

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO**



**Diagnóstico del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en las Empresas
del Sector Microfinanciero de la Región del Cusco**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS
OTORGADO POR LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADO POR

**Johan Edwin Cosio Oblea
John Edward Olivera Murillo
Edward Saavedra Valderrama
Vanessa Gamarra Valdivia**

Asesor: Raul Alfonso Hopkins Larrea

Santiago de Surco, noviembre 2016

Agradecimientos

A Dios por darnos el don del conocimiento, la sabiduría del amor y ser el guía espiritual para el desarrollo del presente trabajo.

Nuestro agradecimiento a los profesores y personal del CENTRUM Católica quienes nos proporcionan su conocimiento, apoyo y confianza durante el proceso del desarrollo del trabajo de investigación.

Finalmente expresamos un especial agradecimiento a nuestras familias, que fueron el apoyo emocional para cumplir con los objetivos planteado durante el desarrollo y la conclusión del presente trabajo de investigación.

Dedicatorias

A mis padres Edwin y Mercedes por ser el pilar en mi desarrollo profesional, a mis hermanos Cynthia, Lucero y Jair, y a mis sobrinos Rodrigo y Ariana que alegran el día a día de mi vida.

A mi esposa e hijas, fuentes de energía que me impulsan a cumplir mis metas.

A mis padres Isaac, Maria Julia, a mis hermanos, a mi linda esposa Olga, y a mis grandes tesoros Sebastian y Patrick.

A mis padres por forjar mis logros, a mi esposo por ser mi soporte y aliciente, y a mi hija luz de mi corazón y alegría en mi vida.

Johan Edwin Cosio Oblea

John Edward Olivera Murillos

Edward Saavedra Valderrama

Vanessa Gamarra Valdivia

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer el estado de gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y diseño de investigación no experimental transeccional, teniendo como referencia el marco conceptual en base a los conceptos del sector microfinanciero, la responsabilidad social empresarial y la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial.

La investigación se realiza haciendo uso de los indicadores Ethos Perú 2021, que son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de las empresas al incorporar la responsabilidad social, donde los indicadores Ethos Perú 2021 incluyen a 40 indicadores y están estructurados en siete temas que son: (a) valores, transparencia y gobierno; (b) público interno; (c) medio ambiente; (d) proveedores; (e) consumidores y clientes; (f) comunidad y; (g) gobierno y sociedad.

El estudio de investigación se basa en las encuestas de los indicadores Ethos Perú 2021, que se realiza a las empresas microfinancieras de la región del Cusco, empresas que son reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros, y por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

Finalmente, los resultados de la investigación muestran, que el sector microfinanciero de la región del Cusco presenta un estado de gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial en un etapa intermedia, donde los temas con mayor puntaje se presentan en los ámbitos de valores, transparencia y gobierno, y consumidores y clientes, presentando como oportunidad de mejora el ámbito de medio ambiente.

Abstract

The present research aims to know the management status, focused on corporate social responsibility in corporations of the microfinance sector of the Cusco region. The investigation had a quantitative approach, descriptive and non-experimental transects research, having as reference the framework based on microfinance sector concepts, the corporate social responsibility and the management.

Research is performed by using the Ethos Perú 2021 indicators, there are an assessment tool and monitor of corporate management, incorporating the social responsibility, where the Ethos Peru 2021 indicators includes a number of 40, and are structured on seven topics that are: (a) values, transparency and governance; (b) internal public; (c) environment; (d) providers; (e) consumers and customers; (f) community and; (g) government and society.

The study of this research is based on surveys of Ethos Perú 2021 indicators, that is being performed to microfinance corporations of the Cusco region, corporations are also regulated by the Superintendence of banking and insurances , and by the National federation of saving and credit cooperatives of Perú.

Finally, the results of the research show that, the microfinance sector of the Region of Cusco presents an status of management with focus on corporate social responsibility in intermediate stage, where the highest score topics are presented in values, transparency and government and consumers and customers, presenting the opportunity of improvement in the field of the environment.

Tabla de Contenidos

| | |
|--|------------|
| Lista de Tablas | vi |
| Lista de Figuras..... | vii |
| Capítulo I: Introducción | 1 |
| 1.1. Antecedentes | 2 |
| 1.2. Problema de Investigación | 4 |
| 1.3. Propósito de la Investigación | 5 |
| 1.4. Importancia de la Investigación | 7 |
| 1.5. Naturaleza del Estudio | 8 |
| 1.6. Marco conceptual | 8 |
| 1.7. Preguntas de la Investigación..... | 9 |
| 1.8. Definición de Términos del Estudio | 10 |
| 1.9. Limitaciones..... | 12 |
| 1.10. Delimitaciones..... | 12 |
| 1.11. Resumen del Capítulo | 13 |
| Capítulo II: Revisión de la Literatura | 14 |
| 2.1. Sector Microfinanciero..... | 15 |
| 2.1.1 La Crisis Financiera..... | 18 |
| 2.2. La Responsabilidad Social Empresarial..... | 20 |
| 2.2.1. Desarrollo Sostenible..... | 23 |
| 2.3. Gestión con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial | 25 |
| 2.3.1. Ética Empresarial..... | 30 |
| 2.3.2. Comportamiento Organizacional..... | 33 |
| 2.3.3. Gobierno Corporativo..... | 35 |
| 2.3.4. Medio Ambiente | 37 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.5. Indicadores de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial | 39 |
| 2.4. Resumen del Capítulo | 43 |
| Capítulo III: Metodología | 45 |
| 3.1. Diseño de la Investigación | 45 |
| 3.2. Conveniencia del diseño | 46 |
| 3.3. Preguntas de la Investigación | 46 |
| 3.4. Consentimiento Informado..... | 47 |
| 3.5. Población y participantes de la investigación | 48 |
| 3.6. Características de la Muestra | 50 |
| 3.6. Confidencialidad | 51 |
| 3.7. Instrumentos de medición o métodos para recopilar datos | 52 |
| 3.8. Recopilación de Datos..... | 52 |
| 3.9. Análisis e Interpretación de Datos | 54 |
| 3.10. Validez y Confiabilidad | 56 |
| 3.11. Resumen del Capítulo | 57 |
| Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados..... | 58 |
| 4.1. Clasificación de la Muestra y Análisis de Datos..... | 58 |
| 4.2. Perfil de Informantes..... | 59 |
| 4.3. Presentación de Resultados | 60 |
| 4.3.1. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?..... | 60 |
| 4.3.2. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE? | 63 |

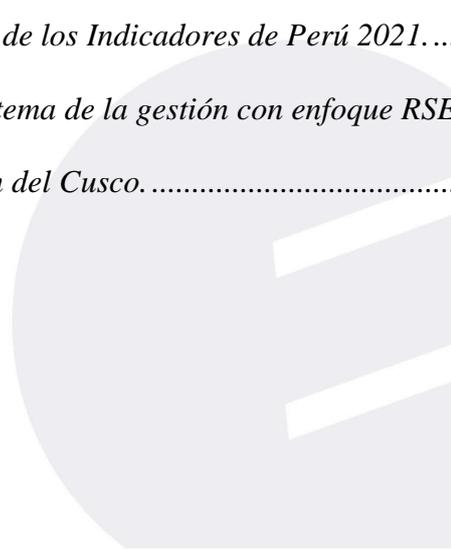
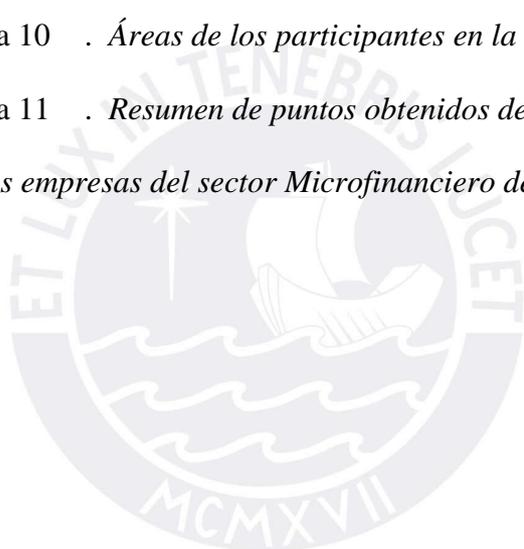
| | |
|--|-----------|
| 4.3.3. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE? | 66 |
| 4.3.4. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE? | 68 |
| 4.3.5. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE? | 70 |
| 4.3.6. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE? | 73 |
| 4.3.7. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE? | 75 |
| 4.3.8. ¿Cuál es el estado de la gestión con enfoque de Responsabilidad Social empresarial en las empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021? | 77 |
| 4.4. Resumen | 80 |
| Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones..... | 81 |
| 5.1. Conclusiones | 81 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 84 |
| 5.2.1. Recomendaciones prácticas..... | 84 |
| 5.2.2. Recomendaciones para futuras investigaciones | 84 |
| Referencias..... | 86 |

| | |
|--|------------|
| Apéndices | 96 |
| Apéndice A: Hoja de Información para participar en la Investigación | 96 |
| Apéndice B: Hoja de Consentimiento para participar en el Estudio..... | 98 |
| Apéndice C: Guía de Entrevista | 100 |
| Apéndice D: Lista de Temas e Indicadores ETHOS - Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial..... | 131 |
| Apéndice E: Cuadro de Puntaje por Indicadores de profundidad e indicadores Binarios | 133 |
| Apéndice F: Acta de participación en la encuesta | 135 |



Lista de Tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | . <i>Cartera y número de clientes de microcrédito y el Caribe, 2001-2012.</i> | 15 |
| Tabla 2 | . <i>Las 30 innovaciones de los últimos 30 años.</i> | 18 |
| Tabla 3 | . <i>Seis Principios de éxito de la Sostenibilidad.</i> | 25 |
| Tabla 4 | . <i>Siete elementos de un modelo integrado de gestión responsable.</i> | 29 |
| Tabla 5 | . <i>Empresas Microfinancieras reguladas por la SBS.</i> | 48 |
| Tabla 6 | . <i>Empresas Microfinancieras de la región del Cusco.</i> | 49 |
| Tabla 7 | . <i>Desempeño Individual de la empresa Microfinanciera.</i> | 54 |
| Tabla 8 | . <i>Etapas de RSE de acuerdo a la nota obtenida.</i> | 56 |
| Tabla 9 | . <i>Análisis descriptivo de las notas obtenidas en los siete temas RSE.</i> | 59 |
| Tabla 10 | . <i>Áreas de los participantes en la encuestas de los Indicadores de Perú 2021.</i> ...60 | |
| Tabla 11 | . <i>Resumen de puntos obtenidos de los siete tema de la gestión con enfoque RSE en las empresas del sector Microfinanciero de la región del Cusco.</i> | 77 |



Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1.</i> Mapa de Revisión de Literatura..... | 14 |
| <i>Figura 2.</i> Evolución de la Cartera de Microcréditos para América Latina y el Caribe..... | 16 |
| <i>Figura 3.</i> Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial..... | 27 |
| <i>Figura 4.</i> Estructura Moral de la empresa para la toma de decisiones..... | 32 |
| <i>Figura 5.</i> Modelo de Comportamiento Organizacional..... | 34 |
| <i>Figura 6.</i> Sustentabilidad Empresarial como estrategia de gestión..... | 36 |
| <i>Figura 7.</i> Cambio climático, desarrollo y microfinanzas con dominios interrelacionados..... | 39 |
| <i>Figura 8.</i> Responsabilidad Social: 7 materias fundamentales..... | 41 |
| <i>Figura 9.</i> Análisis de Frecuencia de las notas obtenidas por el sector microfinanciero..... | 59 |
| <i>Figura 10.</i> Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo..... | 61 |
| <i>Figura 11.</i> Nota de Indicadores del Tema Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.. | 62 |
| <i>Figura 12.</i> Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Público Interno..... | 64 |
| <i>Figura 13.</i> Nota de Indicadores del Tema Público Interno..... | 65 |
| <i>Figura 14.</i> Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Medio Ambiente..... | 67 |
| <i>Figura 15.</i> Nota de Indicadores del Tema Medio Ambiente..... | 68 |
| <i>Figura 16.</i> Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Proveedores..... | 69 |
| <i>Figura 17.</i> Nota de Indicadores del Tema Proveedores..... | 70 |
| <i>Figura 18.</i> Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Consumidores y Clientes..... | 71 |
| <i>Figura 19.</i> Notas obtenidas por los Indicadores del Tema Consumidores y Clientes..... | 72 |

| | |
|---|----|
| <i>Figura 20.</i> Desempeño del sector microfinanciero para el Tema Comunidad. | 73 |
| <i>Figura 21.</i> Nota de Indicadores del Tema Comunidad. | 74 |
| <i>Figura 22.</i> Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Gobierno y Sociedad. | 75 |
| <i>Figura 23.</i> Nota de Indicadores del Tema Gobierno y Sociedad. | 76 |
| <i>Figura 24.</i> Desempeño del Sector Microfinanciero por Tema con enfoque RSE. | 78 |
| <i>Figura 25.</i> Nota de Indicadores de los Temas RSE de Ethos Perú 2021. | 79 |
| <i>Figura 26.</i> Nota del Desempeño general RSE del Sector Microfinanciero de la Región Cusco | 79 |



Capítulo I: Introducción

El sector microfinanciero en el Perú ha pasado a ser parte importante del desarrollo empresarial de la pequeña y micro empresa. Uno de los objetivos principales con el que se originaron las empresas microfinancieras ha sido brindar “solución a necesidades financieras inherentes a la vida cotidiana de las personas con escasos recursos, excluidas históricamente del sector financiero tradicional por ser considerados perfiles de altísimo riesgo y reducida rentabilidad” (Ontiveros & Enriquez & Lopez, 2014, p. 9).

Es en este sentido que el aporte de las microfinanzas ha sido muy valioso para el Perú, ya que ha permitido “contribuir con el desarrollo productivo y aliviar la pobreza de los peruanos, cumpliendo su rol sumamente importante en la inclusión financiera y el emprendedurismo” (Hidalgo, 2015).

Las microfinanzas, que han sido consideradas como una de las 30 innovaciones más importantes de los últimos 30 años, que han causado mayor impacto en la sociedad y en los negocios (Knowledge@Wharton, 2009), tienen por delante varios retos que están relacionados a la búsqueda de la sostenibilidad y el desarrollo a largo plazo, factores que permitirán a las empresas microfinancieras, obtener el resultado esperado para “asegurar el crecimiento sostenible, mejorar la rentabilidad, solidez financiera y por ende mayor valor de mercado” (Ticona, 2014, p. 9).

Por tanto, las microfinanzas que tuvieron un origen con base en el apoyo y desarrollo social, al ser empresas administradas y gestionadas, están expuestas a decisiones estratégicas que orienten el rubro del negocio, decisiones que pueden llevar al sector microfinanciero a lograr el éxito esperado, con el objetivo de lograr mayor competitividad y sin perder de vista la naturaleza social del negocio.

Es en el factor estratégico y de dirección empresarial, que radica la importancia para las empresas microfinancieras de llevar una gestión bajo el enfoque de Responsabilidad

Social Empresarial (RSE), que busca la comunión entre la empresa, la sociedad y el medio ambiente, donde:

Una empresa socialmente responsable tiene otra manera de ver los problemas, ya que se fijará siempre en la consecuencia de sus decisiones sobre todo las personas implicadas: los propios directivos, los empleados, clientes y proveedores, la comunidad local, la sociedad e incluso las futuras generaciones. (Argandoña, 2009, p. 9).

El presente estudio busca conocer el estado de gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector microfinanciero de la región Cusco, estudio que permite conocer el rol de las empresas microfinancieras de la región ante la sociedad, medio ambiente y la misma empresa, ya que “hoy se considera buena gerencia cuidar las relaciones con la comunidad y con todos los grupos impactados o que puedan impactar a la empresa: los empleados, los consumidores, los proveedores, los accionistas, el gobierno, el medio ambiente”. (Reficco & Ogliastrì, 2009).

1.1. Antecedentes

Las microfinanzas en el contexto económico global tienen como prioridad, dar soluciones financieras para el sector poblacional con escasos recursos económicos, que son considerados por las entidades financieras como de alto riesgo para asumir la capacidad de pago a las deudas adquiridas.

Dada la percepción de riesgo alto, es que las microfinanzas para un nuevo análisis del perfil de los clientes, “han conseguido controlar diseñando y poniendo en marcha nuevas formas de lectura e interpretación de la realidad, acompañadas de nuevos mecanismos de administración y gestión de dichos riesgos” (Ontiveros et al., 2014, p. 9).

En este sentido, es que las microfinanzas han buscado satisfacer las necesidades financieras de ese sector económico que son considerados la base de la pirámide (Prahald,

2005), que tienen un gran potencial de crecimiento económico, y que en la actualidad, “se desenvuelven en un entorno de mercado altamente competitivo y cambiante, por lo que generalmente se enfrentan diversos riesgos que deben ser gestionados para aprovechar beneficios y oportunidades” (Keewong, 2015, p .12).

El Fondo de Seguros de Depósitos del Perú (2014), hizo de conocimiento público que mediante la resolución SBS N° 3028-2014, se declaró en disolución la microfinanciera, Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Pisco, donde el Fondo de Seguros y Depósitos del Perú desembolsó S/. 52 100 millones para atender a los 4 171 clientes de la entidad microfinanciera que se vieron perjudicados. Los factores que motivaron la disolución de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito pueden ser diversos, y que tienen dentro de estos factores temas que están relacionados al concepto de gestión con enfoque de RSE. Para el caso de la Caja Municipal de Pisco, el superintendente adjunto de Banca y Microfinanzas de la SBS, indicó que problemas de gobierno corporativo afectaron la gestión de la CMAC Pisco (Semana Económica, 2014).

Argandoña (2009) en su estudio sobre la Responsabilidad Social Empresarial y la crisis financiera mundial, detalló que dentro de las causas que originaron la crisis financiera mundial se encuentran los comportamientos no éticos de las personas que tomaban las decisiones financieras como: reguladores, supervisores, directivos y empleados. Si bien existieron diferentes causas que originaron la crisis financiera, una de esas causas fue “un exceso de codicia por parte de los operadores financieros que buscan maximizar sus beneficios re-empaquetando las hipotecas en productos financieros de tal manera que el rendimiento de cada producto era desmesurado con respecto al riesgo aparente” (Vives, 2010, p. 19), y está relacionado a comportamientos no éticos por parte de los líderes.

Desde esta perspectiva, se debe señalar que las empresas del sector microfinanciero no fueron ajenas a esta crisis, sino que fueron afectados directamente por ella, siendo

también, susceptibles y altamente vulnerables a comportamientos no éticos por parte de sus grupos de interés. Es en este punto donde entra a tallar la RSE para las empresas microfinancieras, pero no solo desde el punto de vista ético, sino también desde el punto de vista holístico de una gestión con enfoque RSE, una gestión que incluya a todos sus grupos del interés, la sociedad y el medio ambiente.

Así mismo, el concepto de microfinanzas verdes “hace referencia a la práctica de tener los principios de la sostenibilidad ambiental en las operaciones diarias de las instituciones de microfinanzas, la promoción de prácticas y soluciones amigables con el ambiente” (European Microfinance Platform, 2015, p. 12), permitiendo incrementar el portafolio de productos de las empresas microfinancieras tomando como foco el desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente, en base a una gestión con un enfoque de RSE, que permita el beneficio de la empresa y su grupo de interés, donde “en la actualidad existe un claro consenso alrededor de que la responsabilidad social empresarial no se ocupa centralmente en cómo se distribuye la riqueza sino en cómo se genera” (Reffico & Ogliastri, 2009, p. 9).

1.2. Problema de Investigación

En el año 2007, la economía de Estados Unidos estuvo inmersa en la crisis financiera, que trajo como consecuencia una crisis internacional, donde “como todo fenómeno económico tuvo causas económicas pero también tuvo causas psicológicas, sociales, políticas y éticas” (Argandoña, 2009, p. 1).

Es en este contexto de la crisis financiera internacional, que las entidades financieras se han revelado como uno de los actores claves de la crisis mundial. Dado que en septiembre del 2008, el quiebre del banco de inversión Lehman Brothers puso al sistema financiero mundial al borde del colapso, debido al pánico de los inversores donde el problema principal fue la pérdida de confianza en las entidades financieras (Argandoña, 2009).

Así también, el nivel de competencia del sector microfinanciero, en la actualidad, está llegando a un punto en el que “las instituciones microfinancieras se desenvuelven en un entorno de mercado altamente competitivo y cambiante, por lo que generalmente se enfrentan diversos riesgos que deben ser gestionados para aprovechar beneficios y oportunidades” (Keewong, 2015, p. 12); ya que las empresas microfinancieras en este contexto global “tienen serios problemas de gobernabilidad y gestión, lo cual podría causar desconfianza en los distintos actores económicos del sector: clientes, clasificadoras de riesgos, accionistas, inversionistas locales y extranjeros, entre otros” (Siancas, 2015, p. 8).

Es en este sentido que, un buen gobierno corporativo permitirá a las empresas microfinancieras ser sostenibles en el tiempo, lo cual “puede ser una ventaja competitiva crucial en tiempos de mayor competencia en todos los sectores de la economía, especialmente en el financiero” (Alfonso, 2015, p. 11), tiempos por los que está atravesando el sector financiero y más aún el sector microfinanciero en la región del Cusco.

Por tanto, siendo las entidades financieras parte clave de esta crisis financiera mundial y siendo las entidades microfinancieras parte de este modelo empresarial de captaciones y colocaciones, es que se presenta como problema el enfoque de gestión de las empresas microfinancieras que les permita ser sostenibles en el tiempo; dado que desde el punto de vista de la RSE, el sector financiero es uno de los más dinámicos, donde a través de sus memorias de sostenibilidad han buscado dar respuesta a ese compromiso social. (Ruiz & De los Rios & Tirado & Valencia ,2009).

1.3. Propósito de la Investigación

El estudio tiene como propósito conocer el estado de gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región Cusco, siendo las empresas del sector microfinanciero fuentes de desarrollo empresarial de la pequeña y la microempresa.

Los objetivos específicos para alcanzar el propósito del presente estudio son los siguientes:

- Conocer el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al Gobierno y Sociedad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú.

1.4. Importancia de la Investigación

Las entidades microfinancieras cumplen un rol clave en el desarrollo de las pequeñas y micro empresas, que según el reporte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016), las instituciones microfinancieras no bancarias representan el 5.52% de un total de activos por S/. 359 566 millones de soles, teniendo en cuenta que en el año 2015 se declararon la liquidación de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Señor de Luren, y se presentaron distintos movimientos de absorción por parte de las empresas financieras. Según este reporte, el saldo de créditos directo alcanzó los S/. 260 196 millones, de los que el 8.92% fueron destinados las pequeñas empresas y el 3.52% fueron destinados a las microempresas (SBS, 2016).

Así mismo, según el informe elaborado por el Economist Intelligence Unit (2015) con apoyo del Banco Interamericano de desarrollo (BID), el Perú es el líder en el desarrollo de la inclusión financiera para el entorno de negocios de las microfinanzas. Es en este reporte donde se pone en énfasis por primera vez el proceso de inclusión financiera, modelo que busca alcanzar productos financieros para los sectores tradicionalmente subatendidos a través de canales no tradicionales.

Es en la búsqueda de la sostenibilidad de las empresas microfinancieras, que también están orientadas a la inclusión financiera, donde radica la importancia de conocer el estado de gestión con enfoque de RSE de las empresas microfinancieras de la región del Cusco, un enfoque que a través de un buen gobierno corporativo, será clave para afrontar los nuevos retos que se vienen para las entidades microfinancieras, dado que “la confianza y la buena reputación se consideran como los activos más valiosos de las empresas por lo que subraya nuevamente la importancia de un buen gobierno corporativo” (Alfonso, 2015, p. 11).

1.5. Naturaleza del Estudio

La presente investigación sobre el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco, tiene como objetivo, ofrecer información que sirva como eje para el análisis, debate y reflexión sobre el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas microfinancieras en la región del Cusco, basada en la herramienta ETHOS Perú 2021, donde los resultados presentados permitirán afianzar el concepto de RSE, incorporándola en las estrategias de las organizaciones microfinancieras.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo que busca “especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta al análisis” (Hernández & Fernández & Baptista, 2014, p. 93).

La estrategia concebida para responder el planteamiento del problema tiene un diseño no experimental transeccional, donde la característica del diseño de investigación busca el estudio del fenómeno “tal como se da en su contexto natural” (Hernández et al., 2014, p. 152), y se analiza “el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p. 154).

1.6. Marco conceptual

En la presente investigación los conceptos y teorías competentes para el estudio sobre el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero, giran en torno a los siguientes conceptos:

Responsabilidad Social Empresarial

Según la definición de Perú 2021 sobre la RSE, el concepto se define como “la forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos relacionados a la empresa, para lograr el desarrollo sostenible” (Canessa & García, 2005, p. 16).

Desarrollo Sostenible

El Desarrollo sostenible de acuerdo a la Comisión de Brundland se define como “el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones de hoy sin perjudicar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer las suyas” (Canessa & García, 2005, p. 16).

Buen Gobierno Corporativo

El concepto de Buen Gobierno Corporativo se define como el “sistema de personas, valores, criterios, procesos y procedimientos que permiten gobernar adecuadamente una organización y mantenerla convenientemente encauzada de acuerdo con su misión y su visión” (Fundación BBVA Microfinanzas, 2011, p. 9).

Empresas Microfinancieras

Las instituciones Microfinancieras, son empresas que ofrecen servicios financieros, donde el objetivo social es atender al sector compuesto por familias de bajos ingresos de pequeñas y microempresas (MYPES), los que tradicionalmente no han tenido acceso a los servicios ofrecidos por la banca tradicional (Aguilar & Clausen, 2013).

1.7. Preguntas de la Investigación

La presente investigación sobre el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas microfinancieras de la región del Cusco, busca responder la siguiente pregunta de investigación principal:

- ¿Cuál es el estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco en el año 2016?

Las preguntas secundarias que ayudarán a responder la pregunta principal para la presente investigación son las siguientes:

1. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

2. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
3. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
4. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
5. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
6. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
7. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

1.8. Definición de Términos del Estudio

Los términos utilizados para la presente investigación son los siguientes:

Micro y pequeña empresa

El concepto de micro y pequeña empresa se define como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar

actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios” (Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2003).

Microfinanzas

Las microfinanzas están definidas como las “soluciones a necesidades financieras inherentes a la vida cotidiana de las personas de escasos recursos, excluidas históricamente del sector financiero por ser considerados perfiles de altísimo riesgo y reducida rentabilidad” (Ontiveros et al., 2014, p. 9).

Stakeholder

También conocidos como grupos de interés, “son los grupos o individuos relacionados con la empresa que se ven impactados o impactan en la misma” (Canessa & García, 2005, p. 41).

Ética Empresarial

La ética en la empresa se define como el conjunto de condiciones de las personas, de los grupos humanos, de toda la organización y de la sociedad en que se mueve, que permiten a la empresa conseguir la excelencia, tarea que está ligada a la consecución de objetivos de las personas y de las comunidades humanas (Argandoña, 2008).

Responsabilidad

La responsabilidad se define como una categoría moral, que “aparece cuando una acción (u omisión) y sus efectos son atribuidos a una persona, o asumidos por ella, no solo como causa, sino como agente moral” (Argandoña, 2009, p. 3).

Valor Compartido

El valor compartido hace referencia a la creación del valor económico, de modo que también se cree valor para la sociedad, al enfocarse en sus necesidades y desafíos; no es una responsabilidad social, filantropía o sustentabilidad, es un nuevo modo de lograr éxito económico (Porter & Kramer, 2011).

1.9. Limitaciones

Las limitaciones para la presente investigación son las siguientes:

- La escasez de estudios previos sobre el estado de gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco.
- Falta de conocimiento holístico por parte de los entrevistados, en las respuestas al cuestionario de los indicadores Ethos-Perú 2021, ya que los participantes de la presente investigación, en su mayoría fueron personas especialistas en una área de acción.
- Dentro de las cinco empresas microfinancieras a las que se obtuvo acceso a la información, en 3 de ellas se lograron realizar las entrevistas, siendo 2 de ellas que solicitaron completar la encuesta al interno de la organización. Estas 2 organizaciones recibieron los alcances necesarios para poder completar el cuestionario.
- Falta de documentación pública sobre el cálculo del estado de gestión con enfoque RSE a través de la herramienta de Ethos Perú 2021.

1.10. Delimitaciones

La presente investigación está delimitada a las empresas microfinancieras que tienen las siguientes características:

- Supervisadas y reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).
- Supervisadas y reguladas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú (FENACREP).
- Empresas que realicen operaciones en la región del Cusco.
- Empresas con una antigüedad no menor a 5 años.

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación permite conocer el grado de gestión con enfoque RSE para las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco.

1.11. Resumen del Capítulo

El sector microfinanciero en el Perú tiene una relación directa con el comportamiento de la economía nacional, ya que en la actualidad ha sido fuente de desarrollo del sector económico de las clases medias y bajas, es por este modelo de negocio que las microfinanzas se han mantenido como líderes del mercado microfinanciero de la región, pasando a ser un modelo de referencia para otras economías a nivel mundial.

El sector microfinanciero al ser parte del modelo económico financiero, ya ha tenido precedentes como el de la crisis financiera de los Estados Unidos del año 2007, que tuvo entre uno de sus muchos factores la falta de comportamientos éticos, el cual dio origen a la crisis financiera mundial, es en este escenario donde se ha dado el rápido crecimiento sobre el interés de la RSE, sobre todo, en el sector financiero y por tanto en las empresas microfinancieras; factores que han hecho que se desarrollen diferentes estudios sobre este tema, buscando conocer el rol que cumplen las empresas del sector financiero en cuanto a su estado de gestión con enfoque de RSE.

La investigación busca conocer el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco, teniendo dentro de sus características un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño de investigación no experimental transeccional, donde para cumplir con los objetivos planteados, se hace uso de la herramienta que permite conocer el estado de gestión con enfoque RSE, desarrollada por Perú 2021 a través de los cuestionarios ETHOS, herramienta seleccionada para la presente investigación.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

La revisión de literatura es el proceso que implica “detectar, consultar y obtener la bibliografía (referencias) y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria para enmarcar nuestro problema de investigación”. (Hernández et al., 2014, p. 61).

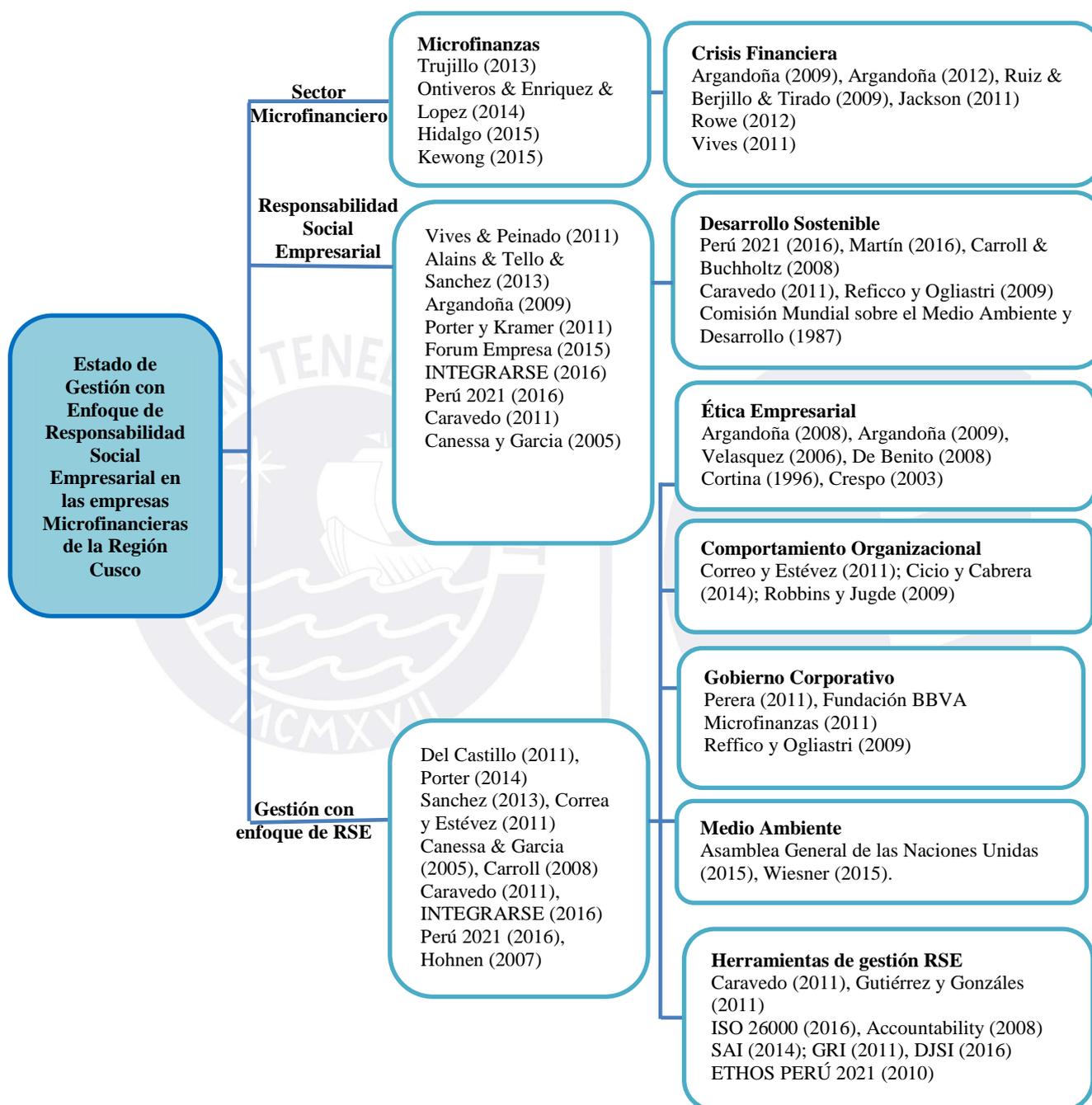


Figura 1. Mapa de Revisión de Literatura.

En el presente capítulo, el proceso de revisión de literatura hace uso del mapa conceptual que se presenta en la Figura 1, el cual ha sido elaborado a través del proceso secuencial de revisión de literatura (Marquina, Álvarez & Guevara, adaptado de Hart 2003 & Machi & McEvoy, 2009) y está organizado por los siguientes temas: (a) sector microfinanciero, (b) responsabilidad social empresarial, y (c) gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial.

2.1. Sector Microfinanciero

El sector de microfinanzas ha presentado un crecimiento importante en la últimas décadas, donde el microcrédito se ha convertido en fuente de financiamiento directo para el desarrollo de los pequeños y micro empresarios, y las microfinanzas “procuran dar solución a necesidades financieras inherentes a la vida cotidiana de las personas de escasos recursos excluidas históricamente del sector financiero” (Ontiveros et al., 2014, p. 9), en esta última década “han experimentado un éxito sin precedentes en sus esfuerzos por ampliar los servicios financieros para cubrir a las poblaciones marginadas” (Navajas & Tejerina, 2007, p. 2).

En el reporte de las microfinanzas en América Latina y el Caribe (Trujillo, 2013), la cartera de microcrédito y el número de clientes presentado en la Tabla 1, muestran que la cartera de clientes ha logrado un crecimiento constante pasando de tener una cartera de 1.2 millones para el año 2001 a una cartera de 37.15 miles de millones para el año 2012, lo que demuestra la importancia de la microfinanzas para el desarrollo de la economía de las región.

Tabla 1

Cartera y número de clientes de microcrédito y el Caribe, 2001-2012.

| | 2001 | 2005 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Cartera (miles de millones) | 1,2 | 5,4 | 9,2 | 10,9 | 12,3 | 15,2 | 18,9 | 37,15 |
| Clientes (millones) | 1,8 | 6 | 8 | 9,5 | 10,5 | 12,5 | 14,9 | 20,53 |

Nota. Tomado de “Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El Sector en Cifras,” por V. Trujillo, 2013, p. 7. Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

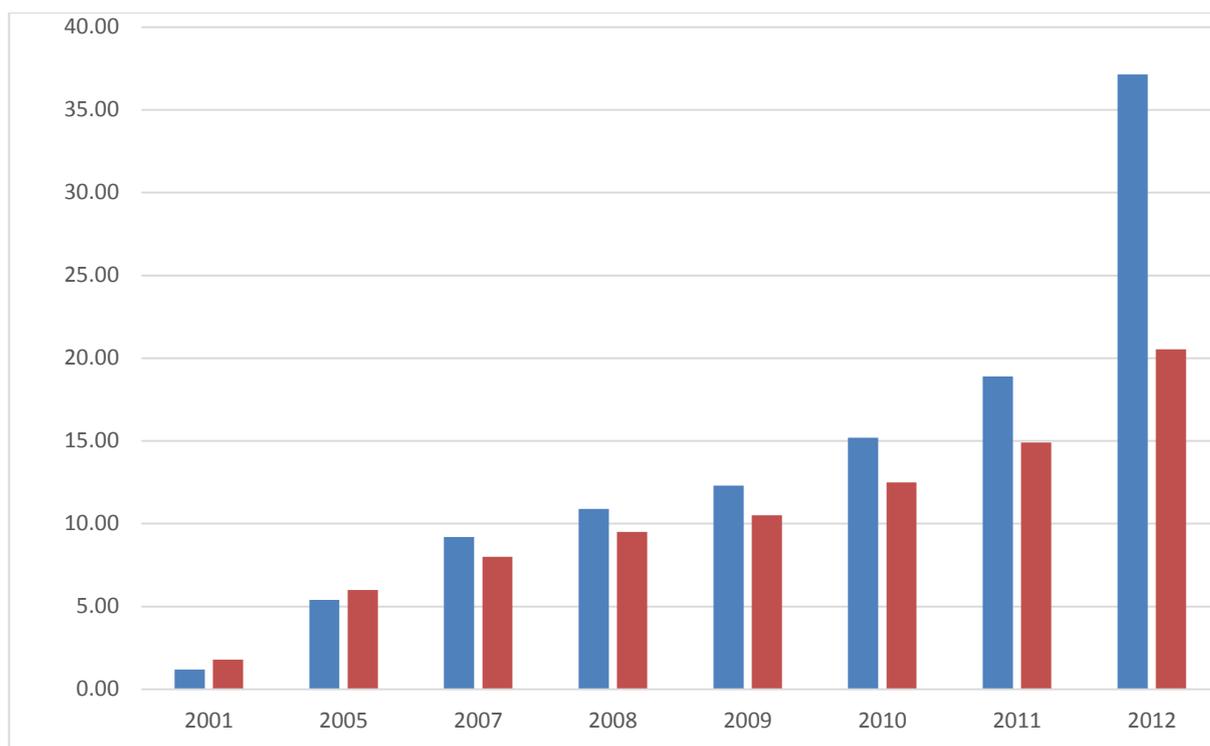


Figura 2. Evolución de la Cartera de Microcréditos para América Latina y el Caribe. Tomado de “Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El Sector en Cifras,” por V. Trujillo, 2013, p. 7. Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

En el Perú, la ley No. 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS es la que rige al sistema financiero, bajo esta norma operan además de la banca comercial, tres tipos de instituciones orientadas a las microfinanzas dentro de las que se tienen: (a) las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMACs); (b) Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRACs); y (c) las entidades de Desarrollo de la Pequeña Empresa y Microempresa (EDPYMEs) (Jaramillo & Valdivia, 2005), siendo estas entidades reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y que son consideradas como instituciones no Bancarias.

Según el reporte de evolución del Sistema Financiero emitido por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) a marzo del 2016, el sistema financiero estaba conformado por 61 empresas y poseía activos por S/. 393 200 millones. Las empresas bancarias representan un 91.45%, mientras que las empresas financieras un 2.79%, en tanto

las instituciones microfinancieras no Bancarias representan 5.52%, de un total de activos de S/. 359 566 millones (Evolución del Sistema Financiero, 2016).

El modelo de microfinanzas en el Perú, ha logrado posicionarse como uno de los modelos más destacados en cuanto a inclusión financiera, dado que su enfoque radica en “cumplir con su objetivo de contribuir con del desarrollo productivo y aliviar la pobreza de los peruanos” (Hidalgo, 2015, p. 14).

Según la clasificación y asignación de puntajes generales de Microscopio 2015 (The Economist Intelligence Unit, 2015), el Perú ocupa el primer lugar en el análisis del entorno normativo de los países para la inclusión financiera, este factor pone a las microfinanzas en el Perú, como uno de los modelos de negocios que al ser bien gestionadas “pueden superar a los bancos comerciales tradicionales desde el punto de vista de calidad de sus carteras” (Littefield & Rosenberg, 2004, p. 36).

Es así que, las microfinanzas, consideradas como una de las 30 innovaciones (ver Tabla 2) que mayor impacto tuvieron en los últimos 30 años en los negocios y la sociedad (Knowledge@Wharton, 2009), han logrado encontrar nuevas técnicas para el crédito, donde “en vez de garantías prendarias, reducían el riesgo mancomunando garantías, valorando el ingreso del hogar o limitando préstamos a sumas pequeñas” (Littefield & Rosenberg, 2004).

Por tanto, las Microfinanzas que se desarrollan en un entorno global de alta competencia, “se enfrentan a diversos riesgos que deben ser gestionado para aprovechar beneficios y oportunidades” (Kewong, 2015, p. 12); por lo que los especialistas recomendaron que las instituciones financieras deban orientar su gestión y sostenibilidad basada en un buen gobierno corporativo y aplicando estrategias de fortalecimiento patrimonial (El Microfinanciero, 2015).

Tabla 2

Las 30 innovaciones de los últimos 30 años.

| | |
|----|--|
| 1 | Internet, banda ancha y World Wide Web (navegador y html) |
| 2 | computadora personal (PC) y laptop |
| 3 | Teléfonos celulares |
| 4 | E-mail |
| 5 | ADN y mapeo del genoma humano |
| 6 | Imagen por resonancia magnética |
| 7 | Microprocesadores |
| 8 | Fibra óptica |
| 9 | Software de oficina (hojas de cálculo y procesadores de palabras) |
| 10 | Cirugía no invasiva con láser y robótica (laparoscopia) |
| 11 | Software y servicios de fuente abierta (como Linux y Wikipedia) |
| 12 | Diodos emisores de luz |
| 13 | Pantalla de cristal líquido (LCD) |
| 14 | Sistemas de posicionamiento global (GPS) |
| 15 | Compra online/ecommerce/remates online |
| 16 | Compresión de archivos mediales (jpeg, mpeg, mp3) |
| 17 | Microfinanzas |
| 18 | Energía solar fotovoltaica |
| 19 | Turbinas eólicas a gran escala |
| 20 | Redes sociales vía Internet |
| 21 | Interfaz gráfica (GUI) |
| 22 | Fotografía/videografía digital |
| 23 | Identificación por radiofrecuencia (RFID) y aplicaciones, como etiquetas pasivas |
| 24 | Plantas genéticamente modificadas |
| 25 | Bio combustibles |
| 26 | Códigos de barra y escáners |
| 27 | Cajeros automáticos (ATM) |
| 28 | Stents |
| 29 | Memoria flash SRAM (memoria estática de acceso aleatorio) |
| 30 | Medicamentos anti retrovirales para el SIDA |

Nota. Tomado de "A World Transformed: What Are the Top 30 Innovations of the Last 30 Year". Knowledge@Warton, 2009. Investigación realizada por Knowledge@Warton para seleccionar las 30 innovaciones más impactantes en los negocios y sociedad de los últimos 30 años.

2.1.1 La Crisis Financiera

La Crisis Financiera Internacional que tuvo lugar los años 2007 al 2009, puso en cuestionamiento los diferentes modelos de gestión de las empresas financieras, donde existieron diferentes factores que motivaron la crisis financiera internacional, afectando la economía mundial y por ende la economía regional.

Los factores que motivaron la crisis financiera internacional son múltiples, dentro de los que podemos citar “la inadecuada regulación financiera y el desorden de los balances debido al excesivo endeudamiento de las instituciones financieras, los hogares y los gobiernos” (Rowe, 2012, p .9).

Entre otra de las causas que motivaron la crisis financiera internacional, Argandoña (2012) sostuvo que esta se generó por la excesiva codicia por parte de las entidades financieras para captar mayores ingresos a sus entidades. Así mismo, Argandoña (2009) consideró a la crisis financiera, como una crisis basada en la ética, en referencia a la codicia de los banqueros, los múltiples fraudes, la creación de incentivos perversos y las conductas imprudentes por parte de los líderes de las organizaciones financieras.

La crisis financiera afectó de forma directa e indirecta a las economías de las regiones, donde Vives (2011) indicó que la crisis fue originada por “prácticas si no irresponsables, por un extremo individualismo, incompetencia empresarial e incompetencia de los responsables de supervisar el sistema financiero mundial” (p. 46).

El impacto de la crisis financiera internacional fue tan profundo, que “llevo al mundo al borde del desastre financiero y sacudió el modelo económico dominante en sus cimientos” (Jackson, 2011, p. 17).

El efecto que tuvo la crisis financiera internacional en la economías emergentes fue menor al de las economías avanzadas debido en gran parte a “las sólidas políticas económicas aplicadas antes de la recesión que ayudaron a combatir la desaceleración” (Rowe, 2012, p .9).

La crisis financiera ha abierto el debate sobre el rol de las empresas financieras ante la sociedad, es así que se toma importancia a “la discusión sobre la responsabilidad de las empresas, de los gobiernos y de los individuos” (Vives, 2011, p. 46); esta discusión también involucra la responsabilidad que tienen las empresas financieras con su grupo de interés.

Según Argandoña (2009) la crisis financiera tuvo un problema ético de fondo donde falló “la regulación y la supervisión: primero, permitiendo la creación de aquellas condiciones que hicieron posibles las oportunidades extraordinarias de beneficio, y segundo, no impidiendo las conductas demasiado arriesgadas, legales o no, y las conductas fraudulentas” (p. 11).

Para Ruiz et al. (2009) el sistema financiero es uno de los sectores más dinámicos en el ámbito de la RSE, dado su enfoque social, teniendo a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito como las pioneras en dar respuesta a este enfoque, por la misión social definida en los orígenes de las empresas microfinancieras.

Dada la crisis económica y financiera mundial a la que estuvieron expuestas las empresas financieras y microfinancieras, se ha puesto hoy en discusión el modelo de gestión de este tipo de organizaciones, debido en gran parte a que la crisis financiera que se originó en el año 2007 “puso a prueba la legitimidad y efectividad de las prácticas responsables, separando a los convencidos de los que sólo persiguen publicidad, y la sociedad cuestionó la efectividad de tales prácticas” (Vives, 2010, p. 15).

2.2. La Responsabilidad Social Empresarial

Existen muchas definiciones de RSE, diferentes enfoques que buscan definir el rol de la empresa ante la sociedad, el medio ambiente y su grupo de interés.

Ya sea una definición desde el punto de vista social, económico, ambiental, ético o desde el punto de vista estratégico para la empresa, los enfoques buscan hacer énfasis en las prácticas responsables, dado que la RSE representa hoy:

La contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de estos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad (Alains, Tello & Sanchez, 2013, p. 1339).

Uno de los enfoques de RSE es el presentado por Argandoña (2009), donde indicó que:

Una empresa socialmente responsable tiene otra manera de ver los problemas, ya que se fijará siempre en las consecuencias de sus acciones, sobre todo las personas implicadas: los propios directivos, los empleados, clientes y proveedores, la comunidad local, la sociedad e incluso las futuras generaciones (p. 7).

El enfoque de Argandoña (2009) está orientado a las consecuencias de las acciones de la empresa y pone énfasis en el impacto sobre las futuras generaciones.

Por otro lado, Forum Empresa (2015) que es una alianza de organizaciones enfocadas a la RSE y tiene como objetivo promocionar las prácticas de negocio responsable y la creación de una comunidad empresarial innovadora y sostenible, definió a la responsabilidad social empresarial como “una nueva forma de hacer negocios, donde las compañías manejan sus operaciones de forma responsable y sustentable con respecto a la economía, sociedad y al medio ambiente”.

La Asociación de Integración Centroamericana por la RSE (INTEGRASE) (2016), que es una alianza de organizaciones promotora de Responsabilidad Empresarial y la Sostenibilidad en Centroamérica y el Caribe, definió a la RSE como:

Una manera de hacer empresa, una manera que supera el modelo antiguo en generar utilidades para los accionistas, por uno de gestión que busca crear valor económico, social y medio ambiental, considerando las expectativas de sus diversas partes interesadas (trabajadores, comunidades, autoridades, entre otras).

Es en la definición dada por INTEGRASE, que se resalta el concepto de gestión para la organización, con el objetivo de crear valor ya sea desde el punto de vista económico, social y medio ambiental.

Porter y Kramer (2011) indicaron que las empresas deben asumir el liderazgo con el objetivo de unir a los negocios con la sociedad, para llegar a este fin se remontan al concepto de valor compartido, al que definen como “las políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales de la comunidad donde operan (p. 6).

En el Perú, la institución Perú 2021 (s.f.) que es una asociación civil sin fines de lucro, que busca la difusión y promoción de la Responsabilidad Social, definió a la RSE como:

Una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés (Accionistas/Inversionistas, Colaboradores y su familias, Comunidad, Clientes, Proveedores, Medio Ambiente y Gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible.

En la definición dada por Perú 2021, se resalta el concepto de ética y gestión, conceptos que involucran más a la empresa con los valores que posee y con la estrategia que implementa para lograr este tipo de gestión.

Para Alains et al. (2013) el objetivo principal que trae consigo la Responsabilidad Social Empresarial radica en el “impacto positivo que estas prácticas generan en los diferentes ámbitos con el que esta se relacionan, al mismo tiempo, que contribuye a la competitividad y sostenibilidad de la empresa” (p. 1339).

Caravedo (2011) por otra parte, manifestó que “la responsabilidad social es un nuevo paradigma que orienta el comportamiento de las empresas y la percepción de la población con relación a aquellas” (p. 32).

Así mismo, Vives (2011) presentó un concepto más orientado a la gestión de la empresa, donde indicó que la responsabilidad social es “un proceso que siempre debe ser liderado por la alta dirección de la empresa y que requiere, como base fundamental para el

éxito, la consistencia entre los dichos y las acciones, sobre todo por parte de los directivos” (p. 251).

Para Canessa y Garcia (2005) que incorporaron el término de ciudadano corporativo, la responsabilidad social empresarial “debe llevar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, ser ética y comportarse como un buen ciudadano corporativo” (p. 15), dado que hoy en día el concepto de RSE tiene un consenso sobre la idea de que “la Responsabilidad Social Empresarial no se ocupa centralmente en cómo se distribuye la riqueza, sino en cómo se genera” (Reficco & Ogliastrri, 2009, p. 4).

Así mismo, existe una discusión entre los especialistas sobre si “la Responsabilidad Social Empresarial forma parte del desarrollo sostenible o si esta forma parte de aquella” (Caravedo, 2011, p. 11), abriendo así el debate sobre el enfoque de gestión que deben llevar las empresas para lograr cumplir con lo estipulado por la RSE.

Por tanto, dentro de las varias definiciones sobre la RSE, estas se canalizan en que las empresas deben buscar realizar prácticas responsables, llevando a cabo un estilo de gestión diferente, tomando como foco la ética, que tenga un impacto positivo directo con la economía de la empresa, la sociedad, el medio ambiente y con todo su grupo de interés, con el objetivo de lograr una empresa sostenible en el tiempo.

2.2.1. Desarrollo Sostenible

La revisión de literatura muestra que, uno de los objetivos que busca el enfoque RSE en las organizaciones, es lograr el desarrollo sostenible de la empresa (Perú 2021, s.f. ; Caravedo, 2011), donde según Caravedo (2011) la visión del desarrollo sostenible surgió como una preocupación ambiental, pero no se limitó a esta, más al contrario el enfoque es más amplio y se preocupa por la continuidad del desarrollo de las futuras generaciones, equilibrando el desarrollo entre los ámbitos ambientales, económicos y sociales.

En la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (1987) se reforzó este concepto de la búsqueda de equilibrio, donde se puso énfasis en que el desarrollo sostenible busque satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, requiriendo así que estas necesidades se extiendan a todos, dando la oportunidad de llevar una vida mejor.

Es así que hoy, las empresas tienen el reto de lograr un enfoque de RSE que sea sostenible en sus organizaciones, donde “para garantizar la sostenibilidad de las actuaciones de responsabilidad social de una empresa, es necesario conocer el valor que éstas crean no sólo para la sociedad, sino también para la propia empresa” (Martín, 2016).

El concepto de sostenibilidad no solo se enfoca en limitar y eliminar residuos. (Carroll & Buchholtz, 2008, p. 578), sino por el contrario tiene un enfoque más amplio y busca el beneficio para la empresa.

Reficco y Ogliastri (2009) resaltaron el concepto de sostenibilidad, a través de un enfoque estratégico donde:

A diferencia de la Responsabilidad Social Empresarial, que en mayor o menor medida sigue ligada a una mirada defensiva, de acciones compensatorias y de gestión de la reputación, las grandes empresas no han tenido problema en ver la sostenibilidad como un concepto que puede servir para orientar la creación de valor y el posicionamiento estratégico (p. 12).

Por otra parte, Gallopín (2013) indicó que “el concepto de desarrollo sostenible es muy distinto al de sostenibilidad, en el sentido de que la palabra apunta a la idea de cambio, cambio gradual y direccional” (p. 21).

Paul Dolan, considerado como el gurú de la sostenibilidad (Carroll & Buchholtz, 2008), planteó seis principios del éxito de sostenibilidad presentados en la Tabla 3, dentro de

los que se resalta el hecho de que los negocios no son considerados como partes individuales, sino, son considerados parte de un sistema más amplio y mayor.

Es bajo este enfoque que la sostenibilidad al ser considerada parte de un sistema mayor, está más expuesta a los vaivenes económicos originados fuera de sus fronteras como fluctuaciones de precios mundiales de las materias primas y los flujos de capitales (Zhu & Jahan, 2015).

Tabla 3

Seis Principios de éxito de la Sostenibilidad.

| | |
|----|--|
| 1. | El negocio es parte de un sistema mucho mayor. |
| 2. | La cultura de su empresa está determinado por el contexto se crea para ella. |
| 3. | El alma de un negocio se encuentra en los corazones de su gente. |
| 4. | El verdadero poder está en lo que se sabe. |
| 5. | No se puede predecir en futuro, pero si se puede crearlo |
| 6. | Existe una manera de hacer que una idea venga a tiempo |

Nota. Tomado de “Paul Dolan, True to Our Roots: Termenting a Business Revolution”. New York, 2003. Capítulo 1. The Natural Environment as Stakeholder. Business & Society: Ethics and Stakeholder Management. Carroll, A & Buchholtz.

Por tanto, las empresas para garantizar el desarrollo sostenible como un enfoque estratégico para la organización, deben realizar “acciones para mantener a largo plazo todos los recursos que utiliza la empresa, evitando el agotamiento de insumos productivos y monitoreando el impacto ambiental sobre tierra, agua y aire” (Reficco & Ogliastri, 2009, p. 12).

2.3. Gestión con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial

La RSE representa en sí una forma de gestionar la empresa, cuyo objetivo principal es lograr la sostenibilidad de la organización, donde las acciones que la empresa realicé generen valor para todos los grupos de interés, ya sean internos o externos a la organización.

Desde este enfoque estratégico, Del Castillo (2011) indicó que las empresas que promuevan la idea de la RSE, no solo para sobrevivir en el entorno, sino para buscar

diferenciarse de sus competidores, son las empresas que sitúan los esfuerzos de gestión en la RSE, como procesos vitales en la organización para fortalecer la ventaja competitiva de la organización.

Correa y Estévez (2011) por otra parte, realizaron un análisis profundo del concepto de gestión orientado a la RSE, donde indicaron que las empresas pueden ser motivadas hacia un gestión socialmente responsable por factores como: (a) factores internos, relacionados a cambios de personas, esfuerzos de transparencia, oportunidades de mejoras, o cambio de opinión en el liderazgo de la empresa; y (b) factores externos, relacionados a las exigencias de los clientes, presión pública, exigencia de las autoridades, mejores oportunidades del mercado o avance en la industria que definen nuevos parámetros.

Dado que hoy en día se considera una buena gerencia “cuidar de las relaciones con la comunidad y con todos los grupos impactados o que puedan impactar la empresa” (Reficco & Ogliastrì, 2009, p. 3); una gestión con enfoque RSE permitirá a la empresa, ser una empresa sostenible en el tiempo. (Perú 2021, s.f.).

La gestión con enfoque en la RSE, puede traer grandes beneficios para la organización, lo que implica llevar una gestión con un enfoque diferente, dado que “según la nueva doctrina, los rivales pueden copiar rápidamente cualquier nueva posición del mercado, y la ventaja competitiva es, en el mejor de los casos, temporal” (Porter, 2014, p. 69).

Alains et al. (2013) indicaron que, dentro de las líneas estratégicas que comprende la RSE, se encuentran: (a) la generación de riquezas, (b) la ética empresarial, (c) la calidad de vida en la empresa, (d) el desarrollo de la comunidad, (e) el cuidado y conservación de medio ambiente, y (f) la presencia pública.

Así mismo la revisión de literatura, muestra que la mayoría de autores hacen referencia a Carroll (Canessa & Garcia, 2005; Marquina & Garriga, 2013; Caravedo, 2011), la que consideró que la empresa con un enfoque de RSE tiene cuatro responsabilidades que

abarcan las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales, y que están plasmados en el modelo de la pirámide de Carroll (ver Figura 3).



Figura 3. Pirámide de la Responsabilidad Social Empresarial. Tomado de “Business & Society” por A. B. Carroll y A. K. Buckholtz, 2008.

Complementando el enfoque de gestión orientado a la responsabilidad social, Correa y Estévez (2011), indicaron que la empresa considera este enfoque como un proceso de cambio organizacional, donde la empresa requiere cambiar la forma de realizar sus actividades y sobre todo cambiar la cultura organizacional.

Para Caravedo (2011) existen cuatro factores importantes que hoy es necesario considerar en la gestión empresarial, dentro de estos cuatro factores se tienen las dimensiones económicas, laborales, ambiental y la comunidad.

En el campo de la gestión y dirección empresarial, las últimas aportaciones en la forma de dirigir las empresas, se basan en indicadores financieros y no financieros, los que permiten una planificación y gestión exitosa de la empresa (Capriotti & Schulze, 2010). En el caso de la RSE, para medir el desempeño económico, social y ambiental, las empresas pueden centrarse en el concepto de las tres líneas base de resultado o “The Triple bottom line”; este concepto fue acuñado por primera vez por John Elkington y se basa en la premisa de medir el desempeño de estos tres factores, considerando los costos totales que involucran para el negocio, permitiendo a la empresa conocer el grado o impacto de sus acciones a nivel social y ambiental (The Economist, 2015).

Si la empresa enfoca su gestión estratégica orientada a la RSE, debe buscar emplear diferentes estrategias que hagan referencia a sus prácticas y políticas, que permitan la adopción de principios y valores que guíen el negocio en los ámbitos laborales, comerciales, medioambientales y gubernamentales (INTEGRARSE, 2016).

Es así, que desde un punto de vista sistémico, Del Castillo (2011) consideró siete elementos que forman parte de un modelo de gestión responsable (ver Tabla 4), y que están orientados al desarrollo sostenible de la organización, el cual es el objetivo de una gestión con enfoque de RSE (Perú 2021, s.f.).

Tabla 4

Siete elementos de un modelo integrado de gestión responsable.

| Elemento | Enfoque | Relación con el Desarrollo Sostenible |
|--------------------------|--|---|
| Grupos de Interés | Los grupos de interés influyen en la gestión empresarial y a la vez se ven influidos por la misma | Se consideran las necesidades de las generaciones futuras y se reconocen la necesidad de desarrollar alianzas con grupos de interés clave. |
| Recursos | Se gestionan los recursos que proveen los grupos de interés (mano de obra, materias primas, entre otros) | Se consideran los costos del ciclo de vida de los recursos y se toma en cuenta la búsqueda de la eficiencia en el uso de dichos recursos. |
| Liderazgo | La alta gerencia provee de la orientación y de las condiciones necesarias para asegurar la continuidad de la empresa. | Se adopta una visión de largo plazo en el enfoque del negocio y se integran las perspectivas económicas, ambientales y sociales, en las políticas corporativas y en los procesos de decisión. |
| Procesos | Se desarrollan un conjunto de procesos que deben transformar los recursos en resultados que se adecuen a los requerimientos de los grupos de interés. Estos procesos deben ser planificados, implementados, operados, controlados y mejorados. | Se enfatiza en la búsqueda de eficiencia, en la necesidad de innovación y mejora continua. |
| Valores | La organización cuenta con un marco de principios, políticas y valores éticos que guían su operación y facilitan el desarrollo de una cultura sólida de compromiso con los grupos de interés. | Se resaltan los valores de equidad y diversidad y, se desarrollan prácticas de negocio éticas. |
| Objetivos | Se constituyen en el resultado directo de los valores y políticas de la organización, cubriendo un espectro amplio de dimensiones del desempeño. | Se establecen objetivos orientados al triple resultado (económico – social -ambiental), reconociendo los tres enfoques ante objetivos contrapuestos. |
| Resultados | Se diseñan indicadores de desempeño orientado a la satisfacción de los grupos de interés, basados en aspectos como la calidad, el cuidado del medio ambiente, aspecto de salud y seguridad laboral y responsabilidad social. | Se desarrollan indicadores que rompen el statu quo en la toma de decisiones. |

Nota. Tomado de La Responsabilidad Social en América Latina. Del Catillo E.M. 2011.

Hohnen (2007) en la guía para la implementación de la RSE en las organizaciones, destacó los beneficios potenciales que trae para la empresa el desarrollo de una estrategia con enfoque en la RSE, dentro de lo que se tienen:

- Mejor gestión de riesgos.
- Mejora de la reputación de la empresa.

- Mejora en la capacidad de reclutar, desarrollar y retener personal.
- Mejora en la innovación, la competitividad y posicionamiento.
- Mejora de la eficiencia operativa y ahorro de costes.
- Mejora de las relaciones en la cadena de suministros, siendo más eficaz y eficiente.
- Mejora en las capacidades para enfrentar el cambio.
- Acceso a financiamiento.
- Mejora de las relaciones con los entes reguladores.
- Un catalizador para el consumo responsable.

Por tanto, la empresa que logró un cambio exitoso al enfocar su gestión en la RSE, será aquella empresa que consiga “introducir nuevas normas y valores en la toma de decisiones que afectan el statu quo en todos los aspectos de la organización: liderazgo, estructura, procesos de reporte, incentivos a empleados” (Correa & Estévez, 2011, p. 251).

2.3.1. Ética Empresarial

Existe una vasta información sobre la ética empresarial y el impacto que tiene en la gestión con enfoque RSE; muchos autores han considerado la ética empresarial como un punto importante para su enfoque (Argandoña, 2009; Velasquez, 2006; Perú 2021; Caravedo, 2011; Vives, 2011).

Aunque con frecuencia existe un dilema sobre cuando la ética es buena o no para la empresa, este se debe, a que existe un conflicto inherente entre la ética y la búsqueda interesada de la ganancia, lo que implica que cuando la ética pone en jaque las ganancias de las empresas, en los negocios primarán las ganancias sobre la ética (Velasquez, 2006).

Cortina (1996) considerada como la máxima representante de la ética empresarial, consideró a la ética como “un tipo de saber normativo, esto es, un saber que pretende orientar las acciones del ser humano” (p. 10), donde, es en las acciones del ser humano que recaen las

decisiones estratégicas que toman el giro de la empresa; dado que hoy no es aceptable para una organización, experimentar crecimiento económico dejando de lado las partes involucradas en sus acciones, ya que la RSE no solo aborda temas del negocio, de la sociedad, o del medio ambiente, sino también aborda temas referentes a la ética en los negocios (D'Amato & Henderson & Florence, 2009).

Tomando como referencia la definición de Perú 2021 (s.f.) que considera a la RSE como una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés; es que se considera a la ética como una directriz en el concepto de gestión de las empresas con enfoque de RSE.

La importancia de la ética en el rubro financiero es aún mayor, ya que ha sido considerada con uno de los factores que causaron la crisis financiera internacional. Argandoña (2012) en su análisis sobre las causas de la crisis financiera, centró está en tres factores: (a) fallos morales, determinados por comportamientos inapropiados; (b) fallos organizativos, presentados en las estrategias y cultura de la empresa; y (c) fallos éticos sociales, que han dificultado el funcionamiento correctivo o han agravado las consecuencias de las decisiones individuales y organizativas.

En el análisis de Argandoña (2009) es donde se pone en jaque a la ética de las empresas, que están relacionadas a lo manifestado por Ruiz (2008) quién indicó que “las aspiraciones más profundas del ser humano son cada vez más materiales y tienden, por lo tanto al desprecio de los principios éticos y los valores morales” (p. 208).

Por lo tanto, la ética en la empresa, considerada como uno de los factores que determinaron la crisis financiera internacional, tuvo presencia sobre todo, donde falló “algo más profundo, la propia concepción de los valores que subyacen a la actividad empresarial y concretamente a la actuación de los directivos” (De Benito, 2008, p. 62).

Los escándalos presentados en los últimos años, evidenciaron que “raramente la ética es un asunto puramente individual, y que muchas veces es el resultado de incentivos perversos” (Reficco & Ogliastrri, 2009, p.17). Es así que, en la búsqueda de la sostenibilidad para la empresa, se tiene como parte de gestión integral con un enfoque de RSE a la ética, que se abre como un factor crucial para lograr este fin.

Argandoña (2008) consideró que una empresa, para ser una buena o ser considerada excelente debe ser una empresa ética, sino es ética puede que consiga grandes beneficios, valorada reputación o buena cotización en la bolsa, pero no será considerada una buena empresa.

Crespo (2003) en su análisis de la ética empresarial en base a lo presentado por Adela Cortina, presentó la estructura moral de las empresas y se basa en: (a) la conciencia, que se enfocan en los valores y metas que orientan las decisiones de las empresas; (b) la identidad, que viene a ser una característica propia de la organización; y (c) la responsabilidad, donde la empresa asume sus decisiones y las consecuencias que se originen de estas, la Figura 4 presenta el modelo de la estructura moral de las empresas para la toma de decisiones.

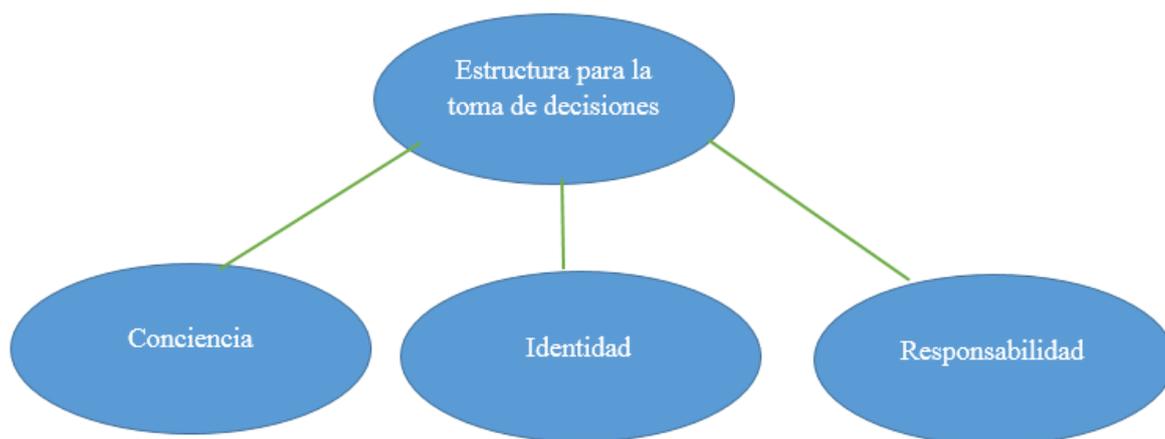


Figura 4. Estructura Moral de la empresa para la toma de decisiones.
Tomado de Revista Venezolana de Gerencia. Lo ético de la ética empresarial. Crespo, 2013.

Por tanto, en el enfoque de gestión orientado a la RSE, la ética, se abre como un factor importante que influye en la gestión de la empresa, donde “una buena empresa, una empresa excelente ha de ser una empresa ética” (Argandoña, 2008, p. 3), ya que el don de la ética la convierte en “un conjunto de normas que hay que cumplir, y que la dirección de la empresa entiende como restricciones impuestas desde fuera sobre su actividad ordinaria” (Argandoña, 2008, p. 2)

2.3.2. Comportamiento Organizacional

Dada la premisa de Correa y Estévez (2011), quienes indicaron que la gestión de la responsabilidad social es considerada como un proceso de cambio organizacional, que requiere que la empresa cambie la forma de como desempeña sus tareas y sobre todo cambie la cultura de la organización, es que se considera como un factor clave para el desarrollo de un enfoque de gestión orientado a la RSE, el comportamiento organizacional.

El comportamiento organizacional, es considerado por Robbins y Jugde (2009) como “un campo de estudio que investiga los grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p. 10) y plantean el modelo de comportamiento organizacional presentado en la Figura 5, que va desde un nivel interno, seguido por un nivel de grupo, llegando hasta un nivel organizacional, que da como uno de sus resultados un comportamiento socialmente responsable, que tiene como base: (a) aptitudes, (b) valores y actitudes, (c) personalidad y emociones y, (d) características biográficas .

Cicio y Cabrera (2014) agregaron que la concepción del comportamiento organizacional se considera como un factor clave para la gestión con enfoque RSE, donde los elementos menos visibles como representaciones y percepciones sobre el valor de la organización, son los que representan la sucesión del concepto de la RSE; así mismo este enfoque debe ser un proceso “liderado por la alta dirección de la empresa y que requiere,

como base fundamental para el éxito la consistencia entre lo dicho y las acciones, sobre todo por parte de los directivos” (Correa y Estévez, 2011, p. 251).

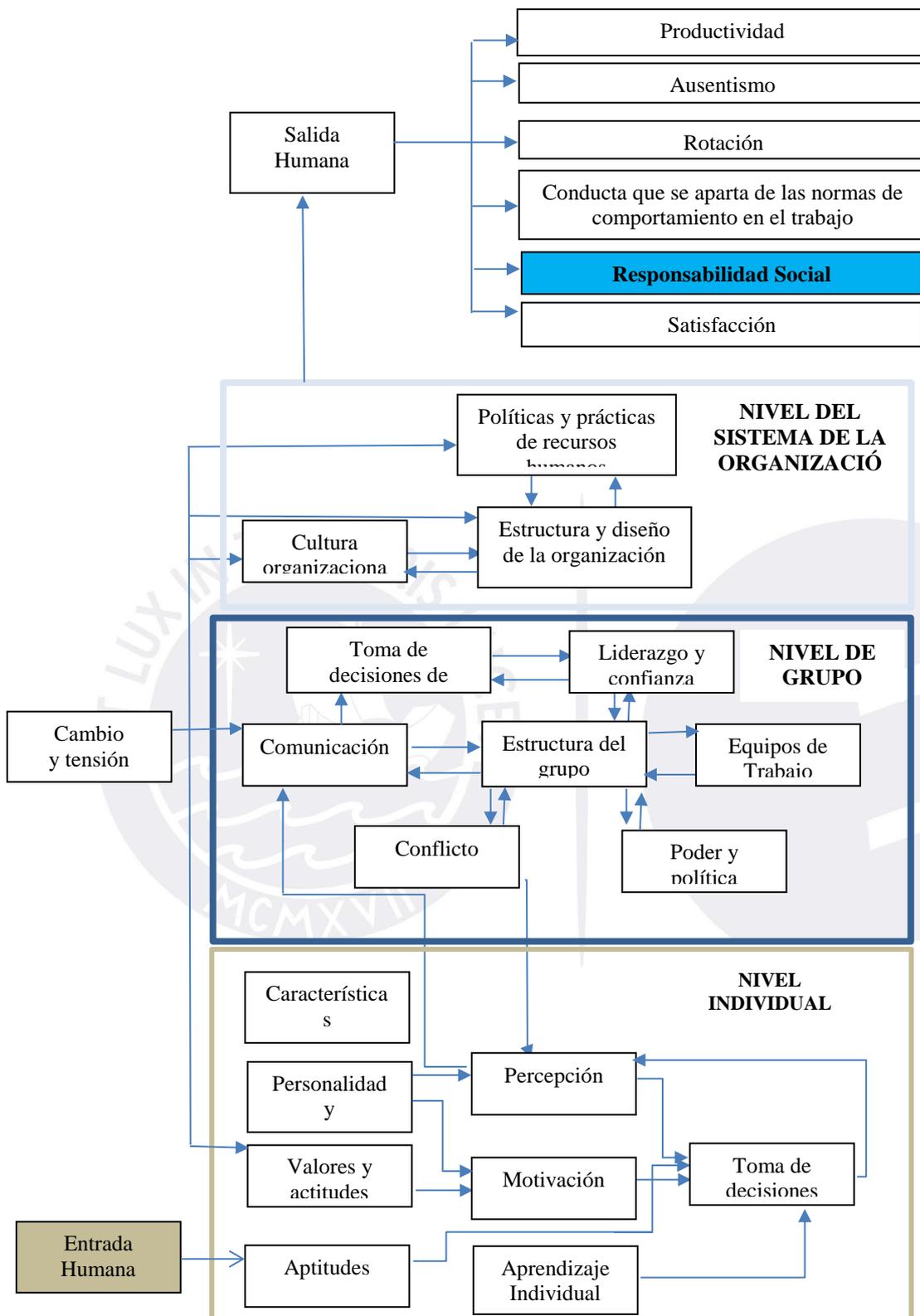


Figura 5. Modelo de Comportamiento Organizacional.
Adaptado de Comportamiento Organizacional por Robbins y Judge, 2009: Pearson Educación

2.3.3. Gobierno Corporativo

Las instituciones microfinancieras al ser empresas de servicios financieros orientadas a la población de escasos recursos, “están presentando un incremento cada vez mayor en el número de IMFs con ánimo de lucro, como compañías de responsabilidad limitada cuya propiedad se encuentra distribuida entre múltiples accionistas” (Council of Microfinance Equity Funds, 2005, p. 4); por tanto, el estudio del enfoque de gestión en las empresas orientado a la RSE, hace necesario poner los lineamientos de los aspectos vinculados a la dirección de la empresa, por ello es necesario “hacer explícita la relación entre gobierno corporativo y la sustentabilidad empresarial, mostrando cómo la RSE es el nuevo paradigma de gestión estratégica empresarial que caracteriza la manera de hacer negocios en el comienzo del siglo XXI” (Perera, 2011, p. 306).

En este sentido, el Gobierno Corporativo, que se relaciona con los distintos medios internos por los cuales son operadas y controladas las instituciones, tiene como objetivo, generar transparencia y confianza en los inversionistas (ASOMIF Perú, 2013); donde el buen Gobierno Corporativo, se entiende como “el sistema de personas, valores, criterios, procesos y procedimientos que permiten gobernar adecuadamente una organización y mantenerla encauzada a su misión y visión” (Fundación BBVA Microfinanzas, 2011, p. 9); ayudando a la gestión eficaz y toma de decisiones, considerando las demandas de todos los grupos de interés (ASOMIF Perú, 2013).

El Gobierno Corporativo, el cual se ha hecho más importante a raíz de los escándalos financieros, presenta dos enfoques: (a) el enfoque de los Shareholder, que busca cubrir las expectativas de los accionistas de las empresas; y (b) el enfoque de los Stakeholder, que sirve como instrumento para cubrir las expectativas de todos los grupo de interés (Puentes & Velasco & Vilar, 2009).

Perera (2011) indicó que si el objetivo de la empresa es la creación de valor, se involucra al Gobierno Corporativo en el proceso de generación de valor para todos los grupos de interés, siendo este, la base y fundamento de una buena gestión empresarial, tomando en consideración aspectos económicos, sociales y ambientales (ver Figura 6).

Así también, Reffico y Ogliastrri (2009) indicaron que el gobierno corporativo, tiene una doble importancia, una por el valor de la empresa y la otra por el impacto en el desarrollo de los países, siendo la gobernanza la regla de juego para la alta dirección, con el fin de evitar que las personas actúen en su propio beneficio a costa de la empresa.

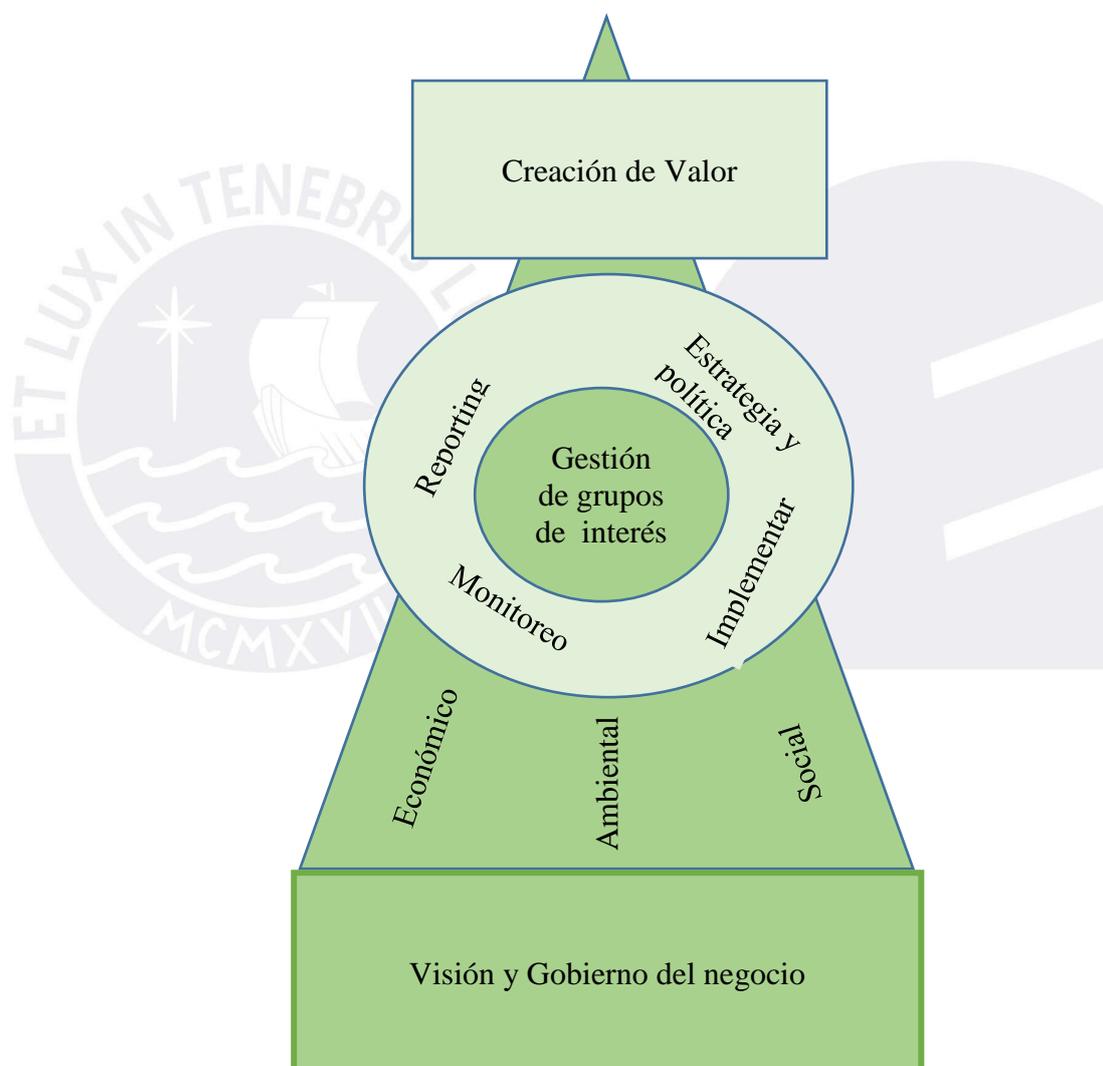


Figura 6. Sustentabilidad Empresarial como estrategia de gestión.
Tomado de Perera, L. (2011). *La Responsabilidad Social en América Latina*. Gobierno Corporativo.

Por otro lado, en el Perú se tiene el Código de Buen Gobierno Corporativo para las sociedades peruanas, emitido por la Superintendencia de Mercado y Valores (2013), el que está dividido en cinco pilares, dentro de los que se tiene:

- Derecho de los accionistas,
- Junta General de Accionistas,
- El Directorio y la Alta Gerencia,
- Riesgos y cumplimiento y,
- Transparencia de la información.

Así mismo, Martínez, Vaquero y Cuadrado (2014), en su estudio sobre el Gobierno Corporativo y la RSE en el sector bancario, encontraron dentro de los principales hallazgos que existe una influencia significativa entre el Gobierno Corporativo y las prácticas de RSE; donde el Gobierno Corporativo en los últimos años se ha convertido en “un indicador de la buena gestión y responsabilidad social de la empresa” (Puentes et al., 2009, p. 120).

Por tanto, las empresas microfinancieras que se desenvuelven en un entorno altamente competitivo, tienen la oportunidad de acceder a mejores opciones de financiamiento del sistema financiero y del mercado de capitales, cuando éstas se desenvuelven en un ambiente positivo de Gobierno Corporativo (El Microfinanciero, 2013); donde la correcta aplicación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, permite a la organización la “auto sostenibilidad y rentabilidad en el tiempo, asegurando a los grupos de interés que se consoliden en los mercados de influencia” (Velásquez, 2013, p. 12).

2.3.4. Medio Ambiente

En la Asamblea General de la Naciones Unidas (2015), se consideró al cambio climático como una amenaza que pone en riesgo el desarrollo sostenible del futuro, y se pone en peligro la posibilidad de avanzar en las áreas económicas, ambientales y sociales.

Dado que uno de los aspectos relacionados al enfoque de gestión de las empresas orientado a la RSE es el ámbito del Medio Ambiente (Caravedo, 2011; Integrarse 2016; Alains, 2013; Perú 2021, 2016), es donde se abre la premisa, de la importancia de la oportunidad para las microfinanzas, de afrontar los problemas medio ambientales, donde “las microfinanzas se han considerado como una herramienta para el desarrollo” (Wiesner, 2015, p. 6); que permita cumplir con la gestión orientada al enfoque de RSE.

La comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Strange & Bayley, 2012) manifestó que dado el acelerado deterioro del medio ambiente y los recursos naturales, y las consecuencias para el desarrollo económico, el bienestar del medio ambiente y el bienestar de la economías están ligadas de manera intrincada, y que el desarrollo sostenible implica una cooperación a escala mundial.

Es así que, dentro del enfoque de gestión orientado a la RSE, para las empresas microfinancieras, que tienen como objetivo lograr el desarrollo sostenible de la empresa o sector (Perú 2021, s.f.), el medio ambiente es un factor fundamental para lograr este cometido.

Dado que la esencia de las microfinanzas es la de dar soluciones financieras al sector pobre desatendido por el sector financiero tradicional (Ontiveros et al., 2014); es en la pobreza, donde se pueda apreciar que existe una relación con el medio ambiente, siendo los pobres quienes padecen los efectos del deterioró medio ambiental, como la carencia de agua potable, servicios de saneamiento, erosión de suelos, contaminación ambiental y enfermedades infecciosas (Hernández, 2013).

Wiesner (2015) presentó el modelo de interconexión de campos entre el cambio climático, desarrollo, las microfinanzas y la sostenibilidad, donde las microfinanzas se alzan como un elemento vital de apoyo financiero para ayudar a las empresas a afrontar el cambio climático coadyuvando al desarrollo económico de las regiones (ver Figura 7).



Figura 7. Cambio climático, desarrollo y microfinanzas con dominios interrelacionados. Tomado de “¿Puede las Microfinanzas contribuir de importante al desarrollo sostenible?” por Sophie Wiesner, 2015.

Es en este sentido, que nace el concepto de microfinanzas verdes, que hace referencia a las prácticas por parte de las instituciones microfinancieras de lograr principios de sostenibilidad en su operaciones diarias y buscar la promoción de soluciones amigables con el medio ambiente, poniendo énfasis en la oportunidad para las microfinanzas de alzarse como la opción de dar microcréditos para soluciones de energías limpias, sistemas domésticos de energía limpia y, estrategias verdes que traigan impacto positivo al medio ambiente (European Microfinance Platform, 2015).

2.3.5. Indicadores de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

Dado que en los últimos años la importancia de la RSE ha pasado a cumplir un rol estratégico para las organizaciones, la sociedad exige hoy a las empresas cumplir con ciertos parámetros operativos, éticos y legales.

Caravedo (2011) indicó que las empresas en el desarrollo de sus actividades generan impactos sociales de diversa naturaleza, los cuales deben ser identificados para comprender el sentido de su comportamiento.

Es así que, en los cambios sobre el enfoque de las organizaciones presentados en los últimos años, “hoy se considera buena gerencia cuidar las relaciones con la comunidad y con todos los grupos impactados o que puedan impactar a la empresa: los empleados, los consumidores, los proveedores, los accionistas, el gobierno y el medio ambiente” (Reficco & Ogliastri, 2009, p. 3), por tanto las organizaciones para dar respuesta a las exigencias de la sociedad, han buscado cumplir con ciertos estándares y normas que garanticen las prácticas empresariales de la organización.

Gutiérrez y González (2011) indicaron que las empresas deben responder a normativas informales que son exigidas por la sociedad, pero que no son una obligación para la empresa; y las normativas formales, que pasan a ser cobijadas bajo las legislaciones internas y externas de una nación. Así mismo, “cada vez que más empresas o toda una industria adoptan una certificación o un estándar en la forma de reportar, por ejemplo, estas prácticas pasan a ser una norma” (Gutiérrez y González, 2011, p. 129).

En este sentido, existen hoy en día una variedad de normas e indicadores de gestión internacional, que permiten dar lineamientos a las actividades empresariales de las organizaciones y que están enfocadas a la RSE, dentro de las que se tienen:

ISO 26000

La ISO 26000 (Organización Internacional de Estandarización, 2010) es la norma internacional que establece los lineamientos sobre la RSE, ha sido establecida por la Organización Internacional de Estandarización y está diseñada para ser adaptada a todo tipo de organización, tanto del sector público como privado.

La ISO 26000 enfoca la responsabilidad social en siete materias fundamentales que se presentan en el Figura 8.



Figura 8. Responsabilidad Social: 7 materias fundamentales. Tomado de “ISO 26000 visión general del proyecto”. Derechos reservados 2010 por la Organización Internacional de Estandarización. Suiza.

AA 1000

La norma AA 1000, proporciona los lineamientos sobre el conjunto de los principios para llevar a cabo la rendición contable de cuentas transparentes y proporciona las pautas para el objetivo de “mejorar la responsabilidad social en las organizaciones a través del compromiso y diálogo con las partes interesadas” (Canessa & García, 2005, p. 69).

La transparencia de la información sobre el manejo de la organización ha tomado relevancia para la empresa, donde la norma AA 1000 (Accountability, 2008) busca involucrar a los grupos de interés, en la comprensión y respuesta a los problemas relacionados con la

sostenibilidad de la organización, dando cuentas a los grupos de interés sobre las acciones y el desarrollo de este, para establecer estrategias y gestionar el rendimiento de la organización.

SA 8000

La SA 8000 viene a ser la certificación creada por la asociación internacional Social Accountability International (SAI), que ofrece los lineamientos para que las organizaciones provean mejores prácticas en el mejoramiento de los derechos de los trabajadores y las condiciones de trabajo basados en un sistema de gestión eficaz (Social Accountability International, 2014).

Global Initiative Report

La institución internacional Global Initiative Report (GIR), ofrece los lineamientos para que las empresas desarrollen las memorias de sostenibilidad de la organización, el propósito de las memorias de sostenibilidad es “comprender la medición, divulgación y rendición de cuentas frente a grupos de interés internos y externos en relación al desempeño de la organización con respecto al objetivo del desarrollo sostenible” (Global Reporting Initiative, 2011, p. 5).

Global Reporting Initiative (2014) en la guía de elaboración de las memorias, presenta los aspectos significativos para la organización, estos a la vez están relacionados a temas económicos, sociales y ambientales.

Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)

El Dow Jones Sustainability Indices (2016), mide el desempeño de las empresas en términos económicos, ambientales y con criterio social, proveyendo a los inversores, referencias objetivas para la gestión de las carteras de inversiones.

Este estándar internacional que representa buenas prácticas para las empresas, permite una mejor gestión de la organización para apoyarse al enfoque de RSE.

Indicadores Ethos Perú 2021

Los Indicadores ETHOS Perú 2021, son “una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial” (Perú 2021, 2010); estos indicadores tienen por objetivo, ser un patrón único de RSE para todos los países de América Latina, y fueron adaptados a la realidad peruana por PERÚ 2021 en el año 2006.

Los indicadores están estructurados en siete temas que incluyen indicadores binarios e indicadores de profundidad (ver Apéndice D), los que posibilitan a las empresas realizar una autoevaluación para conocer el estado de gestión de la organización con enfoque RSE.

2.4. Resumen del Capítulo

El proceso de revisión de literatura permite obtener la bibliografía para enmarcar el problema de investigación. En base a la literatura se ha buscado extraer la información relevante para los conceptos de RSE, el sector microfinanciero y la gestión con enfoque RSE.

Dado que las microfinanzas, son consideradas como una de las innovaciones más importantes de los últimos años y que representan para el Perú uno de los modelos más destacados en cuanto a inclusión financiera, están expuestas a diferentes riesgos, que deben ser gestionados para buscar la sostenibilidad del sector.

Estos riesgos como los comportamientos éticos, han sido los factores que motivaron la crisis financiera internacional, dada la codicia, los múltiples fraudes y conductas imprudentes por parte de las organizaciones financieras, es que se abre el debate sobre el enfoque de RSE de las empresas financieras.

En este sentido, es que entra a tomar relevancia el concepto de RSE, que se define como una forma de gestión ética que cubre las expectativas de todos los involucrados directos e indirectos en la organización, con el objetivo de lograr el desarrollo sostenible de la

empresa; donde el desarrollo sostenible garantiza la continuidad de las futuras generaciones, dando un equilibrio social, económico y ambiental.

Es así que la RSE representa en sí, una forma de gestionar la empresa, para cuidar las relaciones con los grupos impactados o que puedan impactar a la empresa, y que trae beneficio para la organización como un mejor posicionamiento en el mercado y mayor valor para la organización.

Por tanto, dentro del enfoque de gestión orientado a la RSE, es importante considerar a la ética de la empresa, que permite orientar las acciones de la organización; considerar el comportamiento organizacional, como un factor clave para lograr el proceso de cambio; considerar al buen gobierno corporativo, en base a valores, procesos y procedimientos que permitan gobernar a la empresa; y sin dejar de lado la importancia del medio ambiente como oportunidad de cambio en base a soluciones de energías limpias. Por tanto, el enfoque de gestión orientado a la RSE busca lograr el mejor desempeño de la empresa, desde el punto de vista económico, social y ambiental.

Así mismo, se presentan diferentes herramientas para medir el grado de gestión con enfoque RSE, que permiten a las empresas de hoy estar preparadas para los nuevos cambios en los modelos de negocio, en los que el cuidado del medio ambiente, la reducción de la pobreza, la ética y la igualdad de oportunidades están tomando primacía, en contraste al solo beneficio empresarial que anteriormente se buscaba.

Capítulo III: Metodología

En el presente capítulo, se expone el método de estudio utilizado, se detalla el diseño de la investigación, la población y participantes y, el plan de recopilación y análisis de datos, donde el propósito de la presente investigación es generar un nuevo conocimiento sobre estado de gestión con enfoque RSE en las empresas microfinancieras de la Región Cusco, que permitirá a las organizaciones conocer el estado actual de gestión del sector microfinanciero con respecto a este enfoque.

3.1. Diseño de la Investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo que según Hernández et al. (2014), se caracteriza por ser “un proceso secuencial y probatorio” (p. 4), a través de la medición numérica y análisis estadístico, donde “la recolección de datos es de tipo numérico, estandarizado y cuantificable mediante procedimientos estadísticos que usa” (Muñoz Razo, 2011, p. 21).

El diseño de la investigación, que hace referencia al “plan o estrategia concebida para obtener información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Hernández, et al., 2014, p. 128), tiene un diseño no experimental debido a que se “observa el fenómeno tal como se da en su contexto natural” (Hernández, et al., 2014, p. 152), a través de la encuestas de Ethos Perú 2021, donde la investigación es transeccional debido a que se “describe variables y analiza su incidencia en un momento dado” (Hernández, et al., 2014, p. 154), evaluando el estado de gestión con enfoque RSE del sector microfinanciero de la región del Cusco, en el momento que se realizó el estudio de la presente investigación para el año 2016.

Dado que se busca conocer el estado de gestión con enfoque RSE, a través de las encuestas de Ethos Perú 2021, la investigación tiene un alcance descriptivo, que busca

“especificar las propiedades, las características y los aspectos del fenómeno que se somete a análisis” (Gómez, 2006, p. 65).

3.2. Conveniencia del diseño

Si bien existen diferentes herramientas que permiten evaluar la RSE en las organizaciones, estas varían en su “complejidad, en su periodicidad de medición, en el tema que tratan, en su unidad de medida e, incluso en su grado de confianza o estimación”. (Perera, 2011, p. 271).

Con el objetivo de utilizar una herramienta adaptada a la realidad de la región, es que la investigación hace uso de los indicadores ETHOS Perú 2021; herramienta que ha sido adaptada a la realidad peruana por PERÚ 2021 en el año 2006, y permite utilizar un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de Latinoamérica (Perú 2021, 2010).

Por tanto, el enfoque cuantitativo haciendo uso de los indicadores ETHOS Perú 2021, permite medir el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco, especificando las propiedades y características del estudio a través del alcance descriptivo, y observando el fenómeno en un momento dado, tal como se presente es su contexto actual, por lo que el diseño es considerado no experimental transeccional.

3.3. Preguntas de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se planteó responder a la siguiente pregunta principal:

- ¿Cuál es el estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco en el año 2016?

Las preguntas específicas que ayudan a responder la pregunta principal para la presente investigación son las siguientes:

1. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
2. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
3. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
4. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
5. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
6. ¿Cuál es el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?
7. ¿Cuál es el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

3.4. Consentimiento Informado

Con el objetivo de tener el acceso a la información para la presente investigación, se ha procedido a cursar la cartas de información (Apéndice A) a la empresas seleccionadas para el presente estudio, donde se especifica los objetivos de la investigación, el manejo de la

confidencialidad de la información brindada y el compromiso de ofrecer información sobre los resultados obtenidos.

Así mismo, para dar conformidad al presente estudio, los participantes han procedido a firmar la hoja de consentimiento (Apéndice B), otorgándoles la seguridad del rol que cumplen en la investigación.

3.5. Población y participantes de la investigación

Según la SBS a marzo del año 2016, las empresas microfinancieras no bancarias están compuestas por: (a) las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, (b) Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y, (c) las Entidades de Desarrollo de la Pequeña Empresa y Microempresa (ver Tabla 5).

Tabla 5

Empresas Microfinancieras reguladas por la SBS.

| Empresas Microfinancieras Reguladas por SBS | |
|---|--------------------|
| Institución Microfinanciera | Número de Empresas |
| Cajas municipales (CM) | 12 |
| Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) | 7 |
| Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresas (Edpyme, Financieras) | 12 |
| Total | 31 |

Nota. Tomado de “Evolución del Sistema Financiero”, por la SBS, 2016. Recuperado de <http://sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=13#>.

Así mismo, dentro de las empresas que también desarrollan sus actividades en el rubro microfinanciero, se tienen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), las que están constituidas por 162 instituciones a nivel nacional.

La población de la presente investigación, son empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco, instituciones que son consideradas como no bancarias, que realizan operaciones financieras tanto de colocaciones de créditos, como de captaciones de ahorros, y que están reguladas por SBS y la FENACREP.

Tabla 6

Empresas Microfinancieras de la región del Cusco.

| Empresas Microfinancieras de la región del Cusco | | |
|--|---|--|
| Ítem | Institución Microfinanciera | Tipo de entidad |
| 1 | CMAC Arequipa | Caja Municipal (CM) |
| 2 | CMAC Cusco S.A. | Caja Municipal (CM) |
| 3 | CMAC Huancayo | Caja Municipal (CM) |
| 4 | CMAC Piura | Caja Municipal (CM) |
| 5 | CMAC Sullana | Caja Municipal (CM) |
| 6 | CMAC Tacna | Caja Municipal (CM) |
| 7 | CRAC Los Andes | Caja Rural (CRAC) |
| 8 | EDPYME Credivisión | Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresas (Edpyme) |
| 9 | EDPYME Marcimex S.A. | Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresas (Edpyme) |
| 10 | EDPYME Solidaridad | Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresas (Edpyme) |
| 11 | EDPYME Inversiones la Cruz | Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresas (Edpyme) |
| 12 | Financiera CREDINKA | Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresas (Financiera) |
| 13 | Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE. | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| 14 | Cooperativa de Ahorro y Crédito el Amata Ltda. | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| 15 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan XXIII Ltda. 508. | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| 16 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillabamba Ltda. N° 295 – QUILLACOP. | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| 17 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzman. | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| 18 | Cooperativa de Ahorro y Crédito Señor de los Temblores Ltda. | Cooperativa de Ahorro y Crédito |
| Total de microfinancieras | | 18 |

Nota. Adaptado de “Información por Tipo de Institución Financiera”, por la SBS para el año 2016 y, “Listado de COOPAC” por la FENACREP. Recuperado de <http://www.fenacrep.org/web/mapa.php?type=0>, y <http://sbs.gob.pe/principal/categoria/sistema-financiero/148/c-148>.

La Tabla 6 presenta a las entidades Microfinancieras de la región del Cusco supervisadas por la SBS y la FENACREP que realizan operaciones de colocaciones de créditos y captaciones de ahorros en la región del Cusco.

3.6. Características de la Muestra

En el proceso de investigación cuantitativa, “la muestra es un subgrupo de la población sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández, et al., 2014, p. 173) ; donde para la presente investigación, la unidad de análisis está compuesta por las empresas microfinancieras de la región del Cusco, las que han sido seleccionadas, de acuerdo al criterio de aceptación de conformidad al consentimiento de participación en el estudio (Apéndice B), que permite a los investigadores la viabilidad de acceso a la información, y a las facilidades otorgadas por la organización para realizar las encuestas de investigación.

Con el objetivo de realizar un muestreo estadísticamente representativo para la investigación, el tipo de muestra seleccionado es una muestra probabilística finita que “son esenciales en los diseños de investigación transeccional, tanto como descriptivos como correlacionales-causales” (Hernández, et al., 2014, p. 177). Para la muestra se ha realizado el cálculo de la muestra probabilística finita con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{Nd^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

- N, representa en total de la población
- Z, representa en nivel de confianza,
- d, representa el error máximo aceptable,
- p, probabilidad de éxito.

- q , probabilidad de fracaso.

Para el cálculo del número de la muestra se ha trabajado con los siguientes supuestos:

- Nivel de confianza de resultados (z): 90%
- Máximo error tolerable (e): 0.3
- Probabilidad de éxito (p): 0.5
- Probabilidad de fracaso (q): 0.5
- Tamaño de población N : 18

Para los supuestos trabajados, el tamaño de muestra (N) representativa es de 5.30 empresas, dentro de las que se han considerado para la presente investigación cinco microfinancieras de la región del Cusco.

3.6. Confidencialidad

Dentro del proceso de investigación, “los códigos de ética hacen énfasis en la seguridad y protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación” (Noreña & Alcazar & Rojas & Rebolledo, 2012), por tanto, para el manejo idóneo de la información es importante cumplir con las políticas de confidencialidad de información de las empresas microfinancieras, cumplimiento que ha sido informado a través del consentimiento para participar en el estudio (Apéndice B), es así que, para mantener la confidencialidad de la información, se ha procedido a usar identificadores que están compuestos por la siguientes nomenclatura: EMF-001, EMF-002, EMF-2003, EMF-004 y EMF-005.

Para la asignación de pseudónimos se ha considerado como nomenclatura la conjunción de siglas, que está dividida por las siglas EMF (empresas microfinancieras) y el número de identificación de la microfinanciera (001, 002, 003, 004 y 005), pseudónimos que han de permitir la identificación de cada organización, cumpliendo con los compromisos de confidenciales del estudio.

3.7. Instrumentos de medición o métodos para recopilar datos

Para el proceso de recolección de datos, el instrumento usado, son los cuestionarios basados en los indicadores elaborados por ETHOS Perú 2021, herramienta que permite evaluar la gestión RSE y que han sido adaptados a la realidad peruana por Perú 2021.

Los cuestionarios han sido desarrollados en alianza con organizaciones latinoamericanas líderes en RSE, y con el apoyo y asistencia del instituto Ethos; que forman parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PERÚ 2021, 2010).

El cuestionario que se basa en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Chasteauneuf, 2009, citado por Hernández et al), está dividido en:

- Indicadores de profundidad, que evalúan la etapa de gestión de responsabilidad social empresarial de la empresa, y cuenta con cuatro etapas que van desde la etapa básica, etapa intermedia, etapa avanzada y la etapa proactiva.
- Indicadores binarios, que están compuestos de preguntas de respuestas binarias (sí o no), permiten calificar la etapa seleccionada en los indicadores de profundidad.

El cuestionario está estructurado en siete temas, que representan las variables de investigación del presente estudio y posee 40 indicadores que miden a cada variable de investigación (Apéndice D).

3.8. Recopilación de Datos

Para el proceso de recopilación de datos, se ha seguido la técnica de encuestas a los participantes de la investigación (ver Apéndice C). La técnica implica realizar “el interrogatorio de los individuos a quienes se les plantea una variedad de preguntas con respecto a su comportamiento, intenciones, actitudes, motivaciones, así como características demográficas y de su estilo de vida” (Malhotra, 200, p. 183), que para el presente estudio estarán relacionadas a la empresa y al enfoque que da su gestión a la RSE; es así que a través

de la encuesta que se basa en los cuestionarios Ethos Perú 2021, se recopila la información, donde el cuestionario presenta “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Chasteauneuf citado por Hernández et al, 2014, p. 217).

Cabe precisar que en las encuestas participaron diferentes trabajadores de las empresas, que tenían el conocimiento especializado en el área de estudio, donde el número mínimo de participantes fue de cinco personas y el número máximo fue de ocho personas.

Los indicadores de profundidad Ethos Perú 2021, están divididos en cuatro etapas, que “permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa” (PERÚ 2021, 2010), los cuatro estadios evalúan a la empresa y el grado que representa en la práctica evaluada, donde se asignaron valores representativos a cada etapa siguiendo los siguiente criterios.

- Para la etapa básica, se asignó el valor de numérico de 1 para el estadio.
- Para la etapa intermedia, se asignó el valor de 2 para el estadio.
- Para la etapa avanzada, se asignó el valor de 3 para el estadio.
- Para la etapa proactiva, se asignó el valor de 4 para el estadio.

Para los indicadores Binarios, se ha codificado la alternativa con los siguientes criterios:

- Para las respuestas afirmativas, se asignó el valor numérico de 1.
- Para las respuestas negativas, se asignó el valor numérico de 0.

La información como fuente primaria, proviene del resultado de las encuestas realizadas a las empresas microfinancieras participantes en la investigación, que da paso al proceso de codificación de los indicadores presentados en los cuestionarios, los que están clasificados como indicadores de profundidad e indicadores binarios.

3.9. Análisis e Interpretación de Datos

Para el análisis de los datos en base a la información obtenida de la encuestas, se ha procedido a realizar el cálculo numérico de la información haciendo uso del software Microsoft Excel 2010, que permite calcular y determinar la etapa de gestión con enfoque RSE que se encuentra el sector microfinanciero.

El cálculo puntaje de la etapa de gestión RSE se ha dividido siguiendo cuatro etapas: (a) cálculo de puntaje por Indicador de cada empresa y, (b) cálculo de puntaje por Tema de cada empresa, (c) cálculo de puntaje por Tema del sector microfinanciero, y (d) cálculo general de puntaje RSE en el sector microfinanciero (ver Apéndice E).

Para el cálculo de RSE por empresa, se ha asignado un puntaje máximo a cada tema de los indicadores Ethos Perú 2021, donde el puntaje máximo disponible por tema es de 345.00 puntos (ver Tabla 7).

Tabla 7

Desempeño Individual de la empresa Microfinanciera.

| Tema | Puntos Disponibles |
|-------------------------------------|--------------------|
| Valores, Transparencia y Gobernanza | 345.00 |
| Público Interno | 345.00 |
| Medio Ambiente | 345.00 |
| Proveedores | 345.00 |
| Consumidores y Clientes | 345.00 |
| Comunidad | 345.00 |
| Gobierno y Sociedad | 345.00 |

Para el cálculo de puntaje por indicador, se ha seguido los siguientes alcances:

1. A cada tema se ha asignado un puntaje total de 345 puntos, de los que 300 puntos representan el puntaje máximo a alcanzar para el indicador de profundidad y, 45 puntos representan el puntaje máximo a alcanzar para los indicadores binarios, estos indicadores binarios representan el porcentaje que se obtiene por cada indicador de profundidad.

2. El cálculo de la puntuación máxima para el indicador de profundidad, se obtiene de la división de los 300 puntos entre el número de indicadores que tiene el tema. Cada etapa tendrá un puntaje que representa la fracción de la etapa seleccionada, donde la etapa uno tendrá $\frac{1}{4}$ del puntaje máximo del indicador de profundidad, la etapa dos tendrá $\frac{2}{4}$ del puntaje máximo del indicador de profundidad, la etapa tres tendrá $\frac{3}{4}$ del puntaje máximo del indicador de profundidad y la etapa 4 tendrá $\frac{4}{4}$ del puntaje máximo del indicador de profundidad.
3. El porcentaje del indicador binario que se obtiene, se distribuye entre el total de preguntas existente en el indicador.
4. El puntaje para el indicador binario será el producto entre el porcentaje del binario, que ha sido distribuido equitativamente entre el número de pregunta, el número de respuestas afirmativas, y el puntaje obtenido en la etapa de profundidad.
5. El puntaje total del indicador se obtiene de la suma entre el indicador de profundidad y el puntaje del indicador binario.

Para el cálculo de puntaje por tema de la Empresa, se ha seguido los siguientes alcances:

- El cálculo del puntaje obtenido por tema es el resultado del cociente entre el puntaje total obtenido y el puntaje máximo disponible que es de 345,00 puntos, este resultado es normalizado a 10.

Para el cálculo de puntaje por tema del sector microfinanciero, se ha seguido los siguientes alcances:

- El cálculo del puntaje obtenido por tema es el resultado del cociente entre el puntaje total obtenido de las cinco empresas microfinancieras y el puntaje máximo disponible para las cinco empresas microfinancieras que es de 1,725.00 puntos, este resultado es normalizado a 10.

Para el cálculo de puntaje general de RSE del sector microfinanciero, se ha seguido los siguientes alcances:

- El cálculo del puntaje total de RSE obtenido, es el resultado del cociente entre el puntaje total obtenido de los siete temas en las que han participado las cinco empresas microfinancieras y el puntaje máximo disponible total de los Indicadores Ethos Perú 2021 que es de 12,075.00 puntos, este resultado es normalizado a 10.

El resultado de las etapas de gestión RSE por tema se compara con los estadios disponibles presentados en la Tabla 8, con el objetivo de determinar el grado de gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero.

Tabla 8

Etapas de RSE de acuerdo a la nota obtenida.

| Etapa | Nota |
|------------------|--------------|
| Etapa Básica | 0.00 – 2.50 |
| Etapa Intermedia | 2.51 – 5.00 |
| Etapa Avanzada | 5.01 – 7.50 |
| Etapa Proactiva | 7.51 – 10.00 |

Luego del proceso de recopilación y codificación de información, se ha procedido a evaluar los datos haciendo uso de la distribución de frecuencias de las notas obtenidas, también se hace el uso de graficas como polígonos de frecuencia. Con el objeto de interpretar los datos se hace uso del análisis de la varianza a la información procesada.

3.10. Validez y Confiabilidad

La validez, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que se va medir, mientras que la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo produzca resultados iguales (Hernández, et al, 2014). Por tanto, al hacer uso de la herramienta de los indicadores de Ethos Perú 2021, que ha sido desarrollado por la alianza de organizaciones importantes como el Instituto Ethos, el Programa Latinoamérica de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE) y Perú 2021 para medir la gestión de las

empresas al incorporar la responsabilidad social en el planeamiento estratégico, monitoreo y desempeño general de las empresas, es que se tiene una herramienta validada y confiable utilizada por organizaciones líderes en el Perú para medir el estado de gestión con enfoque RSE.

3.11. Resumen del Capítulo

El capítulo presenta las estrategias y planes para el estudio de investigación, que toma como herramienta de análisis para el estudio del estado de gestión con enfoque RSE, a los indicadores de gestión Ethos Perú 2021.

La población de la investigación son empresas microfinancieras de la región del Cusco que son supervisadas por la SBS y la FENACREP, donde en base al cálculo estadístico representativo de la muestra, se han considerado a cinco empresas microfinancieras como el tamaño de la muestra del estudio.

El diseño de la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y no experimental transeccional, donde en base a la herramienta de evaluación de los indicadores de Ethos Perú 2021, se hace uso del software Microsoft Office 2010 con la herramienta Excel, para el análisis y cálculo de datos; así mismo se cuenta con la autorización de las microfinancieras para hacer uso de la información con propósitos netamente académicos, que permitan obtener mayor conocimiento sobre el estado de gestión con enfoque RSE en las microfinancieras de la Región Cusco.

Para el cálculo de los puntajes se tomó como base los puntajes asignados a cada tema del sector, siendo el máximo puntaje de cada empresa de 345 puntos; así mismo, el puntaje máximo para el enfoque RSE del sector microfinanciero es de 12,075 puntos. Estos puntajes se obtienen para cada tema y para el sector microfinanciero. Finalmente, para el cálculo numérico se toma como referencia una nota máxima de 10.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados

Luego de concluida la etapa de recolección de datos a través de las encuestas de los indicadores Ethos Perú 2021, se procedió a realizar el análisis de la información obtenida, con el objetivo de dar respuesta a la pregunta de investigación y conocer el estado de gestión con enfoque RSE en la empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco; para lograr este objetivo se ha procedido a realizar el cálculo cuantitativo y, el análisis descriptivo y de frecuencia de los datos obtenidos.

4.1. Clasificación de la Muestra y Análisis de Datos

En la presente investigación se ha tomado en consideración los datos obtenidos de las encuestas realizadas a cinco empresas microfinancieras de la región del Cusco, donde cada empresa ha participado en la encuesta con personal de diferentes áreas especializadas que tuvieron el conocimiento en el tema de investigación que pertenecen a los siete temas estructurados en los indicadores Ethos Perú 2021.

Para el análisis de frecuencia de los datos, se realizó el análisis de los datos continuos de las notas obtenidas en los siete temas, donde se tomaron como parámetros, los rangos de notas para los límites inferior y superior (ver Tabla 8), teniendo como máximo puntaje la nota de 10.00 y como mínimo puntaje la nota de 0.00.

En este sentido, se puede observar que de las notas obtenidas para los puntajes RSE, 117 notas se ubicaron en el enfoque de gestión RSE en un etapa básica, 60 notas que se obtuvieron ubicaron el enfoque RSE en una etapa intermedia, 19 notas ubicaron la etapa RSE en una etapa avanzada y, cuatro notas ubicaron el enfoque RSE en un etapa proactiva (ver Figura 9).

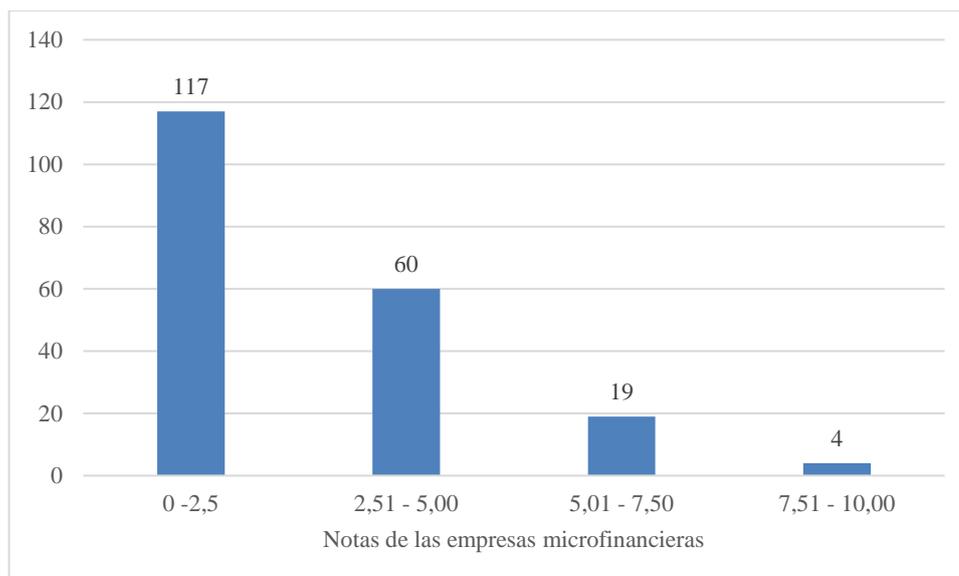


Figura 9. Análisis de Frecuencia de las notas obtenidas por el sector microfinanciero.

Para el análisis de descriptivo de las notas obtenidas por las empresas microfinancieras de la región del Cusco, se dividió el análisis para cada uno de los siete temas, siendo los resultados presentados en la Tabla 9.

Tabla 9

Análisis descriptivo de las notas obtenidas en los siete temas RSE.

| | Mínimo | Máximo | Media | Mediana | Desviación Estándar |
|-----------------------------------|--------|--------|-------|---------|---------------------|
| Valores, Transparencia y Gobierno | 2.21 | 7.46 | 4.39 | 4.71 | 1.74 |
| Público Interno | 2.17 | 10.00 | 3.47 | 2.42 | 1.68 |
| Medio Ambiente | 0.00 | 2.87 | 2.21 | 2.28 | 0.48 |
| Proveedores | 0.00 | 7.38 | 2.57 | 2.28 | 2.18 |
| Consumidores y Clientes | 2.26 | 9.78 | 4.97 | 4.84 | 2.39 |
| Comunidad | 0.00 | 9.57 | 3.57 | 3.51 | 2.87 |
| Gobierno y Sociedad | 0.00 | 10.00 | 2.78 | 2.34 | 2.74 |

4.2. Perfil de Informantes

Las empresas participantes en la presente investigación, pertenecen al sector microfinanciero de la región del Cusco. Cada empresa ha procedido a llenar la encuestas con los indicadores Ethos Perú 2021, los participantes fueron profesionales multidisciplinarios de diferentes áreas de las organizaciones, que tuvieran conocimiento sobre el tema a tratar en el indicador Ethos de Perú 2021, procediéndose a firmar el acta de participación en el trabajo de investigación con el personal participante (ver Apéndice F).

De las actas obtenidas, se ha obtenido la información de los perfiles de personal participante en la encuesta de investigación presentado en la Tabla 10.

Tabla 10

Áreas de los participantes en la encuestas de los Indicadores de Perú 2021.

| | Área | Número de Participantes | Porcentaje |
|---|-----------------------------|-------------------------|------------|
| 1 | Gerencia | 7 | 22.58% |
| 2 | Recursos Humano | 4 | 12.90% |
| 3 | Atención al Cliente | 4 | 12.90% |
| 4 | Seguridad de la Información | 1 | 3.25% |
| 5 | Operaciones | 4 | 12.90% |
| 6 | Inclusión Financiera | 1 | 3.25% |
| 7 | Logística | 4 | 12.90% |
| 8 | Asesoría Legal | 2 | 6.45% |
| 9 | Marketing | 4 | 12.90% |
| | Total | 31 | 100.00% |

Participaron de las encuestas un mínimo de cinco integrantes de cada organización, siendo el área de Gerencia la que tuvo mayor participación de todos los encuestados.

4.3. Presentación de Resultados

En esta sección, se presentan los resultados obtenidos para dar respuesta a la pregunta de investigación, con el objetivo de conocer el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco.

4.3.1. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?

Dentro de los Indicadores de Ethos Perú 2021, el tema que hace referencia a Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, incluye a seis indicadores dentro de los que se tiene:

- Compromiso éticos,
- Arraigo a la cultura organizativa,
- Gobierno Corporativo,
- Relaciones con la competencia,
- Dialogo e involucramiento de los grupo de interés y,

- Balance social.

Dentro de los resultados, el mayor puntaje obtenido dentro de los indicadores del tema, fue del indicador número tres, que hace referencia al Gobierno Corporativo (195.46), y el indicador de menor puntaje fue el indicador número seis que hace referencia al Balance Social y Reporte de Sostenibilidad (66.67).

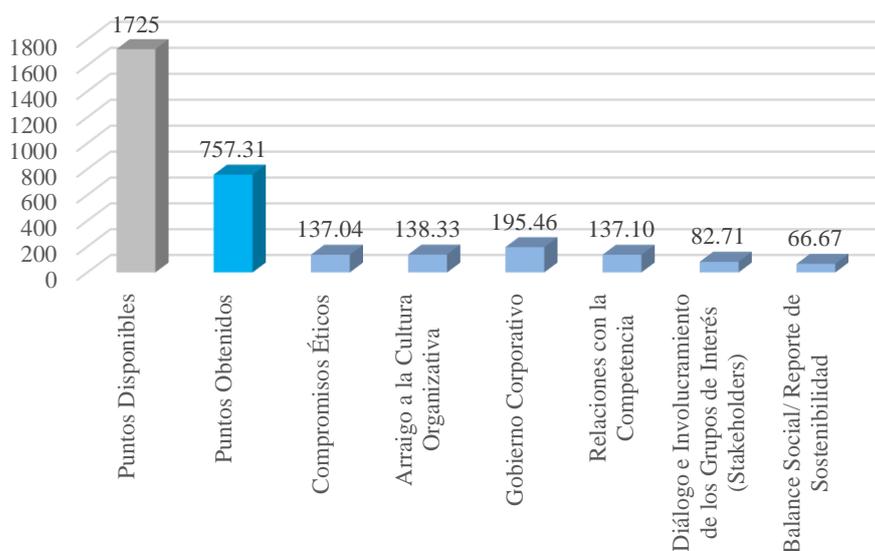


Figura 10. Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

Desde el análisis de la perspectiva de las notas obtenidas por los indicadores, el indicador de Balance Social y Reporte de Sostenibilidad (2.32) ubica el grado de gestión con enfoque RSE en una etapa básica.

Los indicadores Dialogo e involucramiento de los grupos de interés (2.88), Compromisos ético (4.77), Arraigo a la cultura organizativa (4.81) y Relaciones con la competencia (4.77), son los indicadores que representan el grado de gestión con enfoque de RSE en un etapa intermedia; mientras que el indicador de Gobierno Corporativo (6.80), ha logrado alcanzar una etapa de la gestión con enfoque RSE avanzada.

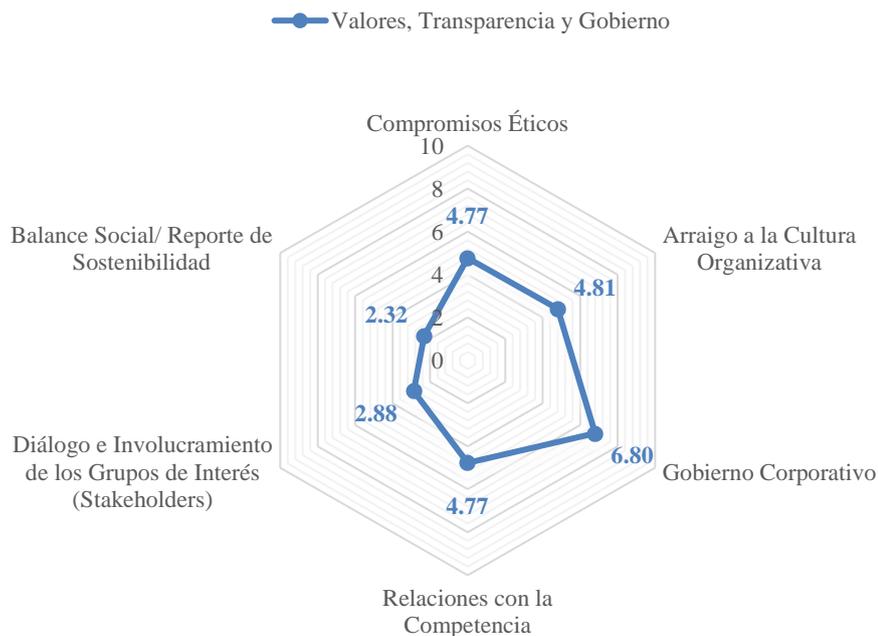


Figura 11. Nota de Indicadores del Tema Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo.

En el cálculo del puntaje general obtenido por las empresas microfinancieras para cada indicador (ver Figura 10), se puede observar que el puntaje total obtenido para el tema fue de 757.31 puntos, este puntaje representa una nota para el sector de 4.39, donde el puntaje máximo es 10.

Por tanto, para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los valores, la transparencia y el gobierno corporativo en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos Perú 2021?, el puntaje obtenido para el tema Valores, Transparencia y Gobierno (757.31), representa un rendimiento del sector con una nota de 4.39 (ver Tabla 11); esta nota ubica el desempeño de la gestión en el segundo estadio, el cual representa una gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia.

4.3.2. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?

El siguiente tema de los Indicadores de Ethos Perú 2021, hace referencia al Público Interno, este tema incluye 13 indicadores dentro de los que se tiene:

- Relaciones con sindicatos u otras asociaciones de empleados,
- Gestión participativa,
- Compromiso con el futuro de los niños,
- Compromiso con el desarrollo infantil,
- Valoración de la diversidad,
- Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial,
- Compromiso con la promoción de la equidad de género,
- Relación con trabajadores tercerizados,
- Políticas de remuneración, prestaciones y carrera,
- Cuidados de Salud, seguridad y condiciones de trabajo,
- Compromiso con el desarrollo Profesional y la empleabilidad,
- Conducta frente a despidos y,
- Preparación para la jubilación.

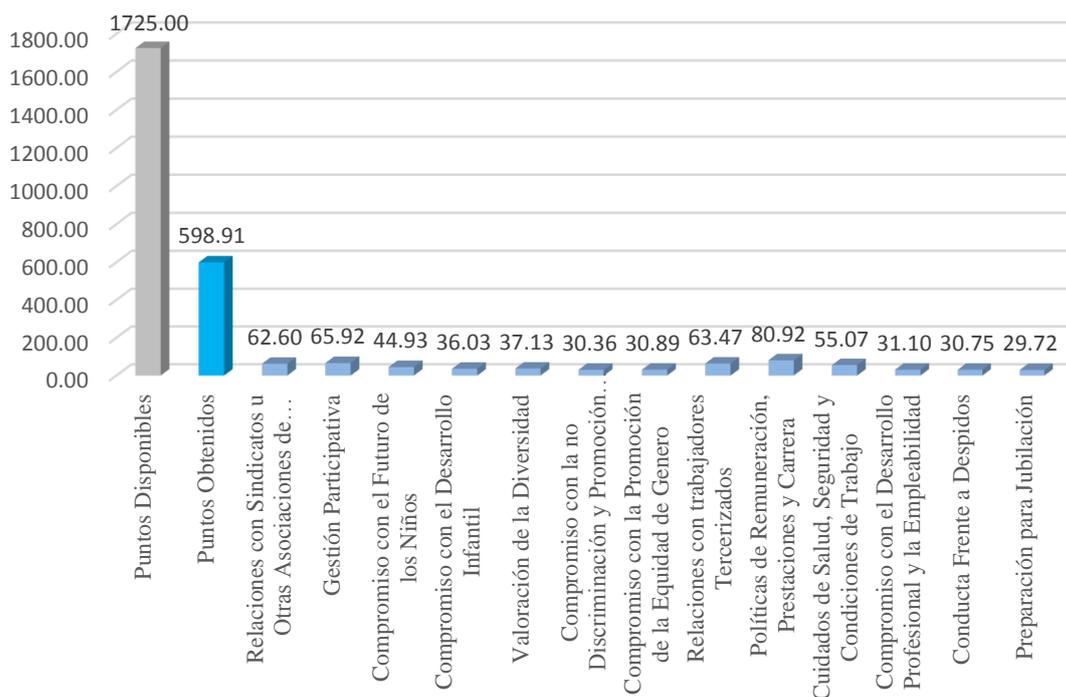


Figura 12. Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Público Interno.

Dentro de los resultados obtenidos, los mayores puntajes fueron de los indicadores número 14 y 15 (ver Apéndice D), que hacen referencia a los indicadores de Relaciones con trabajadores tercerizados (63.47) y Políticas de remuneraciones, prestaciones y carrera (80.92), presentados en la Figura 12.

Para un mejor análisis de estos puntajes se presenta las notas obtenidas por los Indicadores del tema Público Interno (ver Figura 13). Dentro de estos indicadores, las notas con los puntajes más bajos y que ubican la gestión con enfoque RSE de las empresas microfinancieras en una etapa básica son:

- Preparación para la jubilación (2.24),
- Compromisos con la no discriminación y promoción de la equidad racial (2.29),
- Conducta frente a despidos (2.32),
- Compromiso con la promoción de la equidad de género (2.33) y,
- Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad (2.34).

Los siguientes indicadores, ubican a las empresas microfinancieras en una etapa intermedia con respecto al enfoque RSE, dentro de los que se tienen:

- Compromiso con el desarrollo infantil (2.72),
- Valoración a la diversidad (2.80),
- Compromiso con el futuro de los niños (3.39),
- Cuidados de salud, seguridad y Condiciones de trabajo (4.15),
- Relaciones con sindicatos u otras asociaciones de empleados (4.72),
- Relación con trabajadores tercerizados (4.78) y,
- Gestión participativa (4.97).

En la etapa avanzada, el indicador que ha logrado alcanzar esta etapa, es el indicador que hace referencia a las Políticas de remuneración, prestaciones y carrera (6.10), siendo el único indicador con mayor desempeño en esta etapa.

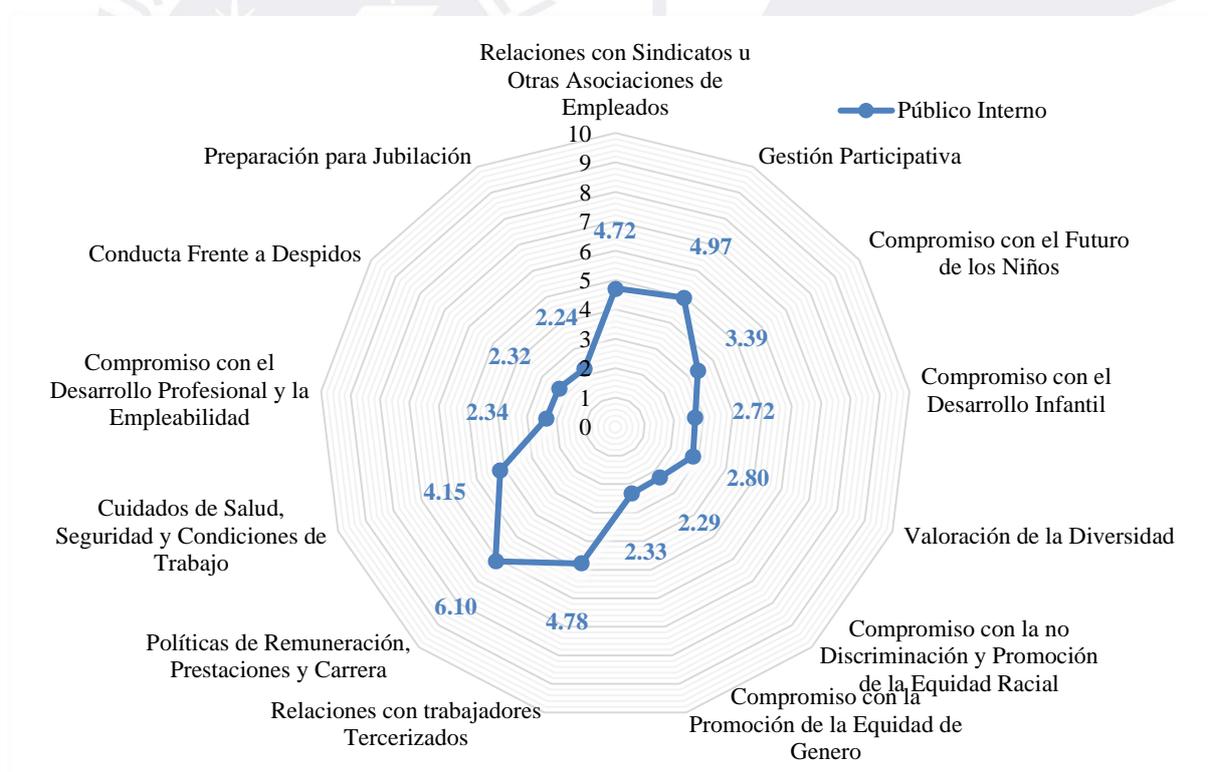


Figura 13. Nota de Indicadores del Tema Público Interno.

Por tanto, para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al público interno en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos Perú 2021?, el puntaje obtenido para el tema (598.94), representa una nota de 3.49 (ver Tabla 11), esta nota ubica el desempeño de la gestión en el segundo estadio, que representa una gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia.

4.3.3. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al medio ambiente en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación sobre el tema de Medio Ambiente de los Indicadores de Ethos Perú 2021; el análisis de los resultados incluye cinco indicadores para el tema, dentro de los que se tienen los siguientes:

- Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental,
- Educación y concientización ambiental,
- Gerenciamiento de los impacto sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios,
- Sustentabilidad de la economía forestal y,
- Minimización de entradas y salidas de insumos.

Dentro de los resultados (ver Figura 14), el mayor puntaje obtenido fue del indicador Educación y Concientización Medio Ambiental (81.00) y el menor puntaje fue obtenido por el indicador Gerenciamiento de los impactos sobre el medio ambiente (64.82).

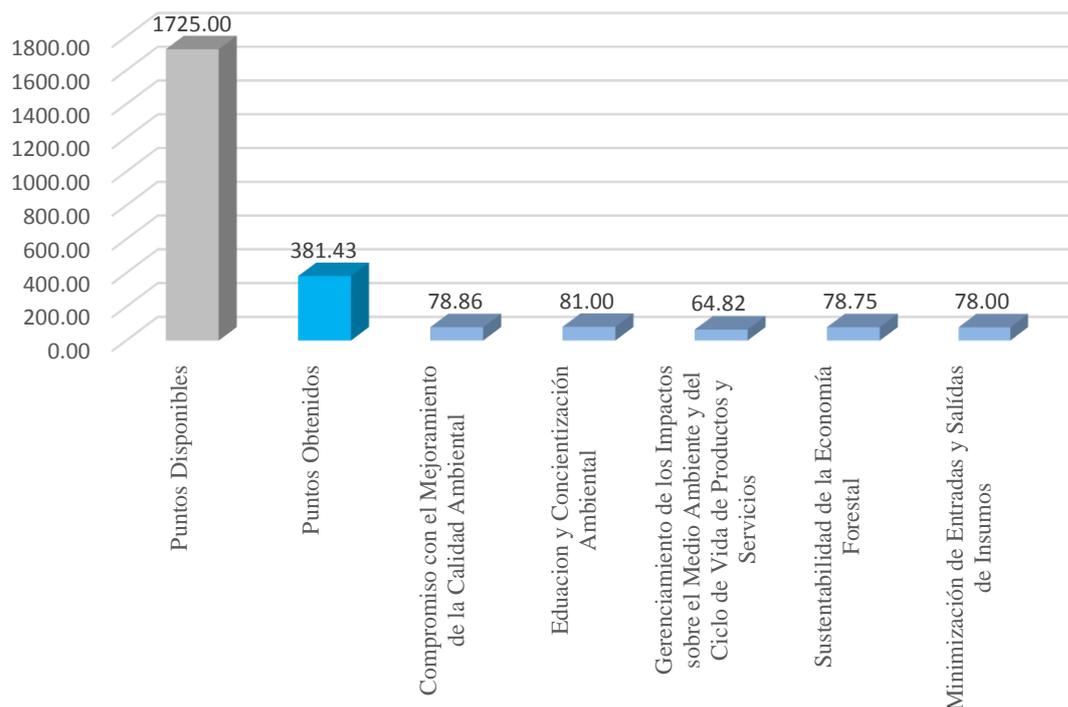


Figura 14. Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Medio Ambiente.

Al enfocarse en el análisis de notas obtenidas por los indicadores, que se presentan en la Figura 15, se tiene que dentro de estos indicadores, las notas con los puntajes más bajos y que ubican la gestión con enfoque RSE de las empresas microfinancieras en una etapa básica son:

- Gerenciamiento de los impacto sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios (1.88),
- Minimización de entradas y salidas de insumos (2.26),
- Sustentabilidad de la economía forestal (2.28),
- Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental (2.29) y,
- Educación y concientización ambiental (2.35).

No existe indicador alguno que represente a las empresas microfinancieras en una etapa intermedia, avanzada o proactiva con respecto al enfoque RSE para el tema.

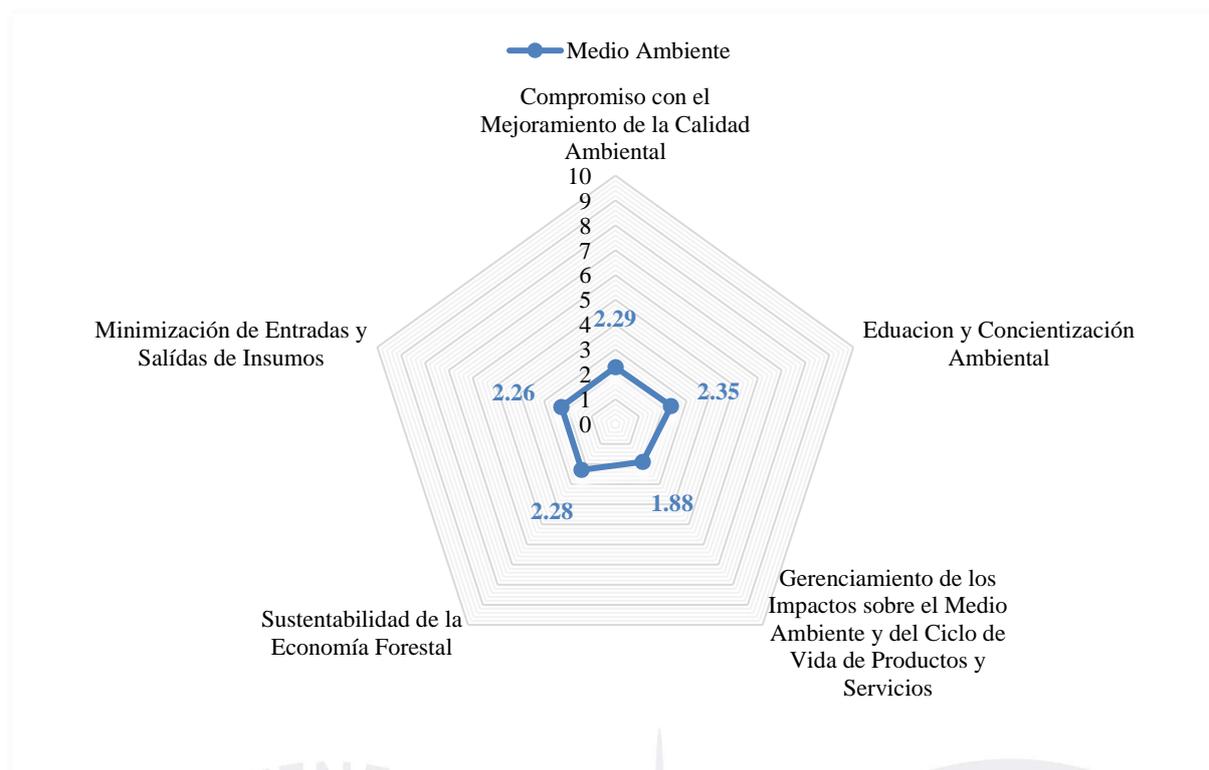


Figura 15. Nota de Indicadores del Tema Medio Ambiente.

Por tanto, para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al Medio Ambiente en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?, el puntaje obtenido para el tema (381.43), representa una nota de 2.21 (ver Tabla 11), esta nota ubica el desempeño de la gestión con enfoque RSE del sector microfinanciero en el primer estadio, que representa una gestión con enfoque RSE en una etapa básica.

4.3.4. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los proveedores en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación sobre el tema de Proveedores de los Indicadores Ethos Perú 2021; el análisis de los resultados incluye cuatro indicadores dentro de los que se tienen:

- Criterios de selección y evaluación con proveedores,
- Trabajo infantil en la cadena productiva,

- Trabajo forzado en la cadena productiva y,
- Apoyo al desarrollo de proveedores.

Dentro de los resultados (ver Figura 16), el mayor puntaje obtenido fue del indicador Apoyo al desarrollo de proveedores (181.00) y el menor puntaje fue obtenido por el indicador Trabajo infantil en la cadena productiva (00.00).

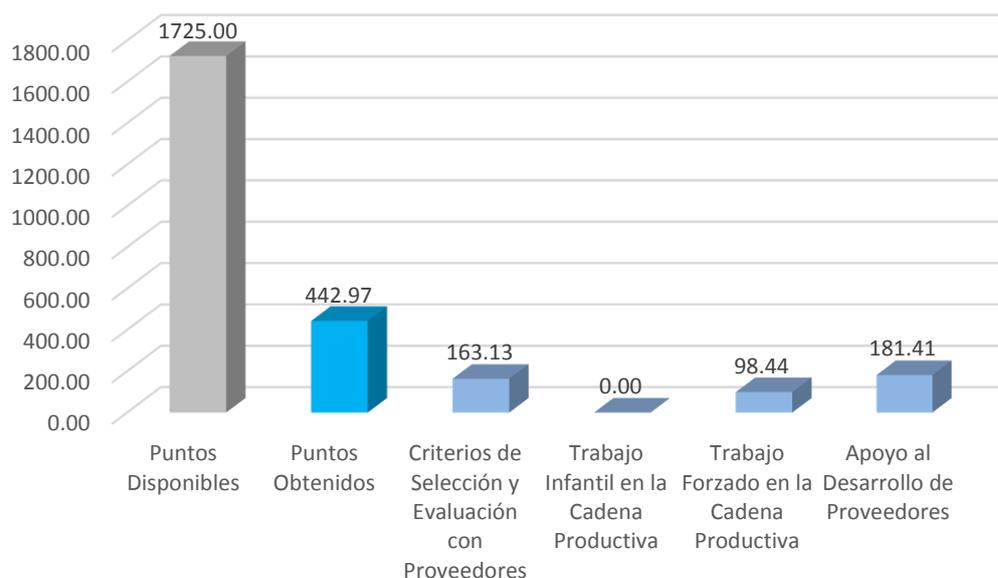


Figura 16. Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Proveedores.

Al enfocarse en el análisis de notas obtenidas por los indicadores, que se presentan en la Figura 17, se tiene que dentro de estos indicadores, las notas con los puntajes más bajos y que ubican la gestión con enfoque RSE de las empresas microfinancieras en una etapa básica son Trabajo Infantil en la Cadena Productiva (00.00) y Trabajo Forzado en la cadena productiva (2.28).

Los indicadores que ubican a las empresas microfinancieras en una etapa intermedia para el tema con respecto al enfoque RSE son Criterios de selección y evaluación con proveedores (3.78) y (b) Apoyo al desarrollo de proveedores (4.21).

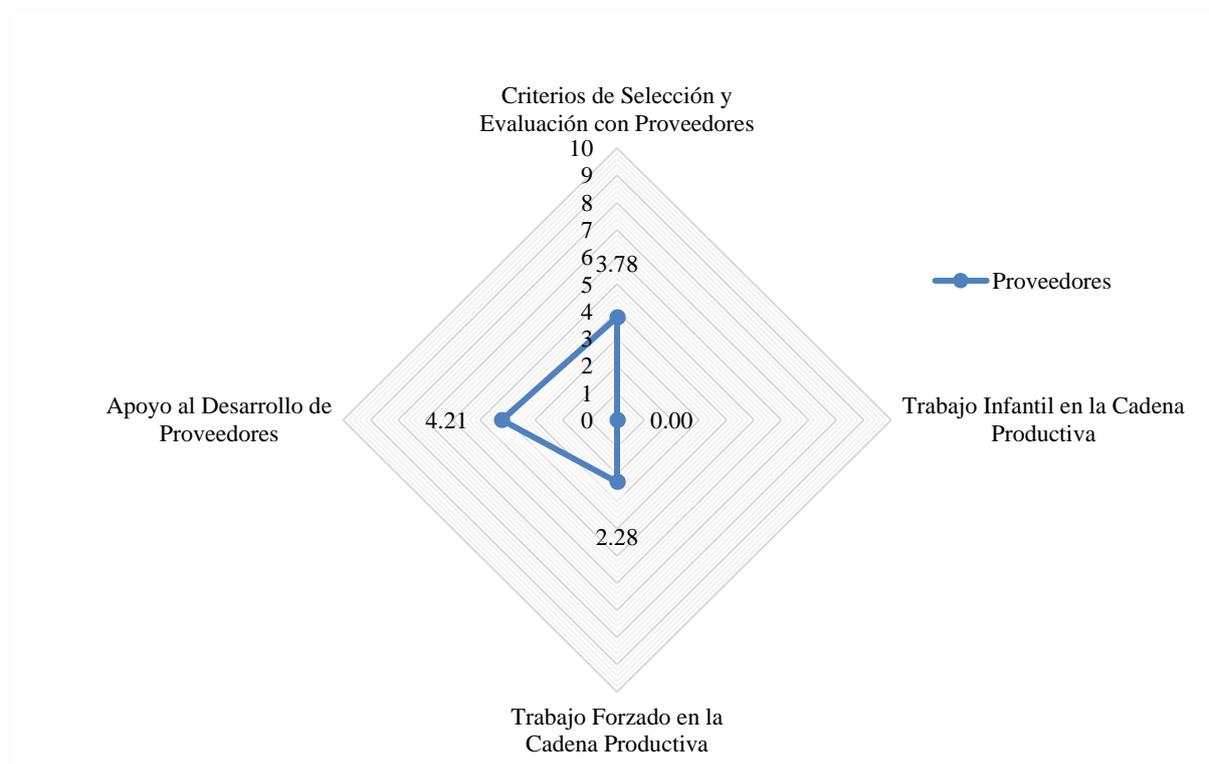


Figura 17. Nota de Indicadores del Tema Proveedores.

No existe indicador alguno que represente a las microfinancieras para el tema, en una etapa avanzada o proactiva con respecto al enfoque de gestión RSE.

Por tanto, para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a Proveedores en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?, el puntaje obtenido para el tema (442.97), representa una nota de 2.57 (ver Tabla 11), esta nota ubica el desempeño de la gestión con enfoque de RSE en el segundo estadio, que representa una gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia.

4.3.5. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación sobre el tema de Consumidores y Clientes de los Indicadores de Ethos Perú 2021, el análisis de los resultados incluye tres

indicadores para el tema, dentro de los que se tienen los siguientes: (a) Políticas de comunicación comercial, (b) Excelencia a la atención y, (c) Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios.

Dentro de los resultados (ver Figura 18), el mayor puntaje obtenido fue del indicador Excelencia a la atención (365.94) y el menor puntaje fue obtenido por el indicador Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicio (132.03).

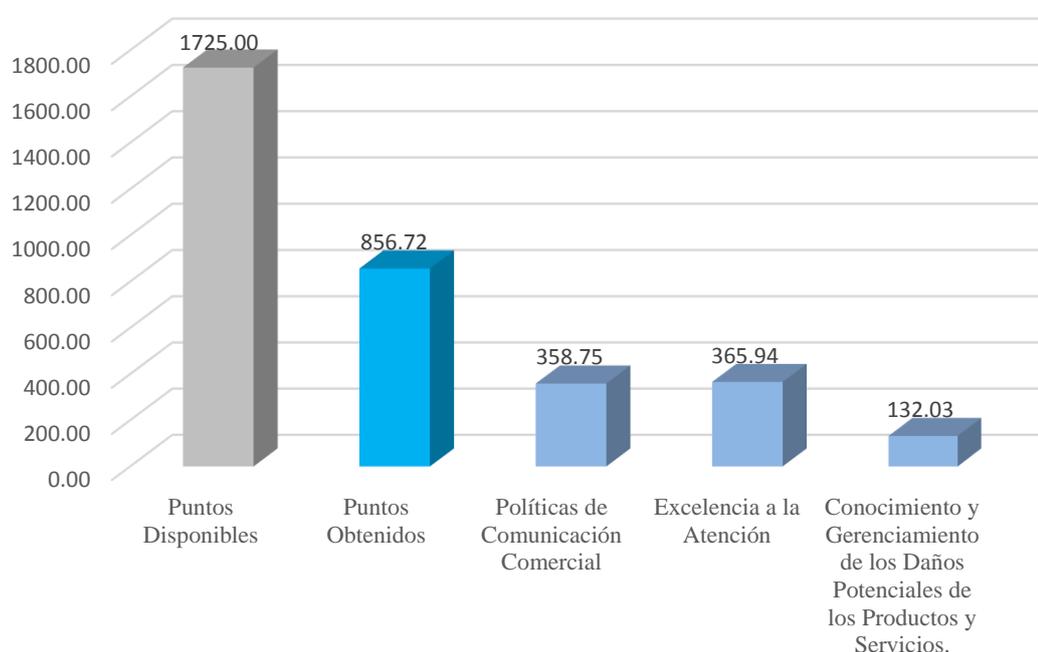


Figura 18. Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Consumidores y Clientes.

Al enfocarse en el análisis de notas obtenidas por los indicadores, que se presentan en la Figura 19, se tiene que dentro de estos indicadores, la nota con el puntaje más bajos y que ubican la gestión con enfoque RSE de las empresas microfinancieras en una etapa básica es:

(a) Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios (2.30).

Los indicadores Políticas de comunicación comercial (6.24) y Excelencia a la atención, lograron posicionar a la gestión con enfoque RSE para el tema en una etapa intermedia.

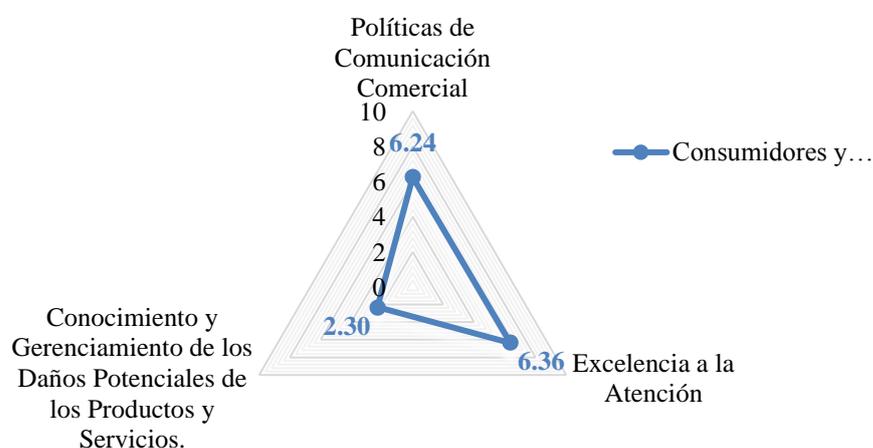


Figura 19. Notas obtenidas por los Indicadores del Tema Consumidores y Clientes.

No existe indicador alguno que represente a las empresas microfinancieras para el tema, en una etapa avanzada o proactiva con respecto al enfoque de gestión RSE.

En este sentido, para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a Consumidores y Clientes en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?, el puntaje obtenido para el tema (586.92), representa una nota de 4.97 (ver Tabla 11), ubica el desempeño de la gestión con enfoque de RSE del sector microfinanciero en el segundo estadio de responsabilidad social empresarial, que representa una gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia.

4.3.6. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a la comunidad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación sobre el tema de Comunidad de los Indicadores de Ethos Perú 2021, el análisis de los resultados incluye cuatro indicadores para el tema, dentro de los que se tienen los siguientes:

- Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad del entorno,
- Relaciones con organizaciones locales,
- Financiamiento de acción social e,
- Involucramiento de acción social.

Dentro de los resultados (ver Figura 20), el mayor puntaje obtenido fue del indicador Involucramiento de acción social (203.32) y el menor puntaje fue obtenido por el indicador Financiamiento de acción social (104.06).

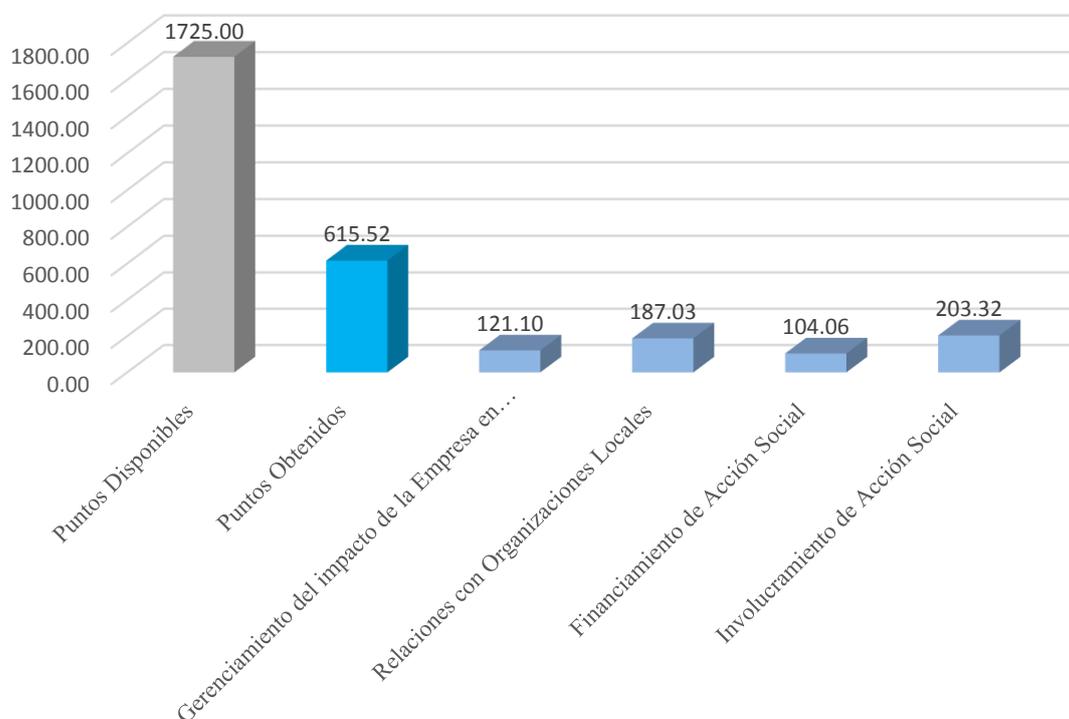


Figura 20. Desempeño del sector microfinanciero para el Tema Comunidad.

Al enfocarse en el análisis de notas obtenidas por los indicadores, que se presentan en la Figura 21, se tiene que dentro de estos indicadores, la nota con el puntaje más bajo y que ubican la gestión con enfoque RSE de las empresas microfinancieras en una etapa básica es Financiamiento de acción social (2.41).

Los indicadores que ubican a la gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia son: (a) Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad del entorno (2.81), (b) Relaciones con organizaciones locales (4.34) y, (c) Involucramiento de acción social (4.71).

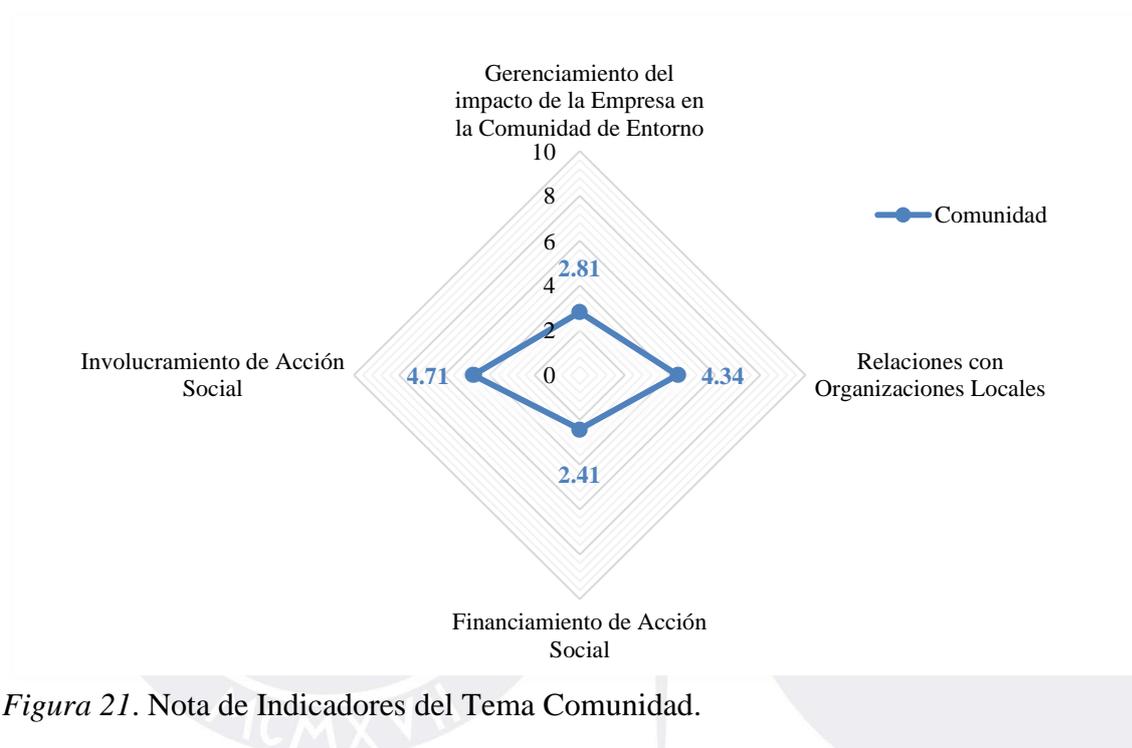


Figura 21. Nota de Indicadores del Tema Comunidad.

Cabe destacar que para este tema, ningún indicador logró alcanzar la etapa avanzada o proactiva de la gestión con enfoque RSE.

En este sentido, para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a la Comunidad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?, el puntaje obtenido para el tema (615.52), representa una nota de 3.57 (ver Tabla 11), ubicando el desempeño de la gestión con enfoque de RSE en el segundo estadio, que representa una gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia.

4.3.7. ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación sobre el tema de Gobierno y Sociedad de los Indicadores de Ethos Perú 2021, el análisis de los resultados incluye cinco indicadores para el tema, dentro de los que se tienen los siguientes:

- Contribución para campañas políticas,
- Construcción de la ciudadanía por la empresa,
- Prácticas contra la corrupción y Anticoima,
- Liderazgo e Influencia Social y,
- Participación en proyectos sociales gubernamentales.

Dentro de los resultados (ver Figura 22), el mayor puntaje obtenido fue del indicador de Participación en proyectos sociales gubernamentales (167.25) y el menor puntaje fue obtenido por el indicador Construcción de la ciudadanía por la empresa (0.00).

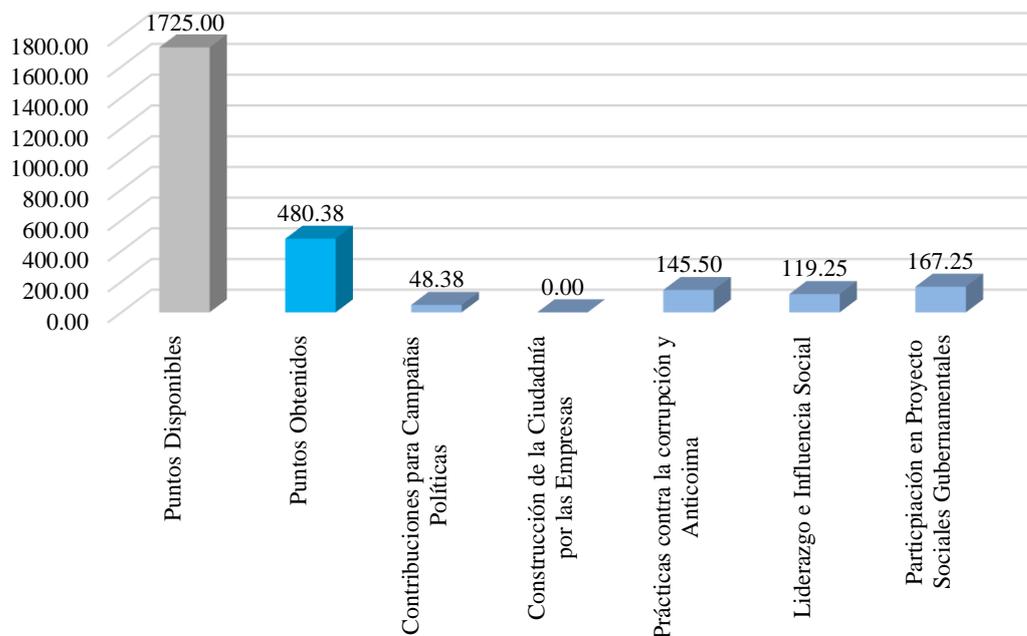


Figura 22. Desempeño del Sector Microfinanciero por Indicador para el Tema Gobierno y Sociedad.

Al realizar el análisis de notas obtenidas por los indicadores, que se presentan en la Figura 23, se tiene que dentro de estos indicadores, las notas con los puntajes más bajos y que ubican la gestión con enfoque RSE de las empresas microfinancieras en una etapa básica son Construcción de la ciudadanía por la empresa (0.00) y Contribución para campañas políticas (1.40).

Los indicadores que ubican a la gestión con enfoque de RSE en una etapa intermedia son: (a) Liderazgo e influencia social (3.46), (b) Prácticas contra la corrupción y anticoina (4.22) y, (c) Participación en proyectos sociales gubernamentales (4.85).

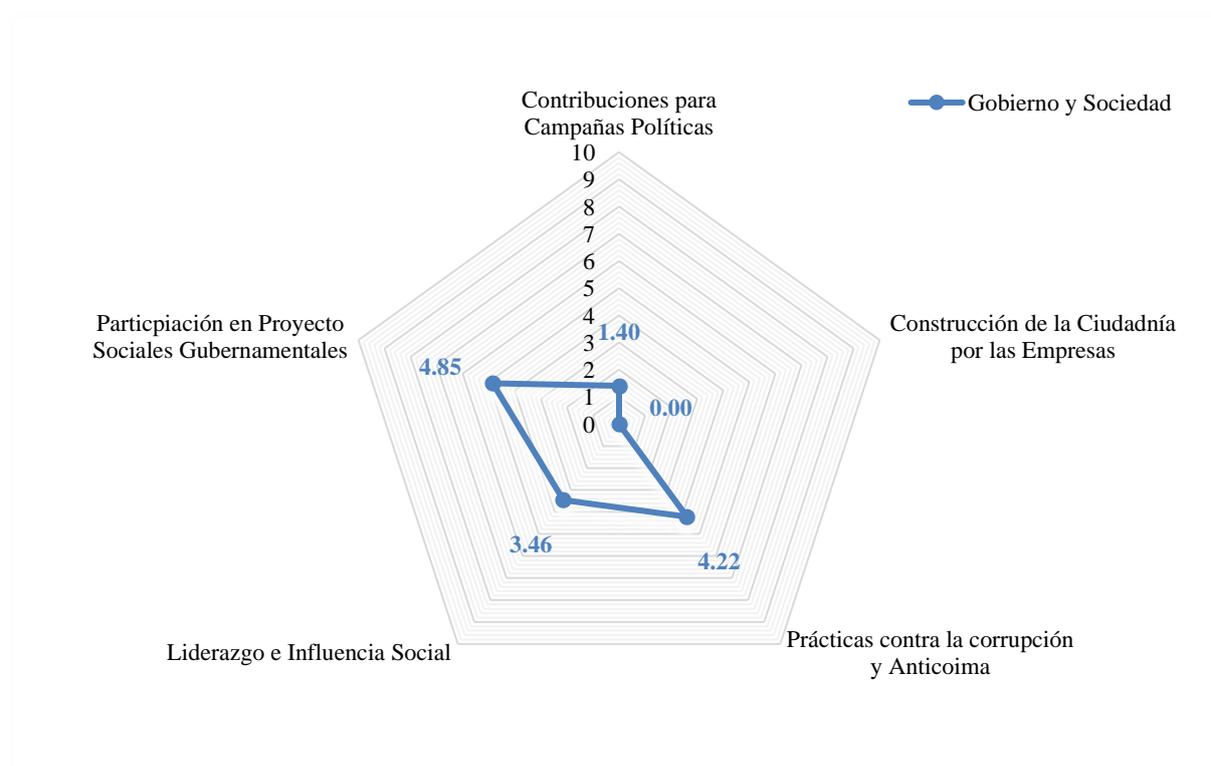


Figura 23. Nota de Indicadores del Tema Gobierno y Sociedad.

Cabe destacar que para este tema ningún indicador logro alcanzar la etapa avanzada o etapa proactiva de la gestión con enfoque RSE.

En este sentido, para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo es el estado de la gestión con respecto a Gobierno y Sociedad en empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?, el puntaje obtenido para el tema (480.38),

representa una nota de 2.78 (ver Tabla 11), ubicando el desempeño de la gestión con enfoque de RSE del sector microfinanciero en el segundo estadio que representa una gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia.

4.3.8. ¿Cuál es el estado de la gestión con enfoque de Responsabilidad Social empresarial en las empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?

Siendo la presente sección, donde se da respuesta a la pregunta principal de la investigación, se presenta en la Tabla 11 los resultados generales obtenidos del cálculo de la gestión del enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco a través de los indicadores Ethos Perú 2021.

Tabla 11

Resumen de puntos obtenidos de los siete temas de la gestión con enfoque RSE en las empresas del sector Microfinanciero de la región del Cusco.

| Tema | Etapas de RSE | | | | Puntos Disponibles | Puntos Obtenidos | Calificación |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|--------------------|------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| Valores, Transparencia y Gobernanza | | ■ | | | 1,725.00 | 751.31 | 4.39 |
| Público Interno | | ■ | | | 1,725.00 | 598.91 | 3.47 |
| Medio Ambiente | ■ | | | | 1,725.00 | 381.43 | 2.21 |
| Proveedores | | ■ | | | 1,725.00 | 442.97 | 2.57 |
| Consumidores y Clientes | | ■ | | | 1,725.00 | 856.72 | 4.97 |
| Comunidad | | ■ | | | 1,725.00 | 615.52 | 3.57 |
| Gobierno y Sociedad | | ■ | | | 1,725.00 | 480.38 | 2.78 |

De los resultados obtenidos (ver Tabla 11), el tema con menor desempeño es el de Medio Ambiente (2.21), que ubica al estado de gestión con enfoque RSE en las empresas microfinancieras de la región del Cusco en una etapa básica.

Los temas que han logrado ubicar el estado de gestión con enfoque RSE en una etapa intermedia son los siguientes:

- Proveedores (2.57),
- Gobierno y Sociedad (2.78),
- Público Interno (3.47),
- Comunidad (3.57),
- Valores, Transparencia y Gobernanza (4.39) y,
- Consumidores y Clientes (4.97).

De los resultados, los temas que obtuvieron las mayores notas (ver Figura 25), son Valores, Transparencia y Gobernanza (4.39) y, Consumidores y Clientes (4.97).

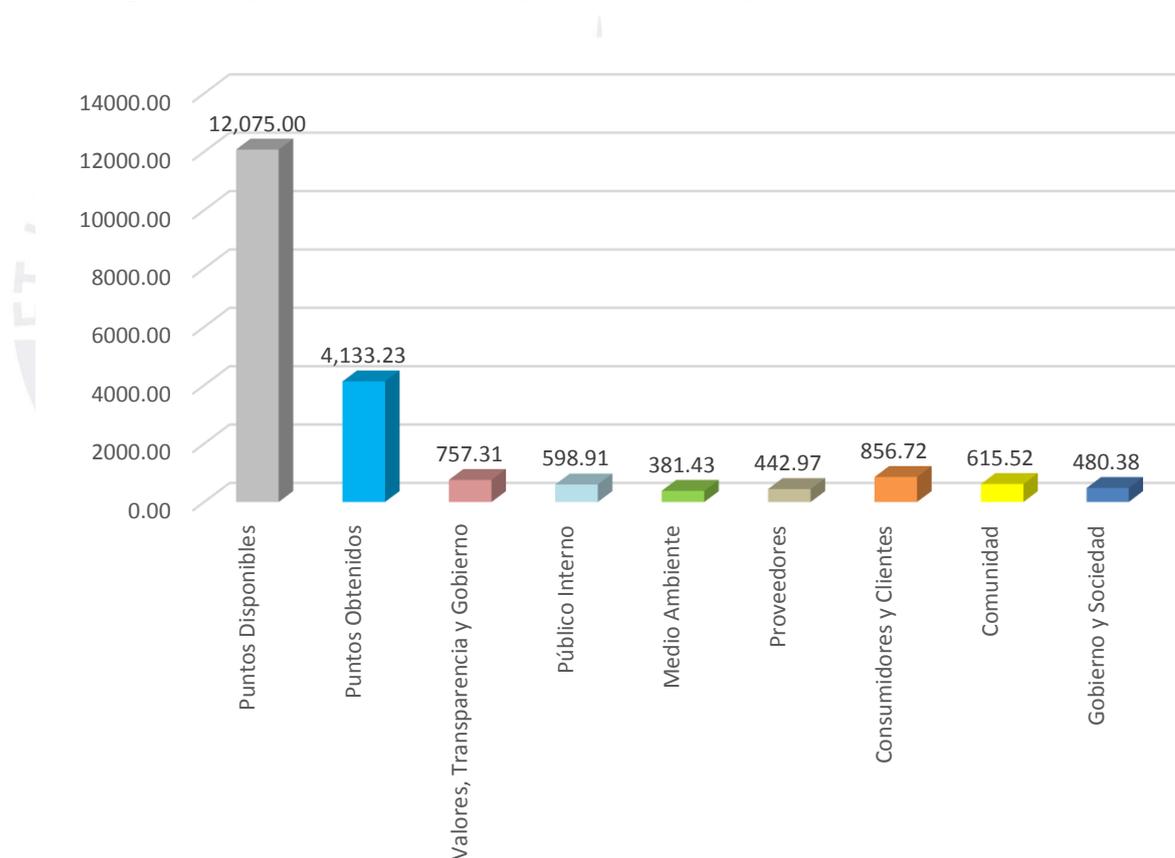


Figura 24. Desempeño del Sector Microfinanciero por Tema con enfoque RSE.

En el desempeño general, se puede apreciar en la figura 24, que el puntaje obtenido del sector microfinanciero fue de 4,133.23, siendo el desempeño del Medio Ambiente

(381.43), el que se emplaza como el tema con menor puntaje alcanzado y siendo el tema de Consumidores y Clientes (856.72) el tema que logro alcanzar mayor puntaje.

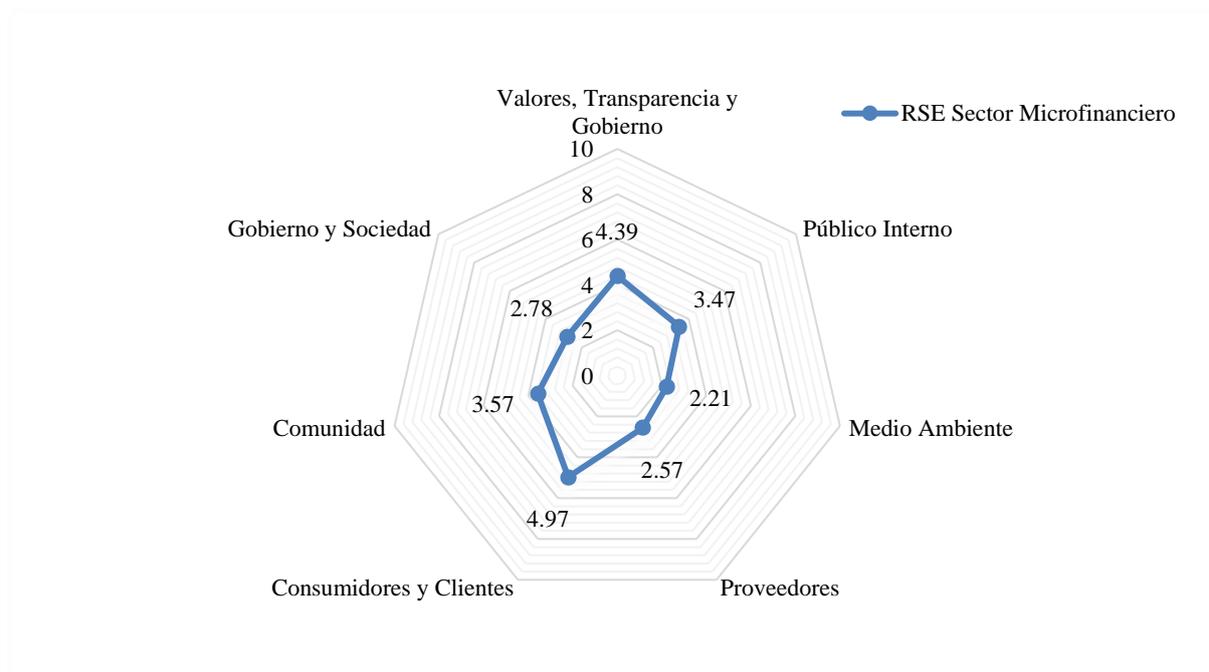


Figura 25. Nota de Indicadores de los Temas RSE de Ethos Perú 2021.

En este sentido, para dar respuesta a la pregunta principal de investigación ¿Cuál es el estado de la gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero en la región Cusco, de acuerdo a los indicadores Ethos-Perú 2021?, se ha cuantificado el puntaje obtenido del sector microfinanciero (ver Figura 26), donde la nota obtenida de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco fue de 3.42, que sitúa al estado de gestión con enfoque RSE de las empresas microfinancieras en un etapa intermedia.



Figura 26. Nota del Desempeño general RSE del Sector Microfinanciero de la Región Cusco

4.4. Resumen

El presente capítulo muestra el informe de los resultados producidos del análisis de los datos de la investigación, que tiene por objetivo conocer el estado de gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco.

El análisis consistió en un análisis de los 40 indicadores presentados por la herramienta de ETHOS Perú 2021, y un análisis de los siete temas en los que están clasificado, donde cada indicador está dividido en indicadores de profundidad e indicadores binarios, que permiten obtener un puntaje para el indicador.

De los resultados obtenidos, del uso de la herramienta de los indicadores de Ethos Perú 2021, el tema de menor desempeño fue el Medio Ambiente, siendo el tema de Consumidores y Clientes, el tema que alcanzó mayor puntaje y que representa el mejor desempeño obtenido por las empresas microfinancieras de la región del Cusco.

En este sentido el resultado final obtenido para dar respuesta a la pregunta de investigación hace referencia a que el sector microfinanciero se encuentra en una etapa intermedia en cuanto a la gestión con enfoque RSE.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

La importancia del enfoque de gestión orientado a la RSE ha tomado vital importancia en las empresas, donde a través de los reportes de sostenibilidad, han buscado cumplir con este objetivo, para lograr la sostenibilidad de la organización.

Luego del análisis de los datos en base a la herramienta de los indicadores Ethos Perú 2021, se concluye que el estado de gestión con enfoque RSE en las empresas del sector microfinanciero, al momento de haber realizado la presente investigación, se encuentran en una etapa intermedia.

Se presenta a continuación las conclusiones obtenidas del presente estudio de los temas incluidos en la herramienta de Ethos Perú 2021:

1. Valores, transparencia y Gobierno Corporativo: Siendo los comportamientos éticos como indicó Argandoña (2009), uno de los factores que determinaron la crisis financiera internacional, es la falta de valores en las organizaciones, que afectan la gestión con enfoque RSE del sector microfinanciero. Así también, un buen gobierno corporativo ayuda a las empresas a generar transparencia y confianza para los inversionistas, generando valor, mejorando la reputación de la empresa y así lograr la sustentabilidad de la misma.

En este sentido, para el presente estudio, estos factores fueron uno de los que mayor puntaje obtuvieron para el sector, dado que las entidades microfinancieras, tienen como fin contribuir con el desarrollo productivo en base a la inclusión financiera. Bajo esta perspectiva, han logrado posicionarse en una etapa intermedia en el enfoque de gestión orientado a la RSE y existen puntos por fortalecer, relacionados al involucramiento de los grupos interés, al balance social y el reporte de sostenibilidad, factores que representan para las organizaciones

microfinancieras una oportunidad de mejora para superar los diferentes riesgos a los cuales se enfrentan.

2. Público Interno: Dado que la idea de la RSE no gira alrededor de cómo se distribuye la riqueza, sino como se genera, es importante crear valor considerando las expectativas de las partes interesadas, dentro de las que se tienen a los trabajadores y la sociedad.

Este enfoque de gestión orientado a la RSE de las empresas microfinancieras, se encuentran en una etapa intermedia y tiene dentro de las oportunidades de mejora identificadas, el compromiso con el futuro y desarrollo de los niños, buscar políticas frente a despidos, valorar la diversidad y promocionar la equidad racial y de género; factores importantes que deben ser considerados en un enfoque de gestión orientado a la RSE que permitan al sector microfinanciero ser sostenible en el tiempo.

3. Medio ambiente: El tema de medio ambiente, es el que más ha llamado la atención, debido al bajo puntaje obtenido para el sector microfinanciero y que representa no solo una oportunidad de mejora, sino una oportunidad de innovación, ya que las empresas microfinancieras están llamadas a generar este cambio.

Dadas las dinámicas del cambio climático, las microfinanzas y el desarrollo, son elementos que están relacionados en diversos niveles del modelo de gestión orientado a la RSE. En este sentido, el enfoque de gestión RSE busca un cambio de cultura, donde también se valore al medio ambiente, creando de este modo un valor para la sociedad y para las futuras generaciones, logrando para las microfinanzas conseguir la diferenciación que les permita obtener una ventaja competitiva.

4. Proveedores: El tema de proveedores, que son considerados como uno de los stakeholders más importantes de las empresas, tiene dentro de los retos a considerar, la cadena productiva de las empresas microfinancieras, el trabajo infantil y trabajo forzado, así mismo lograr reducir riesgos trabajando de la mano de los proveedores con mejores políticas de selección y evaluación.
5. Comunidad, Consumidores y Clientes: Siendo parte del grupo de Stakeholder de las empresas microfinancieras, donde el enfoque de la RSE recae sobre el impacto positivo de las acciones de la empresa con los distintos grupos de interés.

Los temas de Comunidad y Consumidores y clientes, han logrado posicionarse en una etapa intermedia en el enfoque de RSE, donde existen oportunidades de mejora, como el financiamiento e involucramiento de la acción social y el impacto de la empresa en la comunidad, que permitan al sector microfinanciero consolidarse en esta etapa o lograr subir a una etapa avanzada.

6. Dado que el estado de gestión de las empresas microfinancieras de la región del Cusco orientado a la RSE se encuentra en un etapa intermedia, y siendo el modelo de gestión orientado a la RSE como uno que busca crear valor económico, social, y medio ambiental considerando las expectativas de las partes interesadas, es que existen oportunidades de mejora para las empresas microfinancieras de la región del Cusco, para fortalecer su estadio intermedio y lograr un estadio de gestión avanzada, con el objetivo de conseguir el desarrollo sostenible de las organizaciones, en base a una modelo de gestión ética, que involucre a todas las partes interesadas.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a las limitaciones encontradas del estudio y al análisis de datos, se formulan a continuación las siguientes recomendaciones, que se han dividido en recomendaciones de orden práctico y recomendaciones para futuras investigaciones.

5.2.1. Recomendaciones prácticas

A las empresas del sector microfinanciero de la región del Cusco se le recomienda lo siguiente:

1. Capacitarse en el uso de las herramientas de evaluación de la gestión con enfoque RSE, dentro de las que se tienen los indicadores Ethos Perú 2021.
2. Poner mayor énfasis en el desarrollo de enfoque de RSE orientado al tema Medio Ambiental, ya que representa para el sector una oportunidad de mejora y de innovación, que les permita crear valor para la sociedad y para la organización.
3. Fortalecer la esencia de las microfinanzas, que es la de satisfacer las necesidades del sector pobre, en base a estrategias de RSE para el sector.
4. Fortalecer el gobierno corporativo de las organizaciones, en base a buenas prácticas de gobernabilidad para incrementar el valor a la sociedad.
5. Dado que es importante conocer el impacto de las actividades de la empresa en la comunidad, es importante que las empresas microfinancieras reconozcan a estas en la toma de decisiones y en el proceso de desarrollo de estrategias orientadas a la RSE.

5.2.2. Recomendaciones para futuras investigaciones

Para las futuras investigaciones se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda incrementar la muestra de las empresas microfinancieras para mejorar la calidad y el bagaje de la información en un futuro estudio de investigación.

2. Desarrollar un estudio de investigación que considere empresas de otras regiones del Perú.
3. Realizar una investigación cualitativa sobre los factores que determinen el estado de gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector microfinanciero.
4. Realizar una investigación cualitativa sobre los factores que determinen que una empresa microfinanciera oriente su gestión a la RSE.
5. Hacer uso de otras herramientas de análisis de gestión RSE con el fin de comprobar resultados.



Referencias

- Accountability (2008). *AA 1000 Accountability Principles Standard 2008*. Recuperado de <http://www.accountability.org/images/content/0/7/074/AA1000APS%202008.pdf>.
- Aguilar, G. & Clausen, J. (2013). *Análisis de la eficiencia social y productiva de las instituciones Microfinancieras en el Perú*. Centro PUCP Economía, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.cies.org.pe/es/investigaciones/empresa-y-finanzas/analisis-de-la-eficiencia-social-y-productividad-de-las>.
- Alains, L. & Tello, M. & Sanchez, L. (2013). La Responsabilidad Social Empresarial. *Global Conference on Business and Finance Proceeding*, 8(2), 1338-1343. Recuperado de <http://www.theibfr.com/proceedings.htm>.
- Alfonso, U. M. (2015). El gobierno corporativo permite alcanzar las metas empresariales. *El Microfinanciero*, (25), 10-11. Recuperado de <http://www.fpcmac.org.pe/el-microfinanciero.html>.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (2015). 70th sesión de la Asamblea General. Cumbre de las Naciones Unidas en Desarrollo Sostenible 2015. Recuperado de <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/8521Informal%20Summary%20-%20UN%20Summit%20on%20Sustainable%20Development%202015.pdf>
- ASOMIF Perú (2013). Boletín de la Asociación de Microfinanzas del Perú. Buen Gobierno Corporativo reto para la microfinanzas. Recuperado de <http://www.asomifperu.com/web/index.php/actualidad/boletines>.
- Argandoña, A. (2008). *La ética en los Negocios*. Barcelona, España: IESE Business School – Universidad de Navarra.
- Argandoña, A. (2009). *¿Puede la Responsabilidad Social Corporativa ayudar a entender la Crisis Financiera?*. Barcelona, España: IESE Business School – Universidad de Navarra.

- Argandoña, A. (2012). *Tres dimensiones éticas de la crisis financiera*. (Documento de investigación, DI 944). Barcelona, España: IESE Business School – Universidad de Navarra.
- Canessa, G. & García, V. E. (2005). *El ABC de la responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Lima, Perú: Siklos.
- Capriotti, P.P. & Schulze, F.L. (2010). RSE como transversal estratégica. En *Responsabilidad Social Empresarial* (pp. 92-110). Barcelona, España: Colección Libro de la Empresa.
- Caravedo, B. (2011). Desarrollo sostenible, ética, filantropía y responsabilidad social. *La Responsabilidad Social en América Latina*. Washington, D.C. Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).
- Carroll, A. & Buchholtz, A. (Eds.). (2008). *Business & Society: Ethics and Stakeholder Management*. Mason, OH: Cengage Learning.
- Cicio, N.C. & Cabrera, R. (2014). Corporate Social Responsibility – Integral Part of Modern Organization Culture. *Revista de la Universidad de Valahia*, 5 (19), 15-20.
- Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*. Sustainable Development. Recuperado de <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>.
- Correa, M.E. & Estévez, V.R. (2011). Gestión de la RSE: Cambio y diseño Organizacional. *La Responsabilidad Social en América Latina*. Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Cortina, A & Martínez, E. (1996). *Ética*. Cofas S.A. Madrid, España. ISBN: 978-84-460-0674-9.
- Council of Microfinance Equity Funds. (2005). *La Práctica de la Gobernabilidad Corporativa en Instituciones Microfinancieras*. Recuperado de

<http://www.asbaweb.org/E-news/enews-32/INC%20FNAN/4%20INC%20FNAN%20ESP.pdf>

Crespo, M.F. (2003). Lo ético de la ética empresarial. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(22), 307-322.

De Benito, C. (2008). Responsabilidad Social Empresarial Virtudes Humanas. *Capital Humano*, 227 (1), 62-72. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/203636>

Del Castillo, M.E. (2011). La Responsabilidad Social en América Latina. *Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial*. Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

Dow Jones Sustainability Indices (2016). *Dow Jones Sustainability Indices Methodology*. Recuperado de

http://www.djindexes.com/mdsidx/downloads/meth_info/methodology-dj-sustainability-indices.pdf

D'Amato, A. & Henderson, S. & Florence, S. (2009). Corporate Social and Sustainable Business. A Guide to leadership task and Functions. CCL Press: Recuperado de <http://insights.ccl.org/wp-content/uploads/2015/04/CorporateSocialResponsibility.pdf>

Economist Intelligence Unit (2015). *Microscopio Global 2015, Análisis del entorno para la Inclusión Financiera*. Recuperado de

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=40024155>

European Microfinance Platform (2015). *Assessing Green Microfinance*. Recuperado de <http://www.themix.org/mixmarket/publications/assessing-green-microfinance-qualitative-and-quantitative-indicators>.

El Microfinanciero (2013). Revista de la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. *Gobierno Corporativo en busca de mayor transparencia*.

Recuperado de: http://www.fpcmac.org.pe/files/el_microfinanciero13.pdf.

- El Microfinanciero (2015). Revista de la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú. Recuperado de:
http://www.fpcmac.org.pe/files/el_microfinaciero29.pdf.
- Fondo de Seguro de Depósitos Perú (2014). Caja Municipal de Pisco en Liquidación. Recuperado de: http://www.fsd.org.pe/paginas/08-casos/casos_atendidos/pisco/pisco.html.
- Forum Empresa (2015). *Presentación Institucional 2015*. Recuperado de http://www.empresa.org/doc/PresentacionForum_2015.pdf.
- Fundación BBVA Microfinanzas. (2011). Código Universal de Gobierno Corporativo para Instituciones Microfinancieras. Recuperado de http://mfbvva.org/a/uploads/2013/07/gobierno-corpo_2013.pdf.
- Gallopín, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo Sostenible: un enfoque sistémico*. Publicación de las Naciones Unidas.
- Global Reporting Initiative. (2011). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- Global Reporting Initiative. (2014). *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-Two.pdf>
- Gómez, M.M. (2006). Alcance y enfoque de una investigación. En *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Brujas.
- Gutiérrez, R. & González, L. (2011). Normas Internacionales y Políticas Públicas. *La responsabilidad Social de la Empresa en América Latina* (pp. 125-142). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Hernández, S. R., & Fernández, C.C., & Baptista, L.M. (2014). Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de literatura y construcción del marco teórico. Metodología de la investigación. (pp. 58-86). México D.F: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, S. R., & Fernández, C.C., & Baptista, L.M. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Metodología de la investigación. (pp. 90-99). México D.F: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, M. (2013). El Desarrollo Sostenible al centro de la tríada: Pobreza, Medio Ambiente y Desarrollo. *Revista de Direito Ambiental*, 50, 300-314.
- Hidalgo, J.H. (2015, Julio). La economía en el Perú y el aporte de las microfinanzas. *El Microfinanciero*, 6(28), 14-15. Recuperado de <http://www.fpcmac.org.pe/el-microfinanciero.html>
- Hohnen, P. (2007). *Corporate Social Responsibility an Implementation Guide for Business*. International Institute for Sustainable Development. Winnipeg, Canada: International Institute for Sustainable Development. Recuperado de http://www.iisd.org/pdf/2007/csr_guide.pdf
- Integración Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial (INTEGRARSE). (2016). Nuestro Enfoque. Recuperado de <http://www.integrarse.org/nuestro-enfoque>.
- Jackson, T. (2011). The Age of Irresponsibility. *Prosperity Without Growth: Economics for a finite Planet* (pp. 17-34). Washington, DC: Earthscan.
- Jaramillo, B. M., & Valdivia, N. (2005). *Las políticas para el financiamiento de las PYMES en el Perú*. Informes preparado para CEPAL. Lima.
- Keewong, Z. J. (2015, Julio). Marco global de riesgos de gobernabilidad. *El Microfinanciero*, 4 (28), 12-13. Recuperado de <http://www.fpcmac.org.pe/el-microfinanciero.html>.

- Knowledge@Wharton (2009). *A World transformed: What are the Top 30 Innovations of the Last 30 Years*. Recuperado de <http://knowledge.wharton.upenn.edu/article/a-world-transformed-what-are-the-top-30-innovations-of-the-last-30-years>.
- Ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa (2003). Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Littefield, E. & Rosenberg, R. (2004). *La microfinanzas y los pobres*. Finanzas & Desarrollo. Recuperado de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2004/06/pdf/littlefi.pdf>.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. Pearson Educación, México.
- Martinez, F. & Vaquero, L. & Cuadrado, B. & García, I (2014). *El Gobierno Corporativo y la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector bancario: el papel del consejo de administración*. Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-investigaciones-europeas-direccion-economia-empresa-345-articulo-el-gobierno-corporativo-responsabilidad-social-S1135252315000052?redirectNew=true>.
- Martín, M.E. (2016). *El reto de medir el famoso valor compartido*. Recuperado de <http://www.fundacionseres.org/BlogSeres/index.php/bbva-el-reto-de-medir-el-famoso-valor-compartido>.
- Marquina, F. (2013). *Responsabilidad Social: Tarea pendiente*. Lima, Perú: Pearson.
- Marquina. & Álvarez & Guevara (2013). *Guía de trabajo de investigación final de tesis programas de maestrías para CENTRUM Católica, Lima, Perú*.
- Monroe, H., & Carvajal, A., & Pattillo, C., (2010). *Los peligros de los Ponzis*. ResearchGate. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Catherine_Pattillo/publication/239599993_Los_peligros_de_los_Ponzis/links/0c960529e430fbb911000000.pdf.

- Muñoz Raso, C. (2011). Conceptos generales .*Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (pp. 1-27). México: Pearson Educación.
- Navajas, S., & Tejerina, L. (2007). *Las Microfinanzas en América Latina y el Caribe. ¿Cuál es la magnitud del mercado?*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washigton D.C.
- Noreña, A.L. & Alcazar, M.N & Rojas, J.G. &Rebollefo, M.D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, vol 12.
- Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- Ontiveros, E., & Enriquez, A. M., & Lopez, V. (2014). *Microfinanzas y TIC, Experiencias innovadoras en Latinoamérica*. Fundación Telefónica. UNIGRAF Impreso en España. ISBN: 978-84-08-13326-1.
- Organización Internacional de Estandarización (2010). ISO 26000 Responsabilidad Social. Ginebra, Suiza. Recuperado de http://www.iso.org/iso/discovering_iso_26000-es.pdf.
- Perera, L (2011). *La Responsabilidad Social en América Latina*. Gobierno Corporativo Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Perú 2021 (2010). *Indicadores ETHOS-Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Perú 2021 (s.f). Conceptos de Responsabilidad Social. Recuperado de <http://www.peru2021.org/principal/categoria/conceptos-de-responsabilidad-social/9/c-9>.
- Porter, E. & Kramer, M. (2011). La creación de valor compartido. *Harvard Business Review América Latina*. Recuperado de <http://peru2021.org.pe/repositorioaps/0/0/par/creacionvalorcompartido/shared%20value%20in%20spanish.pdf>.

Porter, M.E. (2014). ¿Qué es estrategia?. *Ser Competitivo* (pp. 71-107). España: Ediciones Deusto.

Prahalad, C.K. (2005). La oportunidad de los negocios en la base de la pirámide. Bogotá: grupo Editorial Norma.

Prahalad, C.K. (2005). *La oportunidad de negocios en la base de la pirámide*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Puentes, R. & Velasco, M. & Vilar, J. (2009). El buen Gobierno Corporativo en las sociedades cooperativas. *Revista de Estudios Corporativos*, 98, 118-140.

Reficco, E. & Ogliastri, E. (2009). Empresa y Sociedad en América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración*, 43, 1-25. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71612112002>.

Robbins, S. & Judge, T.A. (2009). ¿Qué es el comportamiento Organizacional?. En J. Enriquez (Ed.). *Comportamiento Organizacional* (pp. 4-35). México D.F., México: Pearson.

Rowe, J. (2009). La Crisis y el después. *Finanzas y Desarrollo*, 49(2). 8-9. Recuperado de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2012/06/pdf/fd0612s.pdf>

Ruiz, L. M., & De los Rios, B. A., & Valencia, P. T. (2009). La Responsabilidad Social y la Crisis Económica. *Revista de economía pública, social y cooperativa*, 65, 33-58.

Ruiz, P.G. (2008). Calidad de Vida. En *Poder, Querer, Saber. Visión y proceso para el desarrollo integral del ser humano*. Lima, Perú: Horizonte.

Semana Económica. (2014). SBS: La liquidación de la Caja Pisco fue “Una lamentable experiencia” para las cajas municipales. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/144810-sbs-la-liquidacion-de-la-caja-pisco-fue-una-lamentable-experiencia-para-las-cajas-municipales/>. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2016). *Evolución*

- del Sistema Financiera a Marzo del 2016*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=13#>
- Siancas, R.J. (2015, Julio). Grandes desafíos de las microfinanzas: La Gobernabilidad y el fortalecimiento patrimonial. *El Microfinanciero*, 4(28), 8-9. Recuperado de <http://www.fpcmac.org.pe/el-microfinanciero.html>
- Social Accountability International (2014). *Social Accountability 8000 International Standard*. Recuperado de http://sa-intl.org/_data/n_0001/resources/live/SA8000%20Standard%202014.pdf
- Strange, T. & Bayley, A. (2012). ¿Qué es el desarrollo Sostenible?. En Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM. *Desarrollo Sostenible: Integrar la economía, la sociedad y el medio ambiente* (pp. 28-45). México: Centro de la OCDE en México.
- Superintendencia de Mercado y Valores (2013). *Código de buen Gobierno Corporativo para las sociedades Peruanas*. Recuperado de http://www.smv.gob.pe/Uploads/CodBGC2013%20_2_.pdf
- The Economist Intelligence Unit (EIU). 2015. Microscopio global 2015: Análisis del entorno para la inclusión financiera. New York, NY. Recuperado de <http://www.fomin.org/es-es/PORTADA/Conocimiento/DatosdeDesarrollo/Microscopio.aspx>.
- The Economist. (2009). *Triple Bottom Line*. Recuperado de <http://www.economist.com/node/14301663>.
- Ticona, C.S. (2014, Marzo). Las microfinanzas en el Perú: retos y desafíos de la nueva década. *El Microfinanciero*, 5(20), 8-9. Recuperado de <http://www.fpcmac.org.pe/el-microfinanciero.html>.
- Trujillo V. (2013). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en Cifras 2013*. Fondo Multilateral de Inversiones.
- Trujillo, V. (2013). *Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El Sector en Cifras*. Fondo Multilateral de Inversiones Miembro del Grupo BID. Recuperado de

<http://mifftp.iadb.org/website/publications/0b3f2944-e4df-4250-b5d6-361a8534fdf8.pdf>

- Velasquez, M.G. (2006). Ética en los Negocios. En R.P. Guerrero (Ed). Ética y Negocios. (pp. 3 - 49). México: Pearson Educación.
- Velásquez, R. (2013, Enero). Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo. *El Microfinanciero*, 3(13), 12-13. Recuperado de <http://www.fpcmac.org.pe/el-microfinanciero.html>.
- Vives, A. (2011). Responsabilidad de la empresa ante la sociedad. En Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina (pp. 45-64). New York, NY: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Vives, X. (2010). *La Crisis Financiera y la Regulación*. Barcelona, España: IESE Business School.
- Wiesner, S. (2015). Microfinanzas y el cambio climático. *Passerelles*, 1, 10-25. Recuperado de https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/cambio_climatico_y_microfinanzas.pdf
- Zhu, M & Jahan, S. (2015). *Desarrollos sostenibles: finanzas y políticas*. Recuperado de <https://agenda.weforum.org/espanol/2015/06/15/desarrollo-sostenible-finanzas-y-politicas/>

Apéndices

Apéndice A: Hoja de Información para participar en la Investigación

Me presento ante Ud. Yo, con DNI, domicilio, estudiante del Programa MBA Gerencial Internacional CUSCO XIV, para solicitar a Ud. como representante de la empresala participación en el trabajo de investigación que lleva por título:

“Estado de Gestión con Enfoque de Responsabilidad Social en las Empresas del Sector Microfinanciero de la Región del Cusco”.

La investigación tiene como objetivo conocer el estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial en empresas microfinancieras en la región Cusco, a través de los Indicadores ETHOS – PERÚ 2021 de Negocios Sustentables y Responsables, que son una herramienta de evaluación y seguimiento de la responsabilidad social empresarial.

Los Indicadores ETHOS-PERÚ 2021 constan de una encuesta que está organizada por siete temas que son: (a) Valores, Transparencia y Gobierno, (b) Público Interno, (c) Medio Ambiente, (d) Proveedores, (e) Consumidores y Clientes, (f) Comunidad, y (g) Gobierno y Sociedad, estos indicadores han sido elaborados por el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE) con asistencia del instituto Ethos y han sido adaptados a la situación Peruana por Perú 2021.

Por lo expuesto anteriormente solicito la participación de la empresa a la que representa, a responder a la guía de preguntas de los Indicadores ETHOS-Perú 2021 y la Hoja de Consentimiento Informado. De necesitar alguna información adicional, puede comunicarse al teléfono:.....o hacernos llegar su sugerencia vía correo electrónico a la dirección.....o a nuestra Asesor de Tesis Dra. Kelly Rojas (kelly.rojas@pucp.edu.pe).

Agradecemos por la participación y contribución de su organización para incrementar en conocimiento sobre con el estado de gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial de las empresas microfinancieras de la región del Cusco.

Muy cordialmente,

Johan Edwin Cosio Oblea – DNI 43558784

Raul Alonso Hopkins Larrea

John Edward Olivera Murrillos -DNI 41085718

Asesor de Tesis de

Edward Saavedra Valderrama – DNI 06532592

CENTRUM Católica

Vanessa Gamarra Valdivia - DNI 41569733

CENTRUM Católica

Jr. Daniel Alomía Robles 125

Urbanización Los Álamos de Menterrico – Surco

Lima -Perú

La participación de la empresa a la que representa es libre y voluntaria. Así mismo la información recibida será totalmente confidencial y de carácter privado. Si desea recibir información sobre los resultados obtenidos puede contactarse con mi persona a:

Si su participación en la investigación es afirmativa, por favor leer cuidadosamente el siguiente texto y firmar su conformidad.

“Entiendo el propósito de la investigación por parte de los alumnos del programa MBA Gerencial Internacional Cusco XIV con tema de investigación titulado:

“Diagnóstico del estado de gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial en la empresas del sector Microfinanciero de la región del Cusco”. Así mismo

se me ha informado sobre mis derechos de participar o no. Entiendo que la participación es libre, voluntaria, y confidencial Entiendo que puedo retractarme de participar. Entiendo todos mi derechos y deseo de participar en el proyecto de investigación”

Firma del Representante de la Empresa

Fecha



Apéndice B: Hoja de Consentimiento para participar en el Estudio

Yo, _____, doy conformidad que se nos ha informado sobre el objetivo y propósito de la investigación a realizar sobre el tema de investigación: ***“Diagnostico del Estado con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del sector Microfinanciero de la Región del Cusco”***. Así mismo se ha tomado conocimiento del manejo de la confidencialidad de la información brindada y de los beneficios que representa la realización del trabajo de investigación.

Afirmo haber leído el documento **Hoja de Información para participar en el Estudio** y entiendo claramente cada uno de los aspectos mencionados.

A su vez certifico que he entendí mis derechos como participante de este estudio y voluntariamente consiento a participar en el mismo.

Firma del Representante de la Empresa

Firma del Estudiante

Fecha

Fecha

Apéndice C: Guía de Entrevista

La presente guía de entrevista hace uso de los indicadores ETHOS-PERÚ 2021 de Responsabilidad Social Empresarial, herramienta que permite evaluar la gestión de la responsabilidad empresarial. Estos indicadores tienen por objetivo hacer uso de un único patrón para los países que forman parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE).

El cuestionario está dividido en siete temas que son: (a) Valores, Transparencia y Gobierno; (b) Público Interno; (c) Medio Ambiente; (d) Proveedores; (e) Consumidores y Clientes; (f) Comunidad; y (g) Gobierno y Sociedad. Los indicadores contemplan:

- Indicadores de profundidad, que contienen aspectos comunes a la gestión de responsabilidad social empresarial en el contexto latinoamericano,
- Indicadores binarios y cuantitativos: contienen aspectos particulares de cada país miembro del PLARSE.

A continuación se presentan la lista de indicadores a responder por parte de la empresa microfinanciera.

Parte I: Valores, Transparencia y Gobierno

Por favor, responda a las siguientes preguntas de los indicadores presentados a continuación:

Indicador 1

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 1 Respecto a la adopción y alcance de valores y principios éticos: | | | |
|--|---|--|--|
| Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas. | Los valores y principios de la organización existen en un documento formal, que cuenta con un proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable. | La organización posee un código de conducta (en el(los) idioma(s) local(es) y adaptado al contexto local, en el caso de las multinacionales) y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes /comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable. | Además de eso, el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|---|--|----|----|
| 1.1 | Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés internos (colaboradores, accionistas) | | |
| 1.2 | Expone o difunde sus compromisos éticos por medio de material institucional, por Internet o de otra manera adecuada a sus grupos de interés externos (comunidad, proveedores, clientes, gobiernos, entre otros). | | |
| El código de conducta y/o código de ética: | | | |
| 1.3 | Orienta la relación con el personal | | |
| 1.4 | Orienta la relación con los proveedores | | |
| 1.5 | Orienta la relación con los consumidores y clientes | | |
| 1.6 | Orienta la relación con la comunidad | | |
| 1.7 | Orienta la relación con el gobierno | | |
| 1.8 | Orienta el compromiso con el medio ambiente | | |
| 1.9 | Orienta la relación con los accionistas | | |
| 1.10 | Es explícito en cuanto al compromiso ético en la gestión de información privilegiada o de carácter privado, obtenida durante los procesos de la empresa en su interacción con sus diversos grupos de interés (clientes, colaboradores, proveedores etc.) | | |
| 1.11 | Es explícito respecto al compromiso de transparencia y veracidad de las informaciones prestadas a todos los grupos de interés. | | |
| 1.12 | Es explícito con respecto al cumplimiento de las leyes y pago de tributos | | |
| 1.13 | Prohíbe expresamente prácticas corruptas para la obtención de ventajas comerciales | | |
| 1.14 | Es explícito en promover y defender la competencia leal | | |
| 1.15 | Es explícito con respecto al conflicto de intereses; | | |
| 1.16 | Es explícito con respecto a las contribuciones políticas | | |
| 1.17 | Contiene un procedimiento claro y formal de sanción para faltas al código de conducta y/o ética | | |
| 1.18 | Posee comité, consejo o responsable (s) formal(es) por cuestiones éticas. | | |

| | | | |
|------|--|--|--|
| 1.19 | Además de cumplir todas las leyes vigentes para su ejercicio y estar al día con todos los tributos, tiene procedimientos para que todos sus empleados conozcan las leyes a las que están vinculados al ejercer actividades en nombre de la organización o en su beneficio propio para que puedan cumplirlas integralmente. | | |
|------|--|--|--|

Indicador 2

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 2 Respecto a la eficacia de la diseminación de los valores y principios éticos de la empresa: | | | |
|--|--|--|--|
| Los valores se transmiten esporádicamente o en momentos específicos (contratación de empleados, proceso de auditoría), con el foco centrado en el público interno. | Existen procesos sistemáticos de difusión de los valores con el foco centrado en el público interno. | Además de eso, la adopción de esos valores y principios es auditada (1) y verificada periódicamente y los empleados son estimulados a contribuir con su monitoreo. | Además de eso, todos los aliados externos son estimulados a replicar el mismo proceso en la cadena productiva. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | | SI | NO |
|-------------------|---|--|----|----|
| 2.1 | Posee una Visión | | | |
| 2.2 | Posee una Misión | | | |
| 2.3 | La RSE está explícita en la misión y visión de la empresa y considerada en sus principios | | | |
| 2.4 | Promueve la misión y visión a todos los niveles de la empresa | | | |
| 2.5 | Incorpora en la evaluación y supervisión de los principios éticos (valores, código) a ejecutivos y empleados | | | |
| 2.6 | Promueve la difusión de sus principios éticos a sus proveedores, contratistas o distribuidores | | | |
| 2.7 | Aplica sanciones claras para faltas éticas | | | |
| 2.8 | Reconoce la RSE es parte de la estrategia empresarial / corporativa / organizacional - no es un actividad aislada | | | |
| 2.9 | Tiene un área / comité / grupo responsable de velar por el cumplimiento y transmisión de políticas de RSE | | | |

Indicador 3

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 3 Respecto a la estructura organizativa y prácticas de gobierno de la empresa: | | | |
|--|---|--|---|
| Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, tiene un consejo de administración o consultivo (o estructura similar) y los reportes financieros son auditados por auditoría externa independiente. | El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en las prestaciones de cuentas y otras informaciones. | Además de eso, tiene políticas explícitas para promover tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente. | Además de lo expuesto en las etapas anteriores, la alta administración (consejo y directores) incorpora criterios de orden socio ambiental en la definición y gestión del negocio y tiene como norma oír, evaluar y considerar las preocupaciones, críticas y sugerencias de los grupos de interés en asuntos que las involucren. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | La empresa: Sí No | SI | NO |
|------|---|----|----|
| 3.1 | Cuenta con mecanismos para nombrar miembros del directorio, que tomen en consideración habilidades, conocimientos y especialización para orientar el direccionamiento estratégico de la organización, incluyendo cuestiones relativas a oportunidades y riesgos ambientales y sociales y monitorear la actuación de la gestión (directiva). | | |
| 3.2 | Utiliza estudios, investigaciones y el apoyo de especialistas para fundamentar de mejor manera la resolución de dilemas éticos, socio ambiental y relativo a derechos humanos. | | |
| 3.3 | Incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus decisiones de inversión y/o adquisiciones | | |
| 3.4 | Orienta sus operaciones en concordancia con las declaraciones de principios de la OIT (4) | | |
| 3.5 | Orienta sus operaciones en concordancia con las directrices para empresas multinacionales de la organización para la cooperación y el desarrollo económicos (OCDE) (5) | | |
| 3.6 | Orienta sus operaciones en concordancia con Principios del Pacto Global (6) y/o en apoyo a las Metas del Milenio (7) | | |
| 3.7 | ¿Existe una estrategia formal de RSE dentro del mapa estratégico de la empresa? | | |
| 3.8 | Cuenta con un organigrama de funciones actualizado | | |
| 3.9 | Cuenta con mecanismos o sistemas formales para la evaluación periódica de los integrantes del directorio | | |
| | Posee un Directorio con una estructura que contempla consejos o comisiones de administración, auditoría independiente, fiscal y de remuneración para : | | |
| 3.10 | Asegurar el control de la propiedad de la gestión | | |
| 3.11 | Prevenir / cohibir abusos de poder de sus integrantes | | |
| 3.12 | Evitar fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio o actuación en conflicto de intereses | | |
| 3.13 | Desanimar el soborno y otras prácticas de corrupción | | |
| 3.14 | Evitar la creación de "contabilidades paralelas" o de cuentas secretas | | |
| 3.15 | Evitar la elaboración de documentos que no reflejen verdaderamente las transacciones que reportan | | |
| 3.16 | En caso la empresa sea familiar, cuenta con un plan de sucesión y protocolo familiar | | |
| 3.17 | Incorpora en su gestión los Principios de Buen gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas * * http://www.conasev.gob.pe/Acercade/Acer_GobiernoCorp.asp | | |
| | Aplica los Principios del BGC en lo referido a : | | |
| 3.18 | La Protección de los Derechos de los Accionistas | | |
| 3.19 | El Tratamiento Equitativo de los Accionistas, incluidos los minoristas y los extranjeros | | |
| 3.20 | La Función de los Grupos de Interés en el gobierno de la empresa | | |
| 3.21 | La Comunicación y Transparencia Informativa | | |
| 3.22 | La Precisión de las Responsabilidades de su Directorio | | |
| 3.23 | Comunica públicamente sus prácticas de Buen Gobierno Corporativo | | |

Indicador 4

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 4 Respecto a las políticas de relación con la competencia u organizaciones de mismo propósito, : | | | | |
|---|--|---|---|--|
| | Sigue las prácticas de precio y competencia comunes al mercado, cumple la legislación y busca un posicionamiento leal. | Posee reglas explícitas y declaradas sobre competencia desleal discutiendo periódicamente (o cuando necesario) con el público interno sobre su postura ante los concurrentes. | Asume el compromiso público de combate a la competencia desleal. Discute su postura con proveedores y clientes, alertándolos para las cuestiones de la competencia leal, y participa en asociaciones de empleados en la discusión de esos aspectos. | Ejerce posición de liderazgo en su segmento en discusiones relacionadas a la búsqueda de estándares de competencia cada vez más elevados (combate a la formación de trusts y cárteles, prácticas desleales de comercio, fraude en licitaciones y espionaje empresarial). |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | La empresa: Sí No | SI | NO |
|------|---|----|----|
| 4.1 | Ha desarrollado principios relacionados a la competencia leal que constan en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa | | |
| 4.2 | Respeto la legislación referente a prácticas de libre competencia y competencia desleal elaboradas o promovidas por ASPEC y/o INDECOPI | | |
| 4.3 | Expone públicamente, y con frecuencia, sus principios en relación a la competencia (por ejemplo, por medio de su página Web, de material institucional, del informe anual etc.) | | |
| 4.4 | Adopta política de no utilización de la demostración de los defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover sus productos o servicios | | |
| 4.5 | Capacita a su personal de ventas acerca de los lineamientos de la empresa sobre el tema de competencia desleal | | |
| 4.6 | Participa en asociaciones gremiales para la discusión de aspectos de competencia leal | | |
| | La política sobre competencia desleal aborda los siguientes ítems: | | |
| 4.7 | Piratería | | |
| 4.8 | Evasión fiscal | | |
| 4.9 | Contrabando | | |
| 4.10 | Adulteración de productos o marcas; | | |
| 4.11 | Falsificación de productos | | |

Indicador 5

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 5 Considerando sus impactos sobre distintos grupos de la sociedad, la empresa: | | | |
|---|---|--|---|
| Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas) y estableció canales de diálogo para mantener esas relaciones. | Conoce los dilemas específicos y atributos relacionados a todos los grupos de interés por medio de mapeo periódico y establece mecanismos de diálogo e involucramiento de los grupos de interés para remediar impactos socio ambiental ocasionado por sus actividades por medio de equipos preparados para adoptar planes de contingencia necesarios. | Además de priorizar el involucramiento y el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento para “interiorizar los impactos socio ambientales” negativos ocasionados por sus actividades como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión o producción. | Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prever, minimizar o eliminar los impactos socio ambientales negativas que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte audita el proceso de diálogo y compromiso. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | La empresa: | SI | NO |
|-----|--|----|----|
| 5.1 | Tiene claramente identificados a sus grupos de interés | | |
| 5.2 | Posee una política de diálogo constante con los grupos de interés | | |
| 5.3 | Se comunica con grupos de interés que critican la naturaleza de sus procesos, productos o servicios | | |
| 5.4 | Tiene políticas y/o procedimientos de relaciones para responder prontamente a cualquier sugerencia, solicitud, esfuerzo o demanda de sus grupos de interés | | |
| 5.5 | En su proceso de diálogo e involucramiento de los grupos de interés, cuenta con indicadores de desempeño para monitoreo de las relaciones | | |
| 5.6 | Tiene políticas para que los indicadores/datos/informaciones surgidos del proceso de diálogo y compromiso de los grupos de interés sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles para sus grupos de interés | | |

| | | | |
|-----|--|--|--|
| 5.7 | Utiliza esos indicadores/datos/informaciones en el proceso de planificación general | | |
| 5.8 | Inserta esos indicadores/datos/informaciones en el reporte de sostenibilidad de la empresa | | |
| 5.9 | Utiliza metodologías de diálogo estructurado con los grupos de interés, tales como la norma AA1000 (9) o similar | | |

Indicador 6

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| | | | | |
|----------|---|--|---|---|
| 6 | Respecto a la elaboración de informe sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades, la empresa: | | | |
| | Elabora sin regularidad definida el balance social con informaciones sobre sus acciones sociales y ambientales. | Elabora anualmente el balance social, que describe sus acciones sociales y ambientales, incorporando aspectos cuantitativos. | Produce con amplio involucramiento interno el balance social o reporte de sostenibilidad fácilmente accesible, que aborda aspectos sociales, ambientales y económicos de sus actividades, con tan sólo resultados favorables. | Se elabora un balance social o reporte de sostenibilidad con involucramiento de los grupos de interés externas, que integra las dimensiones sociales, ambientales y económicas de sus actividades e incluye resultados desfavorables y los respectivos desafíos, con metas para el próximo periodo. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | La empresa: | | SI | NO |
|-----|--|--|----|----|
| 6.1 | Las informaciones sobre la situación económico-financiera de las actividades de la empresa son auditadas por terceros | | | |
| 6.2 | Las informaciones sobre aspectos sociales y ambientales de las actividades de la empresa son auditadas por terceros | | | |
| 6.3 | En el proceso de elaboración del reporte de sostenibilidad la empresa involucra a por lo menos cuatro de los siguientes stakeholders: comunidad, público interno, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general (por ejemplo, por medio de contactos con organizaciones de defensa del medio ambiente, sindicatos u otras asociaciones de empleados, entidades volcadas a la salud pública o defensa de los derechos humanos, etc.) | | | |
| 6.4 | Incorpora la empresa en el reporte de sostenibilidad críticas, sugerencias y testimonios de grupos de interés | | | |
| 6.5 | El proceso de divulgación del reporte de sostenibilidad contempla por lo menos a cuatro de los siguientes stakeholders: público interno, comunidad, consumidores y clientes, proveedores, gobierno y sociedad en general | | | |
| 6.6 | Expone la empresa datos sobre aspectos económico-financieros, sociales y ambientales de sus actividades en Internet. | | | |
| 6.7 | Los datos recogidos y utilizados para el reporte de sostenibilidad se emplean en la planificación estratégica de la empresa | | | |
| 6.8 | Cuenta la empresa con un equipo que se dedica a la elaboración del Reporte de Sostenibilidad todos los años con la finalidad de mejorarlo año a año | | | |
| 6.9 | Tiene la empresa una estrategia de comunicación estratégica interna y externa que ha sido planificada de acuerdo a las características específicas de sus grupos de interés (idioma, nivel de alfabetismo, discapacidad o características culturales específicas) | | | |

Parte II: Público Interno

Por favor responda a las siguientes preguntas de los indicadores presentados a continuación:

Indicador 7

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 7 Respecto a la participación de empleados en sindicatos y/o en otras asociaciones de empleados en la relación con sus representantes (11), la empresa: | | | |
|---|---|---|---|
| No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados. | No ejerce presión y ofrece libertad para la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo. | Además de permitir la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo, provee informaciones sobre las condiciones de trabajo, y se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones. | Además de eso, tiene un canal de comunicación consolidado con los sindicatos u otras asociaciones de empleados, informándolos y proveyéndoles datos financieros y relativos a objetivos estratégicos, que afecten a los trabajadores, para subsidiar las discusiones. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 7.1 | Provee informaciones que afecten a los trabajadores en tiempo adecuado para que el sindicato y otras asociaciones de empleados y los empleados, las utilicen en una discusión con la empresa | | |
| 7.2 | Permite la libertad de acción de grupos de trabajadores organizados y/o sindicatos al interior del local de trabajo | | |
| 7.3 | En caso de que actúe en distintas regiones, ¿negocia con el conjunto de sindicatos de esas regiones un nivel mínimo de prestaciones comunes? | | |

Indicador 8

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 8 Respecto a la adopción y alcance de valores y principios éticos: | | | |
|--|---|---|--|
| Pone a disposición informaciones sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.) y capacita (en la admisión, en programas de integración, entrenamiento sobre nuevos productos y servicios, seminarios y conferencias sobre nuevas políticas y estrategias etc.) a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas. | Además de eso, pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras. | Además de lo expuesto en las dos etapas anteriores, tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico-financieras con sus empleados, con el objetivo de prepararlos para que ayuden al comité de gestión o en las decisiones estratégicas, presentando informaciones importantes para la gestión de riesgos y oportunidades. | Los representantes de los empleados participan activamente en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | | | | |
|-----|---|--|----|----|
| | | | SI | NO |
| 8.1 | Todos los integrantes de comisiones/asociaciones de trabajadores son elegidos por los trabajadores sin interferencia de la empresa | | | |
| 8.2 | Posee la empresa políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos | | | |

Indicador 9

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 9 Respecto a la adopción y alcance de valores y principios éticos: | | | |
|--|---|--|--|
| Además de respetar la legislación nacional que prohíbe el trabajo infantil discute internamente la importancia de la educación y las consecuencias del trabajo infantil. | Además de respetar la legislación nacional que prohíbe el trabajo infantil y discutir la cuestión internamente, posee proyectos que contribuyen para el desarrollo de los hijos de los empleados propios (incluso de los Tercerizados) estimulando sus competencias técnicas y psicosociales (ciudadanía, deportes, artes, etc.). | Además de lo descrito anteriormente, desarrolla o apoya proyectos para los niños y adolescentes de la comunidad. | Coordina sus proyectos con otros realizados en la comunidad e interviene en el poder público en beneficio del niño y del adolescente y estimula que las políticas y programas de la empresa en relación a este tema se repliquen en toda la cadena productiva. |
| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | | | | |
|-----|---|--|----|----|
| | | | SI | NO |
| 9.1 | Discute con otras empresas o presenta propuestas prácticas para combatir el trabajo infantil en su sector (o de manera general) | | | |
| 9.2 | Tiene un programa específico para la contratación de practicantes (13) | | | |
| 9.3 | Considerando su papel social respecto a los practicantes, les ofrece buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal, con el debido acompañamiento, evaluación y orientación | | | |
| 9.4 | Al cerrar el periodo correspondiente al programa de prácticas, busca emplear a los jóvenes en la propia empresa y en caso de imposibilidad, les ofrece oportunidades en empresas u organizaciones aliadas | | | |

Indicador 10

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 10 | Considerando su contribución al desarrollo infantil en el país y el compromiso con los derechos de los niños, la empresa: | | | |
|----|---|---|---|--|
| | Sigue la legislación vigente de protección a la maternidad (y paternidad, sí aplicable) (14), lactancia y guardería y prohíbe formalmente cualquier tipo de discriminación a la mujer embarazada y a empleados (hombres y mujeres, incluso los Tercerizados) con hijos menores de seis años de edad en procesos de admisión, de promoción o de movilidad interna. | Adopta políticas y/o iniciativas internas para facilitar la consulta prenatal y el acompañamiento de la niñez de los hijos de sus empleados, por medio de orientación médica, nutricional y psicológica específica, y en el desarrollo de las competencias en la supervivencia, desarrollo, participación y protección (15) de los niños. | Considera que el éxito de esas políticas y/o iniciativas supone la formación educacional de los padres y su condición de vida, integra esa discusión a sus acciones para el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Además de eso, desarrolla campañas de orientación volcadas a la comunidad y extiende la discusión del tema a sus proveedores. | Considera la cuestión de la protección a la maternidad y a la niñez como un derecho y contribución fundamental al desarrollo de las generaciones presentes y futuras. Se involucra en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control o evaluación de políticas públicas volcadas a la promoción de los derechos de la infancia. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| Información Adicional | | | |
|--|---|----|----|
| | La empresa | SI | NO |
| 10.1 | Ofrece un programa específico para la salud de la mujer embarazada | | |
| 10.2 | Ofrece programa de orientación sobre cómo se da el desarrollo integral del niño por medio del fortalecimiento de las competencias familiares (16) (cuidados con el nacimiento, alimentación sana, prevención de enfermedades, protección a la integridad del niño, estímulo al desarrollo cognitivo y emocional de los hijos) | | |
| 10.3 | Acompaña en forma periódica la vacunación, crecimiento y desarrollo de los hijos de los empleados, solicitando y verificando el certificado de salud del niño del ministerio de la salud | | |
| 10.4 | Promueve campañas de inmunización para empleados y sus dependientes por medio de vacunas que no ofrece la red pública de salud (por ejemplo, la vacuna contra gripe) | | |
| 10.5 | Acompaña la inclusión de los hijos de los empleados en el colegio (por medio de solicitud de comprobantes de matrícula, particularmente de los niños con discapacidad) | | |
| 10.6 | Tiene una política específica para los empleados padres o responsables de niños con discapacidad que les garantice participar en el desarrollo de los hijos en forma adecuada | | |
| 10.7 | Promueve campañas de planificación familiar | | |
| 10.8 | Promueve campañas de no violencia en el hogar | | |
| 10.9 | ¿Estimula a los proveedores, contratistas y empresas socias a interesarse y a apoyar la promoción de los Derechos del Niño y el Adolescente? | | |
| La empresa ofrece las prestaciones listadas a continuación para empleados (mujeres y hombres), indiscriminadamente, de todos los niveles jerárquicos: | | | |
| 10.10 | Plan de salud familiar; | | |
| 10.11 | Guardería en el lugar de trabajo | | |
| 10.12 | Flexibilidad en los horarios para empleados con hijos menores de 6 años; | | |
| 10.13 | Ayuda para educación de los hijos | | |
| 10.14 | Las mismas prestaciones de sus empleados registrados a los empleados tercerizados | | |
| 10.15 | Posee políticas de acompañamiento postparto, particularmente para identificar la depresión postparto | | |
| 10.16 | Facilita la utilización de la flexibilidad de horario de lactancia conforme la legislación en vigor | | |

Indicador 11

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 11 Por reconocer la obligación ética de las empresas de combatir todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades que ofrece la riqueza de la diversidad de nuestra sociedad, la empresa: | | | |
|--|---|--|--|
| Sigue rigurosamente la legislación relacionadas a la discriminación (17) y se declara contra comportamientos discriminatorios que no promuevan igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con sus clientes, proveedores y comunidad de entorno. | Además de eso, promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión, promoción y movilidad interna, orientando sobre la marcha de posibles denuncias. | Además de poseer normas escritas y canales para posibles denuncias contra prácticas discriminatorias, realiza entrenamiento específico sobre el tema y utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establecer estrategias de reclutamiento y promoción. | Extiende esas acciones a toda la cadena productiva y participa en foros de valoración de segmentos en desventaja |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | | SI | NO |
|---|--|----|----|
| 11.1 | Ofrece un programa específico para la salud de la mujer embarazada | | |
| Esa política contempla explícitamente: | | | |
| 11.2 | La cuestión étnico-racial; | | |
| 11.3 | La cuestión de género; | | |
| 11.4 | La cuestión de edad; | | |
| 11.5 | La cuestión religiosa; | | |
| 11.6 | La cuestión de la orientación sexual; | | |
| 11.7 | La cuestión del origen geográfico; | | |
| 11.8 | La cuestión de la clase social; | | |
| 11.9 | La cuestión de la discapacidad; | | |
| 11.10 | La cuestión de la apariencia física | | |
| 11.11 | En los procesos y herramientas de gestión de personas, la empresa incluye requisitos para monitorear la diversidad de su personal y posibles desigualdades respecto a los segmentos en desventaja, entre otras situaciones | | |
| 11.12 | De la política de valorización de la diversidad y no discriminación resultan procedimientos formales para procesos de selección, admisión, promoción y movilidad interna y despido | | |
| 11.13 | En esa política se prevén claramente los mecanismos y canales formales para denuncia, seguimiento, análisis y averiguación de los hechos que involucren posibles casos de discriminación | | |
| 11.14 | La empresa posee un programa específico de contratación de personas con discapacidad y cumple rigurosamente la legislación de plazas para ese público | | |
| 11.15 | De la política de valorización de la diversidad y no discriminación resultan procedimientos específicos para mejorar la calificación y promover la contratación de personas con discapacidad | | |
| 11.16 | De la política de valorización de la diversidad y no discriminación resultan políticas para la contratación de personas con edad superior a 45 años | | |
| 11.17 | De la política de valoración de la diversidad y de no discriminación resultan procedimientos específicos que abordan la cuestión del rango de edad de los empleados | | |
| 11.18 | La empresa ofrece oportunidades de trabajo para ex presidiarios | | |
| 11.19 | La empresa capacita a su personal sobre el respeto a la diversidad | | |
| 11.20 | La empresa apoya proyectos que mejoran la oferta de profesionales calificados provenientes de grupos usualmente discriminados en el mercado laboral | | |
| 11.21 | La empresa posee normas que combaten situaciones de acoso sexual | | |

Indicador 12

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 12 Considerando los hechos de discriminación y las desventajas que caracterizan la situación de la población de diferentes orígenes raciales o étnicos, la empresa: | | | | |
|---|---|---|--|--|
| | Sigue rigurosamente la legislación vigente que prohíbe la discriminación racial o étnica y las formas conexas de intolerancia en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés. Adopta procedimientos para que se cumplan también en forma rigurosa las legislaciones en sus contratos con empleados tercerizados. | Realiza censo interno periódico para evaluar sus procesos y políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas en relación a la equidad racial. Utiliza esas informaciones para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación, rever procesos y políticas etc. | Asume compromiso público de promover la equidad racial, expresada por medio de políticas formales de gestión de personas que prioricen la equidad y realización de acciones afirmativas como garantía de oportunidades iguales en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna. | Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring volcados a empleados de diferentes orígenes raciales o étnicos, estimula la promoción de la igualdad racial en toda su cadena productiva e invierte en programas de la comunidad de mismo objetivo, para concienciar la sociedad sobre el tema. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| Información Adicional | | | SI | NO |
|-----------------------|--|--|----|----|
| 12.1 | ¿La política de promoción de la equidad y no discriminación es formal y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa? | | | |
| 12.2 | ¿De esta política de promoción de la equidad, se derivan procedimientos específicos para mejorar la calificación y el desarrollo en la carrera de empleados de diversos orígenes étnicos o nacionales? | | | |
| 12.3 | ¿Realiza campañas internas de concientización (seminarios, foros, o encuentros específicos) para mejorar la comprensión sobre la importancia de la equidad y no discriminación étnica o por origen nacional? | | | |
| 12.4 | ¿La política de comunicación comercial tiene como premisa no utilizar figuras estereotipadas o que atenten contra la dignidad de la población de diferente origen étnico o nacionalidad? | | | |

Indicador 13

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 13 Con el objetivo de cooperar para combatir el prejuicio, ampliar las oportunidades de las mujeres en el mercado laboral y su capacitación para funciones especializadas, la empresa: | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | Sigue rigurosamente la Constitución del país que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés. | Realiza un censo interno periódico para evaluar sus procesos, políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas con relación a la equidad de género. Utiliza esa información para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación etc. | Asume un compromiso público de promover la equidad de género, expresada por políticas formales de gestión de personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna. Realiza acciones afirmativas para garantizar oportunidades iguales de carrera y crecimiento de mujeres y hombres que trabajan en la empresa. | Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring específicos para mujeres con el afán de estimular la formación de liderazgos femeninos en la empresa, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se replique en toda su cadena productiva e invierte en programas de valoración de la mujer. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|--------------------------|---|----|----|
| 13.1 | La política de promoción de la equidad de género es formal y consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa | | |
| 13.2 | Resultan de esa política de valorización de la diversidad y de no discriminación procedimientos específicos para mejorar la calificación y promover a las mujeres | | |
| 13.3 | La política prohíbe expresamente la contratación, despido o la promoción basados en el estado civil o condición reproductiva | | |
| 13.4 | La política de promoción de la equidad de género es explícita en lo que se refiere a salarios y prestaciones, seguridad social privada, acceso a entrenamientos y becas de estudios | | |
| 13.5 | Realiza campañas internas de concienciación (seminarios, foros o encuentros puntuales) para mejorar la comprensión sobre la importancia de la valoración de la mujer | | |
| 13.6 | El plan de salud de la empresa contempla adaptaciones específicas para la prevención y cuidados con la salud de la mujer | | |
| 13.7 | La empresa tiene metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para promoción de la equidad de género en todos los niveles jerárquicos de todas las áreas | | |
| 13.8 | La política de promoción de la equidad asegura la participación femenina en los procesos decisorios y en la gestión en todos los niveles y áreas de la empresa | | |
| 13.9 | La empresa promueve, cuando necesario, la adecuación de espacios de trabajo y equipos compatibles con las condiciones físicas de las mujeres | | |
| 13.10 | La política de promoción de la equidad de género prohíbe expresamente actividades que puedan intimidar o apremiar a las mujeres en el ambiente laboral | | |
| 13.11 | La promoción de la equidad de género es una de las dimensiones de la política de comunicación estratégica de la empresa | | |
| 13.12 | Tiene la política de comunicación comercial como premisa no utilizar la figura femenina estereotipada, que llegue a agredir la dignidad de las mujeres | | |
| 13.13 | La política de promoción de la equidad de género prohíbe expresamente la discriminación contra mujeres con problemas de salud, incluso las seropositivas | | |
| 13.14 | La empresa tiene procedimientos que garanticen la protección de las mujeres contra la violencia y acoso psicológico, moral, físico y sexual en el sitio laboral y en el transporte hacia la empresa | | |

Indicador 14

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 14 En sus relaciones con trabajadores tercerizados y/o con los proveedores de esos servicios, la empresa: | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | Mantiene relación contractual dentro de los parámetros legales. | Monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos en la contratación, exigiendo que se hagan los ajustes que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación. | Además de monitorear el cumplimiento de la legislación, negocia con sus proveedores para que proporcionen a sus empleados niveles salariales compatibles con el promedio de mercado. | Ofrece al trabajador tercerizado las mismas condiciones de salud y seguridad y acceso a prestaciones básicas que tienen los empleados regulares, como transporte, alimentación, guardería, ambulatorio etc. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | | SI | NO |
|--------------------|--|----|----|
| 14.1 | El código de conducta y/o la declaración de valores de la empresa contemplan cuestiones relativas a la no discriminación de los trabajadores tercerizados. | | |
| La empresa: | | | |
| 14.2 | Integra los trabajadores tercerizados a sus programas de entrenamiento y desarrollo profesional | | |
| 14.3 | Posee un número de trabajadores tercerizados inferior al 20% (veinte por ciento) del total de trabajadores | | |
| 14.4 | Posee política de integración de los trabajadores tercerizados con la cultura, valores y principios de la empresa | | |
| 14.5 | Exige a sus subcontratistas que garanticen el correcto cumplimiento de la legislación laboral al interior de sus empresas | | |
| 14.6 | Ofrece al personal subcontratado beneficios básicos gozados por su personal regular, como transporte, | | |

| | | | |
|------|---|--|--|
| | alimentación, salud y otros | | |
| 14.7 | Da prioridad al personal subcontratado para ocupar posiciones que se presentan en la empresa | | |
| 14.8 | Permite la participación de empleados subcontratados en comités de gestión interna y en el diálogo con la empresa | | |
| 14.9 | No discrimina ni rotula a los empleados tercerizados | | |

Indicador 15

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 15 En su política de remuneración, prestaciones y carrera, la empresa | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | Respeto y busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno. | Trata a los empleados como un recurso, estimulándolos por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional, según política estructurada de carrera, y llevando en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual. | Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y llevando en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de nuevas habilidades. | Trata a los empleados como socios y, además de valorar competencias potenciales por medio de la remuneración y del desarrollo profesional, establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | | SI | NO |
|-------|---|----|----|
| 15.1 | La remuneración variable de la empresa representa menos del 20% (veinte por ciento) de la masa salarial | | |
| 15.2 | Tiene al total de los empleados inscritos y remunerados por planilla | | |
| 15.3 | Los empleados participan en la composición accionaria de la empresa | | |
| 15.4 | Ofrece a los empleados beneficios adicionales a los exigidos por la ley | | |
| | La empresa: | | |
| 15.5 | Posee políticas con metas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la empresa (monitoreada por el índice resultante de la división de la mayor remuneración por la menor, en especie, incluyendo el reparto de utilidades y programa de bonos) | | |
| 15.6 | Realizó en los últimos dos años, un aumento del menor salario de la empresa en relación al salario mínimo vigente. | | |
| 15.7 | Realiza encuestas para medir la satisfacción de los empleados respecto a su política de remuneración y prestaciones | | |
| | El programa de reparto de utilidades de la empresa, en caso de que lo posea: | | |
| 15.8 | Se ha establecido por medio de negociación con la asociación de empleados o con el sindicato y según la legislación aplicable | | |
| | El programa de bonificación de la empresa, en caso de que lo posea: | | |
| 15.9 | Fue establecido por medio de negociación con la asociación de empleados o con el sindicato y según la legislación aplicable | | |
| 15.10 | Ofrece a los empleados bonos adicionales orientados por elementos de sustentabilidad, como éxitos a medio y largo plazo o el alcance de metas relacionadas al desempeño social y ambiental. | | |
| 15.11 | Premia el desempeño individual con criterios y procedimientos objetivos | | |
| 15.12 | Premia el desempeño colectivo con criterios procedimientos objetivos | | |

Indicador 16

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 16 Con el objetivo de asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, la empresa: | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | Cumple rigurosamente las obligaciones legales y tiene planes y metas para alcanzar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector. | Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector. | Además de eso, desarrolla campañas regulares de concientización e investiga el nivel de satisfacción de los empleados con relación al tema, evidenciando áreas críticas. | Además de desarrollar campañas y realizar encuestas, define las metas e indicadores de desempeño relacionados a condiciones de trabajo, salud y seguridad con la participación de los empleados, los incluye en la planificación estratégica y los divulga ampliamente. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------|---|--|----|----|
| 16.1 | Ha sido evaluada o certificada por las normas SA8000 (18), BS 8800 (19), OHSAS 18001 (20) o por norma equivalente | | | |
| 16.2 | Ofrece un programa de prevención y tratamiento para drogadicción y adicción al alcohol | | | |
| 16.3 | Promueve campañas de prevención de enfermedades de transmisión sexual | | | |
| 16.4 | Ofrece un programa específico para portadores de VIH/SIDA | | | |
| 16.5 | Posee una política expresa de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles (incluso médicas) obtenidas y mantenidas bajo la responsabilidad del área de recursos humanos | | | |
| 16.6 | Prevé una política de capacitación y no discriminación a los portadores de VIH/SIDA | | | |
| 16.7 | Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso moral (21) que sean divulgados y debidamente amparados por una estructura formal y neutral de denuncia y averiguación de hechos | | | |
| 16.8 | Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso sexual (22) que sean divulgados y debidamente amparados por una estructura formal y neutral de denuncia y averiguación de hechos. | | | |
| 16.9 | Promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo. | | | |
| 16.10 | Promueve un programa de combate al estrés para los empleados, especialmente para los que desempeñan funciones más estresantes (como operadores de call center, cajeros etc.) | | | |
| 16.11 | Posee un programa de orientación alimentaria y nutricional | | | |
| 16.12 | Posee una política de equilibrio trabajo-familia que aborde cuestiones relativas a horario laboral y horas extras | | | |
| 16.13 | Posee una política de compensación de horas extras para todos los empleados, incluso gerentes y ejecutivos | | | |
| 16.14 | Promueve programas de capacitación dirigido a los colaboradores acerca de cómo prevenir accidentes y conservar la limpieza personal así como de la empresa en general | | | |
| 16.15 | Ofrece apoyo psicológico disponible en el centro de trabajo | | | |
| 16.16 | Realiza monitoreos según la Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico R.M. N° 375-2008-TR | | | |

Indicador 17

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 17 Para desarrollar sus recursos humanos, la empresa: | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas. | Mantiene actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, con vistas al perfeccionamiento continuo de todo su personal. | Además de promover una capacitación continua, se ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual. | En todos los niveles jerárquicos, promueve capacitación continua y se ofrece becas de estudio o similares para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual. | |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 | |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: | | | SI | NO |
|-------------|---|--|----|----|
| 17.1 | Cuenta con programas de desarrollo de carrera para su personal | | | |
| 17.2 | Mantiene un programa de erradicación del analfabetismo, educación primaria o enseñanza suplementaria entre sus empleados, con metas y recursos definidos. | | | |
| 17.3 | Posee un programa de mapeo para identificación de competencias potenciales a ser desarrolladas | | | |
| 17.4 | Posee programas de orientación sobre la planificación de carreras con el afán de ayudar a los empleados a reflexionar sobre sus funciones e identificación de objetivos a largo plazo | | | |
| 17.5 | Cuenta con un presupuesto anual para capacitación | | | |

Indicador 18

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 18 Para conducir procesos de despidos, la empresa | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Sigue rigurosamente las legislaciones en vigor y provee al empleado despedido orientaciones sobre procedimientos necesarios. En el caso de necesidad de reducción de personal, procura analizar alternativas de contención (Ej.: busca en otras empresas la posibilidad de transferencia temporal de su excedente de empleados; reducción de carga horaria etc.) y reducción de gastos para evitar el despido en masa. | Adopta políticas y procesos de despido que permiten que se tomen decisiones basadas en evaluaciones por competencia técnica, psicológica y de conducta y que garantizan la impersonalidad de la decisión y permite el acceso a las informaciones que nortearon el proceso, para propiciar el crecimiento profesional de la(s) persona(s) despedida(s). Además de eso, en el caso de despido en masa, analiza indicadores socioeconómicos (edad, estado civil, número de dependientes etc.) para orientar las prioridades. | Ofrece servicios de recolocación y manutención de prestaciones por tiempo determinado al trabajador despedido sin justa causa. En el caso de necesidad de despido en masa, realiza previamente un programa de dimisión voluntaria que mantiene las prestaciones por tiempo determinado, salario por antigüedad etc. | Además de eso, financia la recapitación (mentoring, coaching etc.) de los trabajadores despedidos sin justa causa. | |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 | |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 18.1 | Ha tenido reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años | | |
| 18.2 | Acompaña y evalúa periódicamente la rotación de empleados y tiene una política para minimización y mejoría de ese indicador | | |
| 18.3 | Busca establecer un diálogo estructurado con instancias del gobierno local, especialistas, ONGs y sindicatos u otras asociaciones de empleados para conocer, entender, prever y reducir el impacto de un posible cierre de unidades de negocios o plantas, o de la eventual necesidad de corte de personal | | |
| 18.4 | Busca asociaciones con organizaciones especializadas para desarrollar programas de capacitación y estímulo para emprendimientos | | |
| 18.5 | Ante la necesidad de reducción de personal, prevé una comunicación dirigida a los empleados remanentes sobre las razones que orientaron la decisión tomada | | |

Indicador 19

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 19 Con el objetivo de preparar a sus empleados para la jubilación, la empresa | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | Ofrece información básica sobre la obtención de la jubilación. | Orienta y ofrece asesoramiento regular sobre las modificaciones de la legislación, alternativas y procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación. | Desarrolla actividades sistemáticas de orientación (colectiva e individual), consejería y preparación para la jubilación, discutiendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera. | Además de adoptar programa sistemático de preparación interna, ofrece oportunidades para aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 19.1 | Informa sobre las diferencias (positivas y negativas) de pertenecer a una entidad pública o privada (Administradora de Fondos de Pensiones – AFP's) para la confiabilidad de la jubilación de los trabajadores de la empresa | | |
| 19.2 | Ofrece un programa de jubilación complementario a todos sus trabajadores | | |
| 19.3 | Involucra a los familiares de los trabajadores en el proceso de preparación para la jubilación | | |
| 19.4 | Participa en la elaboración de políticas públicas con focalización al adulto mayor (23) (mayor de 60 años) | | |
| 19.5 | Participa o apoya programas y campañas públicas o privadas de valoración de los adultos mayores | | |
| 19.6 | Promueve actividades que permitan aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados en proyectos sociales de la comunidad | | |

Parte III: Medio Ambiente

Por favor responda a las siguientes preguntas de los indicadores presentados a continuación:

Indicador 20

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 20 | Para tratar con la debida relevancia y responsabilidad los impactos ambientales resultantes de sus actividades, la empresa: | | | |
|----|--|---|---|---|
| | Además de cumplir rigurosamente los parámetros y requisitos exigidos por la legislación nacional, desarrolla programas internos de mejora ambiental. | Además de eso, prioriza políticas preventivas y posee una área o comité responsable del medio ambiente. | Trata la cuestión ambiental como tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica. | Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) tomando en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionados a la sustentabilidad ambiental. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | | SI | NO |
|------|---|----|----|
| 20.1 | Posee una política ambiental formal | | |
| 20.2 | Incluye en su código de conducta y/o declaración de valores el respeto al medio ambiente | | |
| 20.3 | Da a conocer su política ambiental entre sus empleados | | |
| 20.4 | Tiene una persona responsable por el área de medio ambiente que participa en sus decisiones estratégicas | | |
| 20.5 | Participa en comités/consejos locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad | | |
| 20.6 | Contribuye para la preservación de la biodiversidad (24) por medio de políticas específicas y/o proyecto(s) de conservación de áreas protegidas y/o programa de protección a animales amenazados (25) | | |
| 20.7 | Tiene política explícita de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales, etc.) | | |

Indicador 21

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 21 | Con el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la empresa: | | | |
|----|---|--|---|---|
| | Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de presión externa (como exigencias del gobierno, crisis de suministro etc.). | Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental con el foco centrado en el público interno, colocando a su disposición informaciones y promoviendo discusiones. | Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados, proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la empresa. | Además de desarrollar campañas, la empresa apoya o participa en proyectos educativos en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 21.1 | Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de reducción del consumo de agua y de energía | | |
| 21.2 | Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación con base en los 3Rs (26) | | |
| 21.3 | Desarrolla periódicamente campañas internas y/o externas de educación para el consumo responsable (27) | | |

Indicador 22

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 22 Considerando los impactos ambientales causados por sus procesos y productos o servicios, la empresa: | | | |
|---|---|---|--|
| Produce estudios de impacto ambiental según las exigencias de la legislación y centra el foco de su acción preventiva en los procesos que ofrecen daño potencial a la salud y riesgo a la seguridad de sus empleados. | Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector. | Adopta sistemas de gestión ambiental estandarizados y formalizados, incluyendo amplia identificación de riesgos, plan de acción, destinación de recursos, entrenamiento de empleados y auditoría. | Además de adoptar sistema de gestión ambiental, produce estudios de impacto en toda la cadena productiva; desarrolla alianzas con proveedores con el afán de mejorar sus procesos de gestión ambiental y participa en la destinación final del producto y procesos post consumo. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|---|----|----|
| 22.1 | Posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados regularmente para enfrentar tales situaciones. | | |
| 22.2 | Posee una política y un sistema de monitoreo con el objetivo de aumentar la calidad ambiental de la logística y gestión de la flota (tanto para vehículos de la empresa como de sus contratados). | | |
| 22.3 | Posee un programa de gerenciamento de residuos con la participación del cliente, para la recolección de materiales tóxicos y/o reciclados post consumo. | | |
| 22.4 | Provee a sus consumidores y clientes informaciones detalladas sobre daños ambientales resultantes del uso y de la disposición final de sus productos. | | |
| 22.5 | Difunde entre sus grupos de interés los impactos ambientales causados por sus productos o servicios | | |
| 22.6 | La empresa prioriza la contratación de proveedores que comprobablemente tengan buena conducta ambiental | | |
| 22.7 | Ha recibido avales de las normas ambientales como ISO14001, el sello FSC (28), etc. | | |

Indicador 23

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 23 Con el objetivo de contribuir a la concientización de la población sobre los desafíos ambientales resultantes de la actividad humana y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la empresa: | | | |
|---|---|---|---|
| Reconoce la importancia de verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales ²⁸ utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo. No adopta política interna o programa específico. | Mantiene política o programa específico para verificación del origen y de la cadena de producción de los insumos madereros y forestales utilizados en su operación diaria y/o proceso productivo. | Los insumos madereros y forestales utilizados en la operación diaria y/o proceso productivo tienen certificación de origen y de la cadena de custodia (29). | Los insumos madereros y forestales utilizados en las instalaciones y/o productos de la empresa tienen certificación de origen y de la cadena de custodia. |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|---|----|----|
| 23.1 | Realiza visitas programadas o eventualmente no programadas para realizar el monitoreo del origen o cadena de producción de los insumos directos e indirectos madereros y forestales que utiliza | | |
| 23.2 | Incentiva a sus proveedores a buscar la certificación forestal | | |
| 23.3 | Cuenta con un plan de reforestación | | |

Indicador 24

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 24 Con el objetivo de prevenir y reducir daños ambientales y optimizar procesos, la empresa: | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas e implantar procesos de destinación adecuada de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual | Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma empresa o por terceros). | Además de invertir en la reducción y en la reutilización de recursos, adopta proceso para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas. | Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo el sistema productivo. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|---|--|----|----|
| 24.1 | Tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables | | |
| 24.2 | Mantiene acciones de control de la contaminación con ayuda de alguna organización experta en el tema ambiental | | |
| La empresa tiene sistema de monitoreo para: | | SI | NO |
| 24.3 | El aumento de la eficiencia energética | | |
| 24.4 | La reducción del consumo de agua | | |
| 24.5 | La reducción de generación de residuos sólidos | | |
| 24.6 | La reducción de emisión de CO ₂ y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera | | |

Parte IV: Proveedores

Por favor responda a las siguientes preguntas de los indicadores presentados a continuación:

Indicador 25

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 25 Para regular sus relaciones con proveedores y aliados, la empresa: | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Adopta políticas de selección y evaluación de proveedores y aliados conocidas por los grupos de interés y basadas sólo en factores como calidad, precio y plazo. | Tiene normas conocidas de selección y evaluación de proveedores que contemplan criterios y exigencias relativas al cumplimiento de la legislación laboral, de la seguridad social y fiscal. | Además de criterios básicos de respeto a la legislación, sus normas de selección y evaluación de proveedores incluyen criterios específicos de responsabilidad social, como prohibición del trabajo infantil, relaciones de trabajo adecuadas y adopción de estándares ambientales. | Además de los criterios descritos anteriormente, estimula y recoge evidencias de que sus proveedores reproducen sus exigencias respecto a la responsabilidad social para sus respectivos proveedores, y monitorean esos criterios periódicamente. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | La empresa: Sí No | SI | NO |
|-------|--|----|----|
| 25.1 | Incluye criterios para las relaciones con los proveedores en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa. | | |
| 25.2 | Al seleccionar proveedores (o desarrollar nuevos proveedores), incluye como criterio la práctica efectiva de procesos éticos de gestión de las informaciones de carácter privado obtenidas en sus relaciones con clientes o con el mercado en general. | | |
| 25.3 | Adopta una política explícita o programa específico de responsabilidad social empresarial para la cadena de proveedores | | |
| 25.4 | Elabora un informe periódico con evidencias de que se están cumpliendo e implementando las cuestiones relacionadas a la responsabilidad social empresarial en su cadena productiva. | | |
| 25.5 | Discute cuestiones relacionadas a la responsabilidad social con sus proveedores, con vistas al entrenamiento y adecuación de sus criterios. | | |
| 25.6 | Establece un plazo formal para que su proveedores cumplan con los los criterios de responsabilidad social de la empresa | | |
| 25.7 | Conoce en profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción o en las operaciones diarias y tiene la garantía de que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente. | | |
| 25.8 | Adopta criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos "piratas", falsificados o fruto de robo de carga | | |
| 25.9 | Exige a sus proveedores el cumplimiento de la legislación laboral y previsional a través de la entrega de información sustentatoria | | |
| 25.10 | Establece plazos y condiciones de pago adecuados y negociados individualmente con los proveedores | | |
| 25.11 | Cumple con los acuerdos establecidos con sus proveedores en lo relacionado a plazos de pago | | |
| 25.12 | Tiene una política de compra o contratación que privilegien a proveedores con certificación socio ambiental | | |

Indicador 26

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 26 En sus relaciones con proveedores y aliados, la empresa: | | | |
|---|--|--|---|
| Posee políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo infantil, discute este tema con los proveedores y los estimula a cumplir la legislación. | Además de discutir este tema, posee cláusula específica relativa a la prohibición del trabajo infantil en sus contratos con los proveedores. | Además de poseer esa cláusula, verifica su cumplimiento periódicamente y realiza campañas de concientización para todos los proveedores y asume públicamente la postura de rechazo a la mano de obra infantil. | Articula programas y actividades para erradicar el trabajo infantil en forma general, asociada a organizaciones de la sociedad civil y/o poder público. |
| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 26.1 | Tiene como práctica realizar periódicamente investigación, verificación e informes sobre su cadena productiva, realizando inspecciones in situ y exigiendo documentación comprobatoria de la no existencia de mano de obra infantil. | | |
| 26.2 | Promueve o apoya proyectos que ayuden a erradicar a la mano de obra infantil en la cadena productiva. | | |

Indicador 27

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 27 En sus relaciones con proveedores y aliados, la empresa: | | | |
|---|---|--|---|
| Cumple rigurosamente la legislación y posee políticas formales con el objetivo de contribuir a la erradicación del trabajo forzado, y exige de los proveedores el cumplimiento de la legislación. | Además, verifica periódicamente el cumplimiento de la ley e incluye la prohibición del trabajo forzado como cláusula específica en sus contratos con proveedores. | Además de poseer en sus contratos esa cláusula, verifica su cumplimiento periódicamente y realiza campañas de concientización para todos los proveedores. Asume públicamente la postura de rechazo al trabajo forzado. | Articula programas y actividades que tienen el afán de erradicar el trabajo forzado en forma general, junto con los aliados de las organizaciones de la sociedad civil y/o poder público. |
| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|---|----|----|
| 27.1 | Tiene como práctica realizar periódicamente investigación, verificación e informes de evaluación y acompañamiento de sus proveedores, exigiendo documentación que compruebe la no existencia de mano de obra forzada. | | |
| 27.2 | Antes de comprar o contratar a un proveedor, tiene como procedimiento verificar si cumple con la legislación laboral vigente | | |
| 27.3 | Capacita a la cadena productiva en las desventajas de tener mano de obra forzada | | |

Indicador 28

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 28 Respecto a proveedores de igual o menor porte, la empresa: | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| | Negocia con transparencia y establecer relaciones contractuales con base tan sólo en criterios comerciales. | Contribuye para la mejora del estándar gerencial de los proveedores, al colocar a disposición informaciones y al promover actividades conjuntas de entrenamiento. | Además de contribuir a la mejora gerencial de los proveedores, mantiene con ellos relaciones comerciales duraderas y utiliza criterios de negociación que contemplan su crecimiento futuro. | Además de contribuir para el crecimiento de sus proveedores de igual o menor parte, estimula y facilita su involucramiento en proyectos sociales y ambientales. | |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 | |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|---|----|----|
| 28.1 | Incluye entre sus proveedores individuos o grupos de la comunidad, tales como cooperativas de pequeños productores o de iniciativas solidarias, asociaciones de barrio y organizaciones con proyectos de generación de renta para grupos usualmente excluidos (poblaciones indígenas, personas con discapacidad etc.) | | |
| 28.2 | Apoya a organizaciones que practican y promueven el Comercio Justo (32) y a los negocios inclusivos | | |
| 28.3 | Tiene como norma el tratamiento justo a los proveedores, privilegiando el pequeño proveedor (con remuneración justa y al día, calidad en la relación, programas de calificación y de traspaso de tecnologías etc.) | | |
| 28.4 | Estimula la formación de redes o cooperativas de proveedores, ayudándolos a adecuarse a nuevos estándares de suministro | | |
| 28.5 | Tiene política de compras que privilegien a proveedores con certificación socioambiental (33) (como son las SA8000 (34), ISO 14000 (35), FSC (36), FLO (37)). | | |
| 28.6 | Tiene mecanismos formales que permiten transferir a la cadena de proveedores sus valores y principios, tales como buenas condiciones de trabajo, ausencia de mano de obra infantil y forzada (o análoga a la mano de obra esclava), protección al medio ambiente, equidad de género, transparencia, participación y rendición de cuentas. | | |
| 28.7 | Incentiva y reconoce públicamente el buen desempeño de sus proveedores | | |
| 28.8 | Considera las opiniones recogidas de los proveedores para mejoras en sus procedimientos de compra | | |

Parte V: Consumidores y Clientes

Por favor responda a las siguientes preguntas de los indicadores presentados a continuación:

Indicador 29

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 29 Considerando la influencia de su política de comunicación comercial en la creación de una imagen de credibilidad y confianza, la empresa: | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| | Actúa rigurosamente de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros. | Tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios, que abarca todo su material de comunicación, tanto interno como externo. | Tiene conciencia de su papel en la formación de valores y estándares de consumo y comportamiento de la sociedad y actúa en forma tal, que su comunicación posibilita la creación de valores positivos en el entorno, para contribuir al desarrollo sostenible. | Además de adoptar esa política de comunicación, desarrolla alianzas con proveedores, distribuidores, asistencia técnica y representantes de consumidores, para crear una cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación. | |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 | |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | | SI | NO |
|-------|---|----|----|
| 29.1 | La política de comunicación comercial consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa | | |
| | La empresa: | | |
| 29.2 | Actualiza cuando es necesario el material de comunicación destinado a los consumidores/clientes (como rótulos, embalajes, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía y piezas publicitarias, entre otros) para hacer más transparente la relación y más seguro el uso de sus productos | | |
| 29.3 | Informa al cliente/consumidor cuando han habido alteraciones en las características de sus productos o servicios (composición, calidad, plazos, peso, precio etc.) | | |
| 29.4 | Tiene una política formal contra propaganda que coloque a los niños, adolescentes, indígenas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, apremiante, de riesgo o de falta a la moral | | |
| 29.5 | Realiza un previo análisis de piezas publicitarias para verificar la conformidad con sus valores y principios | | |
| 29.6 | Tiene políticas específicas para asegurar que la comunicación volcada al público infante-juvenil sea responsable | | |
| 29.7 | Interactúa con sus proveedores y distribuidores estimulándolos a adoptar una postura responsable respecto a la comunicación volcada al público infante-juvenil | | |
| 29.8 | Realiza un previo análisis de piezas publicitarias para verificar la conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos | | |
| 29.9 | Ha tenido en los últimos tres años, alguna campaña o pieza de comunicación que haya sido objeto de reclamo de clientes, proveedores, de la competencia o del gobierno | | |
| 29.10 | Ha tenido en los últimos tres años, alguna campaña o pieza publicitaria vetada y/o recogida por presión de organizaciones de la sociedad civil organizada | | |

Indicador 30

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 30 Respecto a su compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor/cliente, la empresa: | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | Posee un servicio de atención básica receptivo, ampliamente divulgado, enfocado en la información y en la solución de demandas individuales. | Proporciona al consumidor/cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo rápida e individualmente las demandas y lo orienta sobre los procedimientos adoptados. | Además de registrar los requerimientos y resolver rápidamente las demandas, posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas a los problemas y la utilización de esas informaciones para perfeccionar la calidad de los productos y servicios. | Promueve la mejora continua de su atención, priorizando el diálogo y el compromiso de los grupos de interés en el proceso. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 30.1 | La política y las normas de relaciones con clientes y consumidores consta en el código de conducta y/o en la declaración de valores de la empresa | | |
| 30.2 | Ofrece el Servicio de Atención al Cliente (SAC) u otra forma de atención al público especializado para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios | | |
| 30.3 | Promueve entrenamiento continuo de sus profesionales de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor | | |
| 30.4 | Entrena e incentiva a su personal de atención al público a reconocer fallas y actuar con rapidez y autonomía en la resolución de problemas | | |
| 30.5 | Evalúa el servicio de atención a consumidores/clientes por indicadores y utiliza esta información en los procesos de toma de decisión de la empresa | | |
| 30.6 | Al vender productos y servicios, utiliza sólo argumentos verdaderos para el convencimiento del consumidor o cliente | | |
| 30.7 | Tiene una política explícita de no soborno para obtención de decisión de compra de productos o contratación de servicios | | |
| 30.8 | Adopta una política formal de protección a la privacidad y/o un sistema de gestión de las informaciones privadas del consumidor, cliente o usuario. | | |
| 30.9 | Le informa al cliente sobre el propósito de recolección de información personal relevante antes de hacerlas. | | |
| 30.10 | Provee informaciones de registro del cliente a terceros sólo mediante su autorización, | | |
| 30.11 | Adopta una política que le permite al consumidor, cliente o usuario incluir, alterar y excluir datos del banco de informaciones de la empresa | | |
| 30.12 | Han recibido algún premio por la calidad en el servicio al consumidor | | |

Indicador 31

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 31 Respecto al conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de sus productos y servicios (38), la empresa: | | | | |
|--|---|---|---|--|
| Realiza esporádicamente estudios e investigaciones técnicas sobre daños potenciales de sus productos y servicios para los consumidores/clientes. | Realiza regularmente estudios e investigaciones técnicas sobre riesgos potenciales y divulga tales informaciones para aliados comerciales, adoptando medidas preventivas o correctivas cuando se detectan riesgos de fallas. Provee informaciones detalladas sobre sus productos y servicios a sus consumidores y clientes. | Además de eso, obtiene por medio del diálogo constante el compromiso activo de su público interno, proveedores, distribuidores, consumidores y clientes para perfeccionar, en forma continua, sus productos y servicios, sustituyendo componentes, tecnologías y procedimientos para minimizar o evitar riesgos a la salud y a la seguridad del consumidor o cliente. | Considera, además, los valores y principios de la empresa, el desarrollo sostenible y la ética (39) dimensiones importantes en la concepción o reformulación, fabricación y venta de sus productos y/o servicios. | |
| Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 | |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|---|----|----|
| 31.1 | Mantiene un programa especial enfocado en salud y seguridad del consumidor/cliente de sus productos y servicios | | |
| 31.2 | Posee sistemas internos ágiles y capacita a su área de comunicación externa para responder con rapidez y transparencia a situaciones de crisis | | |
| 31.3 | Ha sido, en los últimos tres años, demandada por el incumplimiento de reglamentos relacionados a la salud y a la seguridad del consumidor/cliente | | |
| 31.4 | Ha tenido, en los últimos cinco años, productos retirados del mercado por presión de clientes/consumidores u órganos de defensa | | |
| 31.5 | Tiene servicios/productos prohibidos en otros países y todavía comercializados en su país o exportados | | |
| 31.6 | Ya ha tenido productos multados por el incumplimiento de reglamento sobre la información y rotulado | | |
| 31.7 | Cuenta con empaques o contratos que tengan las advertencias necesarias para el correcto uso y/o advertencias del producto o servicio que ofrece | | |
| 31.8 | Considera los requerimientos de clientes con capacidades diferentes | | |

Parte VI: Comunidad

Por favor responda a las siguientes preguntas de los indicadores presentados a continuación:

Indicador 32

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 32 Considerando sus posibles impactos en la vida de la comunidad (demanda sobre centros de salud y recreación, guarderías, transporte público, tráfico de vehículos etc.), la empresa: | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Procura tomar medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad. | Conoce en profundidad sus impactos en la comunidad, posee proceso estructurado para registrar reclamos y promueve reuniones sistemáticas para informar liderazgos locales sobre disposiciones tomadas. | Posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, e involucra a la comunidad en la resolución de los problemas. | Además de poseer una política formal de relación con la comunidad, mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar sus actividades y monitorear sus impactos. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| | La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------|---|--|----|----|
| 32.1 | Ha definido cuál es su comunidad de manera clara y específica | | | |
| 32.2 | Reconoce a la comunidad en que está presente como parte interesada e importante en sus procesos decisivos | | | |
| 32.3 | Adopta políticas de relación con la comunidad de su entorno contempladas en su código de conducta y/o en la declaración de valores. | | | |
| 32.4 | Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y del encaminamiento de soluciones | | | |
| 32.5 | Contribuye con el gobierno local en la mejora de la infraestructura local con que cuenta la comunidad (vivienda, carreteras, puentes, escuelas, hospitales etc.) | | | |
| 32.6 | Tiene un programa para emplear, en las respectivas actividades y en la medida practicable, el mayor número de personas del entorno, dándoles formación, con el objetivo de aumentar los niveles de calificación de la comunidad, en cooperación con sindicatos u otras asociaciones de colaboradores, ONGs, representantes de la comunidad o autoridades públicas competentes | | | |
| 32.7 | Tiene prácticas de compras y de inversiones para perfeccionar el desarrollo socioeconómico de la comunidad en que está presente. | | | |
| 32.8 | Concientiza y entrena a sus empleados para respetar los valores, cultura y tradiciones de la comunidad donde actúa | | | |
| 32.9 | Posee indicadores para monitorear los impactos causados por sus actividades en la comunidad de entorno | | | |
| 32.10 | En caso de que actúe en regiones que limitan con comunidades y reservas indígenas, adopta políticas, procedimientos y normas formales para valorar y preservar el patrimonio cultural, humano y tradiciones de las poblaciones indígenas | | | |
| 32.11 | Toma medidas correctivas en respuesta a reclamos sobre el impacto de sus actividades en la comunidad | | | |
| 32.12 | Tiene profesionales que se dediquen específicamente a dialogar con la o las comunidades del entorno para detectar sus inquietudes o necesidades previniendo un posible conflicto. | | | |
| | En los últimos tres años, ha recibido la empresa reclamos o requerimientos de la comunidad (peticiones con muchas firmas, protestas) por los motivos listados a continuación: | | | |
| 32.13 | Exceso de basura, generación de mal olor y otras formas de contaminación (sonora, visual etc.) | | | |
| 32.14 | Exceso de tráfico de vehículos, causando ruido y trastornos | | | |
| 32.15 | Interferencia en sistemas de comunicación | | | |
| 32.16 | Alteraciones sociales negativas ocasionadas por sus actividades/instalaciones | | | |
| 32.17 | Otros motivos | | | |

Indicador 33

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 33 Con relación a las organizaciones comunitarias, ONGs y centros públicos (escuelas, puestos de salud, etc.) presentes en su entorno, la empresa: | | | |
|--|--|---|--|
| Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a pedidos eventuales de apoyo. | Apoya a varias entidades con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, divulgando experiencias exitosas. | Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados. | Actúa en asociación con entidades locales buscando influenciar políticas públicas, estableciendo alianzas y participando en diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local. |
| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|---|----|----|
| 33.1 | Hace un estudio base de las necesidades locales antes de diseñar sus proyectos en la comunidad y realiza seguimiento del mismo | | |
| 33.2 | Realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público | | |
| 33.3 | La empresa utiliza a los estos organismos locales para tener información de los principales problemas de/con la comunidad | | |
| 33.4 | La empresa busca asociarse con otras empresas para mantener comunicación y hacer proyectos conjuntos a través de estos organismos locales | | |

Indicador 34

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 34 El financiamiento de la acción social de la empresa está basado en: | | | |
|--|---|--|---|
| Fondo variable, administrado arbitrariamente por el director o gerente, en respuesta a solicitudes externas. | Fondos definidos en un presupuesto anual, administrados con transparencia por un comité o grupo de trabajo, conforme a criterios preestablecidos. | Programa social estructurado o inversión social privada (40), administrada por un equipo especializado, con dotación presupuestaria estable y con un público, con metas y estrategias definidas. | Programa social estructurado o inversión social privada que cuenta con un mecanismo propio para la generación de ingresos, estando asegurada su continuidad a largo plazo (fondo patrimonial y/o porcentaje fijo sobre la facturación de la empresa). |
| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|---|----|----|
| 34.1 | Incluye la acción social y a sus responsables en el proceso general de planificación estratégica | | |
| 34.2 | Posee mecanismos para estimular a proveedores, accionistas y otros grupos de interés a hacer donaciones financieras | | |
| 34.3 | Utiliza especialistas en el ciclo de planificación, monitoreo y evaluación de su acción social | | |
| 34.4 | Planea su acción social con vistas a maximizar su impacto a largo plazo y de asegurar la sostenibilidad | | |
| 34.5 | Optimiza el impacto de su acción social impulsando recursos de otras empresas u organizaciones privadas y/o la participación de órganos públicos. | | |

| | | | |
|------|--|--|--|
| 34.6 | Tiene procedimientos de consulta periódica a los beneficiarios de su acción social, monitoreándola por medio de indicadores de desempeño | | |
|------|--|--|--|

Indicador 35

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 35 Como forma de concretar su acción social, la empresa: | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | Hace donaciones de productos y recursos financieros, cede instalaciones, moviliza el trabajo voluntario de sus empleados y/o desarrolla proyectos sociales propios. | Además de donaciones y/o proyectos sociales corporativos, cede horas de sus empleados o equipos para actividades ligadas a esos proyectos. | Además de apoyo material, posee una política por la cual cede sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales (corporativos o realizados por terceros). | Además de apoyo material y aporte de competencias, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales, e intercede ante otros organismos, públicos o privados, para concretar esos proyectos. | |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 | |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|--|---|----|----|
| 35.1 | Utiliza los incentivos fiscales para deducir o descontar de los impuestos los valores relativos a donaciones y patrocinios | | |
| 35.2 | Participa en espacios de diálogo locales (grupos locales, mesas de diálogo, etc) | | |
| 35.3 | Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados | | |
| 35.4 | Autoriza el uso controlado de horas pagadas para el trabajo voluntario de los empleados | | |
| 35.5 | Capacita, informa o incentiva a sus proveedores sobre los beneficios de realizar acción social | | |
| 35.6 | Involucra a otros grupos de interés en actividades de acción social que realiza la empresa | | |
| Respecto al gerenciamiento de la acción social, la Empresa: | | | |
| 35.7 | Posee un consejo o comité mixto, con miembros de distintas áreas de la empresa, o del grupo empresarial, incluyendo miembros de la sociedad acreditados para tratar sobre el área temática en que actúa | | |
| 35.8 | Conoce las iniciativas de trabajo voluntario de su personal | | |

Parte VII: Gobierno y Sociedad

Por favor responda a las siguientes preguntas de los indicadores presentados a continuación:

Indicador 36

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 36 Respecto a la financiación de partidos políticos y de candidatos a cargos públicos, la empresa: | | | | |
|--|---|---|--|---|
| | Cuando financia, lo hace limitando la decisión a los miembros de la alta directiva, dentro de los parámetros establecidos por la legislación. | Cuando financia, se fundamenta en reglas y criterios definidos internamente, permitiendo al público interno el acceso a las informaciones sobre la decisión tomada. | La decisión de financiamiento o no financiamiento se toma de forma transparente, (por medio de políticas escritas, del código de conducta y/o declaración de valores etc.) permitiendo el acceso de los grupos de interés a las informaciones y requiriendo del financiado la respectiva comprobación y registro de la donación. | Además de lo descrito en la etapa anterior, promueve campañas de concientización política, ciudadanía e importancia del voto, involucrando a todos los empleados y otros grupos de interés. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | | SI | NO |
|-------------------|--|--|----|----|
| 36.1 | En los últimos cinco años, la empresa y sus directivos fueron mencionados negativamente en la prensa por contribuir financieramente a campañas políticas | | | |
| 36.2 | La empresa tiene normas explícitas de no utilización del poder económico para influenciar en las contribuciones que pudieran hacer otras empresas, proveedores, distribuidores y otros aliados | | | |
| 36.3 | Difunde una postura reconocida por el personal en cuanto a la prohibición de privilegios hacia funcionarios públicos | | | |
| 36.4 | Realiza auditorías sobre sus prácticas y procedimientos de control y sanción | | | |

Indicador 37

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 37 Respecto a su papel en la construcción de la ciudadanía (41), la empresa: | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | Desarrolla actividades eventuales, enfocadas en la educación para la ciudadanía, abordando derechos y deberes. | Desarrolla periódicamente actividades de educación para la ciudadanía y permite la libre discusión e intercambio de informaciones sobre temas políticos. | Además de eso, promueve o apoya por medio de alianzas, la organización de debates, foros de discusión con candidatos a puestos públicos, con el objetivo de asegurar el voto consiente. | Asume el papel de formar ciudadanos y desarrolla programas de educación para la ciudadanía, no sólo internamente y en su cadena de producción, sino también en la comunidad de entorno, ejerciendo liderazgo en la discusión de temas como participación popular y combate a la corrupción en su municipio. |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | | SI | NO |
|-------------------|--|--|----|----|
| 37.1 | Estimula a sus empleados para que ejerzan evaluación y control de la actuación de los candidatos electos | | | |

Indicador 38

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 38 En la relación con autoridades, agentes y fiscales del poder público, en todos los niveles, la empresa | | | | |
|---|---|--|---|--|
| Procura evitar situaciones que involucren favorecer a agentes del poder público, pero no tiene procedimientos formales o divulgados de control y castigo. | Mantiene una postura reconocida por el público interno sobre la prohibición de favorecimiento directo o indirecto de agentes del poder público. | Asume un compromiso público de combate a la corrupción y a la coima, adopta normas escritas (documento específico, código de ética etc.), y las divulga ampliamente al público interno y externo (proveedores, consumidores, representantes del poder público, con quienes se relaciona), y mantiene procedimientos formales de control, castigo y auditoría, en caso de ocurrirlos. | Seguros de que la erradicación de las prácticas ilegales, inmorales y antiéticas también dependen de divulgación, facilitación o educación, busca la empresa involucrar a un número cada vez mayor de grupos de interés como proveedores, clientes, entidades aliadas etc., en iniciativas de combate a la corrupción y coima, para diseminar el tema, y/o enseñar la utilización de herramientas relacionadas etc. | |
| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 | |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo) | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 38.1 | Ha sido mencionada en la prensa en los últimos cinco años bajo sospecha de haber participado de algún incidente que involucre el ofrecimiento de coima o la práctica de corrupción de agentes públicos | | |
| 38.2 | Prevé medidas que castiguen a los colaboradores y empleados involucrados en favorecimiento a agentes del sector público | | |
| 38.3 | Posee una política explícita de no apoyo y no participación en procesos en los que se presume que se manipulan los edictos de licitación (públicos o privados) | | |

Indicador 39

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 39 Buscando ejercer su ciudadanía por medio de asociaciones y foros empresariales, la empresa: | | | | |
|--|---|---|--|--|
| Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a la defensa y promoción de los intereses específicos de su ramo o sector de negocio. | Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a cuestiones de interés público. | Participa en comisiones y grupos de trabajo relacionados a cuestiones de interés público. | Tiene miembros de su alta directiva involucrados en la articulación, viabilización y fortalecimiento de propuestas de carácter socio ambiental y en diálogo con autoridades públicas para su adopción. | |
| Etapa 1 | Etapa 2 | Etapa 3 | Etapa 4 | |
| Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | SI | NO |
|-------------------|--|----|----|
| 39.1 | Patrocina o realiza campañas de medios exclusivamente relacionadas a cuestiones de interés público | | |
| 39.2 | Interactúa activamente con instituciones de enseñanza de todos los niveles para la elaboración de propuestas para mejorar la calificación de la mano de obra del sector en que actúa | | |
| 39.3 | Estimula y patrocina proyectos de desarrollo de investigación y tecnología, interactuando activamente con la comunidad académica y científica | | |

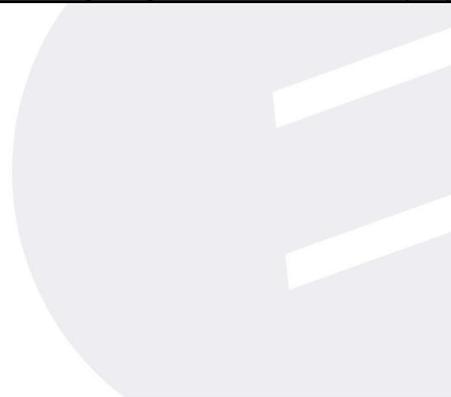
Indicador 40

Por favor seleccione una de las siguientes etapas:

| 40 En su involucramiento con las actividades sociales realizadas por entidades gubernamentales, la empresa: | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|
| | Contribuye tan sólo con el pago de impuestos. | Contribuye ocasionalmente con el poder público en la realización de eventos y actividades puntuales y/o apoya financieramente a programas y proyectos del sector público, en respuesta a solicitudes de las autoridades. | Contribuye regularmente con recursos humanos, técnicos o financieros para la realización de proyectos específicos y localizados, ejecutados por entidades gubernamentales. | Participa activamente en la elaboración, perfeccionamiento, ejecución, control y evaluación de políticas públicas de interés general, contribuyendo a su fortalecimiento. | |
| | Etapas 1 | Etapas 2 | Etapas 3 | Etapas 4 | |
| | | | X | | |
| | Nunca hemos tratado este asunto antes. | | No consideramos su aplicación en nuestra empresa. | | |
| | | | | | |

Por favor responda a las siguientes preguntas:

| La empresa: Sí No | | | | SI | NO |
|-------------------|--|--|--|----|----|
| 40.1 | Adopta o desarrolla una alianza con organismos públicos o de la sociedad civil con los objetivos de mejorar la calidad de enseñanza, asistencia social, la salud y/o la infraestructura, erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado, incentivar la generación de renta y/o de empleo, promover seguridad alimentaria etc | | | | |
| 40.2 | Patrocina un programa público o privado de beca escolar | | | | |
| 40.3 | Articula y coordina alianzas con el gobierno en los programas en los cuales participa | | | | |



**Apéndice D: Lista de Temas e Indicadores ETHOS - Perú 2021 de
Responsabilidad Social Empresarial**

| | |
|-------------------|--|
| TEMA | Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo |
| SUB - TEMA | AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA |
| Indicador 1 | Compromisos Éticos |
| Indicador 2 | Arraigo en la Cultura Organizativa |
| Indicador 3 | Gobierno Corporativo |
| SUB - TEMA | RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD |
| Indicador 4 | Relaciones con la Competencia |
| Indicador 5 | Diálogo e involucramiento con los Grupos de Interés (Stakeholders) |
| Indicador 6 | Balance Social/ Reporte de Sostenibilidad |
| TEMA | Publico Interno |
| SUB –TEMA | DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN |
| Indicador 7 | Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados |
| Indicador 8 | Gestión Participativa |
| SUB – TEMA | RESPECTO AL INDIVIDUO |
| Indicador 9 | Compromiso con el Futuro de los Niños |
| Indicador 10 | Compromiso con el Desarrollo Infantil |
| Indicador 11 | Valoración de la Diversidad |
| Indicador 12 | Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial |
| Indicador 13 | Compromiso con la Promoción de le Equidad de Género |
| Indicador 14 | Relaciones con Trabajadores Tercerizados |
| SUB – TEMA | TRABAJO DECENTE |
| Indicador 15 | Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera |
| Indicador 16 | Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo |
| Indicador 17 | Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad |
| Indicador 18 | Conducta Frente a Despidos |
| Indicador 19 | Preparación para Jubilación |
| TEMA | Medio Ambiente |
| SUB – TEMA | RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS |
| Indicador 20 | Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental |
| Indicador 21 | Educación y Concientización Ambiental |
| SUB – TEMA | GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL |
| Indicador 22 | Gerenciamiento de los impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios. |
| Indicador 23 | Sustentabilidad de la Economía Forestal |
| Indicador 24 | Minimización de Entradas y Salidas de Insumos |
| TEMA | Proveedores |
| SUB – TEMA | SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZZA CON PROVEEDORES |
| Indicador 25 | Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores |
| Indicador 26 | Trabajo Infantil en la Cadena Productiva |
| Indicador 27 | Trabajo Forzado en la Cadena Productiva |
| Indicador 28 | Apoyo al Desarrollo de Proveedores |
| TEMA | Consumidores y Clientes |
| SUB – TEMA | DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO |
| Indicador 29 | Políticas de Comunicación Comercial |
| Indicador 30 | Excelencia de la Atención |

| | |
|-------------------|---|
| Indicador 31 | Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Producto y Servicios. |
| TEMA | Comunidad |
| SUB – TEMA | RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL |
| Indicador 32 | Gerenciamiento del impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno |
| Indicador 33 | Relaciones con Organizaciones Locales |
| SUB – TEMA | ACCIÓN SOCIAL |
| Indicador 34 | Financiamiento de la Acción Social |
| Indicador 35 | Involucramiento con la Acción Social |
| TEMA | Gobierno y Sociedad |
| SUB – TEMA | TRANSPARENCIA POLÍTICA |
| Indicador 36 | Construcción para campaña Políticas |
| Indicador 37 | Construcción de la Ciudadanía por la Empresa |
| Indicador 38 | Prácticas Anticorrupción y Anticoima |
| | LIDERAZGO SOCIAL |
| Indicador 39 | Liderazgo e Influencia Social |
| Indicador 40 | Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales |



Apéndice E: Cuadro de Puntaje por Indicadores de profundidad e indicadores Binarios

| Tema/Indicador de Profundidad | | Puntos Total Disponibles | Puntos Máximos Disponibles por Etapa | Puntos Máximos Disponibles por Binarios |
|-------------------------------|---|--------------------------|--------------------------------------|---|
| Tema | Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo | 345.00 | | |
| Indicador 1 | Compromisos Éticos | 57.50 | 50 | 7.5 |
| Indicador 2 | Arraigo en la Cultura Organizativa | 57.50 | 50 | 7.5 |
| Indicador 3 | Gobierno Corporativo | 57.50 | 50 | 7.5 |
| Indicador 4 | Relaciones con la Competencia | 57.50 | 50 | 7.5 |
| Indicador 5 | Diálogo e involucramiento con los Grupos de Interés (Stakeholders) | 57.50 | 50 | 7.5 |
| Indicador 6 | Balance Social / Reporte de Sostenibilidad | 57.50 | 50 | 7.5 |
| Tema | Publico Interno | 345.00 | | |
| Indicador 7 | Relaciones con Sindicatos y Otras Asociaciones de Empleados | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 8 | Gestión Participativa | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 9 | Compromiso con el Futuro de los Niños | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 10 | Compromiso con el Desarrollo Infantil | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 11 | Valoración de la Diversidad | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 12 | Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 13 | Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 14 | Relaciones con trabajadores Tercerizados | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 15 | Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 16 | Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones Laborales | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 17 | Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 18 | Conducta Frente a Despidos | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Indicador 19 | Preparación para Jubilación | 26.54 | 23.08 | 3.46 |
| Tema | Medio Ambiente | 345.00 | | |
| Indicador 20 | Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 21 | Educación y Concientización Ambiental | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 22 | Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios. | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 23 | Sustentabilidad de la Economía Forestal | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 24 | Minimización de Entradas y Salidas de Insumos | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Tema | Proveedores | 345.00 | | |
| Indicador 25 | Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores | 86.50 | 75.00 | 11.25 |

| | | | | |
|--------------|---|---------------|--------|-------|
| Indicador 26 | Trabajo Infantil en la Cadena Productiva | 86.50 | 75.00 | 11.25 |
| Indicador 27 | Trabajo Forzado en la Cadena Productiva | 86.50 | 75.00 | 11.25 |
| Indicador 28 | Apoyo al Desarrollo de Proveedores | 86.50 | 75.00 | 11.25 |
| Tema | Consumidores y Clientes | 345.00 | | |
| Indicador 29 | Políticas de Comunicación Comercial | 115.00 | 100.00 | 15.00 |
| Indicador 30 | Excelencia de la Atención | 115.00 | 100.00 | 15.00 |
| Indicador 31 | Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Producto y Servicios. | 115.00 | 100.00 | 15.00 |
| Tema | Comunidad | 345.00 | | |
| Indicador 32 | Gerenciamiento del impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno | 86.00 | 75.00 | 11.25 |
| Indicador 33 | Relaciones con Organizaciones Locales | 86.00 | 75.00 | 11.25 |
| Indicador 34 | Financiamiento de la Acción Social | 86.00 | 75.00 | 11.25 |
| Indicador 35 | Involucramiento con la Acción Social | 86.00 | 75.00 | 11.25 |
| Tema | Gobierno y Sociedad | 345.00 | | |
| Indicador 36 | Contribución para Campañas Políticas | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 37 | Construcción de la Ciudadanía por la Empresa | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 38 | Prácticas Anticorrupción y Anticoima | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 39 | Liderazgo e Influencia Social | 69.00 | 60.00 | 9.00 |
| Indicador 40 | Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales | 69.00 | 60.00 | 9.00 |

Apéndice F: Acta de participación en la encuesta

| | |
|---|---|
| “Año de la Consolidación del Mar de Grau” | |
| MABG CUSCO XIV  | ACTA DE PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN |
| Versión: 1.0.0 | |
| <i>“Diagnóstico del Estado gestión con enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas del sector Microfinanciero de la Región del Cusco”</i> | |

| | | |
|--|---------------|-----------|
| Dirigido por: | Fecha: | Acta N°: |
| Código Alumno: | Lugar: | Duración: |
| Descripción: | | |
| <p>Mediante la presente encuesta de los indicadores ETHOS PERÚ 2021, en donde ha participado el personal de la _____, se ha procedido a llenar el formulario con los indicadores Binarios e Indicadores de Profundidad, cuyo objetivo es conocer el “Estado de Gestión con Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en las empresas de sector Microfinanciero de la Región del Cusco”.</p> | | |
| Objetivo: | | |
| <p>Conocer el estado de Gestión con enfoque de Responsabilidad Social en las empresas del sector Microfinanciero de la Región del Cusco.</p> | | |
| Temas: | | |
| <p>Los Indicadores ETHOS PERÚ 2021 constan de los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores, Transparencia y Gobierno. • Público Interno. • Medio Ambiente. • Proveedores. • Consumidores y Clientes. | | |

- Comunidad.
- Gobierno y Sociedad.

MBA Gerencial Internacional– CENTRUM Católica.

Personal participante en la investigación.

Fecha:

Tema de Investigación: *“Estado de Gestión con enfoque de Responsabilidad Social Empresarial en las Empresas del Sector Microfinanciero de la Región del Cusco”*

| | Nombres | Cargo | Firma |
|----|---------|-------|-------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |

Nombre:

Código:

MBA Cusco XIV