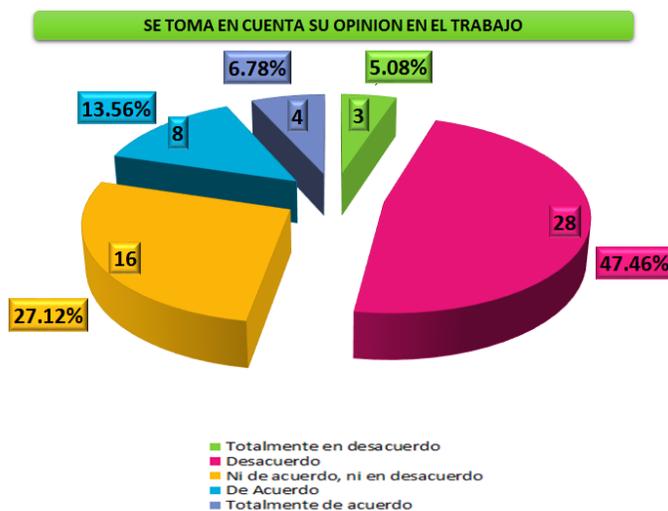
Es decir el 44.07% se está en desacuerdo respecto a si suele aportar ideas o soluciones que beneficien a la labor que realiza en el trabajo.

Tabla N°20

SE TOMA EN CUENTA SU OPINION EN EL TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5.08%
Desacuerdo	28	47.46%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	27.12%
De Acuerdo	8	13.56%
Totalmente de acuerdo	4	6.78%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°20



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 20, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si se toman en cuenta sus opiniones en el trabajo.; 28 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 47.46%, 16 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 27.12%, 8 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.56%, 4 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.78%, y 3 trabajadores que indicaron que se encuentran

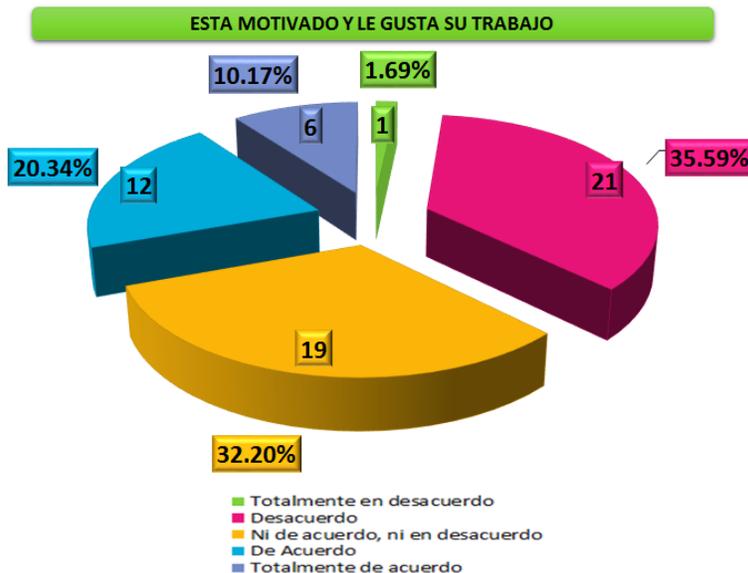
totalmente en desacuerdo, lo que representa el 5.08%. Es decir el 52.54% está en desacuerdo respecto a si se toman en cuenta sus opiniones en el trabajo.

Tabla N°21

ESTA MOTIVADO Y LE GUSTA SU TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5.08%
Desacuerdo	28	47.46%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	27.12%
De Acuerdo	8	13.56%
Totalmente de acuerdo	4	6.78%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°21



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 21, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla; 21 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.59%, 19 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.34%, 6 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.17%, y 1 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 1.69%.

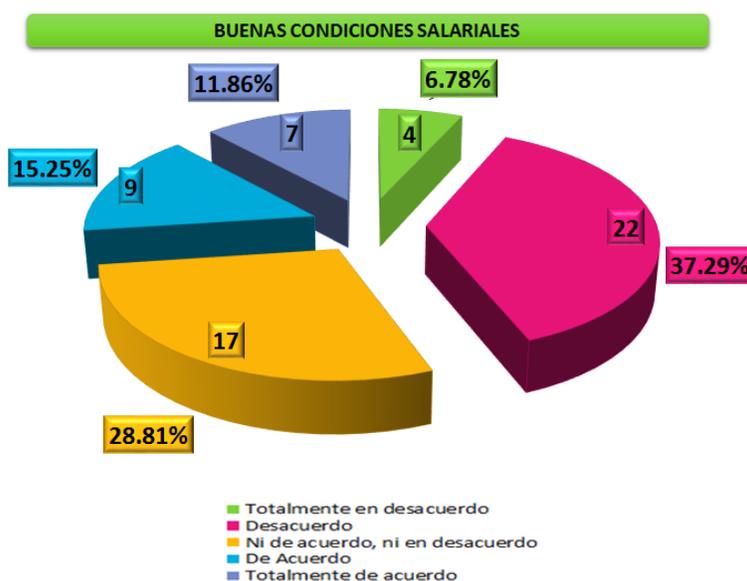
Es decir el 37.29% está en desacuerdo respecto a si está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.

Tabla N°22

BUENAS CONDICIONES SALARIALES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6.78%
Desacuerdo	22	37.29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	28.81%
De Acuerdo	9	15.25%
Totalmente de acuerdo	7	11.86%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°22



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 22, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si las condiciones salariales para usted son buenas.; 22 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 37.29%, 17 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.25%, 7 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.86%, y 4 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.78%.

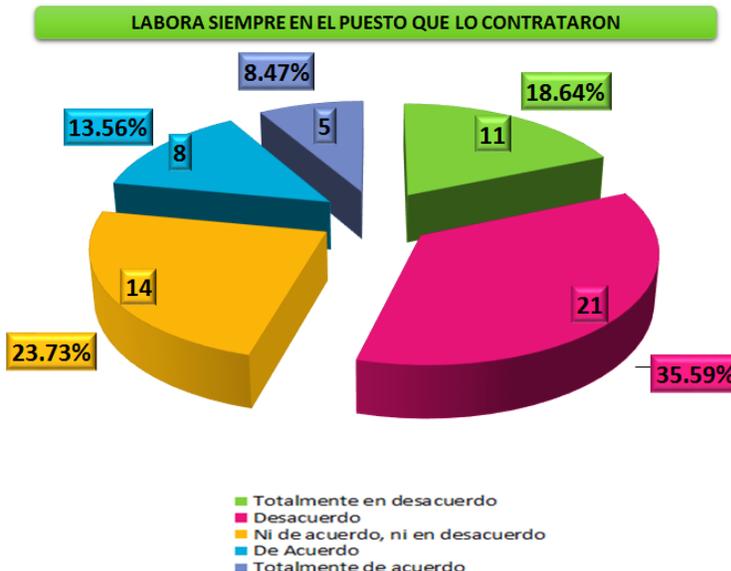
Es decir el 44.07% está en desacuerdo respecto a si las condiciones salariales son buenas.

Tabla N°23

LABORA SIEMPRE EN EL PUESTO QUE LO CONTRATARON		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	18.64%
Desacuerdo	21	35.59%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	8	13.56%
Totalmente de acuerdo	5	8.47%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°23



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 23, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si siempre está en el puesto para el cual se le ha contratado; 21 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.59%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 11 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 18.64%, 8 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 13.56%, y 5 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.47%.

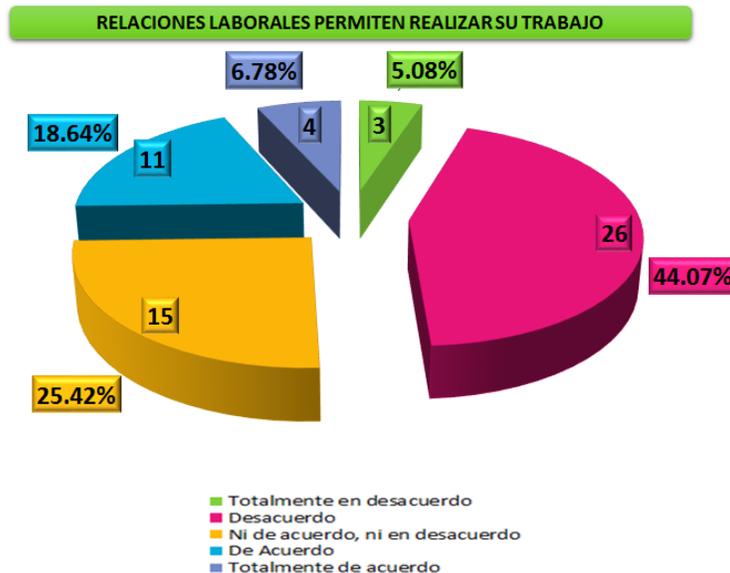
Es decir el 54.24% está en desacuerdo respecto a si siempre está en el puesto para el cual se le ha contratado.

Tabla N°24

RELACIONES LABORALES PERMITEN REALIZAR SU TRABAJO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5.08%
Desacuerdo	26	44.07%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	11	18.64%
Totalmente de acuerdo	4	6.78%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°24



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 24, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si la relación con los compañeros permite la realización de la labor encomendada a usted.; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 44.07%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 11 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.64%, 4 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 6.78%, y 3 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo

que representa el 5.08%. Es decir el 49.15% está en desacuerdo que los compañeros permite la realización de la labor encomendada a usted.

Tabla N°25

CONOCE LOS RIESGOS Y MEDIDAS DE PREVENCION		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	20.34%
Desacuerdo	24	40.68%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	22.03%
De Acuerdo	7	11.86%
Totalmente de acuerdo	3	5.08%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°25



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 25, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo; 24 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.68%, 13 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.03%, 12 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 7 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 11.86%, y 3 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo

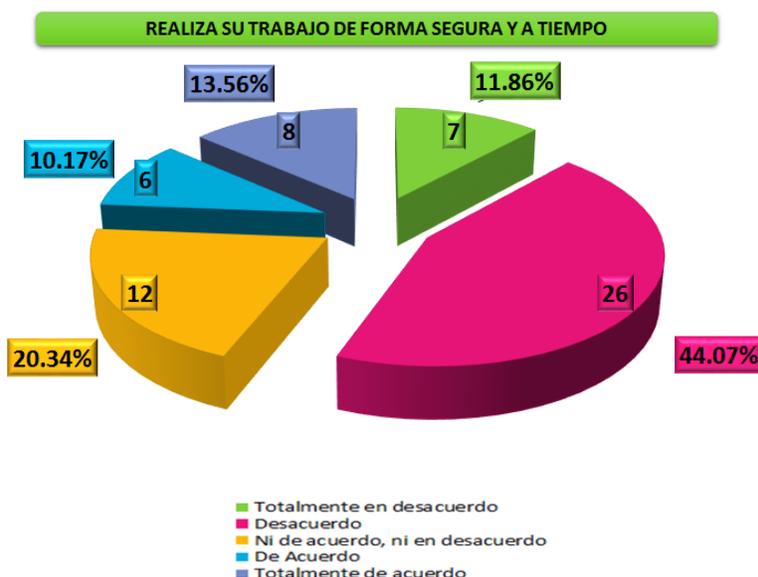
que representa el 5.08%. Es decir el 61.02% está en desacuerdo que conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo.

Tabla N°26

REALIZA SU TRABAJO DE FORMA SEGURA Y A TIEMPO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11.86%
Desacuerdo	26	44.07%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20.34%
De Acuerdo	6	10.17%
Totalmente de acuerdo	8	13.56%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°26



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 26, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si puede realizar su trabajo de forma segura. y en el plazo establecido; 26 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 44.07%, 12 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 8 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.56%, 7 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 11.86%, y 6 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 10.17%.

Es decir el 55.93% está en desacuerdo respecto a si puede realizar su trabajo de forma segura y en el plazo establecido.

Tabla N°27

SE CUENTA CON POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LABORAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.69%
Desacuerdo	19	32.20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	27.12%
De Acuerdo	14	23.73%
Totalmente de acuerdo	9	15.25%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°27



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 27, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si la empresa cuenta con políticas de responsabilidad social laboral (reglamentos, directivas manuales, otros) que todos los integrantes de la organización conocen; 19 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 16 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 27.12%, 14 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 23.73%, 9 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.25%, y 1 trabajadores que

indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 1.69%. Es decir el 38.98% está en desacuerdo respecto que la empresa aplica políticas de responsabilidad social.

Tabla N°28

CUENTA CON EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	10.17%
Desacuerdo	18	30.51%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	7	11.86%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°28



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 28, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si la empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo; 18 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.51%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 7 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.86%, y 6 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el

10.17%. Es decir el 40.68% está en desacuerdo respecto a si la empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo.

Tabla N°29

CUENTA CON TODOS LOS BENEFICIOS SOCIALES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	8.47%
Desacuerdo	19	32.20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	16	27.12%
Totalmente de acuerdo	5	8.47%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°29



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 29, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si cuenta con los beneficios sociales, seguros, y todos los que la ley establece durante el desarrollo de sus trabajo; 19 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 16 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 27.12%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 5 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 8.47%, y 5 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo

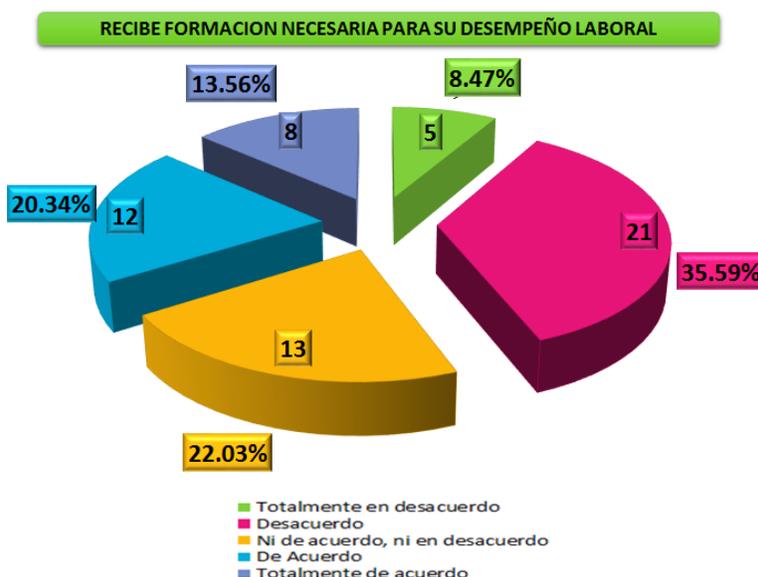
que representa el 8.47%. Es decir el 40.68% está en desacuerdo que cuenta con los beneficios sociales y seguros.

Tabla N°30

RECIBE FORMACION NECESARIA PARA SU DESEMPEÑO LABORAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	8.47%
Desacuerdo	21	35.59%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	22.03%
De Acuerdo	12	20.34%
Totalmente de acuerdo	8	13.56%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°30



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 30, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo; 21 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.59%, 13 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.03%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.34%, 8 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.56%, y 5 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el

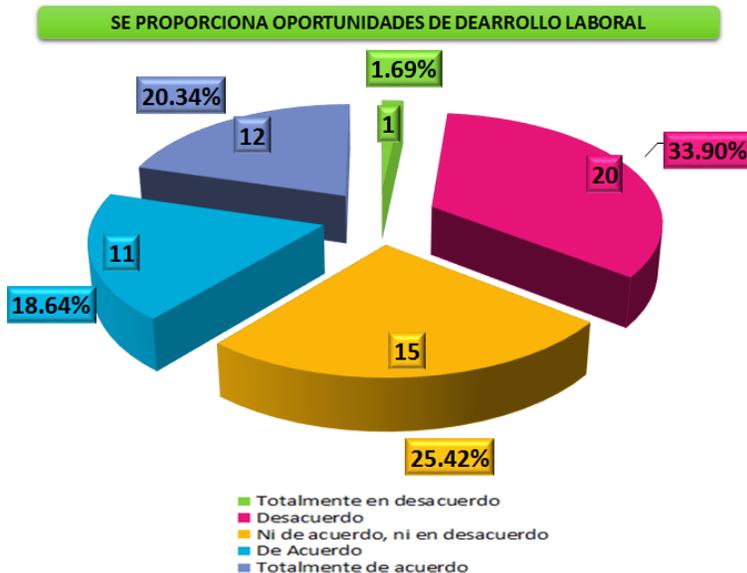
8.47%. Es decir el 44.07% está en desacuerdo respecto a si recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.

Tabla N°31

SE PROPORCIONA OPORTUNIDADES DE DEARROLLO LABORAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.69%
Desacuerdo	20	33.90%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	11	18.64%
Totalmente de acuerdo	12	20.34%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°31



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 31, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si la empresa le proporciona oportunidades de desarrollo en la labor que realiza.; 20 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.90%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 12 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 20.34%, 11 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.64%, y 1 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 1.69%.

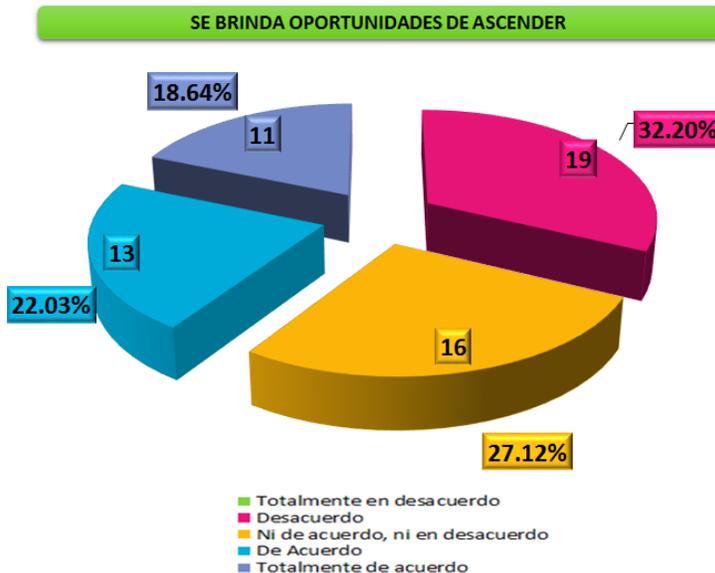
Es decir el 38.98% está de acuerdo respecto a si la empresa le proporciona oportunidades de desarrollo en la labor que realiza.

Tabla N°32

SE BRINDA OPORTUNIDADES DE ASCENDER		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	19	32.20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	27.12%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	11	18.64%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°32



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 32, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si la empresa te brinda oportunidades de ascender (peón – oficial – operario y otros); 19 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 16 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 27.12%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 11 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 18.64%.

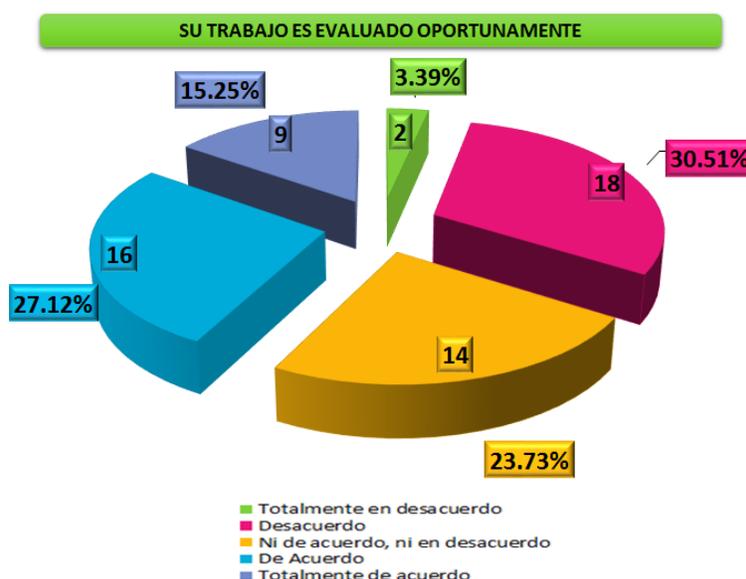
Es decir el 40.68% está de acuerdo respecto a si la empresa le brinda oportunidades de ascender (peón – oficial – operario y otros).

Tabla N°33

SU TRABAJO ES EVALUADO OPORTUNAMENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3.39%
Desacuerdo	18	30.51%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	16	27.12%
Totalmente de acuerdo	9	15.25%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°33



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 33, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si su trabajo es evaluado. oportunamente y con los criterios e instrumentos pertinentes; 18 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.51%, 16 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 27.12%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 9 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.25%, y 2 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el

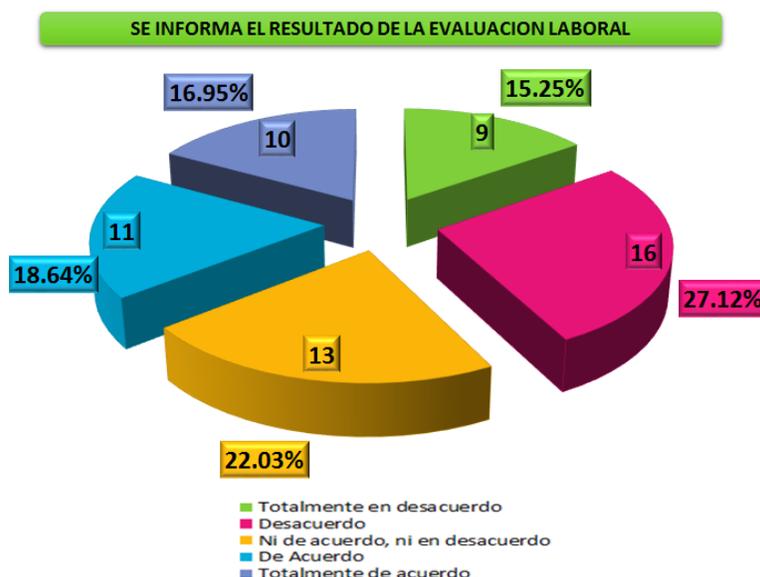
3.39%. Es decir el 42.37% está de acuerdo respecto si su trabajo es evaluado oportunamente y con los criterios e instrumentos pertinentes.

Tabla N°34

SE INFORMA EL RESULTADO DE LA EVALUACION LABORAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15.25%
Desacuerdo	16	27.12%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	22.03%
De Acuerdo	11	18.64%
Totalmente de acuerdo	10	16.95%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°34



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 34, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si la empresa le da a conocer los resultados de la evaluación de su trabajo; 16 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 27.12%, 13 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.03%, 11 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.64%, 10 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 16.95%, y 9 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el

15.25%. Es decir el 42.37% está en desacuerdo respecto a si la empresa le da a conocer los resultados de la evaluación de su trabajo.

Tabla N°35

SE CONSIDERA LA EXPERIENCIA PARA LA CONTRATACION		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	15.25%
Desacuerdo	16	27.12%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	22.03%
De Acuerdo	11	18.64%
Totalmente de acuerdo	10	16.95%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°35



La tabla N° 35, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si la empresa ha considerado su experiencia para contratar sus servicios.; 15 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 15 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 25.42%, 13 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.03%, 9 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 15.25%, y 7 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el

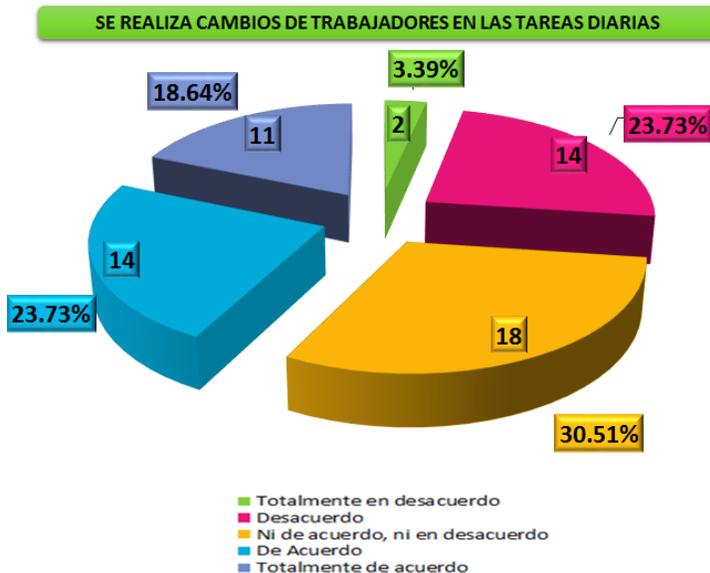
11.86%. Es decir el 40.68% está en desacuerdo respecto a si la empresa ha considerado su experiencia para contratar sus servicios.

Tabla N°36

SE REALIZA CAMBIOS DE TRABAJADORES EN LAS TAREAS DIARIAS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3.39%
Desacuerdo	14	23.73%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	30.51%
De Acuerdo	14	23.73%
Totalmente de acuerdo	11	18.64%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°36



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 36, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si se realiza cambios de trabajadores en las tareas que realiza diariamente; 18 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 30.51%, 14 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 14 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 23.73%, 11 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 18.64%, y 2 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el

3.39%. Es decir el 42.37% está de acuerdo respecto a si se realiza cambios de trabajadores en las tareas que realiza diariamente.

Tabla N°37

CUENTA CON POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIO AMBIENTAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	21	35.59%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	28.81%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	8	13.56%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°37



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 37, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si tiene una política de responsabilidad social de cuidado ambiental implementada (reglamentos, manuales, directivas otros); 21 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.59%, 17 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 8 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo

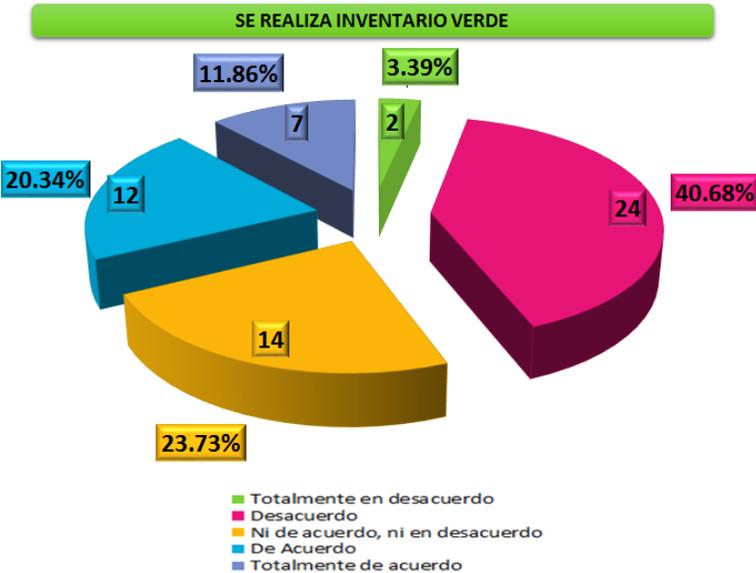
que representa el 13.56%. Es decir el 35.59% está en desacuerdo que se tiene una política de responsabilidad social de cuidado ambiental.

Tabla N°38

SE REALIZA INVENTARIO VERDE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	21	35.59%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	28.81%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	8	13.56%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°38



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 38, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si realiza una “auditoria verde” (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce) y opera programas para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios. (reciclado de papel, reutilización de productos, materiales, herramientas u otros objetos); 24 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.68%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 12 trabajadores refieren

que están de acuerdo, lo que representa el 20.34%, 7 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.86%, y 2 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.39%.

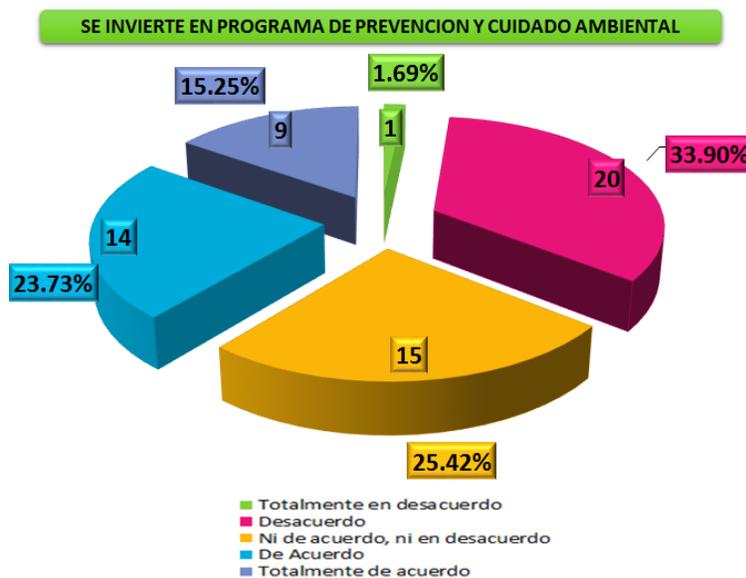
Es decir el 44.07% está en desacuerdo respecto a si realiza una “auditoria verde” (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce) y opera programas para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios. (Reciclado de papel, reutilización de productos, materiales, herramientas u otros objetos).

Tabla N°39

SE INVIERTE EN PROGRAMA DE PREVENCION Y CUIDADO AMBIENTAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.69%
Desacuerdo	20	33.90%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	14	23.73%
Totalmente de acuerdo	9	15.25%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°39



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 39, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas

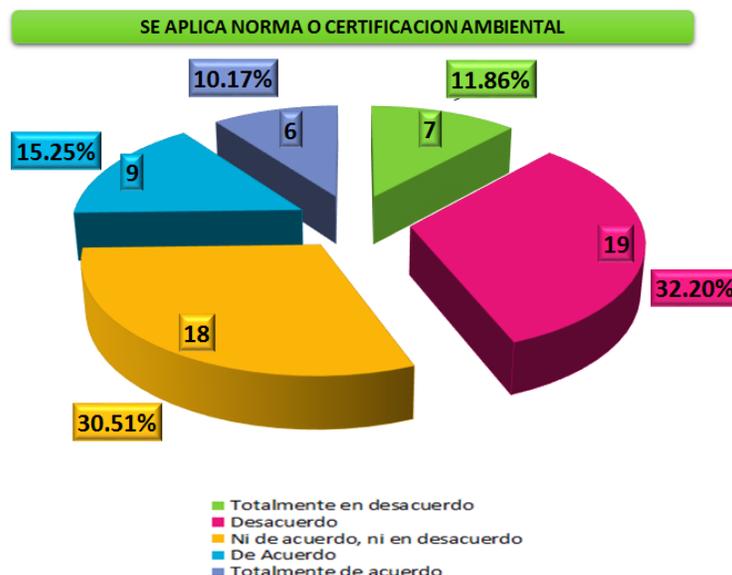
manifiestan respecto a si destina una partida de su presupuesto anual a programas de prevención, conservación, cuidado o protección ambiental. (Capacitaciones, talleres, entre otros); 20 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 33.90%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 14 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 23.73%, 9 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.25%, y 1 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 1.69%. Es decir el 38.98% está de acuerdo que existe una partida de su presupuesto anual.

Tabla N°40

SE APLICA NORMA O CERTIFICACION AMBIENTAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11.86%
Desacuerdo	19	32.20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	30.51%
De Acuerdo	9	15.25%
Totalmente de acuerdo	6	10.17%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°40



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

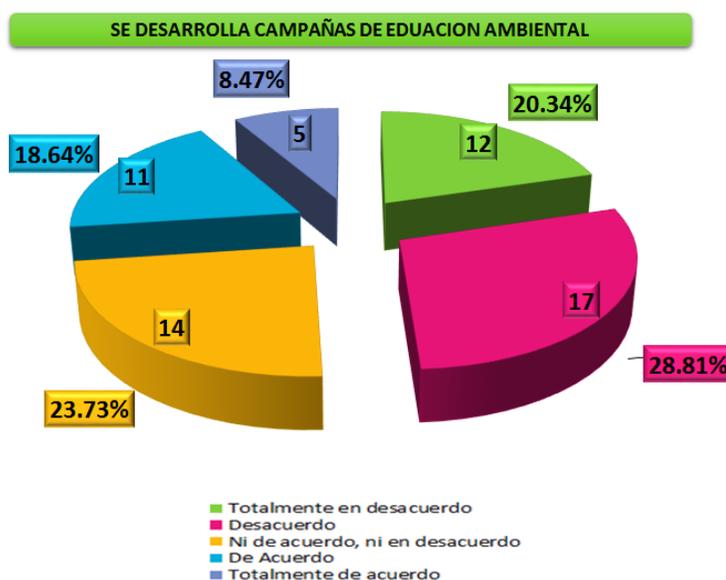
La tabla N° 40, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si aplica alguna norma o certificación ambiental (iso 14000); 19 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 18 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 30.51%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.25%, 7 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 11.86%, y 6 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 10.17%. Es decir el 44.07% está en desacuerdo respecto a si se aplica alguna norma o certificación ambiental (ISO 14000).

Tabla N°41

SE DESARROLLA CAMPAÑAS DE EDUCACION AMBIENTAL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	20.34%
Desacuerdo	17	28.81%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	11	18.64%
Totalmente de acuerdo	5	8.47%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°41



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 41, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata a la empresa. (talleres, capacitaciones, seminarios, cursos entre otros); 17 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 12 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 11 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.64%, y 5 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 8.47%.

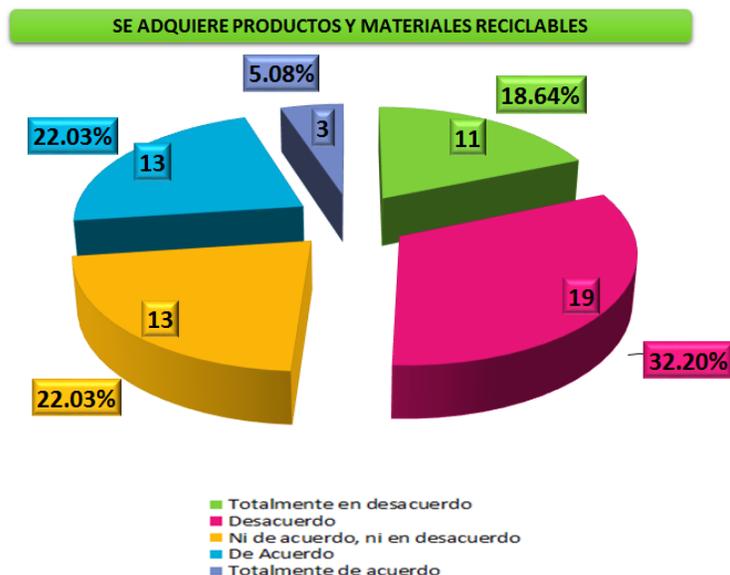
Es decir el 49.15% está en desacuerdo respecto a si realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata a la empresa (talleres, capacitaciones, seminarios, cursos, entre otros).

Tabla N°42

SE ADQUIERE PRODUCTOS Y MATERIALES RECICLABLES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	18.64%
Desacuerdo	19	32.20%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	22.03%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	3	5.08%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°42



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C.
Octubre 2017.

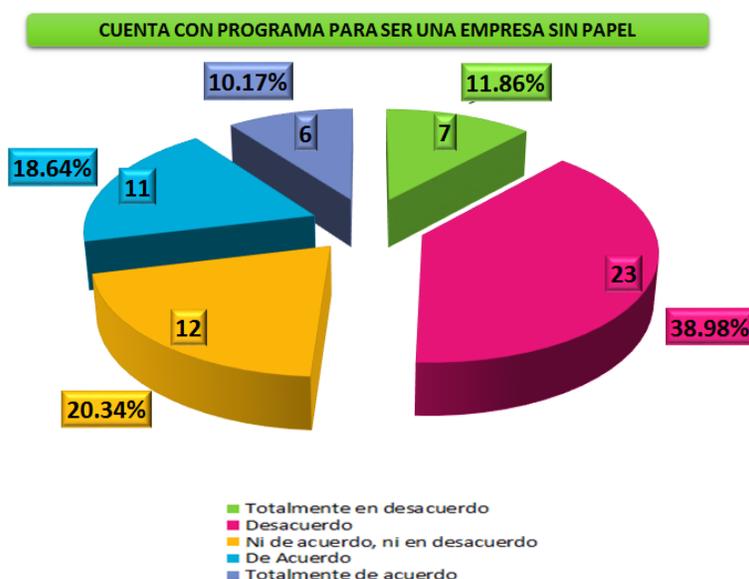
La tabla N° 42, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si adquiere productos, materiales reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables; 19 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 32.20%, 13 trabajadoras que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.03%, 13 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 11 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 18.64%, y 3 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 5.08%. Es decir el 50.85% está en desacuerdo que adquiere productos, materiales reciclables, minimizando el uso de materiales.

Tabla N°43

CUENTA CON PROGRAMA PARA SER UNA EMPRESA SIN PAPEL		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	11.86%
Desacuerdo	23	38.98%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	20.34%
De Acuerdo	11	18.64%
Totalmente de acuerdo	6	10.17%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°43



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 43, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos – internet, correo electrónico, Facebook, washap, twiter); 23 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 38.98%, 12 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 20.34%, 11 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.64%, 7 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 11.86%, y 6 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo

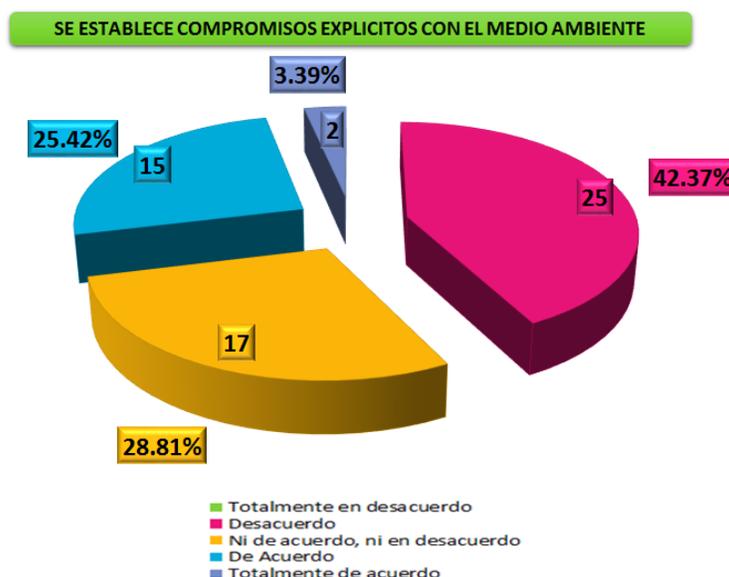
que representa el 10.17%. Es decir el 50.85% está en desacuerdo que se cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel.

Tabla N°44

SE ESTABLECE COMPROMISOS EXPLICITOS CON EL MEDIO AMBIENTE		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	25	42.37%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	28.81%
De Acuerdo	15	25.42%
Totalmente de acuerdo	2	3.39%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°44



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 44, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si establece compromisos explícitos con el medio ambiente y se fija estándares para ellos (reglamentos, directivas, manuales y otros) que incluyen metas formales (declaración de principios medioambientales- prevención y precaución e internalización de valores); 25 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 42.37%, 17 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 15

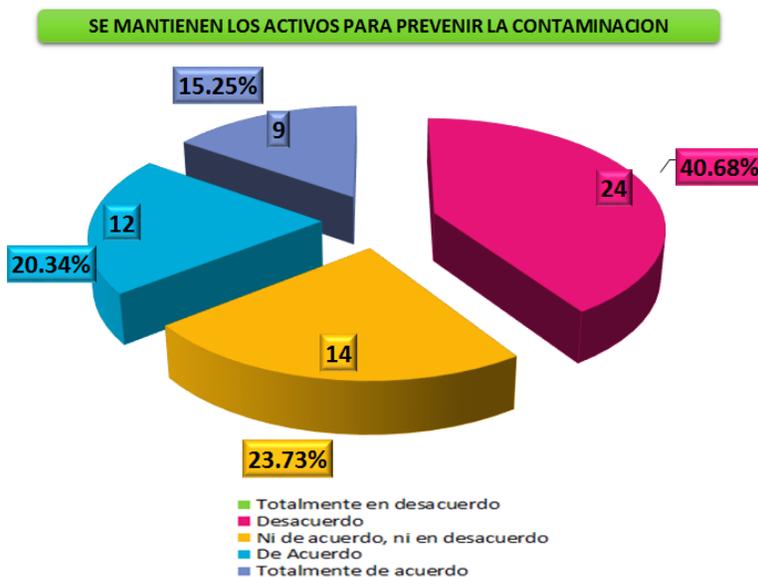
trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 25.42% y 2 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 3.39%. Es decir el 42.37% está en desacuerdo respecto a si establece compromisos explícitos con el medio ambiente y se fija estándares para ellos (reglamentos, directivas, manuales y otros) que incluyen metas formales (declaración de principios medioambientales- prevención y precaución e internalización de valores).

Tabla N°45

SE MANTIENEN LOS ACTIVOS PARA PREVENIR LA CONTAMINACION		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	24	40.68%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	12	20.34%
Totalmente de acuerdo	9	15.25%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°45



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 45, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si mantiene sus activos (maquinaria, equipo, transporte, etc.) en niveles adecuados para la prevención de contaminación (revisión técnica

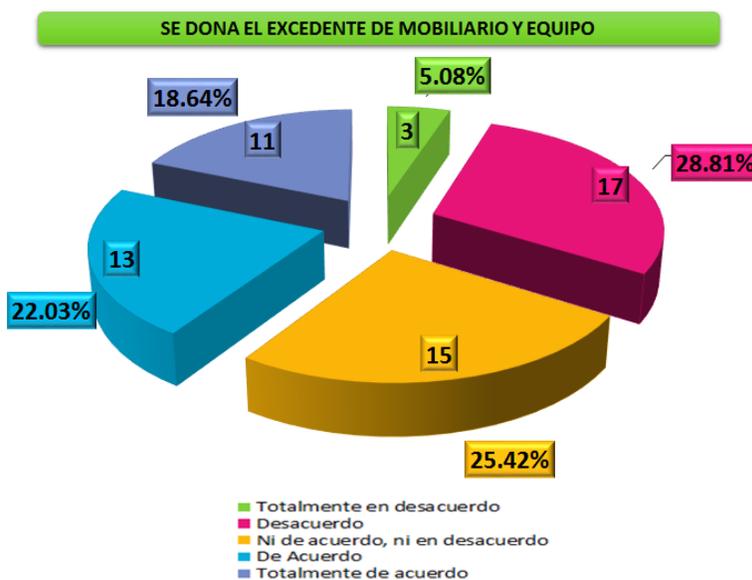
permanente y renovación de equipos y maquinarias); 24 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 40.68%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 12 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 20.34% y 9 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 15.25%. Es decir el 40.68% está en desacuerdo respecto a si mantiene sus activos (maquinaria, equipo, transporte, etc.) en niveles adecuados para la prevención de contaminación (revisión técnica permanente y renovación de equipos y maquinarias).

Tabla N°46

SE DONA EL EXCEDENTE DE MOBILIARIO Y EQUIPO		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5.08%
Desacuerdo	17	28.81%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	25.42%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	11	18.64%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°46



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 46, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas

manifiestan respecto a si dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento; 17 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 15 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.42%, 13 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 11 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 18.64%, y 3 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 5.08%

Es decir el 40.68% está de acuerdo respecto a si dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.

Tabla N°47

SE RECONOCE PROPUESTAS PARA MINIMIZAR LA CONTAMINACION		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	10.17%
Desacuerdo	18	30.51%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	23.73%
De Acuerdo	9	15.25%
Totalmente de acuerdo	12	20.34%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°47



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 47, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadores encuestadas manifiestan respecto a si genera incentivos, premios y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los procesos empresariales (buen trabajador, trabajador del año); 18 trabajadores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 30.51%, 14 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 23.73%, 12 trabajadores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 20.34%, 9 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 15.25%, y 6 trabajadores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.17%.

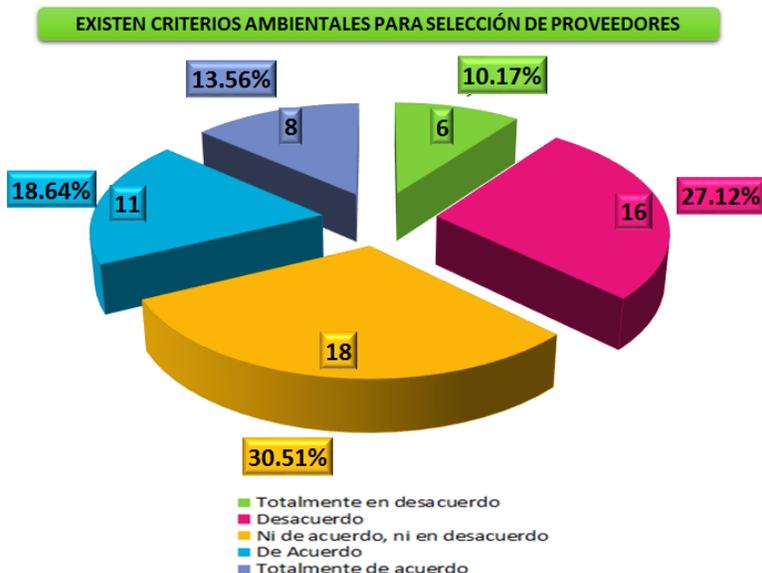
Es decir el 40.68% está en desacuerdo respecto a si genera incentivos, premios y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los procesos empresariales (buen trabajador, trabajador del año).

Tabla N°48

EXISTEN CRITERIOS AMBIENTALES PARA SELECCIÓN DE PROVEEDORES		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	10.17%
Desacuerdo	16	27.12%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	30.51%
De Acuerdo	11	18.64%
Totalmente de acuerdo	8	13.56%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°48



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C.
Octubre 2017.

La tabla N° 48, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si utiliza criterios ambientales para la selección de sus proveedores. (certificación ambiental, autorizaciones del sector para el funcionamiento, otros); 18 trabajadores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 30.51%, 16 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 27.12%, 11 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 18.64%, 8 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 13.56%, y 6 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 10.17%.

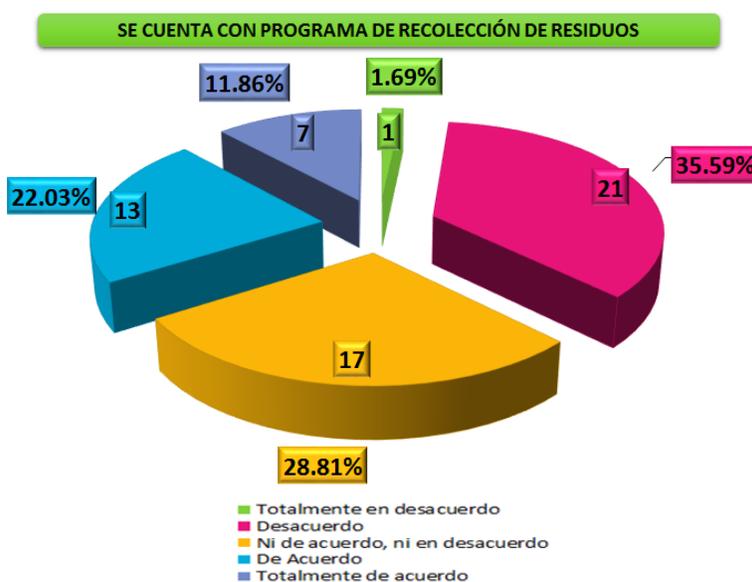
Es decir el 37.29% está en desacuerdo respecto a si utiliza criterios ambientales para la selección de sus proveedores (certificación ambiental, autorizaciones del sector para el funcionamiento, otros).

Tabla N°49

SE CUENTA CON PROGRAMA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS		
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1.69%
Desacuerdo	21	35.59%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	28.81%
De Acuerdo	13	22.03%
Totalmente de acuerdo	7	11.86%
N° de Respuestas	59	100.00%

Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

Gráfico N°49



Encuesta realizada a 59 trabajadores de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C. Octubre 2017.

La tabla N° 49, indica los resultados de la encuesta realizada a 59 trabajadores de la de la empresa NILCHRIS PERU S.A.C, de las trabajadoras encuestadas manifiestan respecto a si cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo.(manejo de residuos sólidos, selección y tratamiento de residuos, solidos, otros); 21 trabajadoras que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 35.59%, 17 trabajadoras que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 28.81%, 13 trabajadoras refieren que están de acuerdo, lo que representa el 22.03%, 7 trabajadoras que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 11.86%, y 1 trabajadoras que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 1.69%.

Es decir el 37.29% está en desacuerdo respecto a si cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo (manejo de residuos sólidos, selección y tratamiento de residuos, solidos, otros)

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H_1 : La capacidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

H_0 : La capacidad del personal NO varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations			
		Capacidad del personal	Responsabilidad social empresarial
Spearman's rho	Capacidad del personal	1,000	,803
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	59	59
	Responsabilidad social empresarial	,803	1,000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	59	59

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la capacidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

1.- HIPÓTESIS 2:

H_2 : La responsabilidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

H_0 : La responsabilidad del personal NO varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Responsabilidad del personal	Responsabilidad social empresarial
Spearman's rho	Responsabilidad del personal	Correlation	1,000	,822
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	59	59
	Responsabilidad social empresarial	Correlation	,822	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	59	59

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la responsabilidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

1.- HIPÓTESIS 3:

H_3 : La capacidad de equipo varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

H_0 : La capacidad de equipo NO varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

Correlations

			Capacidad de equipo	Responsabilidad social empresarial
Spearman's rho	Capacidad de equipo	Correlation Coefficient	1,000	,813
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	59	59
	Responsabilidad social empresarial	Correlation Coefficient	,813	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	59	59

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la capacidad de equipo varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

Luego de haber comprobado las tres hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

El desempeño laboral varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 59 trabajadores de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”, se presentan los siguientes hallazgos:

- 1) El 44.07% está en desacuerdo respecto a si cree que existe planificación sobre las labores que desempeña.
- 2) El 57.63% está en desacuerdo respecto a que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo.
- 3) El 45.76% está de acuerdo respecto a si tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.
- 4) El 42.37% está de acuerdo respecto a si uno resuelve las dificultades que se ocasionan durante la realización de su trabajo.
- 5) El 67.80% está de acuerdo respecto a si es capaz de trabajar sin supervisión directa.
- 6) El 84.75% está de acuerdo respecto a si alguna vez observó mayor compromiso con el desempeño laboral.
- 7) El 74.58% está de acuerdo respecto a si considera que una buena planificación permite mejorar la actividad laboral de los trabajadores.
- 8) El 47.48% está de acuerdo respecto a si considera que cumple a cabalidad con el trabajo encomendado.
- 9) El 57.63% está de acuerdo respecto a si se comunica a tiempo la información que necesita para el desempeño de sus funciones.
- 10) El 59.32% está de acuerdo respecto a si se le informa la utilidad y relevancia de su trabajo.
- 11) El 61.02% se está en desacuerdo respecto a si se tiene los materiales, herramientas y equipo necesarios para hacer el trabajo de manera correcta.
- 12) El 59.32% está en desacuerdo respecto a si tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día.

- 13) El 37.29% está de acuerdo respecto a si ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado.
- 14) El 40.68% está en desacuerdo respecto a si se tiene conocimiento de las reglas de la empresa para realizar su trabajo.
- 15) El 40.68% está en desacuerdo respecto a si sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.
- 16) El 61.02% está de acuerdo respecto a si ha tenido oportunidades de aprender en el trabajo.
- 17) El 54.24% está en desacuerdo respecto recibe, cursos, talleres capacitaciones sobre compromisos sociales (RR.HH., cuidado del medio ambiente, especialización, derechos del trabajador, funciones del trabajador, entre otros.)
- 18) El 57.63% está en desacuerdo respecto a si siente satisfacción laboral profesional y social por laborar en su organización
- 19) El 44.07% se está en desacuerdo respecto a si suele aportar ideas o soluciones que beneficien a la labor que realiza en el trabajo.
- 20) El 52.54% está en desacuerdo respecto a si se toman en cuenta sus opiniones en el trabajo.
- 21) El 37.29% está en desacuerdo respecto a si está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.
- 22) El 44.07% está en desacuerdo respecto a si las condiciones salariales son buenas.
- 23) El 54.24% está en desacuerdo respecto a si siempre está en el puesto para el cual se le ha contratado.
- 24) El 49.15% está en desacuerdo respecto a la relación con los compañeros permite la realización de la labor encomendada a usted.
- 25) El 61.02% está en desacuerdo respecto a si conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo.

- 26) El 55.93% está en desacuerdo respecto a si puede realizar su trabajo de forma segura y en el plazo establecido.
- 27) El 38.98% está en desacuerdo respecto a si la empresa cuenta con políticas de responsabilidad social laboral (reglamentos, directivas manuales, otros) que todos los integrantes de la organización conocen.
- 28) El 40.68% está en desacuerdo respecto a si la empresa le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo.
- 29) El 40.68% está en desacuerdo respecto a si cuenta con los beneficios sociales, seguros, y todos los que la ley establece durante el desarrollo de sus trabajo.
- 30) El 44.07% está en desacuerdo respecto a si recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.
- 31) El 38.98% está de acuerdo respecto a si la empresa le proporciona oportunidades de desarrollo en la labor que realiza.
- 32) El 40.68% está de acuerdo respecto a si la empresa le brinda oportunidades de ascender (peón – oficial – operario y otros).
- 33) El 42.37% está de acuerdo respecto si su trabajo es evaluado oportunamente y con los criterios e instrumentos pertinentes.
- 34) El 42.37% está en desacuerdo respecto a si la empresa le da a conocer los resultados de la evaluación de su trabajo.
- 35) El 40.68% está en desacuerdo respecto a si la empresa ha considerado su experiencia para contratar sus servicios.
- 36) El 42.37% está de acuerdo respecto a si se realiza cambios de trabajadores en las tareas que realiza diariamente.
- 37) El 35.59% está en desacuerdo respecto a si se tiene una política de responsabilidad social de cuidado ambiental implementada (reglamentos, manuales, directivas otros).

- 38) El 44.07% está en desacuerdo respecto a si realiza una “auditoria verde” (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce) y opera programas para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios. (Reciclado de papel, reutilización de productos, materiales, herramientas u otros objetos).
- 39) El 38.98% está de acuerdo respecto a si se destina una partida de su presupuesto anual a programas de prevención, conservación, cuidado o protección ambiental. (Capacitaciones, talleres, entre otros).
- 40) El 44.07% está en desacuerdo respecto a si se aplica alguna norma o certificación ambiental (ISO 14000).
- 41) El 49.15% está en desacuerdo respecto a si realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata a la empresa. (talleres, capacitaciones, seminarios, cursos entre otros).
- 42) El 50.85% está en desacuerdo respecto a si adquiere productos, materiales reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables.
- 43) El 50.85% está en desacuerdo respecto a si cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos – internet, correo electrónico, Facebook, washap, twiter).
- 44) El 42.37% está en desacuerdo respecto a si establece compromisos explícitos con el medio ambiente y se fija estándares para ellos (reglamentos, directivas, manuales y otros) que incluyen metas formales (declaración de principios medioambientales- prevención y precaución e internalización de valores).
- 45) El 40.68% está en desacuerdo respecto a si mantiene sus activos (maquinaria, equipo, transporte, etc.) en niveles adecuados para la prevención de contaminación (revisión técnica permanente y renovación de equipos y maquinarias).

- 46) El 40.68% está de acuerdo respecto a si dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.
- 47) El 40.68% está en desacuerdo respecto a si genera incentivos, premios y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los procesos empresariales (buen trabajador, trabajador del año).
- 48) El 37.29% está en desacuerdo respecto a si utiliza criterios ambientales para la selección de sus proveedores (certificación ambiental, autorizaciones del sector para el funcionamiento, otros).
- 49) El 37.29% está en desacuerdo respecto a si cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo (manejo de residuos sólidos, selección y tratamiento de residuos, sólidos, otros)

Luego de haber encontrado los hallazgos mencionados, se pudo determinar que existen algunas similitudes con las siguientes investigaciones:

El estudio realizado por BLACIO MALDONADO, Kely (Colombia 2010) "Implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social empresarial en la empresa sociedad minera liga de oro SOMILOR S.A." se encuentra ubicada en la provincia del Azuay, cantón Camilo Ponce Enríquez, sitio La López, Es una empresa cuya actividad comercial se basa en la exploración, explotación y exportación de oro. SOMILOR S.A., se encuentra dentro de la concesión minera de la cooperativa minera aurífera Bella Rica, donde realiza un aporte anual destinado para responsabilidad social, así como también de apoyar proyectos de las comunidades del sector de influencia y demás. Actualmente consciente de que éste aporte debe estar regularizado e integrado con los demás sistemas medio ambientales y de prevención de riesgos, como empresa. La gerencia general se ha impulsado a cumplir con la implementación del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial. (BLACIO MALDONADO, Kely 2010)

Estudio realizado FARRO CELADA, Luis Gustavo Alonso y otros (2015 Chiclayo) “Responsabilidad social empresarial en las constructoras de la ciudad de Chiclayo”; la presente investigación se realizó principalmente para determinar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que tienen las empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo.

Esto debido a la gran importancia que ha tomado la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones y sus posteriores tomas de decisiones, involucrando a los stakeholders. La investigación permitió acercarnos a la realidad de cómo están trabajando las constructoras en la ciudad de Chiclayo. En la investigación se ha trabajado en base al modelo ETHOS, llegando a identificar las deficiencias que tienen las constructoras y la percepción de los gerentes respecto a cómo están manejando ellos la Responsabilidad Social Empresarial con los stakeholders, proponiendo la creación de políticas y planificación de sus acciones de responsabilidad social. Finalmente para el cumplimiento de los objetivos recopilamos información mediante una encuesta dirigida a los gerentes de las constructoras de la ciudad de Chiclayo en estudio, para luego hacer un cruce de información en donde resaltaba el nivel de responsabilidad social declarado, que tienen cada una, teniendo también como resultado que no todas las empresas constructoras identifican sus deficiencias (Farro Celada & Nathali Dubicsa, 2015).

Estudio de LAPA SALINAS, Luz Rosanna (Lima 2014) |La presente tesis tiene como finalidad proponer la puesta en vigencia de una normatividad legal relativa al cumplimiento de su Responsabilidad Social por parte de las empresas frente a la colectividad laboral, para así contribuir al desarrollo de la Sociedad y del País.

El objetivo es que el Perú llegue a ser un país desarrollado respetado, confortable, capaz de ofrecer conocimiento y valor agregado, con un pueblo que disfrute de un alto nivel y calidad de vida y cuyos paradigmas y culturas hayan cambiado substancialmente a un sentido de comunidad social y solidaria, rigor ético, respeto a la ley y a los derechos ajenos; actitud de ahorro, trabajo,

innovación y éxito; de respeto a la naturaleza, al ser humano y a la propiedad privada; con empresas que trascienden a sí mismas y hagan de la producción un servicio; donde primen la competencia y el sentido de logro, en vez de proteccionismo y privilegio paternalistas y donde la persona sea la razón de ser de la sociedad y del Estado (Luz Rosanna , 2014).

Estudio realizado por Muñoz Camero, Roció “La influencia de la responsabilidad social empresarial en el comportamiento de compra de los consumidores de hamburguesas en la ciudad del Cusco” (Cusco 2014) La presente tesis tiene como propósito evaluar la influencia que la RSE tiene en el comportamiento de compra de los consumidores de Hamburguesas a nivel de la ciudad del Cusco, con la intención de influir y orientar hacia un comportamiento cada vez más responsable del sector empresarial.

Si bien la responsabilidad social es tarea de todos, el sector empresarial, en vista del nivel de influencia ejercido, juega un rol protagónico en la búsqueda de un mundo cada vez más sostenible (Programa de Naciones Unidas para el Medio de Ambiente (PENUMA, 2011). Para alcanzar el objetivo trazado, se desarrolló un estudio cuantitativo bajo la metodología de los modelos de elección discreta (Muñoz Camero, Rocio, 2014).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Se determinó que la responsabilidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.
- 2) Se determinó que la capacidad de equipo varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.
- 3) Se determinó que el desempeño laboral varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa “NILCHRIS PERU S.A.C”.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Capacitar al personal en herramientas de gestión ambiental, que le permitan tomar mayor conciencia de la contaminación y el riesgo medio ambiental.
- 2) Concientizar al personal y a la alta dirección, la importancia de tener una cultura ambiental responsable, de tal manera que se respete el medio ambiente, así como las condiciones para desarrollar una sociedad limpia y consiente del impacto ambiental.
- 3) Brindar cursos de capacitación relacionados a la responsabilidad social, de tal manera que las empresas mejoren el cuidado medio ambiental, así como la salud y seguridad de todos los trabajadores de sus organizaciones.
- 4) Promover una cultura de responsabilidad social dentro de las organizaciones, para que los trabajadores mejoren su desempeño laboral y este se refleje en una mejor disposición del personal respecto al cuidado medio ambiental, así como de la salud de cada uno de los trabajadores de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Gil, M.J.; Burgos Jimenez, J. y Céspedes Lorente, J.J. (2001). “*An analysis of environmental management*”, organizational context and performance of Spanish hotels, en *Omega*, vol 29, pp. 457-471.
- Agle, B.R. Donaldson, T, Freeman, R. E. ; Jensen, M. C. Mitchell, R. K. y Wood, D. J. (2008). *Dialogue: Toward Superior Stakeholder Theoru*, en *Bussiness ethics Quartely*, vol. 18, pp. 153-190.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación. Madrid.
- Cornella, A. (1994). *Los Recursos de la información Ventaja competitiva de las empresas*. Mc Graw Hill. Madrid.
- Canessa Illich, G., & García Vega, E. (2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. En *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Lima: Siklos S. R. Ltda.
- Córdoba Largo, A. (2007). *El corazón de las empresas: la responsabilidad social corporativa y conciliación de la vida profesional y personal*. ESIC. Editorial Madrid.
- Chiavenato Idalberto (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Quinta Edición. Colombia.
- De la Cuesta Gonzales, M y Valor Martínez, C. (2003). *Responsabilidad social de la empresa*. Concepto, medición y desarrollo en España.

Boletín Económico de Información Comercial Española.

De Miguel Corrales, L. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresa*. Madrid: A Contraviento C.B.

Farro Celada, L. G., & Nathali Dubicsa, O. (2015). *Responsabilidad social empresarial en las constructoras de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo, Perú.

Flores, J., & Enrique, O. (2007). *El argumento empresarial de la RSE: casos de América Latina y el Caribe*. En *El argumento empresarial de la RSE: casos de América Latina y el Caribe* (pág. 217).

Fernández García, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa; una nueva cultura empresarial*. Editorial Club Aniversario. Alicante.

Henao Ramírez, J. (2013). *La Responsabilidad Social Empresarial Como Estrategia De Gestión En La Organización*. Pranha S.A. Manizales, Colombia.

Hernández Sampiere, Zapata Salazar, N, & Mendoza Torres, C. (2013). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores S.A.

Navas López J. E. *Organización de la empresa y nuevas tecnologías*. Pirámide. Madrid. 1994.

Navarro García F. *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y Práctica*. ESIC. Editorial. Madrid, 2012.

Naredo, J. M. *Sobre el origen, el uso y el contenido del término sostenible, en Ministerio de Fomento* (Ed), Primer catálogo español de buenas prácticas. Ciudades para un futuro más sostenible. Madrid 1996.

Mozas Moral, A. Y Puentes Poyatos R. *La responsabilidad Social Corporativa y su paralelismo con las cooperativas*, en revesco. 2010.

NaKane, J. y Hall, R. W. *Hacia una producción sin existencias en curso*, en Harvard-Deusto. Bussines Rewiev. 1984.

Zaccareli, S.B. (1980). *Ecología de empresas: Um estudo do ambiente empresarial*. Sao Paulo. Atlas.

ANEXOS

ANEXO N°1: Cuestionario aplicado

ANEXO N°2: Matriz de coherencia interna

ANEXO N°1 CUESTIONARIO

OBJETIVO

- Conocer su opinión respecto del desempeño laboral, como base para conocer la Responsabilidad Social Empresarial de la Empresa NILCHRIS PERU S.A.C.

INSTRUCCIONES

- Sírvase contestar las preguntas que encontrará a continuación, marcando con una *equis* las respuestas que considere más ajustadas a la realidad.
- Marque una sola respuesta en cada pregunta. Conteste con toda sinceridad y no deje de responder ninguna pregunta.
- No firme ni indique su nombre, este cuestionario es anónimo; a fin de que, pueda expresarse con la máxima libertad.

Alternativas para responder las preguntas:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

DESEMPEÑO LABORAL

N°	INDICADORES DE PERSONALIDAD Y COMPORTAMIENTO	1	2	3	4	5
1	Cree usted que existe planificación sobre las labores que desempeña.					
2	Cree usted que la única manera de hacer bien un trabajo es hacerlo usted mismo.					
3	Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.					
4	Usted resuelve las dificultades que se ocasionan durante la realización de su trabajo.					
5	Usted es capaz de trabajar sin supervisión directa.					
6	Usted alguna vez observó mayor compromiso con el desempeño laboral?					
7	Usted considera que una buena planificación permite mejorar la actividad laboral de los trabajadores?					

Alternativas para responder las preguntas:

1. Totalmente de acuerdo

2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

N°	INDICADORES DE CONTRIBUCIÓN DEL SUJETO AL TRABAJO ENCOMENDADO	1	2	3	4	3
8	Usted considera que cumple a cabalidad con el trabajo encomendado?					
9	Se comunica a tiempo la información que necesita para el desempeño de sus funciones.					
10	Se le informa la utilidad y relevancia de su trabajo					
11	Usted tiene los materiales, herramientas y equipo necesarios para hacer el trabajo de manera correcta.					
12	En su trabajo, ¿tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?					
13	Ha recibido algún reconocimiento por hacer el trabajo indicado.					
14	Tiene conocimiento de las reglas de la empresa para realizar su trabajo.					
15	Sus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad.					
16	Ha tenido oportunidades de aprender en el trabajo.					
17	Recibe, cursos, talleres capacitaciones sobre compromisos sociales (RR.HH, cuidado del medio ambiente, especialización, Derechos del trabajador, funciones del trabajador, entre otros.)					
18	Siente satisfacción laboral profesional y social por laborar en su organización					
POTENCIAL DE DESARROLLO						
19	Suele aportar ideas o soluciones que beneficien a la labor que realiza en el trabajo.					
20	Se toman en cuenta sus opiniones en el trabajo.					
21	Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.					
22	Las condiciones salariales para usted son buenas.					

23	Siempre está en el puesto para el cual se le ha contratado					
24	La relación con los compañeros permite la realización de la labor encomendada a usted.					
25	Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo					
26	Puede realizar su trabajo de forma segura. Y en el plazo establecido					

Alternativas para responder las preguntas:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

N°	INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	2	3	4	5
27	La empresa cuenta con políticas de responsabilidad social laboral (reglamentos, directivas manuales, otros) que todos los integrantes de la organización conocen.					
28	La empresa le facilita los Equipos de Protección Individual necesarios para su trabajo.					
29	Cuenta con los beneficios sociales, seguros, y todos los que la ley establece. durante el desarrollo de sus trabajo					
30	Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.					
31	La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo en la labor que realiza.					
32	La empresa te brinda oportunidades de ascender (peón – oficial – operario y otros).					
33	Su trabajo es evaluado. oportunamente y con los criterios e instrumentos pertinentes					
34	La empresa le da a conocer los resultados de la evaluación de su trabajo.					
35	La empresa ha considerado su experiencia para contratar sus servicios.					
36	Se realiza cambios de trabajadores en las tareas que realiza diariamente.					

N°	Indicadores de Cuidado y Preservación del Medio Ambiente	1	2	3	4	5
37	Tiene una política de responsabilidad social de cuidado ambiental implementada (reglamentos, manuales, directivas otros).					
38	Realiza una "Auditoria Verde" (inventario de los recursos que la empresa utiliza y los desechos que produce) y opera programas					

	para el mejor aprovechamiento de recursos y para minimizar la generación de desperdicios. (reciclado de papel, reutilización de productos, materiales, herramientas u otros objetos)					
39	Destina una partida de su presupuesto anual a programas de prevención, conservación, cuidado o protección ambiental. (capacitaciones, talleres, entre otros)					
40	Aplica alguna norma o certificación ambiental (ISO 14000)					
41	Realiza acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata a la empresa. (talleres, capacitaciones, seminarios, cursos entre otros)					
N°	Indicadores de Cuidado y Preservación del Medio Ambiente	1	2	3	4	3
42	Adquiere productos, materiales reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables.					
43	Cuenta con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos – internet, correo electrónico, Facebook, washap, twiter).					
44	Establece compromisos explícitos con el medio ambiente y se fija estándares para ellos (reglamentos, directivas, manuales y otros) que incluyen metas formales (declaración de principios medioambientales- prevención y precaución e internalización de valores).					
45	Mantiene sus activos (maquinaria, equipo, transporte, etc.) en niveles adecuados para la prevención de contaminación. (revisión técnica permanente y renovación de equipos y maquinarias)					
46	Dona los excedentes de mobiliario y equipo (inventarios muertos) favoreciendo su reutilización y aprovechamiento.					
47	Genera incentivos, premios y reconocimientos para los empleados que sugieren alternativas a los procesos de contaminación o desaprovechamiento de recursos en los procesos empresariales. (buen trabajador, trabajador del año)					
48	Utiliza criterios ambientales para la selección de sus proveedores. (certificación ambiental, autorizaciones del sector para el funcionamiento, otros)					
49	Cuenta con un programa de recolección de residuos y reciclaje post-consumo.(manejo de residuos sólidos, selección y tratamiento de residuos, solidos, otros)					

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

Anexo N°2

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
DESEMPEÑO LABORAL Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LA EMPRESA "NILCHRIS PERU S.A.C"	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo varía el desempeño laboral en función la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C?"</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo varía la capacidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C?"</p> <p>¿Cómo varía la responsabilidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C?"</p> <p>¿Cómo varía la capacidad de equipo en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C?"</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la variación del desempeño laboral en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la variación de la capacidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p> <p>Determinar la variación de la responsabilidad del personal en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p> <p>Determinar la variación de la capacidad de equipo en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>El desempeño laboral varía significativamente en función la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La capacidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p> <p>La responsabilidad del personal varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p> <p>La capacidad de equipo varía significativamente en función de la responsabilidad social empresarial como ventaja competitiva de la empresa "NILCHRIS PERU S.A.C".</p>	<p>Variables:</p> <p>a) Desempeño laboral (variable dependiente)</p> <p>b) Responsabilidad Social Empresarial (variable independiente)</p>	<p>Capacidad del personal</p> <p>Responsabilidad del personal</p> <p>Capacidad de equipo</p> <p>Compromiso social</p> <p>Medio ambiente</p> <p>Clientes</p>	<p>Tipo:</p> <p>De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicado.</p> <p>Nivel:</p> <p>Explicativo.</p> <p>Método:</p> <p>En la presente investigación utilizamos el método Ex Post Facto.</p> <p>Diseño:</p> <p>Su diseño se representa así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $M = O_y (f) O_{x_1}$ </div>	<p>Población:</p> <p>59 trabajadores (personal y alta dirección).</p> <p>Muestra:</p> <p>59 trabajadores (personal y alta dirección).</p> <p>Muestreo</p> <p>Se utilizó el muestreo probabilístico.</p>	<p>Técnica</p> <p>La principal técnica que se utilizó en el presente estudio será la encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.</p>