

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



**Gestión con Enfoque de RSE de las Empresas del Sector Salud Privado en
la Provincia de Cusco**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**OTORGADO POR LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

PRESENTADA POR

**Cáceres Baca Edgar Filiberto
Del Rosario Mamani Esther Irene
López Reyes Jadith Kelita
Ramírez Zamata Rosario**

Asesora: Kelly Rojas

Lima, junio de 2017

Agradecimientos

Expresamos nuestro agradecimiento a:

La Mg. Kelly Rojas Valdez, por el permanente y detallado asesoramiento en el desarrollo de la presente investigación.

Todos los catedráticos de CENTRUM Católica por las enseñanzas y experiencias adquiridas a lo largo de las clases de la maestría.

Nuestras familias y amigos, por su incondicional apoyo y comprensión por todos los momentos en los que no compartimos con ellos y haber respetado nuestras decisiones para lograr esta meta profesional y personal.



Resumen Ejecutivo

La presente investigación tuvo como objetivo principal conocer el estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas del sector salud privado de la provincia de Cusco en el año 2015. Se debe señalar que es la primera vez que se realiza un estudio de esta naturaleza en la provincia de Cusco. La investigación utilizó la herramienta Indicadores Ethos-Perú 2021, asimismo, está alineada con los diferentes conceptos, directrices y estándares de gestión de RSE propuestos por investigadores del tema y organismos internacionales. En la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transeccional y alcance descriptivo. La población estuvo integrada por todas las pequeñas y medianas empresas del sector salud privado de la provincia de Cusco, y el muestreo fue no probabilístico.

De acuerdo al estudio realizado, se determinó que en promedio el estado de la gestión de las empresas se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2). Esto significó que las compañías mantenían una postura defensiva ante las exigencias legales, pero algunas de ellas había iniciado cambios orientados a incorporar prácticas de RSE. En promedio la nota que obtuvieron fue de 2.7 sobre un máximo de diez. La interpretación de las notas permitió concluir que los temas de consumidores y clientes; valores, transparencia y Gobierno corporativo; público interno; y comunidad se encontraron en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2). Mientras que los temas de Gobierno y sociedad, proveedores, y medio ambientes se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1).

Abstract

The main objective of this research was to know the state of management with a corporate social responsibility (CSR) approach of private health sector companies in the province of Cusco in 2015. It should be noted that this is the first time a study of this nature in the province of Cusco. The research used the Indicators tool Ethos-Peru 2021, is also aligned with the different concepts, guidelines and standards of CSR management proposed by researchers and international organizations. The research used a quantitative approach, with non-experimental transectional design and descriptive scope. The population was composed of all the small and medium enterprises of the private health sector of the province of Cusco, and the sampling was non-probabilistic.

According to the study, it was determined that on average the state of the companies' management was in an intermediate stage of actions in CSR (Stage 2). This meant that companies maintained a defensive stance against legal requirements, but some of them had initiated changes aimed at incorporating CSR practices. On average the score they got was 2.7 out of a maximum of ten. The interpretation of the notes allowed concluding that the issues of consumers and customers; values, transparency and corporate governance; internal public; and community were in an intermediate stage of actions in CSR (Stage 2). While the issues of government and society, suppliers, and environments were at a basic stage or reactive to legal requirements (Stage 1).

Tabla de Contenidos

Lista de Tablas	v
Lista de Figuras.....	vii
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Antecedentes	2
1.2 Problema de Investigación	4
1.3 Propósito de la Investigación	4
1.4 Justificación de la Investigación	6
1.5 Naturaleza de la Investigación	7
1.6 Preguntas de la Investigación.....	7
1.7 Definición de Términos del Estudio	8
1.8 Limitaciones.....	11
1.9 Delimitaciones.....	12
1.10 Resumen del Capítulo	12
Capítulo II: Revisión de Literatura.....	14
2.1 Marco Conceptual	14
2.1.1 Mapa conceptual de la revisión de literatura.....	14
2.1.2 Estado de la gestión	14
2.1.3 Concepto de RSE.....	19
2.1.4 Directrices de RSE	20
2.1.5 Estándares de gestión de RSE	26
2.1.6 Gestión con enfoque de RSE.....	30
2.1.7 Herramientas de gestión con enfoque de RSE	35
2.1.8 Prácticas de gestión con enfoque de RSE.....	39
2.1.9 Sector salud privado en la provincia de Cusco.....	42

2.2 Resumen del Capítulo	46
Capítulo III: Metodología	50
3.1. Diseño de la Investigación	50
3.2. Conveniencia del Diseño.....	51
3.3 Población.....	51
3.4 Selección de Muestra	52
3.5 Consentimiento Informado.....	53
3.6 Recolección de los Datos	53
3.7 Análisis e Interpretación de Datos	54
3.8 Validez y Confiabilidad	58
3.9 Resumen del Capítulo	60
Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados.....	62
4.1. Perfil del Informante y Características de las Empresas Participantes	62
4.2. Presentación de Resultados	62
4.2.1 Resultados de las empresas del sector salud.....	63
4.2.2 Valores, transparencia, y Gobierno corporativo.....	64
4.2.3 Público interno.....	66
4.2.4 Medioambiente	69
4.2.5 Proveedores	72
4.2.6 Consumidores y clientes.....	74
4.2.7 Comunidad	75
4.2.8 Gobierno y sociedad	78
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	80
5.1 Conclusiones	80
5.2 Recomendaciones.....	83

5.2.1 Recomendaciones prácticas	83
5.2.2 Recomendaciones para futuras investigaciones	87
Referencias.....	88
Apéndices.....	100
Apéndice A: Análisis del Entorno (PESTE)	100
A.1 Fuerzas Políticas, Gubernamentales, y Legales (P)	100
A.2 Fuerzas Económicas y Financieras (E)	102
A.3 Fuerzas Sociales, Culturales, y Demográficas (S)	103
A.4 Fuerzas Tecnológicas y Científicas (T).....	104
A.5 Fuerzas Ecológicas y Ambientales (E).....	105
Apéndice B: Listado de Empresas del Sector Salud Privado	107
Apéndice C: Formato de Consentimiento para Participar en el Estudio	108
Apéndice D: Cuestionario Indicadores Ethos-Perú 2021 de RS.....	109
Apéndice E: Matriz de los Indicadores de Profundidad	112
Apéndice F: Matriz de los Indicadores Binarios.....	115
Apéndice G: Metodología de Perú 2021 para el procesamiento de datos.....	120
Apéndice H: Distribución de Puntajes para los Indicadores de Profundidad	122
Apéndice I: Notas Obtenidas por Indicador	123
Apéndice J: Notas Obtenidas por Indicadores, Subtemas y Temas.....	125
Apéndice K: Notas del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en el Sector Salud	
Privado.....	127
Apéndice L: Cálculo del Coeficiente <i>Alfa de Cronbach</i>	128

Lista de Tablas

Tabla 1.	<i>Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas</i>	21
Tabla 2.	<i>Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social</i>	22
Tabla 3.	<i>Capítulos de Directrices OCDE</i>	24
Tabla 4.	<i>Principios de Responsabilidad Social de ISO 26000</i>	25
Tabla 5.	<i>Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social de ISO</i>	25
Tabla 6.	<i>Principios de la Gestión Ambiental de ISO 14001</i>	27
Tabla 7.	<i>Modelo OHSAS 18001-2007</i>	27
Tabla 8.	<i>Requisitos de Responsabilidad Social según SA 8000</i>	28
Tabla 9.	<i>Principios de AccountAbility 1000</i>	29
Tabla 10.	<i>Fundamentos de los Estándares Internacionales</i>	30
Tabla 11.	<i>Teorías y Enfoques Relacionados a la Responsabilidad Social Corporativa</i>	32
Tabla 12.	<i>Enfoques Teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial</i>	33
Tabla 13.	<i>Herramientas de Implementación en la Gestión con Enfoque de RSE</i>	36
Tabla 14.	<i>Herramientas de Evaluación Auditable en la Gestión con Enfoque de RSE</i>	39
Tabla 15.	<i>Herramientas de Autoevaluación en la Gestión con Enfoque de RSE</i>	39
Tabla 16.	<i>Empresas del Sector Salud Privado de la provincia del Cusco</i>	47
Tabla 17.	<i>Características de la Población de Estudio</i>	52
Tabla 18.	<i>Preguntas Depuradas</i>	55
Tabla 19.	<i>Estadística Descriptiva de la Investigación</i>	56
Tabla 20.	<i>Notas Máximas por Etapas</i>	58
Tabla 21.	<i>Perfil del Informante y Características de las Empresas Participantes</i>	62
Tabla A1.	<i>Legislación del Sector Salud Peruano</i>	101
Tabla A2.	<i>Evolución del Gasto Per Cápita por Grupos de la Canasta Peruana</i>	102

Tabla A3. <i>Población con algún Seguro de Salud según Tipo de Seguro</i>	103
Tabla A4. <i>Lugar o Establecimiento donde Acude la Población para su Atención por Problemas de Salud</i>	104
Tabla A5. <i>Razones por las cuales la Población sin Seguro no Acude a Centros de Salud.</i>	104
Tabla B1. <i>Listado de Empresas del Sector Salud Privado</i>	107
Tabla E1. <i>Matriz de los Indicadores de Profundidad-Parte 1</i>	112
Tabla E2. <i>Matriz de los Indicadores de Profundidad-Parte 2</i>	113
Tabla E3. <i>Matriz de los Indicadores de Profundidad-Parte 3</i>	114
Tabla F1. <i>Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 1</i>	115
Tabla F2. <i>Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 2</i>	116
Tabla F3. <i>Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 3</i>	117
Tabla F4. <i>Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 4</i>	118
Tabla F5. <i>Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 5</i>	119
Tabla H1. <i>Distribución de Puntajes para los Indicadores de Profundidad</i>	122
Tabla I1. <i>Notas Obtenidas por Indicador-Parte 1</i>	123
Tabla I2. <i>Notas Obtenidas por Indicador-Parte 2</i>	124
Tabla J1. <i>Notas Obtenidas por Indicadores, Subtemas y Temas-Parte 1</i>	125
Tabla J2. <i>Notas Obtenidas por Indicadores, Subtemas y Temas-Parte 2</i>	126
Tabla K1. <i>Notas del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en el Sector Salud Privado</i>	127
Tabla L1. <i>Cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach</i>	128

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i>	Mapa conceptual de la revisión de literatura.	15
<i>Figura 2.</i>	La pirámide de responsabilidad social corporativa.	18
<i>Figura 3.</i>	Sistema de salud peruano.	44
<i>Figura 4.</i>	Notas promedio y etapa de gestión con enfoque de RSE.	63
<i>Figura 5.</i>	Estado de la gestión respecto a los siete temas.	64
<i>Figura 6.</i>	Notas en el tema valores, transparencia y Gobierno corporativo por empresa y promedio.	65
<i>Figura 7.</i>	Notas por subtemas con respecto al tema valores, transparencia y Gobierno corporativo.	65
<i>Figura 8.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema autorregulación de la conducta.	66
<i>Figura 9.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema relaciones transparentes con la sociedad.	66
<i>Figura 10.</i>	Notas en el tema público interno por empresa y promedio.	67
<i>Figura 11.</i>	Notas por subtemas con respecto al tema publico interno.	68
<i>Figura 12.</i>	Nota de los indicadores que pertenecen al subtema dialogo y participación.	68
<i>Figura 13.</i>	Nota de los indicadores que pertenecen al subtema respeto al individuo.	69
<i>Figura 14.</i>	Nota de los indicadores que pertenecen al subtema trabajo decente.	69
<i>Figura 15.</i>	Notas en el tema medio ambiente por empresa y promedio.	70
<i>Figura 16.</i>	Notas por subtemas con respecto al tema medio ambiente.	71
<i>Figura 17.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema responsabilidad frente a generaciones futuras.	71
<i>Figura 18.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema gerenciamiento del impacto ambiental.	72

<i>Figura 19.</i>	Notas en el tema proveedores por empresa y promedio.	72
<i>Figura 20.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema selección evaluación y alianza con proveedores.....	73
<i>Figura 21.</i>	Notas en el tema consumidores y clientes por empresa y promedio.	74
<i>Figura 22.</i>	Notas de los indicadores del subtema dimensión social del consumo.	75
<i>Figura 23.</i>	Notas en el tema comunidad por empresa y promedio.....	76
<i>Figura 24.</i>	Notas por subtemas respecto al tema comunidad.	77
<i>Figura 25.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema relaciones con la comunidad local.....	77
<i>Figura 26.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema acción social.....	77
<i>Figura 27.</i>	Notas en el tema Gobierno y sociedad por empresa y promedio.	78
<i>Figura 28.</i>	Notas por subtemas con respecto al tema Gobierno y sociedad.....	79
<i>Figura 29.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema transparencia política.	79
<i>Figura 30.</i>	Notas de los indicadores que pertenecen al subtema liderazgo social.	79

Capítulo I: Introducción

La gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial (RSE) tiene cada vez mayor importancia en la dirección estratégica de las organizaciones, Porter y Kramer (2014) señalaron que “la competitividad de las empresas y el progreso social no van por separado ni son opuestas, sino interdependientes” (p. 22), en este sentido las empresas deberán realizar una gestión con enfoque de RSE para lograr una relación positiva con sus grupos de interés. Según Canessa y García (2005), la responsabilidad social empresarial es el medio por el cual los empresarios deben comprometerse a participar activamente en el desarrollo sostenible del país y del mundo, la empresa como parte de la sociedad debe asumir un rol para mejorar el lugar donde desarrolla sus actividades con el fin de contribuir al crecimiento económico y social con alcance global. Con el respaldo de estas afirmaciones es importante realizar estudios que permitan conocer el estado de la gestión con enfoque de RSE en los diferentes sectores empresariales de una provincia, región o país.

En la presente investigación se realizó un diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo. Para ello se identificaron diversas herramientas que permiten medir el estado de la gestión con enfoque de RSE y se optó por utilizar la herramienta: Indicadores Ethos-Perú 2021 de responsabilidad social empresarial porque es un instrumento único en el Perú y se constituye como una herramienta estandarizada de RSE para ocho países de América Latina. Los Indicadores Ethos-Perú 2021 miden la gestión de las empresas en siete temas que son: valores, transparencia y Gobierno; público interno; medio ambiente; proveedores; consumidores y clientes; comunidad; y Gobierno y sociedad, estos temas agrupan una serie de indicadores que permiten medir el estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas.

1.1 Antecedentes

Para el presente estudio se realizó la búsqueda de antecedentes referentes al tema de investigación en bibliotecas físicas y virtuales donde no se encontraron estudios previos en la provincia de Cusco, pero sí a nivel nacional e internacional. A nivel internacional Ramírez (2013) realizó un estudio exploratorio con el objetivo de “determinar el nivel de compromiso asumido por la gerencia en cuanto a la inserción de la RSE en la filosofía de gestión de las Pymes del sector salud en el municipio de Valera (Venezuela)” (p. 103), las conclusiones fueron que existe ausencia en el nivel de compromisos según los documentos contenidos en su visión, misión, objetivos y políticas, evidenciándose que no se consideró temas de RSE en ellos, por consiguiente el autor señaló que estas empresas se encontraron en una etapa inicial en cuanto a la filosofía de gestión de RSE. Mena, Torres, Arteaga, y Molineros (2014) realizaron una investigación donde se determinó el estado de responsabilidad social empresarial de PROINSALUD S.A. de la ciudad de San Juan de Pasto, Colombia, bajo el enfoque de la Norma ISO 26000 (2010) como estrategia de gestión para el éxito competitivo en el sector salud; a raíz de este estudio se concluyó que la empresa no tenía una política formal de RSE, demostrando que en ella se requirió implementar un enfoque integrado para la conservación del medio ambiente, el diálogo social, las condiciones de trabajo y empoderamiento de los trabajadores de las prácticas justas de operación.

Morales, Galeano y Muñoz (2014) realizaron un estudio con el objetivo de identificar el perfil de RSE para las entidades promotoras de salud en la ciudad de Bucaramanga, Colombia, en el estudio consideraron los siguientes grupos de interés: empleados, comunidad, usuarios-clientes, proveedores e inversionistas. Los resultados determinaron que no existe un patrón de RSE en el sector, debido a que cada entidad realizó acciones de RSE en forma reactiva, los mismos que fueron insuficientes para integrar una estrategia del sector que contribuya el desarrollo social sostenible. Boza y Pérez (2009) realizaron un estudio de

la RSE y sus aplicaciones a las empresas de Gran Canaria (España), relacionados con los temas de: democracia corporativa; espíritu de cooperación con sus clientes, proveedores, competidores, Gobiernos; compromisos de transparencia con la sociedad; y la ciudadanía corporativa con la comunidad a la que pertenece. El objetivo de este estudio fue conocer la realidad de la RSE y el grado de percepción por parte del sector empresarial y de los consumidores, los resultados demostraron que se comenzó a percibir la necesidad de aplicar los principios de RSE pero estas empresas todavía no consideraron la RSE como un nuevo modelo de gestión, pero si incluyeron dentro de sus objetivos algunos aspectos sociales, medioambientales y culturales.

En el ámbito nacional, Benavides y Gastelumendi (2001) realizaron una investigación acerca de la gestión empresarial con enfoque en responsabilidad social a 75 empresas peruanas del sector salud, los resultados de la investigación fueron que al menos el 93% de las empresas incorporó el tema de público interno en su concepción de RSE, el 76% de las empresas incorporó el tema de comunidad, el 45% incorporó el tema de medio ambiente, y sólo el 39% incorporó los tres temas. Freyre (2005), concluyo que los aspectos fundamentales de la RSE como el desempeño medioambiental, cumplimiento de estándares sociales e interacción con la comunidad, no tuvieron mayor incidencia en la estructura de gestión de las micro y pequeñas empresas en el Perú. Garavito (2008) hizo un estudio con el objetivo de “analizar la razón de por qué en el Perú los programas de RSE se orientan a temas relacionados con la comunidad y el medio ambiente y dan menos atención al tema laboral” (p. 82), la respuesta que obtuvo fue que “existen presiones de organismos multilaterales y regionales, fundamentalmente de los países desarrollados, las que determinan la ejecución y la composición interna de las políticas socialmente responsables” (p. 97). Garavito al igual que Benavides y Gastelumendi se centraron en los temas de comunidad, medio ambiente y trabajadores más no consideraron en sus investigaciones los temas de valores, transparencia y

Gobierno corporativo; proveedores; consumidores y clientes; y Gobierno y sociedad. En las investigaciones que realizaron Freyre (2005), Ramirez (2013), Mena et al. (2014), Morales et al. (2014), y Boza y Pérez (2009) coincidieron que en las empresas investigadas los aspectos de RSE se encuentran en una etapa incipiente. Finalmente el instituto ETHOS de Brasil en el año 2000 incorporó los Indicadores Ethos que sirvieron de base para el desarrollo de los indicadores de RSE a nivel de Latinoamérica; es así que en 2006 Perú 2021 adaptó a la realidad peruana los Indicadores Ethos-Perú 2021 como parte de uno de los tres proyectos del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (Instituto ETHOS, 2007).

1.2 Problema de Investigación

El problema de investigación fue conocer el estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021. El planteamiento del problema surgió al evidenciar que existía escasa información sobre la gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector salud privado. La importancia de conocer cuál es el estado de la gestión con enfoque de RSE se debe a que sus prácticas recaen en la sociedad; es decir las empresas por ser parte de la sociedad y realizar sus actividades en ella, deben tener muy en cuenta las acciones sociales dirigidas al beneficio de la sociedad (Franco, 2015). Asimismo Illich y García (2005) mencionaron que las empresas son como seres vivos en la sociedad, y deben participar como agentes de cambio para mejorar el entorno donde realizan sus operaciones, brindando servicios de salud integral en todas sus dimensiones. Es por estas razones el interés de la presente investigación en conocer en qué medida las empresas del sector salud privado están trabajando acorde al enfoque de RSE en la atención y prestación de servicios con sus grupos de interés.

1.3 Propósito de la Investigación

El objetivo general del presente estudio fue conocer el estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, de

acuerdo a los Indicadores Ethos-Perú 2021. En cuanto a los objetivos específicos de la investigación, se plantearon de acuerdo a los temas considerados en los Indicadores Ethos-Perú 2021, los cuales fueron los siguientes:

- Conocer el estado de la gestión con respecto a valores, transparencia y el Gobierno corporativo de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al público interno de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al medio ambiente de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a los proveedores de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto a la comunidad de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.
- Conocer el estado de la gestión con respecto al gobierno y sociedad de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.

1.4 Justificación de la Investigación

La importancia de la investigación radica en que las empresas del sector salud son una pieza vital para la sociedad, cuyo sector representó para el año 2015 el 4.2% del PBI en el Perú (INEI, 2015). La gestión con enfoque de RSE es importante para un crecimiento sostenible de las empresas del sector salud privado frente a la oportunidad de expandir su capacidad receptiva. Asimismo se observó que explícitamente las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco orientan su visión y misión estratégica hacia los consumidores y clientes y restan importancia a los demás temas de los Indicadores Ethos-Perú 2021 a pesar que el Estado norma bajo leyes, decretos, y normas técnicas en temas de medio ambiente, colaboradores, proveedores, comunidad, y Gobierno y sociedad.

El presente estudio es relevante porque con los resultados obtenidos los gerentes de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco podrán tomar decisiones de mejora en su gestión con enfoque de RSE. Por otra parte, investigaciones futuras podrán profundizar y complementar este tema usando este documento como punto de partida o referencia. Los nuevos retos y oportunidades para las empresas en el siglo XXI están en la necesidad de orientar su crecimiento hacia un modelo que genere valor a largo plazo, tal como se indicó en el informe Brundtland de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1987) acerca del desarrollo sostenible que “implica asegurar que se satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (p. 23). Por lo tanto, las empresas del sector salud privado deberán demostrar que su crecimiento estaría dado por un nuevo modelo de desarrollo sostenible y cuya gestión involucra a los grupos de interés con el compromiso de satisfacer las necesidades de generaciones futuras.

Brown (2010) señaló que actualmente las empresas no solo deben enfocarse en sus actividades de operaciones básicas, y obligaciones con el Estado sino también abarcar

aspectos como la responsabilidad con sus clientes y consumidores a través de los servicios y productos que ofrecen, como también contribuir al desarrollo humano sostenible de sus empleados mediante el compromiso y la confianza, finalmente debe integrarse en forma voluntaria a la preocupación social y medio ambiental evitando daños y promoviendo el bienestar social de los grupos de interés. Para incorporar a los grupos de interés señalados por Brown y la visión de desarrollo sostenible del informe Brundtland la presente investigación hizo uso de la herramienta Indicadores Ethos Perú-2021 debido a que este instrumento incorpora conceptos de gestión y compromisos con el desarrollo sostenible (Instituto Ethos, 2007).

1.5 Naturaleza de la Investigación

El presente estudio tuvo un alcance descriptivo y utilizó un enfoque cuantitativo. Fue descriptivo porque únicamente se midió y recogió información de manera independiente de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco sobre el estado de gestión con enfoque de RSE a nivel general y de los siete temas de los Indicadores Ethos-Perú 2021, y cuantitativo porque con los datos obtenidos se asignó valores numéricos a las variables en estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). En este caso las variables estuvieron representadas por indicadores (profundidad y binarios) que se agruparon en temas y subtemas (Perú 2021, 2015). El diseño de la investigación fue no experimental porque no hubo manipulación de variables y transversal porque se efectuó en un solo momento (Hernández et al., 2010), es decir para el año 2015.

1.6 Preguntas de la Investigación

Para el presente estudio se tuvo como pregunta general, ¿Cuál fue el estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; asimismo se planteó las siguientes preguntas específicas de acuerdo a los objetivos específicos:

- ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a los valores, transparencia y el Gobierno corporativo de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?
- ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto al público interno de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?
- ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto al medio ambiente de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?
- ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a los proveedores de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?
- ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?
- ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a la comunidad de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?
- ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto al Gobierno y sociedad de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?

1.7 Definición de Términos del Estudio

A continuación se definen los términos que se utilizaron frecuentemente en la investigación así como los siete temas de los Indicadores Ethos-Perú 2021 que están relacionados con los objetivos específicos del estudio.

- Gestión empresarial, es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, precisar la organización de sistemas, elaborar la estrategia del desarrollo y ejecutar la gestión del personal” (Rementeria, 2008, p. 1).
- Responsabilidad social empresarial (RSE), es “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).
- Grupos de interés o *stakeholders*, son “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa” (Freeman, 1984, p. 25).
- Desarrollo sostenible, consiste en “satisfacer las necesidades de la sociedad, respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias” (Organización de las Naciones Unidas, 1987, p. 23). El desarrollo sostenible relaciona tres elementos que son: la sostenibilidad económica, la sostenibilidad medio ambiental y el desarrollo humano (Marquina, 2013).
- Valores, transparencia y Gobierno corporativo, se refiere a la gestión con enfoque de RSE para con los accionistas el cual se desarrolla mediante políticas de buen Gobierno corporativo, código de ética (valores y transparencia), entre otras (Perú 2021, 2015). Se entiende por Gobierno corporativo al sistema que se utiliza para controlar y dirigir la conducta de las empresas, y tiene el principio de una estructura de sociedad con derechos y responsabilidades; el Gobierno corporativo plantea la misión, visión, objetivos, y los medios para lograrlo; este proceso incluye un control de desempeño como también mecanismos para asegurar una conducta ética de la empresa (Perú 2021, 2015).

- Público interno, son los que “forman parte de la estructura interna de la empresa (accionistas, directivos y trabajadores)” (Viteri & Jácome, 2011, p. 96). La gestión con enfoque de RSE con el público interno incluye políticas de equilibrio entre vida laboral y personal, desarrollo profesional, retribuciones justas, facilidades de comunicación horizontal, salud y seguridad laboral, entre otras (Perú 2021, 2015).
- Medio ambiente, se define “como todo el espacio físico que nos rodea y con el cual el hombre puede interaccionar en sus actividades” (Montes, 2001, p. 14). Según Perú 2021 (2015) es el entorno donde la empresa opera y distribuye sus productos y/o servicios de forma directa o indirecta, este entorno abarca el habitat de los seres humanos, animales, plantas, etc. Una gestión con enfoque de RSE con el medio ambiente permite a las empresas adoptar políticas como de las 3 Rs (reciclar, reducir, reusar), ISO 14001, la ecoeficiencia, el uso de energías limpias o renovables, entre otras (Perú 2021, 2015).
- Proveedores, son “aquellos que venden algo a la empresa para que esta pueda desarrollar sus actividades tanto las primarias como las de apoyo” (Moreno, 2015, p. 490). La gestión con enfoque de RSE con los proveedores incluye acciones como la transferencia de tecnología, capacitaciones, mesas de diálogo, pago justo y a tiempo, incorporar a los proveedores de la base de la pirámide, entre otras (Perú 2021, 2015).
- Consumidores y clientes, se define como “las personas que compran habitualmente en un establecimiento o utilizan los servicios de una empresa” (Escudero, 2016, p. 196). La gestión con enfoque de RSE con los consumidores y clientes incluye acciones de marketing social y responsable, la adopción de sistemas de calidad como la ISO 9000, entre otros (Perú 2021, 2015).
- Comunidad, es una “agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de

pertenencia o identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí” (Ander, 2005, p. 34). La gestión con enfoque de RSE con respecto a la comunidad respeta sus creencias y costumbres, promueve el diálogo transparente, identifica potenciales problemas y la solución de los mismos (Perú 2021, 2015).

- Gobierno y sociedad, en el cual se define *sociedad* al “conjunto de personas, pueblos o naciones que conviven bajo normas comunes” (“Sociedad,” s.f.). Se define gobierno a la “organización que representa al Estado para el cumplimiento de sus objetivos y metas” (Castelazo, 2007, p. 8). La gestión con enfoque de RSE con el Gobierno y sociedad adopta políticas de anticorrupción, de transferencia de conocimientos, de capacitación y apoyo a la sociedad; asimismo, el gobierno puede ser un aliado en proyectos que beneficien tanto a la empresa como a la sociedad (Perú 2021, 2015).

1.8 Limitaciones

Las limitaciones de la investigación fueron: (a) la escasez de estudios previos sobre gestión con enfoque de RSE en el sector salud privado en la provincia de Cusco no permitió realizar comparaciones ni medir los cambios en el estado de la gestión con enfoque de RSE; (b) la negativa por parte de algunas empresas privadas del sector salud privado para participar en la investigación; (c) el reducido tiempo que disponían los gerentes administrativos del sector salud privado para responder el cuestionario; y (d) la desconfianza por parte de algunos gerentes administrativos de brindar alguna información que consideraron confidencial. Para reducir el efecto de las limitaciones en la investigación se hizo lo siguiente: (a) la escasez de estudios previos se superó al optar por un diseño de investigación transversal y se tomó como referencia estudios previos a nivel nacional e internacional; (b) ante la negativa de participar por parte de dos empresas en la investigación, se realizó dos visitas previa cita y en ambas ocasiones los gerentes administrativos no aceptaron la invitación de participar en la

investigación, se debe señalar que ambas empresas eran de un mismo propietario; (c) el reducido tiempo que disponían los informantes para responder el cuestionario fue superado, brindándoles el tiempo necesario para el llenado del cuestionario; (d) la desconfianza de brindar información fue superada al manifestarles la confidencialidad del nombre de la empresa en los resultados.

1.9 Delimitaciones

Para la presente investigación se tomaron en cuenta las siguientes delimitaciones: (a) empresas cuya actividad económica principal pertenecía al sector salud privado, (b) el espacio geográfico comprendió la provincia de Cusco, (c) el nivel de ventas anuales de las empresas fue entre 150 a 2,300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), (d) se consideró a las empresas que tenían de diez a más trabajadores, y (e) el año en que se realizó la investigación fue el 2015. Estas delimitaciones descritas ayudaron al estudio a situar el problema en un contexto definido y específico en términos concretos al área de interés de la investigación.

1.10 Resumen del Capítulo

La gestión con enfoque de RSE es de suma importancia para la competitividad de las empresas y es interdependiente con el progreso social así lo señalaron autores como Porter y Kramer (2014), y Canessa y García (2005); en este sentido para que las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco integren en su gestión el enfoque de RSE, es necesario que utilicen un instrumento que les permitan diagnosticar y monitorear su estado de gestión como es la herramienta Indicadores Ethos-Perú 2021, la misma que se utilizó en la presente investigación. Como antecedentes no se encontró estudios previos relacionados al tema de investigación en la provincia de Cusco, pero si a nivel nacional e internacional. El problema, así como el propósito del presente estudio estuvo definido por la necesidad de conocer el diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del

sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.

La investigación se justifica porque se observó que de forma explícita las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco orientan su visión y misión estratégica al tema consumidores y clientes, y dejan de lado a los demás *stakeholders*, con los resultados de la investigación las empresas identificarán aspectos que puedan mejorar en su gestión con enfoque de RSE. En cuanto a la naturaleza de la investigación tuvo un alcance descriptivo con un enfoque cuantitativo y diseño transversal, descriptivo porque se midió y recogió información de manera independiente de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco sobre los siete temas de los Indicadores Ethos-Perú 2021, cuantitativo porque con los datos se asignaron valores numéricos a las variables en estudio, y no experimental transversal porque se efectuó solo en un momento, para el año 2015. La pregunta general que se planteó fue: ¿Cuál fue el estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?, asimismo se planteó preguntas específicas para cada uno de los siete temas que contiene los Indicadores Ethos-Perú 2021.

Para una mejor comprensión de la investigación se ha definido los términos claves del estudio que están relacionados a la RSE y a los siete temas de los Indicadores Ethos-Perú 2021. Entre las limitaciones de la investigación la de mayor dificultad fue la negativa por parte de algunas empresas de participar en la investigación. El estudio se delimito a empresas cuya actividad principal pertenecía al sector salud privado, ubicadas en la provincia de Cusco en el año 2015, cuyo nivel de ventas anuales se estuvo en el rango de 150 a 2,300 (UITs), y con un número de trabajadores mayor o igual a diez.

Capítulo II: Revisión de Literatura

De acuerdo a Hernández et al. (2010) la revisión de literatura se desarrolla con el fin de dar un sustento de marco conceptual en una investigación. En este capítulo se ha considerado la siguiente estructura: (a) estado de la gestión, (b) responsabilidad social empresarial (concepto, directrices y estándares), (c) gestión con enfoques de RSE, (d) herramientas de gestión con enfoque de RSE, (e) prácticas de gestión con enfoque de RSE, y (f) sector salud privado en la provincia de Cusco.

2.1 Marco Conceptual

2.1.1 Mapa conceptual de la revisión de literatura

Para el desarrollo del marco conceptual se revisó una variedad de documentos de autores que se refieren ampliamente a los temas relacionados con la RSE. En la Figura 1, se presenta un mapa conceptual estructurado, que se ha elaborado a partir del tema de investigación para una mayor comprensión. Toda la información recopilada y analizada en esta investigación brindó un marco conceptual que respaldó la elección de la herramienta adecuada en la recolección de datos, la interpretación de los resultados, y las conclusiones de la investigación. La estructura del mapa de la literatura está dividida en seis términos principales que se interrelacionaron para desarrollar las conclusiones del capítulo.

2.1.2 Estado de la gestión

La palabra *estado* proviene del latín *status*, que significa: “Situación en que se encuentra alguien o algo, y en especial cada uno de sus sucesivos modos de ser o estar” (“Estado”, s.f.). Por lo que el estado de gestión es la situación en el que se encuentra la gestión de una empresa, bajo este entender algunos autores e instituciones se han referido al estado de gestión como una secuencia de etapas por las que incurre una empresa hasta llegar a un nivel avanzado de gestión con enfoque de RSE, entre ellos se tiene a Carroll (1991), Kaku (2005), e indicadores Ethos – Perú 2021(2010).

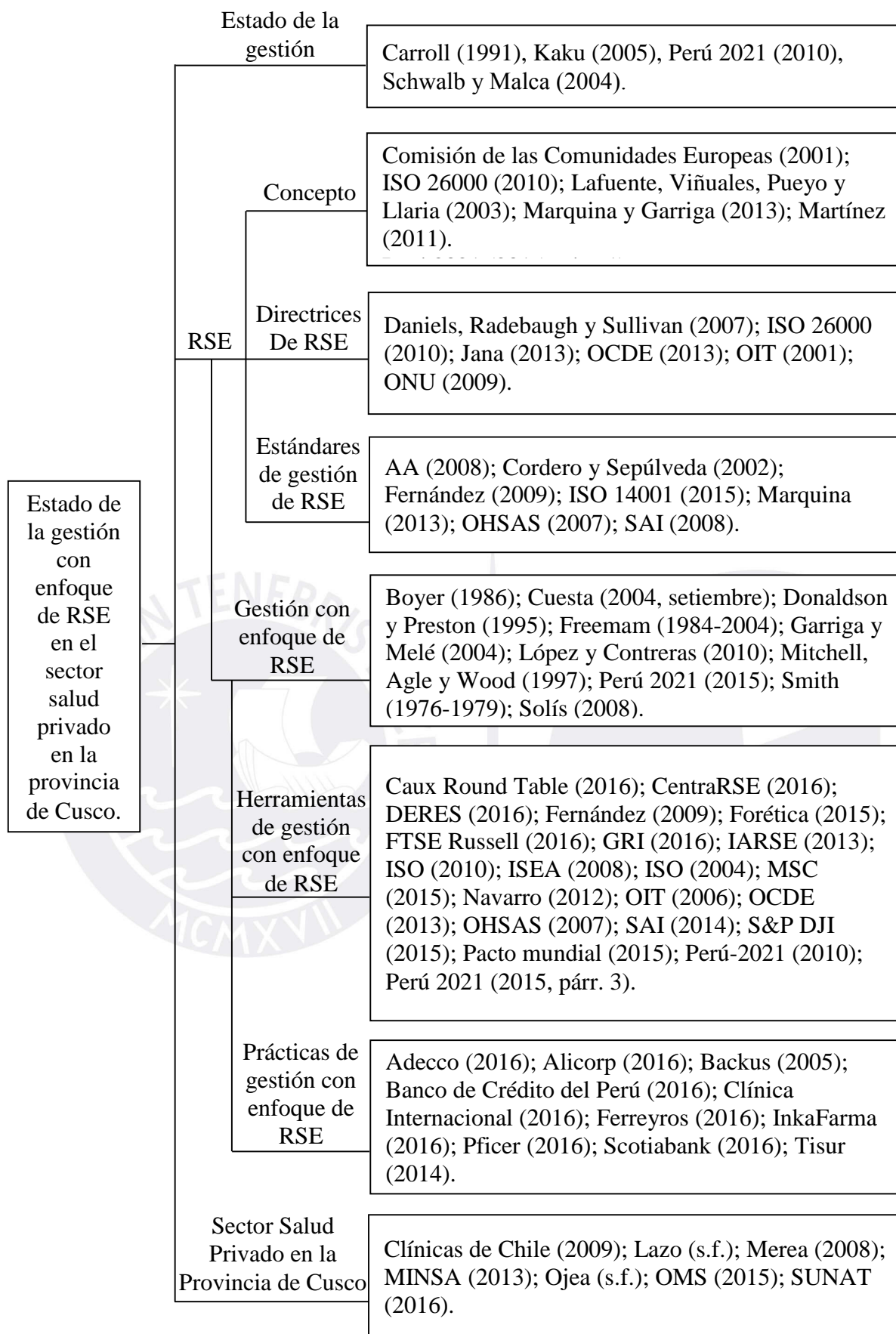


Figura 1. Mapa conceptual de la revisión de literatura.

Etapas de Kyosei. Según Kaku (2005) manifestó que existen cinco etapas del Kyosei corporativo, Kyosei se definió como “espíritu de cooperación” (p. 3), y que son los siguientes: (a) Etapa 1, supervivencia económica, las empresas trabajan para asegurar un flujo de utilidades predecibles y para alcanzar fuertes posiciones de mercado en sus sectores, al perseguir metas de negocios, tienden a explotar a sus equipos y a crear problemas laborales; (b) Etapa 2, cooperación con los trabajadores, una empresa entra en la segunda fase cuando los ejecutivos y los trabajadores empiezan a colaborar entre sí, los empleados hacen de la cooperación una parte de su propio código ético, cuando ello ocurre, la gerencia y los trabajadores empiezan a entender que cada uno es importante para el éxito de la empresa; (c) Etapa 3, cooperación fuera de la empresa, los clientes son tratados respetuosos y recíprocamente por ser leales, a los proveedores se les da apoyo técnico y éstos entregan materiales de alta calidad a tiempo, los competidores son invitados a participar en acuerdos de alianzas y *joint ventures*, lo cual resulta en utilidades más altas para ambas partes, los grupos comunitarios se convierten en socios al resolver problemas locales; (d) Etapa 4, activismo global, al cooperar con empresas extranjeras, las grandes corporaciones no solo pueden aumentar su base de negocios, sino que también pueden abordar los desequilibrios globales; y (e) Etapa 5, Gobierno como un socio Kyosei, las empresas en esta etapa son muy escasas; mediante el uso de su riqueza y poder, las empresas instan a los gobiernos nacionales a trabajar por rectificar los desequilibrios globales, por ejemplo, las empresas pueden incitar a los Gobiernos para que dicten leyes dirigidas a reducir la contaminación o pueden recomendar la abolición de regulaciones comerciales anticuadas. Según las etapas de Kyosei hasta la Etapa 2 las empresas están orientadas hacia dentro, en la Etapa 3 las empresas se orientan a su entorno local y nacional; y en las Etapas 4 y 5 las empresas se centran en resolver problemas globales. Es necesario precisar que, para pasar de una etapa a otra, se

debe previamente haber superado o desarrollado la etapa anterior, Kaku (2005) manifiesta que “el proceso es similar a la construcción de una pirámide, en la cual la fortaleza de cada capa depende de las capas que la preceden” (p. 4).

La pirámide de Carroll. Carroll (1991, julio) planteó cuatro etapas de RSE presentadas como una pirámide; donde las responsabilidades que se sitúan en la base de la pirámide son el soporte para las siguientes etapas. Las cuatro etapas que menciona Carroll son: “económicas, legales, éticas y filantrópicas” (p. 42). A continuación, se explican estas etapas: (a) responsabilidades económicas, se encuentran en la base de la pirámide y se enfoca en satisfacer las necesidades de los clientes produciendo bienes y servicios con el fin de obtener rentabilidad; (b) responsabilidades legales, se refiere a acatar las legislaciones y regulaciones estatales que recaen sobre las empresas; (c) responsabilidades éticas, comprende acciones correctas, justas y razonables que eviten o minimicen el perjuicio a los grupos de interés con los que interactúa la empresa, estas acciones éticas deben cumplirse aunque no esté regulado por el estado; y (d) las responsabilidades filantrópicas, son acciones orientadas a la buena ciudadanía corporativa, que involucra a la empresa con programas y proyectos que mejoran la calidad de vida de la sociedad (Schwalb & Malca, 2004).

En resumen, la teoría de la pirámide de Carroll (1991) muestra un modelo secuencial, en la cual las empresas deben primeramente asumir sus responsabilidades económicas para con sus accionistas y trabajadores. Un segundo paso es cumplir sus responsabilidades con la ley, hasta este punto sus responsabilidades están normadas y bajo estatutos. Para el tercer y cuarto paso sus responsabilidades asumen un rol más ético y filantrópico cuyos principios y normas son aceptados por la sociedad y responden a una imagen de buen ciudadano corporativo. Se debe resaltar que las empresas no están obligadas a cumplir un rol ético y filantrópico, sin embargo, de hacerlas estarían cubriendo todos los niveles de responsabilidad que Carroll planteó en la pirámide (ver Figura 2).

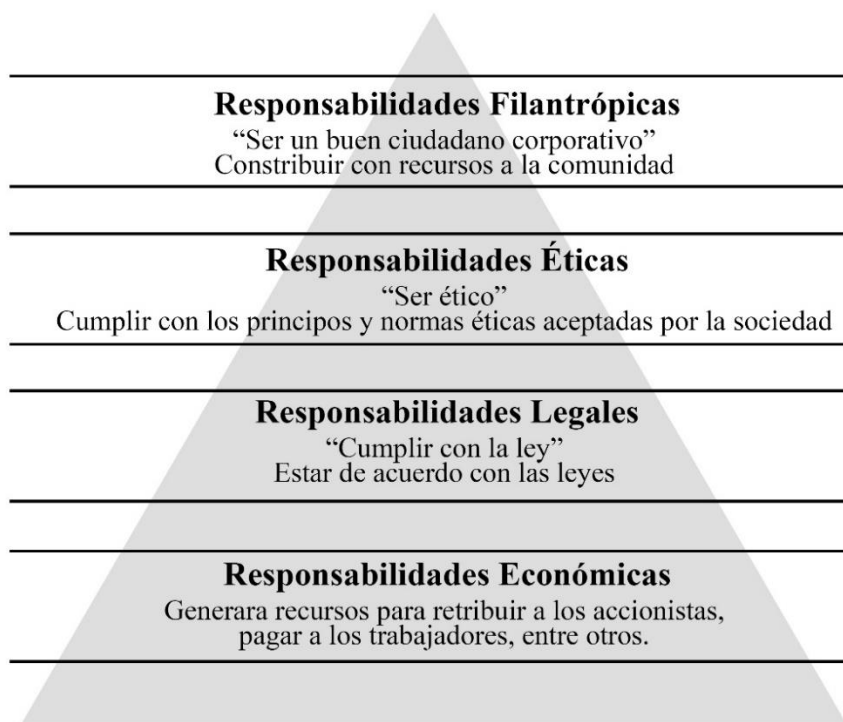


Figura 2. La pirámide de responsabilidad social corporativa. Tomado de "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational," por A.B. Carroll, 1991, p. 42. Indiana, IN: Business Horizons.

Indicadores Ethos-Perú 2021. Es una herramienta de evaluación y seguimiento de gestión de RSE que incluye dentro de sus indicadores de profundidad cuatro etapas de gestión (Perú 2021, 2015). Estas etapas evolucionan desde una primera a una cuarta, a continuación, se describe que significa cada una de estas etapas:

Etapa 1, representa una etapa básica de acciones de la empresa, en la cual está todavía en nivel reactivo a las exigencias legales. Etapa 2, representa una etapa intermedia de acciones, en la cual la compañía mantiene una postura defensiva sobre los temas, pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas. Etapa 3, representa una etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad, para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas en la empresa; la responsabilidad social y el desarrollo sustentable son considerados estratégicos para el negocio. Etapa 4, representa la etapa proactiva, en la cual la

empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad. (Indicadores Ethos-Perú 2021, 2010, p. 10)

En resumen, las cuatro etapas de los Indicadores Ethos Perú 2021 representaron un modelo secuencial como el de Carroll y Kaku, por otra parte, las empresas que no se encuentran dentro de una de estas etapas es porque no consideran su aplicación o simplemente nunca trataron estos temas; estas respuestas significarían que las organizaciones no tiene una gestión con enfoque de responsabilidad social específicamente en uno de los indicadores donde se dio o dieron estas respuestas, lo que no excluye que se dé una gestión bajo un enfoque de RSE en algún otro indicador que contiene la herramienta.

2.1.3 Concepto de RSE

Existen varios conceptos sobre la RSE, la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) indicó que “es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (p. 7). Marquina y Garriga, (2013) añadieron a este concepto que las empresas deben tener un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible de sus partes interesadas llevado a la práctica a través de sus relaciones. A continuación, un concepto más amplio sobre RSE:

El conjunto de las acciones innovadoras de una organización, basadas en el cumplimiento de las leyes y en los valores éticos, para institucionalizar un Gobierno corporativo transparente que integre en las actividades en curso de la organización la generación de riqueza respetuosa de los derechos humanos con las responsabilidades de sus actividades sobre la sociedad y el medio ambiente (Martínez, 2011, p. 1).

Lafuente, Viñuales, Pueyo y Llarra (2003) definieron el concepto de RSE como “la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y

medioambiental, la transparencia informativa respecto de los resultados alcanzados en tales ámbitos y el escrutinio externo de los mismos” (p. 7). Asimismo los autores especificaron a los distintos grupos de interés o *stakeholders* (empleados, socios, clientes, comunidades locales, medioambiente, accionistas, y proveedores) con la finalidad que la empresa contribuya a un desarrollo sostenible y económicamente viable. Perú 2021 (2015, párr. 1) definió 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 sus familias, comunidad, clientes, proveedores, medio ambiente y Gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible”. Este concepto está alineado al que presentó la ISO 26000 que define a la RSE como:

La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (ISO 26000, 2010)

Tomando como referencia los conceptos de los autores antes mencionados todos parten por el interés en la sociedad y el medio ambiente, a ello autores como Lafuente et al., la ISO 26000, y Perú 2021 incluyen otros grupos de interés y resaltaron la importancia de un desarrollo sostenible conjunto. Para el presente estudio se tomó como referencia el concepto de Perú 2021.

2.1.4 Directrices de RSE

Las directrices son instrucciones o normas que ha de seguirse en la ejecución de algo (“Directriz,” s.f.). En este sentido las directrices de RSE sirven de partida para incluir la

gestión con enfoque de RSE en las empresas. Existen varias directrices o normas brindadas por instituciones internacionales para estandarizar el actuar de las empresas a nivel mundial. A continuación, se explican cuáles son estas directrices de RSE.

Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Creado por Kofi Annan en el año 2000, con el propósito de “compartir valores y principios en una dimensión humana en el sector empresarial basado en los desafíos que trae consigo la globalización” (Jana, 2013, p. 14). El Pacto Global es la iniciativa de sostenibilidad empresarial de mayor alcance en el mundo, que exhorta a las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con los principios universales de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción; tomando acciones que permitan avanzar con los objetivos sociales (ONU, 2015). Jana (2013) señaló que el Pacto Global de las Naciones Unidas “busca motivar la creación de una ciudadanía corporativa global, a través de la colaboración de las empresas con: agencias de la Organización de Naciones Unidas, Gobiernos, organizaciones laborales, organizaciones no gubernamentales y con la sociedad civil en general” (p. 14). En la Tabla 1 se resume los diez principios del Pacto Global.

Tabla 1

Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

Principio	Contenido
Principio 1	Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos dentro de su ámbito de influencia.
Principio 2	Asegurarse de no actuar como cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
Principio 3	Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
Principio 4	Promover la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.
Principio 5	Promover la abolición del trabajo infantil.
Principio 6	Promover la eliminación de la discriminación en la relación con el trabajo.
Principio 7	Apoyar un criterio de precaución respecto a los problemas ambientales.
Principio 8	Adoptar iniciativas que provean una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9	Fomentar el desarrollo en la difusión de tecnologías ecológicamente racionales.
Principio 10	Trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno.

Nota. Adaptado de “Los Diez Principios del Pacto Mundial,” por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2015. Recuperado de <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

Declaración tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La Organización Internacional del Trabajo es el ente internacional que se encarga de velar por los derechos, condiciones y oportunidades de todos los trabajadores a nivel mundial (OIT, 2001). Por ello desarrolló el documento de declaración tripartita, basada en una estructura triple (Gobierno, empresa y trabajadores) fundada en principios laborales y sociales, esta declaración difunde en las empresas multinacionales (EMN) aportar con el desarrollo económico-social, minimizando y resolviendo los daños que puedan ocasionar con sus actividades (ver Tabla 2).

Tabla 2

Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social

Principios	Dirigido a Gobiernos	Dirigido a empresas
Política General	Ratificar convenios fundamentales a través de sus políticas nacionales, y promover las prácticas sociales en conformidad a esta declaración.	Acatar las leyes nacionales y respetar las normas internacionales; contribuir a hacer realidad los derechos fundamentales en el trabajo
Empleo	Formular y llevar a cabo una política activa para fomentar el pleno empleo; promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo, con el fin de eliminar la discriminación; estudiar el impacto de las EMN en el empleo; y asegurar la protección de los ingresos de los trabajadores cuyo empleo haya terminado.	Incrementar oportunidades; dar prioridad al empleo nacional; utilizar tecnología adecuada; establecer vínculos con empresas nacionales; extender la igualdad de empleo; y promover la seguridad del empleo evitando los despidos arbitrarios.
Formación	Elaborar políticas nacionales en materia de orientación y formación profesional que guarden estrecha relación con el empleo, en cooperación con todas las partes interesadas.	Proporcionar una adecuada formación, y programas que fomenten el desarrollo profesional de sus colaboradores; y ofrecer oportunidades para ampliar la experiencia laboral.
Condiciones de Trabajo y de vida.	Esforzarse por adoptar medidas adecuadas que aseguren que los grupos de ingresos más reducidos y las zonas menos desarrolladas se beneficien de las actividades de las EMN.	Brindar adecuado salarios, prestaciones y condiciones de trabajo posibles; respetar la edad mínima de admisión al empleo; mantener un nivel máximo de seguridad e higiene en el trabajo.
Relaciones de Trabajo	Permitir que las organizaciones que representen a estas empresas o los trabajadores en ellas se afilien a las organizaciones internacionales de empleadores y de trabajadores que estimen convenientes.	Respetar la libertad sindical y el derecho de negociación colectiva, proporcionando las instalaciones y la información necesarias para llevar a cabo negociaciones eficaces.

Nota. Adaptado de “Principios de la Declaración EMN,” por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2001, pp. 3-11. Ginebra, Suiza: Autor.

Las líneas directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo

Económico (OCDE) para empresas multinacionales. Son principios y normas que los Gobiernos aconsejan seguir a las empresas multinacionales para regular sus acciones en el entorno global, conforme a la legislación y normatividad internacional (OCDE, 2013). Las directrices están respaldadas por los Puntos Nacionales de Contacto (PNC) que están integrados por entidades designadas por cada Gobierno con la finalidad de promover e implementar dichas directrices (OCDE, 2013). El objetivo de las directrices es garantizar que las empresas desarrollen sus actividades “de acuerdo con las políticas públicas, fortalecer la confianza entre las empresas y sociedades en las que se establecen, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera, y reforzar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible” (OCDE, 2013, p. 15). Estas directrices se dividen en once capítulos donde se desarrollan recomendaciones en materia de manejo de divulgación de información; derechos humanos; empleo y relaciones laborales; medio ambiente; lucha contra la corrupción, soborno y otras formas de extorción; intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, competencia, cuestiones tributarias (OCDE, 2013), como se muestra en la Tabla 3.

Organización Internacional de Normalización (ISO) 26000. Las normas ISO fueron establecidas con la finalidad de fomentar el desarrollo de actividades de estandarización, con alcance mundial, a la vez ofrecen una guía a las empresas, Gobiernos y sociedad con el propósito de alcanzar un desarrollo sostenible y hacer frente a los desafíos tecnológicos y emergentes (ISO, 2010). Las normas contribuyen al mundo facilitando el comercio, difusión del conocimiento, buenas prácticas, que proporcionan soluciones y beneficios, además de brindar principios de consenso con una aplicación global voluntaria (ISO, 2010). La norma ISO 26000 proporciona un modelo internacional de responsabilidad social para toda organización, aumenta la conciencia y promueve la práctica de principios universales de

Tabla 3

Capítulos de Directrices OCDE

Directriz	Contenido
Divulgación de informaciones	Las empresas deben garantizar la publicación de información sobre aspectos significativos de sus actividades, estructura, situación financiera, resultados, accionistas, y sistema de Gobierno corporativo.
Derechos humanos	Los estados tienen el deber de proteger los derechos humanos internacionalmente reconocidos por los países en los que las empresas ejercen su actividad, así como las leyes y regulaciones nacionales.
Empleo y relaciones laborales	Las empresas deben respetar los derechos de los trabajadores respecto a: la constitución de sindicatos, la abolición efectiva del trabajo infantil, eliminación del trabajo forzoso y realizar actividades con el principio de igualdad de oportunidades y trato en el trabajo.
Medio ambiente	Las empresas deben tomar en cuenta la protección del medio ambiente, la salud, y la seguridad, por lo que deben desarrollar actividades que contribuyan al desarrollo sostenible.
Corrupción, soborno y otras formas de extorsión	Las empresas no deberán ofrecer, prometer, dar ni solicitar, directa o indirectamente, pagos ilícitos u otras ventajas indebidas para obtener o conservar un contrato u otra ventaja ilegítima, asimismo rechazar sobornos y otras formas de extorsión.
Intereses de los consumidores	Las empresas deben seguir prácticas comerciales, de marketing y publicitarias leales, y garantizar la calidad y la fiabilidad de los bienes y servicios que proporcionan.
Ciencia y tecnología	Las empresas deben garantizar que sus actividades sean compatibles con las políticas y planes referentes a ciencia y tecnología.
Competencia	Las empresas deben abstenerse de realizar acuerdos contrarios a la competencia como: fijar precios, realizar ofertas concertadas, establecer límites a la producción, y repartir mercados; con el objetivo de contribuir al bienestar global y crecimiento económico.
Cuestiones tributarias	Las empresas deben considerar el Gobierno fiscal y la disciplina tributaria como mecanismos de control y de su sistema de gestión de riesgo, brindando información transparente.

Nota. Adaptado de “Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales: Revisión 2011,” por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), 2013, pp. 30-65. París, Francia: Autor.

responsabilidad social como la rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional del comportamiento, y respeto a los derechos humano (ISO, 2010), como se muestra en la Tabla 4. La norma ISO 26000 considera como materias fundamentales los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, práctica justa de operación, asuntos con los consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad (ver Tabla 5).

Tabla 4

Principios de Responsabilidad Social de ISO 26000

Principios	Contenido
Rendición de cuentas	Las empresas deberían de responsabilizarse de los impactos ocasionados a la sociedad, economía y medio ambiente.
Transparencia	Las empresas deberían ser transparente en sus actividades y toma de decisiones que impactan en la sociedad y el medio ambiente.
Comportamiento ético	Las organizaciones deberían basarse en la honestidad, equidad, e integridad, donde su comportamiento ético implica la preocupación por las personas y el medio ambiente.
Respeto a intereses y posiciones de los grupos de interés	Las empresas deberían respetar, considerar, y responder a los intereses de sus partes interesadas.
Respeto a la legalidad	Se refiere a la supremacía del derecho, la idea de que ningún individuo u organización este por encima de la ley.
Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Las empresas deberían de respetar la normativa internacional de comportamiento junto con el respeto a la legalidad.
Respeto a los derechos humanos	Las empresas deberían respetar los derechos humanos y reconocer su importancia y su universalidad.

Nota. Adaptado de “Orientación sobre Responsabilidad Social,” por la Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010, pp. 10-13. Ginebra, Suiza: Autor.

Tabla 5

Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social de ISO

Materias	Contenido
Gobernanza	La gobernanza de la organización incluye mecanismos formales basados en estructuras y procesos, y mecanismos informales que surgen de la conexión con la cultura y los valores de la organización influenciados por sus líderes.
Derechos humanos	Contemplan dos amplias categorías: la primera concierne a derechos civiles y políticos como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda concierne a derechos económicos, sociales, y culturales como son el derecho al trabajo, a la alimentación, al máximo nivel alcanzable de salud, a la educación, y a la seguridad social.
Prácticas laborales	La creación de puestos de trabajo, los salarios, y las compensaciones que se pagan por el trabajo realizado son las contribuciones sociales y económicas más importantes de una empresa, elemento esencial para el desarrollo humano.
Medio ambiente	Los impactos negativos que generan las organizaciones por sus decisiones y actividades deberían reducirse adoptando un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas en la sociedad y el medio ambiente.
Prácticas justas de operación	Se refieren a la conducta ética de las organizaciones en sus transacciones con otras organizaciones.
Asuntos de consumidores	Se relacionan con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, consumo sostenible, acceso a productos y servicios esenciales, y el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	La participación activa de las organizaciones de manera individual o a través de asociaciones busca aumentar el bien público ayudando a fortalecer la sociedad civil.

Nota. Adaptado de “Orientación sobre Responsabilidad Social,” por la Organización Internacional de Normalización (ISO), 2010, pp. 19-60. Ginebra, Suiza: Autor

2.1.5 Estándares de gestión de RSE

Marquina (2013) manifestó que el uso de los estándares internacionales de gestión, así como los reportes de sostenibilidad fueron importantes para integrar el vínculo entre la empresa y sus grupos de interés o *stakeholders*. El objetivo principal de estos estándares es establecer lineamientos que permitan a las organizaciones reportar y verificar su gestión de RSE. Para Fernández (2009) los estándares deben ser aplicados en forma global y deben representar la situación actual de la gestión como también debe ser reconocido de forma transparente e independiente. A continuación, se detallan los estándares internacionales de gestión de RSE.

ISO 14001. Norma que proporciona la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, ayuda a las organizaciones a controlar los impactos que producen sus operaciones en el medio ambiente, reducirlos o incluso eliminarlos (ISO 14001, 2015). Todo ello permite que las empresas sean sostenibles y desarrollen tecnologías limpias cumpliendo con la legislación ambiental vigente. Se debe indicar que esta norma es de carácter voluntario, sin embargo, es necesario su implementación si se quiere ingresar a mercados internacionales sea para lograr un reconocimiento u obtener un mayor beneficio económico (Cordero & Sepúlveda, 2002). El Sistema de Gestión Ambiental está enmarcado en 5 principios relacionados con el cuidado del medio ambiente y las prácticas responsables que deben de tener en cuenta las empresas al realizar sus actividades propias del negocio (ver Tabla 6).

Occupation Health and Safety Assessment (OHSAS) 18001. Norma que cubre la gestión de seguridad y salud ocupacional (S&SO) proporcionando elementos necesarios que permitan hacer efectiva dicha gestión, con la finalidad que las empresas alcancen sus objetivos de seguridad, salud ocupacional y económicos, logrando minimizar, eliminar los riesgos, y reducir los periodos de inactividad (OHSAS, 2007). Esta norma está basada en el proceso de mejora continua que consiste en: planear, hacer, verificar, y actuar (ver Tabla 7).

Además, toda empresa que dese adoptar un S&SO debe cumplir con los requisitos generales como también el de tener en cuenta las políticas de dicha gestión. Se debe resaltar que la implementación de la OHSAS 18001, es voluntaria.

Tabla 6

Principios de la Gestión Ambiental de ISO 14001

Principios	Contenido
Prevención	Controlar la contaminación con la aplicación de un plan regular para todas las cuestiones ambientales, y en todas las actividades de la comunidad local de manera que las situaciones peligrosas se prevean con antelación.
Precaución	Cuando existan dudas sobre las consecuencias de una acción determinada es necesario prevenir.
Quien contamina paga	El responsable de la contaminación debe responsabilizarse de los costos que implica reparar el daño.
Cooperación	Todas las personas y organismos que se encuentran afectados por los planes ambientales deben participar en la formación.
Trabaja dentro de un ecosistema	Se debe tener en cuenta la capacidad de carga de los ecosistemas locales.

Nota. Adaptado de “ISO 14001: Principios Básicos del Sistema de Gestión Ambiental,” por la Escuela Europea de Excelencia, 2014. Recuperado de <http://www.nueva-iso-14001.com/2014/10/iso-14001-principios-basicos-del-sistema-de-gestion-ambiental/>

Tabla 7

Modelo OHSAS 18001-2007

Requisitos	Contenido
Requisitos generales	Establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en S&SO.
Política seguridad y salud ocupacional	Considerar la seguridad y escala de riesgos, incluir el compromiso para cumplir los requisitos legales, y la prevención de lesiones y enfermedades.
Planificación	Identificar peligros, evaluar riesgos y determinar controles.
Implementación y operación	Definir recursos, roles, responsabilidades, funciones y autoridad.
Verificación	Medir y monitorear el desempeño, estableciendo medidas cualitativas y cuantitativas y monitorear la efectividad de los controles.

Nota. Adaptado de “OHSAS 18001-2007: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional - Requisitos,” por Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS), 2007, pp. 16-25. Londres, Inglaterra: Autor.

Social Accountability (SA) 8000. Es una norma basada en instrumentos internacionales de derechos humanos y leyes laborales, fundamentada en los convenios de la OIT; la declaración universal de los derechos humanos; el pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales; pacto internacional de los derechos civiles y políticos;

convenio de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño; la convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y racial (Social Accountability International, 2008). La SA8000 es el primer estándar social auditable que determinó un proceso independiente, y no está dominado por ningún grupo de interés, provee un reporte público de buenas prácticas a consumidores, compradores u otras empresas y ha sido establecida para mejorar las condiciones en un lugar de trabajo (Marquina, 2013). Se debe resaltar que la adopción de esta norma es de carácter voluntario. La SA 8000 está enmarcado en los requisitos de responsabilidad social (RS) detalladas en la Tabla 8.

Tabla 8

Requisitos de Responsabilidad Social según SA 8000

Requisitos de RS	Contenido
Trabajo infantil	La empresa no debe practicar o apoyar el uso del trabajo infantil, debe establecer una política y procedimientos para remediar los casos, de emplear a trabajadores jóvenes ellos deben estar sujetos a las leyes sobre la escolaridad y no exponerlos a situaciones peligrosas dentro o fuera del lugar de trabajo.
Trabajo forzoso y obligatorio	La empresa no debe practicar ni apoyar el uso del trabajo forzoso u obligatorio.
Seguridad y salud	Se debe proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable, y adoptar medidas efectivas para prevenir accidentes.
Derecho a la sindicación y de negociación colectiva	Todo el personal debe tener el derecho de formar, afiliarse y organizar asociaciones sindicales según su elección, y negociar colectivamente con la empresa o sus representantes.
Discriminación	La empresa no debe practicar o apoyar la discriminación por religión, discapacidad, género, orientación sexual y otros que afecten a la integridad de la persona.
Medidas disciplinarias	La empresa debe tratar a todos sus empleados con dignidad y respeto, no debe hacer uso de castigos corporales, coerción mental o física o abuso verbal.
Horario de trabajo	La empresa debe cumplir con las leyes aplicables y las normas del sector sobre horas de trabajo y días festivos. La semana normal de trabajo sin incluir horas extraordinarias, debe definirse por ley y no exceder de 48 horas.
Remuneración	La empresa debe garantizar, que los salarios y beneficios sean otorgados cumpliendo rigurosamente con todas las leyes y que la remuneración se realice en cheque o en efectivo, y de manera conveniente para los trabajadores.
Sistemas de gestión	La alta dirección debe definir, por escrito, en la lengua de los trabajadores, la política de responsabilidad social y las condiciones laborales de la empresa.

Nota. Adaptado de “Responsabilidad Social 8000: SA8000,” por Social Accountability International (SAI), 2008, pp. 5-10. Nueva York, NY: Autor.

AccountAbility (AA) 1000. Es el reconocimiento, asunción de responsabilidad y actitud transparente sobre los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado a una organización (AA, 2008). La AA 1000 exige involucrar a los *stakeholders* para definir estrategias que permitan identificar, comprender y responder aspectos e inquietudes relacionadas a la sostenibilidad. Esta norma relaciona el actuar de las empresas en equilibrio con su entorno. La norma explica o justifica actos u omisiones, riesgos y dependencias que una empresa incurre de manera responsable frente a sus grupos de interés (Rubio, 2001). El propósito de esta norma es proveer a las empresas una serie de principios como la inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta (ver Tabla 9) para “enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y comunican su responsabilidad” (AA, 2008, p. 8).

Tabla 9

Principios de AccountAbility 1000

Principios	Contenido
Inclusividad	Compromiso de responsabilidad con grupos de interés y en quienes genera impactos, identificando asuntos y encontrando soluciones.
Relevancia	Comprender exhaustivamente su contexto de sostenibilidad y asuntos relevantes de forma equilibrada, sólida y justificada.
Capacidad de respuesta	Responder a los grupos de interés y ser responsables ante ellos, incluyendo políticas, objetivos y metas, estructura de Gobierno, sistemas y procesos de gestión, planes de acción, medición, y control de desempeño.

Nota. Adaptado de “Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS,” por AccountAbility, 2008, pp. 9-14. Madrid, España: Autor.

En la tabla 10 se presenta un resumen y análisis de los fundamentos en los que están enmarcados los estándares internacionales. Todos los estándares internacionales toman como base el respeto a los derechos humanos y buenas prácticas laborales. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas añade la lucha contra la corrupción y el ISO 14001 se enfoca en temas medioambientales. Finalmente, el estándar ISO 26000 amplía sus fundamentos en temas como el desarrollo con la comunidad y la responsabilidad con los consumidores.

Tabla 10

Fundamentos de los Estándares Internacionales

Estándar	Fundamentos	Referencias
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Las empresas deberían alinear sus estrategias y operaciones con los principios de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.	Pacto Mundial (2015).
ISO 26000	Es una guía que promueve a las empresas la práctica de principios de RS en temas de: derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, practica justa de operación, asuntos con los consumidores, y desarrollo con la comunidad.	ISO (2010).
ISO 14001	Sistema de Gestión Ambiental, y ayuda a las organizaciones a controlar los impactos que producen sus actividades en el medio ambiente.	Escuela Europea de Excelencia (2014).
OHSAS 18001	Norma de gestión en seguridad y salud ocupacional.	OHSAS (2007).
SA 8000	Norma basada en instrumentos internacionales de derechos humanos y leyes laborales.	SAI (2008).
AA1000	Norma que se basa en principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta para enmarcar y estructurar la gestión de RSE.	AccountAbility (2008).

2.1.6 Gestión con enfoque de RSE

Garriga y Melé (2004) determinaron cuatro tipos de teorías para la gestión con enfoque de RSE, como la teoría instrumental, las teorías políticas, las teorías integradores, y teorías éticas (ver Tabla 11). De la tabla 11 se entiende que las teorías instrumentales se enfocan en generar riqueza para los accionistas, utilizan la RSE como ventaja competitiva, y como un instrumento de marketing. Las teorías políticas consideran que las empresas están sujetas al poder que tiene la sociedad, al mismo tiempo asumen un contrato social como un ciudadano que participa en su comunidad. En las teorías integradoras las empresas se orientan a satisfacer las peticiones sociales tomando como referencia la ley y la política pública. Finalmente, las teorías éticas se basan en el respeto al medio ambiente, a los derechos humanos y laborales con el fin de lograr el desarrollo social, teniendo en cuenta el presente y las generaciones futuras.

López y Contreras (2010) concluyeron que existen ocho enfoques teóricos de la responsabilidad social empresarial como son macroeconómicos, microeconómicos, costos de transacción, administrativos, teoría de la regulación, desarrollo sustentable, institucionalista y de los *stakeholders* (ver Tabla 12). De los ocho enfoques teóricos de la RSE se resumen que en el enfoque macroeconómico la empresa tiene la finalidad de generar utilidad para sus accionistas (Smith, 1776). Desde el enfoque microeconómico la empresa busca la eficiencia para crear mayor riqueza en un entorno que promueve la libertad de elección de trabajo, adquisición e inversión, ello beneficia a toda la sociedad (Smith, 1979). Desde el enfoque de costos de transacción los derechos del capital y la propiedad permite realizar algunas transacciones cuyo costo sería demasiado elevado si estuviera en un estado puro de intercambio mercantil, por otro lado, la no oportuna intervención de la empresa privada en asuntos sociales y ambientales elevaría los costos de transacción y reduciría su margen de ganancia (Solís, 2008). Desde el enfoque de desarrollo sustentable las empresas que optan por una gestión con responsabilidad social contribuyen a un desarrollo sostenible y equilibrado del planeta, buscando generar riqueza de forma sostenible, porque se hace uso correcto de los recursos sin agotarlos y minimizando la huella medioambiental (Cuesta, 2004, setiembre). Desde el enfoque de la teoría de la regulación, existen tres principios que permiten imponer las prácticas sociales: incorporación a un sistema legal, aceptación de un sistema de valores, representaciones ideológicas y el medio para llegar a un acuerdo de negociación entre agentes privados partiendo de sus propios intereses (Boyer, 1986); el conjunto de normas que minimizan los efectos negativos en la sociedad y el medio ambiente aseguran una progresión general y coherente de acuerdo a la acumulación de capital (Solís, 2008). Desde el enfoque administrativo, los intereses sociales están incluidos en los objetivos de la empresa, y permitirá dar continuidad a la organización (López & Contreras, 2010).

Tabla 11

Teorías y Enfoques Relacionados a la Responsabilidad Social Corporativa

Tipos de teorías	Enfoques	Breve descripción	Referencias
Teorías instrumentales (Centrado en el logro de objetivos económicos)	Maximización del valor para los accionistas.	Maximización del valor a largo plazo.	Friedman (1970), Jensen (2000).
	Estrategias para ventajas competitivas	Las inversiones sociales en un contexto competitivo; basado en una visión de recursos naturales y capacidades dinámicas de la empresa; estrategias para la base de la pirámide.	Porter y Kramer (2002), Hart (1995), Litz (1996), Prahalad and Hammond (2002), Hart y Christensen (2002), Prahalad (2003). Varadarajan y Menon (1988), Murray y Montanari (1986)
Las teorías políticas. (Centrado en un uso responsable del poder empresarial en el ámbito político)	Causa relacionada con el marketing.	Actividades altruistas reconocidas socialmente, utilizados como un instrumento de marketing.	Davis (1960, 1967)
	Constitucionalismo corporativo.	La responsabilidad social de las empresas surge del poder que tiene la sociedad.	Donaldson y Dunfee (1994, 1999)
	Contratos de integración social. Ciudadanía corporativa.	Asume que existe un contrato social entre la empresa y la sociedad. La empresa se entiende como a un ciudadano con cierta participación en la comunidad.	Wood y Lodgson (2002), Andriof y McIntosh (2001), Matten y Crane (in press)
Teorías integradoras (Centrado en la integración de demandas sociales)	La gestión de problemas	Procesos corporativos de respuesta a los asuntos sociales y políticos que pueden tener un impacto significativo sobre ella.	Sethi (1975), Ackerman (1973), Jones (1980), Vogel, (1986), Wartick y Mahon (1994)
	La responsabilidad pública	La ley y la política pública que existen se toman como referencia para el desempeño social.	Preston y Post (1975, 1981)
	Gestión de los interesados El desempeño social de las empresas	Equilibra los intereses de las partes interesadas de la firma Busca la legitimidad social y procesos para dar las respuestas adecuadas a los asuntos sociales.	Mitchell et al. (1997), Agle y Mitchell (1999), Rowley (1997) Carroll (1979), Wartick y Cochran (1985), Wood (1991), Swanson (1995)
Teorías éticas (Centrado en lo correcto y lograr una buena sociedad)	Teoría normativa de <i>stakeholders</i>	Considera deberes fiduciarios hacia las partes interesadas de la empresa, su aplicación referencia a algunas teorías de la moral (Kant, utilitarismo, teorías de la justicia, etc.)	Freeman (1984, 1994), Evan y Freeman (1988), Donaldson y Preston (1995), Freeman y Phillips (2002), Phillips et al. (2003)
	Los derechos universales	Marcos basados en los derechos humanos, los derechos laborales y el respeto por el medio ambiente	The Global Sullivan Principles (1999), UN Global Compact (1999)
	Desarrollo sostenible	Dirigido a lograr el desarrollo humano teniendo en cuenta el presente y las generaciones futuras	World Commission on Environment and Development (Brutland Report) (1987), Gladwin y Kennelly (1995)
	El bien común	Orientado hacia el bien común de la sociedad	Alford y Naughton (2002), Melé (2002), Kaku (1997)

Nota. Adaptado de "Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory," por Garriga y Melé, 2004, pp. 63-64. Dordrecht, Holanda: Journal of Business Ethics.

Tabla 12

Enfoques Teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial

Enfoques	Breve descripción	Autores
Macroeconómico	Teoría económica convencional, sostiene que la finalidad de la empresa es obtener beneficios económicos para sus accionistas, ya que asignarle otras responsabilidades disminuyen su competitividad. Teoría neoclásica, sus principios se basan en la existencia de agentes racionales y amorales. Sostienen que las leyes y políticas públicas no aseguran la estabilidad económica ni el desarrollo social de una economía.	Adam Smith, Hayek, Leavitt, Robbins y Friedman (1962) Galbraith, Keynes
Microeconómico	Concibe a la RSE como una inversión, dada en prácticas socialmente responsable que satisface las expectativas de los empleados, consumidores y sociedad y al mismo tiempo hace que los accionistas adquieran el mayor rendimiento posible.	Donaldson y Preston (1995), Solís (2008)
Costos de transacción	La empresa debe atender los asuntos sociales y ambientales para evitar incrementar sus costos de transacción para ello debe generar seguridad durante los intercambios y respetar los derechos de la propiedad ello requiere que este dentro de un adecuado contexto social jurídico y normativo.	López y Contreras (2010), Solís (2008), Coase (1992)
Administrativo	Las funciones de la empresa no se limitan al beneficio económico ya que es vista como un elemento constitutivo de la estructura social, capaz de apoyar el desarrollo de la comunidad.	Carroll (1979), Garriga y Melé (2004)
Teoría de la regulación.	Es una forma de autorregulación y se produce cuando se gestiona de manera eficiente la relación que existe entre la empresa y el entorno social y ambiental, lo que permite la regulación de los efectos negativos	López y Contreras (2010), Solís (2008)
Desarrollo sustentable	El desarrollo económico está en función del equilibrio ecológico y social; para lograr el desarrollo sustentable es necesario integrar aspectos sociales, ambientales y económicos en el establecimiento de procesos y estrategias organizacionales. La RS es una contribución que hacen las empresas para lograr el desarrollo sustentable.	López y Contreras (2010), Marrewijk (2003)
Enfoque Institucionalista	Las empresas tienen una actitud oportunista, y lo hacen con el fin de obtener mayores beneficios en el corto plazo, por tal motivo es necesario la existencia de las instituciones son necesarias para asegurar que sean sensibles a los intereses sociales.	López y Contreras (2010)
<i>stakeholders</i>	Asigna a la dirección de la empresa la obligación de gestionar en base a los intereses de los grupos que se ven afectados por las actividades de la empresa. Este enfoque respeta los intereses de todos los grupos participantes logrando un equilibrio en los resultados, ya que sin estos grupos una organización dejaría de existir. La perspectiva tradicional que se preocupaba de los intereses de los accionistas ha sido reemplazada con la perspectiva de los accionistas múltiples o <i>stakeholders</i> .	López y Contreras (2010), Perdiguero (2003), Murdock (2008)

Nota. Adaptado de "El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial desde Diversos Enfoques Teóricos," por López y Contreras, 2010, pp. 425-430. Guanajuato, México: Ideas CONCYTEG.

Según el Instituto Ethos la gestión con enfoque de RSE se basa en siete temas como es los valores, transparencia y Gobierno corporativo; público interno; medio ambiente;

proveedores; consumidores y clientes; comunidad; y Gobierno y sociedad. La finalidad de este enfoque es que las empresas logren integrar en su gestión conceptos y compromisos relacionados al desarrollo sostenible, a través de indicadores que permitan medir el estado de avance por etapas (de uno a cuatro) en la gestión con enfoque de RSE. Desde el enfoque de los *stakeholders* se redefine el propósito de la empresa, como el medio de coordinación entre sus grupos de interés y satisfacción de los mismos, y que busca el rendimiento corporativo, más allá de lo económico (Donaldson & Preston, 1995). Este concepto concuerda con lo indicado por Perú 2021 (2015), donde la gestión con enfoque de RSE permite a los gerentes de las empresas tomar mejores decisiones y obtener respuestas claras y directas de los grupos de interés con quienes interactúa.

La teoría de los stakeholders fue introducida por Edward Freeman, desde el ámbito empresarial el concepto de grupos de interés fue utilizado para que las empresas realicen sus actividades considerando a todas las partes involucradas de manera estratégica. Siendo los stakeholders “cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación” (Freeman, 1984, p. 53). Freeman (1984) determinó dos enfoques sobre los stakeholders, el primero sobre la legitimidad de igualdad entre los intereses de los stakeholders, y el segundo sobre la preocupación por las personas o grupos que se vean afectadas por la empresa. Además de ello Freeman (2004) clasificó a los stakeholders según la influencia directa o indirecta que tenga sobre la empresa en dos tipos: los *stakeholders* definicionales, que son indispensables para el crecimiento y sobrevivencia de la empresa; y los *stakeholders* instrumentales, que son aquellos del entorno que pueden influenciar en los definicionales, entre ellos tenemos a los competidores, ambientalistas, a la sociedad, entre otros. De acuerdo al concepto y tipología señalada de los *stakeholders* se debe considerar que las relaciones, procesos y estrategias de las empresas deben establecerse en función de los diferentes tipos de *stakeholders* (Fernández & Bajo, 2012).

Mitchell, Agle y Wood (1997) plantearon un modelo que permitió clasificar a los *stakeholders* en siete tipos de acuerdo a los atributos de poder, urgencia y legitimidad; los cuales son: latentes, discrecionales, reclamantes, dominantes, peligrosos, dependientes y definitivos; de esta forma se puede definir el nivel de prioridad del *stakeholder* para la organización. El *stakeholder* tiene poder de acuerdo al nivel de influencia que tiene en las decisiones de la organización, el *stakeholder* tiene legitimidad cuando es capaz de exigir un determinado comportamiento a la organización, y el *stakeholder* tiene urgencia cuando su demanda es crítica y requiere una atención inmediata por parte de la organización (Mitchell et al., 1997). Los *stakeholders* que poseen un solo atributo tienen poca preponderancia y son considerados latentes; los que poseen dos atributos tienen preponderancia media y son considerados expectantes y quienes tienen los tres atributos obtienen gran importancia y son considerados como definitivos; en el caso de no tener ningún atributo en realidad no son considerados legítimos (Mitchell et al., 1997). De acuerdo a los conceptos antes descritos las organizaciones deben identificar los atributos de sus *stakeholders* y desarrollar diferentes acciones de RSE acorde a sus necesidades y expectativas.

2.1.7 Herramientas de gestión con enfoque de RSE

Existen herramientas de gestión que sirven de guía para implementar la RS en las empresas, otras que son de evaluación auditable y por último las de autoevaluación. Las herramientas de implementación brindan principios y normas que no son de certificación auditable, pero tienen reconocimiento internacional (ver Tabla 13). Las herramientas que son de evaluación y certificación auditable dan credibilidad a informes de sostenibilidad que realice una empresa, asimismo dan seguridad a los inversionistas en los mercados de índices internacionales (ver Tabla 14). Por otra parte, las herramientas de autoevaluación permiten conocer cuál es el estado de la gestión con enfoque de RSE en un momento dado, y permite la comparación con otras empresas del mismo sector. Estos instrumentos no son de

certificación auditable, pero son de mucha importancia al momento de medir cuantitativamente el estado de la gestión, asimismo permite monitorear en el tiempo los aspectos de mejora en la gestión con enfoque de RSE (ver Tabla 15).

Tabla 13

Herramientas de Implementación en la Gestión con Enfoque de RSE

Herramienta	Descripción	Grupos de interés	Referencia
Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU	Solicita a las empresas adoptar, apoyar y promulgar dentro de su entorno una serie de valores que consideren derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y temas de anti-corrupción.	Colaboradores, medio ambiente, consumidores, Gobierno y sociedad.	Pacto Mundial (2015).
Principios globales de Sullivan	Indica que las empresas deben de incidir en los valores como la tolerancia, igualdad de oportunidades, formación de trabajadores, respeto a la diversidad cultural y racial, mejora de la calidad de vida y dignidad de los trabajadores.	Colaboradores y sociedad.	Navarro (2012).
Principios Caux Round Table (CRT)	Se basan en dos ideales éticos básicos: la dignidad humana (valor de cada persona como un fin) y Kyosei (vivir y trabajar juntos por el bien común).	Consumidores, colaboradores, accionistas, proveedores, competidores y sociedad.	CRT (2016).
Sistema de Gestión Ética (SGE) 21	Establece requisitos para integrar en la estrategia de las organizaciones la gestión de responsabilidad social enfocada a la integración voluntaria de sus preocupaciones sociales y medioambientales.	Accionistas, clientes, proveedores, sociedad, medio ambiente, competencia y Gobierno.	Forética (2015).
ISO 26000	Orienta a las empresas a actuar de una manera ética, transparente, y responsable con la finalidad de contribuir a la salud y el bienestar de la sociedad.	Colaboradores, medio ambiente, sociedad, consumidores, comunidad, accionistas y Gobierno.	ISO (2010).
Declaración Tripartita de la OIT	Son principios basados en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo, vida y relaciones laborales.	Colaboradores, Gobierno y sociedad.	OIT (2006).
Diretrizes de la OCDE	Son recomendaciones que contienen principios y buenas prácticas de acuerdo a normas internacionales, dirigido a fomentar una conducta empresarial responsable.	Medio Ambiente, colaboradores, competencia y Gobierno.	OCDE (2013).

Las herramientas de implementación en la gestión con enfoque de RSE tienen como principales grupos de interés a los colaboradores y la sociedad, sin embargo, las herramientas

del Pacto Mundial de la ONU, principios CTR, SGE 21 y la ISO 26000 abarcan un mayor

Tabla 14

Herramientas de Evaluación Auditable en la Gestión con Enfoque de RSE

Herramienta	Descripción	Grupos de interés	Referencia
Sustainability Reporting Guidelines G4	Manual que permite a las organizaciones dar a conocer sus impactos más críticos, ya sean positivos o negativos, con información confiable, relevante y estandarizada con la cual evaluar las oportunidades y riesgos en la toma de decisiones.	Sociedad, medio ambiente, colaboradores.	Global Reporting Initiative-GRI (2016).
Norma AA 1000 Assurance Standard	Es un estándar que permite analizar y reforzar la veracidad y calidad del informe de sostenibilidad de una empresa, así como sus procesos claves, sistemas, competencias y grupos de interés.	Sociedad, clientes, proveedores, trabajadores, competidores, Gobierno y medio ambiente.	Accountability (2008).
Norma ISO 14001:2004	Establece requisitos para un sistema de gestión ambiental brindando políticas y objetivos que tengan en cuenta las exigencias legales sobre aspectos ambientales significativos.	Medio ambiente.	ISO (2004).
OSHA 18001	Norma que establece requisitos para que las empresas controlen sus riesgos de seguridad y salud ocupacional, con énfasis en las prácticas preventivas de la identificación de peligros y la evaluación de control de los riesgos.	Colaboradores.	OSHA (2007).
Dow Jones Sustainability Index	Índice que permite la creación de carteras de empresas que cumplan con criterios mínimos de sostenibilidad con el objetivo de brindar seguridad a los inversionistas.	Criterios económicos, ambientales y sociales.	S&P Dow Jones Indices (2015).
SA8000: 2014	Basada en normas internacionales de derechos humanos y laborales, cuyo objetivo es empoderar y proteger a los colaboradores.	Colaboradores.	SA (2014).
Domini Social Index (DSI) 400	Índice bursátil socialmente responsable diseñado para exponer a las empresas que tienen impacto positivo.	Medio Ambiente, sociedad y Gobierno	Morgan Stanley Capital (2015).
FTSE 4 Good Index Series	Diseñado para medir el desempeño de las empresas de acuerdo a sus inversiones socialmente responsables.	Medio Ambiente, sociedad y Gobierno.	FTSE Russell (2016).

número de grupos de interés como son Gobierno, medio ambiente, consumidores, proveedores, competidores y accionistas. Por otra parte, las herramientas de evaluación auditable se enfocan de uno a tres grupos de interés a excepción de la Norma AA 1000 AS

que tiene una orientación integral porque considera a siete grupos de interés. Las herramientas de autoevaluación como: los indicadores Ethos-IARSE, Indicadores DERES-Ethos, IndicaRSE, y los Indicadores Ethos-Perú 2021, se han elaborado a partir del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE) con el propósito de utilizar un modelo estándar de indicadores generales de RSE, e indicadores locales que han sido adaptados a la realidad de cada país. Para la presente investigación se utilizó la herramienta de Indicadores Ethos-Perú 2021 que considera siete grupos de interés que son: valores, transparencia y Gobierno corporativo; público interno; medio ambiente; proveedores; consumidores y clientes, comunidad; Gobierno y sociedad (Perú 2021, 2015).

Tabla 15

Herramientas de Autoevaluación en la Gestión con Enfoque de RSE

Herramienta	Descripción	Grupos de interés	Referencia
ISE04	Es una herramienta que ayuda a las empresas a diseñar, gestionar y evaluar su acción social como elemento alineado a su estrategia.	Económico y social en su entorno inmediato.	Fernández (2009).
Indicadores ETHOS-IARSE para Negocios Sustentables y Responsables	Apoya a las empresas en la incorporación de la sustentabilidad y RSE en sus estrategias de negocio, políticas y procesos, evaluando la sustentabilidad y la RSE.	Gobierno, prácticas de operación y gestión, colaboradores, consumidores, sociedad y medioambiente.	Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social (2013).
Indicadores DERES-Ethos.	Sistema de autoevaluación sobre RSE, donde la empresa recibe un informe de diagnóstico sobre su gestión en RSE, tanto individual como de su sector.	Ética, Gobierno corporativo, calidad de vida y prácticas laborales, sociedad, medio ambiente y consumidores.	DERES (2016).
IndicaRSE- Indicadores de Sostenibilidad	Es el sistema de auto-evaluación en línea RSE que usan 400 empresas por año en Centroamérica, que mide la gestión de RSE, y brinda resultados que ayuden a identificar sus fortalezas y debilidades.	Gobierno, colaboradores, medioambiente, valores, procesos, consumidores y sociedad.	Centro de Acción de Responsabilidad Social Empresarial (2016).
Indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE	Ayuda a las empresas a incorporar en su gestión los conceptos y compromisos de desarrollo sostenible, brindando un diagnóstico de las prácticas de responsabilidad social y su planificación para ello.	Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo Público Interno Medio Ambiente Proveedores Consumidores y Clientes, Comunidad Gobierno y Sociedad.	Perú 2021 (2010).

Los Indicadores Ethos-Perú 2021 “están dirigidos a empresas grandes, medianas o pequeñas, que deseen medir su gestión y desempeño en responsabilidad social” (Perú 2021, 2015, párr. 3). La estructura de esta herramienta se agrupa en siete temas, 13 subtemas y 40 indicadores, cada indicador posee una serie de afirmaciones representados en cuatro etapas, denominados indicadores de profundidad, y que contiene aspectos generales a la gestión con enfoque de RSE en la realidad Latinoamericana; adicionalmente esta herramienta posee indicadores binarios y cuantitativos, que contienen caracteres locales de cada país miembro del PLARSE (Perú 2021, 2015). Por estas razones la herramienta Indicadores Ethos-Perú 2021 es la más adecuada para el presente estudio.

2.1.8 Prácticas de gestión con enfoque de RSE

A nivel nacional existen muchas empresas que vienen realizando diferentes acciones de RSE en sus respectivos sectores, en esta sección se presenta algunos ejemplos resaltantes en la gestión con enfoque de RSE de estas empresas. En el sector salud la gestión de la Clínica Internacional (2016) desarrolló campañas de salud, por ejemplo: (a) con sus programas construyendo miradas y formemos sonrisas atendió a niños menores de tres años en comunidades aledañas a la mina San Rafael en Puno, a quienes se les hizo evaluaciones visuales y odontológicas, para descartar y prevenir enfermedades; (b) organizó la colecta pública anual Ponle Corazón cuyos fondos son destinados a cubrir los altos costos que demanda el tratamiento de los pacientes de bajos recursos; y (c) elaboró un informe de sostenibilidad. La farmacéutica Pfizer (2016) con presencia en Perú desarrolló a nivel internacional el programa *Pfizer Pfamily* que consiste en brindar espacios y oportunidades que promuevan la salud, bienestar e integración trabajo familia. La cadena de farmacias InkaFarma (2016) junto a la asociación de Comparte Salud desarrolló programas asistenciales, actividades y obras sociales; por ejemplo la campaña Curitas para Sanar a Otros fue lanzada para beneficiar a las personas que se encuentran en condiciones de pobreza y

extrema pobreza, o que carecen de recursos económicos para su salud y vivir dignamente.

En el sector financiero la gestión del Banco de Crédito del Perú (BCP, 2016) otorgó becas y créditos a jóvenes talentosos de escasos recursos para que puedan acceder a una educación superior de calidad. La gestión de la financiera Scotiabank (2009) tuvo las siguientes prácticas: (a) implementó un código de conducta y un programa de orientación para todos sus colaboradores, con la finalidad de garantizar que los valores y principios se incorpore en el trabajo; (b) realiza encuestas de opinión para medir y monitorear la satisfacción de sus clientes; (c) realiza concursos para reconocer y recompensar el buen desempeño de sus colaboradores; (d) implementó políticas de ecoeficiencia como las de utilizar menos papel, agua y electricidad, y para generar menos residuos implementó prácticas de reciclaje; y (e) en su compromiso con el Gobierno y la sociedad desarrolló proyectos como PerúNow que fue cedido al Estado peruano para convertirlo en la marca distintiva del país en el año de las Cumbres Mundiales.

En el sector de servicios portuarios la gestión de la empresa Tisur (2014) tuvo las siguiente prácticas: (a) posee certificaciones internacionales como la ISO 14001, y OSHAS 18000; (b) realizan evaluaciones anuales de satisfacción del cliente mediante encuestas; (c) posee un código de ética en el proceso de selección y contratación de personal donde se incluye aspectos de no discriminación; (d) cuentan con un reglamento de seguridad y salud en el trabajo; (e) promueve la contratación de proveedores locales e incluye en sus contratos el compromiso de cumplir con obligaciones laborales, seguridad y salud ocupacional, preservación del medio ambiente, y la prohibición del trabajo infantil y forzado; (f) en la comunidad promueve la calidad de vida mediante becas orientadas a jóvenes de escasos recursos con el fin de insertarlos en el mercado laboral; y (g) en medio ambiente identifican áreas protegidas con la finalidad de prevenir y mitigar el riesgo de alterar la fauna silvestre, por otra parte promueven el uso eficiente del agua como la reutilización en el lavado de

camiones, finalmente cuenta con un procedimiento de manipulación y disposición de residuos que se da a través de su clasificación.

La gestión de la empresa distribuidora de maquinaria pesada Ferreyros (2016) contribuyó con el Gobierno y la sociedad al exigir documentación clave a sus clientes como: (a) autorización de inicio de actividades mineras, (b) certificados mineros, (c) contratos de obra, y (d) declaración jurada de no operar en la minería ilegal; todo ello como requisito indispensable para la comercialización de sus maquinarias a nivel nacional. En el sector de alimentos la gestión de la empresa Alicorp (2016) realizó las siguientes prácticas: (a) capacitó continuamente a sus colaboradores de manera interna y externa, y fomentó la libertad de asociación a través de sindicatos; (b) realizó evaluaciones a sus proveedores para luego brindarles retroalimentación en base a tiempo, calidad y cantidad de entrega con el fin de contribuir en su crecimiento; (c) brindó a sus clientes talleres teórico prácticos para mejorar sus negocios; y (d) benefició con efectivo a los mejores estudiantes, hijos de sus colaboradores, por su esfuerzo académico. En el sector trabajo y promoción de empleo la gestión de la empresa Adecco (2016) capacita y guía a jóvenes de igual género que se encuentran en condiciones de desventaja social, con el objetivo de aumentar su nivel de empleabilidad en el mercado.

En el sector de bebidas la gestión de la empresa Backus (2005) realizó las siguientes prácticas: (a) otorgó becas para estudios escolares y superiores a los hijos de sus colaboradores que demuestran alto rendimiento académico; (b) desarrolló cursos y talleres técnicos para los familiares directos de los trabajadores en el desarrollo de negocios propios; (c) desarrolla programas de capacitaciones presenciales y virtuales para sus colaboradores en todos los niveles de la organización, con un promedio de 59 horas anuales por trabajador; (d) se comprometió y sometió al Código de Ética Publicitario del Perú, desde entonces acepta las pautas de conducta, cumplimiento y respeto de lo establecido con los consumidores y

clientes, además de tener un código de conducta comercial interna donde se respeta los principios de competencia justa; (e) ofreció a sus proveedores programas de capacitación según las oportunidades de mejora identificadas en los procesos de certificación y evaluación del desempeño; (f) desarrolló el programa de conservación de la Pava Aliblanca para evitar su extinción en áreas naturales protegidas; y (g) instaló plantas de tratamiento de residuos líquidos industriales para reutilizar las aguas tratadas y preservar la ecología en la comunidad, asimismo desarrolló proyectos de plantaciones forestales en tierras degradadas en la Amazonia peruana.

2.1.9 Sector salud privado en la provincia de Cusco

En esta sección se hace un análisis de: (a) el sistema del sector salud, (b) los consumidores y clientes del sector salud privado, (c) las delimitaciones del sector salud privado; (d) la legislación en el sector salud, (e) los riesgos ambientales en el sector salud, y (f) la RSE en la visión y misión de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco.

Sistema del sector salud. El concepto de sistema de salud según la Organización Mundial de la Salud (2015, párr. 1) es “la suma de todas las organizaciones, instituciones y recursos cuya finalidad primordial es mejorar la salud”, donde existen dos tipos de sistemas de salud, el universalista y el privado. El universalista es donde todos los ciudadanos pueden acceder al servicio de atención mediante los hospitales estatales y médicos retribuidos por el Estado, este sistema lo han adoptado países como Cuba, y la antigua Unión Soviética Rusa (Ojea, s.f.). El sistema privado es muy opuesto al sistema universalista, debido a que la cobertura es solo para aquellos que pagan el servicio, y por lo general se excluye a los ancianos, enfermos, y pobres; en este caso la provisión del servicio es 100% privado, este modelo lo tienen los países como Estados Unidos, donde el 70% de la población cuenta con la atención privada (Clínicas de Chile A. G., 2009).

En el marco de Latinoamérica, Merea (2008) presentó una tipología de los principales modelos de sistemas de salud los cuales son: (a) el modelo público unificado, donde estado financia y suministra servicios directamente a través de un sistema único; (b) el modelo de contrato público, el financiamiento es mixto con aporte público y privado, pero existe una separación de funciones; (c) el modelo privado atomizado, el financiamiento a través de agencias de seguros privados, las que reembolsan a los prestadores de servicios, cuyas funciones son independientes; y (d) el modelo segmentado, donde se incluye la seguridad social, los seguros privados, y los no asegurados. Bajo esta tipología el sistema de salud peruano sería de tipo segmentado en el cual los establecimientos privados atienden a las personas con seguros privados y a los no asegurados.

En el marco nacional, el sistema de salud peruano está dividido en público y privado. El sector público se divide a la vez en el régimen subsidiario o contributivo indirecto y el contributivo directo donde se encuentra el seguro social (ministerio de salud del Perú, 2013). El sector privado se divide en el sector privado lucrativo y no lucrativo; dentro del lucrativo están las Entidades Prestadoras de Servicios (EPS), las aseguradoras privadas, las clínicas privadas especiales, los centros médicos y policlínicos, consultorios médicos y odontológicos, laboratorios clínicos y servicios de diagnóstico de imágenes; y dentro del sector no lucrativo está conformado por asociaciones sin fines de lucro como Organismos No Gubernamentales (ONG), la Cruz Roja peruana, organizaciones de acción social de iglesias (Caritas, ADRA-Perú), servicios de salud parroquiales, entre otros (ministerio de salud del Perú, 2013). A nivel de la región y provincia de Cusco, el sistema de salud mantiene la misma estructura que el descrito para el marco nacional, ver Figura 3.

Consumidores y clientes del sector salud privado. Los consumidores del sector salud privado son los trabajadores del sector formal y sus dependientes, y la población con capacidad de pago; por otra parte las clínicas tiene como clientes a las entidades prestadoras

de salud (EPS) y a las personas que compran seguros privados, se debe mencionar que las EPS tercerizan la parte operativa de atención al paciente a clínicas privadas (ver Figura 3). En el año 2015 el porcentaje de personas que buscaba atención en establecimientos privados de salud fue de 8%, en contraste el 45.3% de la población no buscó atención médica, y un 19.5% acudió a una farmacia o botica, bajo este contexto el sector salud privado en la provincia de Cusco tendría una oportunidad de crecimiento al atender estos segmentos de mercado, pero para que este crecimiento sea sostenible la gestión debe estar bajo un enfoque de RSE (ver Apéndice A).

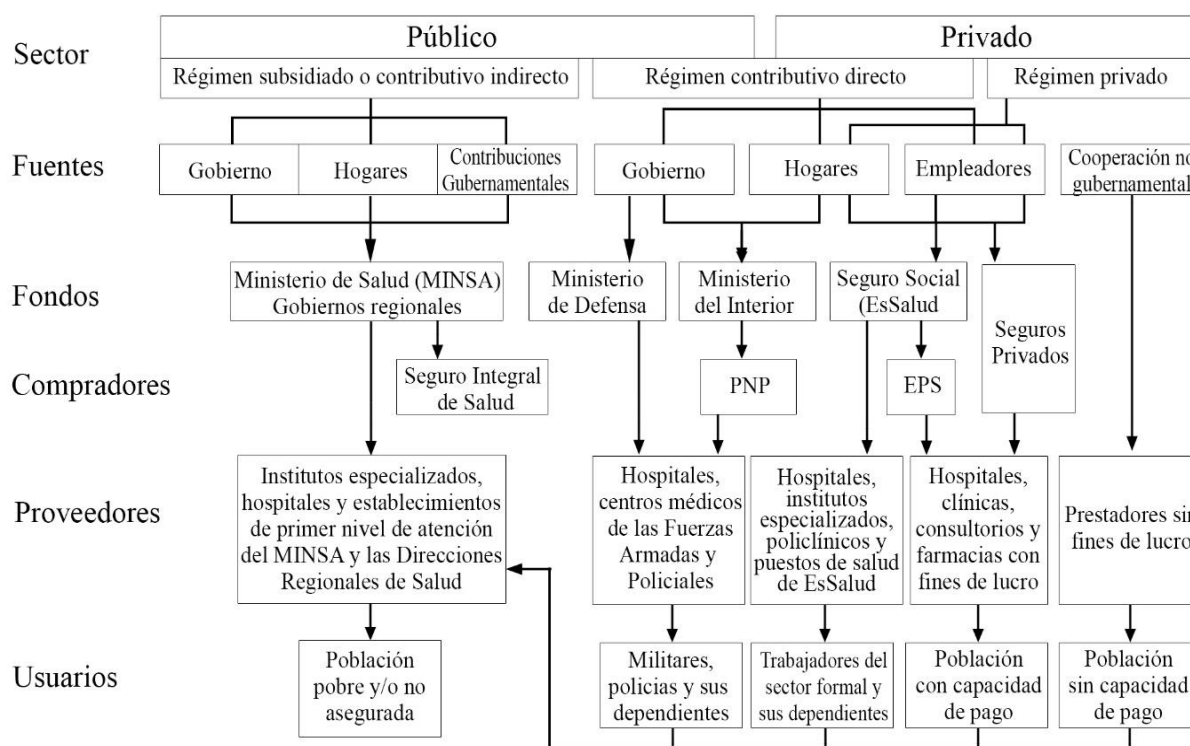


Figura 3. Sistema de salud peruano.

Tomado de “Sistema de Salud del Perú,” por O. Lazo, s.f., Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Delimitaciones del sector salud privado. Las empresas que pertenecen al sector salud en Perú registran sus actividades económicas ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2016) con los siguientes CIU: (a) Actividades de Hospitales (CIU 8610), (b) Actividades de médicos y odontólogos (CIU 8620), y (c) otras

actividades de atención de la salud humana (CIIU 8690); adicionalmente a su actividad principal estas empresas suelen registrar como segunda actividad la venta al por menor de productos farmacéuticos (CIIU 4772) debido a que muchas empresas del sector salud privado suelen tener su propia farmacia ubicado en sus instalaciones. Las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco suelen prestar servicios de hospitalización, centro quirúrgico, emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), y enfermería; en algunos casos se ofrecen servicios de salud al turista muy a parte de la demanda local. Entre las especialidades que más destacan están las de medicina general, odontología, ginecología, obstetricia, pediatría y oncología.

Legislación en el sector salud. El Estado peruano busca alinear el sector público y privado, estableciendo leyes, normas, decretos y entes que regulan el actuar de este sector. A nivel general el Estado protege la seguridad jurídica de los accionistas mediante los registros públicos, y protege los derechos y beneficios de los trabajadores mediante leyes. De forma específica para el sector salud la legislación busca la inclusión social, la no discriminación, la protección de datos personales, y la calidad del servicio que se brinda a los pacientes; asimismo para proteger el medio ambiente y a la comunidad la legislación establece procedimientos para el manejo de residuos sólidos en los establecimientos de salud (ver Apéndice A).

Riesgos ambientales en el sector salud. Según la Organización Mundial de la Salud (2015) se calculó que: (a) el 85% de todos los residuos producidos por las actividades de atención sanitaria son desechos comunes, exentos de peligro, y el 15% restante son materiales peligrosos que puede ser infecciosos, tóxicos o radioactivos; (b) se estima que de los 16,000 millones de inyecciones administradas en el mundo no todas son correctamente eliminadas después de su uso; y (c) cuando se incineran los desechos sanitarios pueden dar lugar a emisiones de dioxinas, furanos y otros contaminantes atmosféricos. A consecuencia de las

actividades de atención sanitaria se pueden generar desechos peligrosos que ponen en riesgo la salud de los colaboradores, y pacientes de las empresas del sector salud, además de la posible contaminación del medio ambiente que afecta directamente a la comunidad de su entorno, en este sentido los gerentes del sector salud privado en la provincia de Cusco deben ser conscientes de todos estos riesgos e implementar políticas que prevengan todo tipo de alteraciones en el medio ambiente.

RSE en la visión y misión de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco. Se hizo un análisis de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco que contaban con una visión y misión corporativa para determinar qué temas de RSE se encontraban de forma explícita. De ello se observó que todas las empresas orientaron su visión y misión estratégica al tema consumidores y clientes, y solo una empresa incluyó el tema de valores, transparencia y Gobierno corporativo. Contrariamente ninguna empresa mencionó explícitamente los temas de público interno, medio ambiente, proveedores, comunidad, y Gobierno y sociedad (ver Tabla 16).

2.2 Resumen del Capítulo

La revisión de literatura buscó dar un marco conceptual a la presente investigación, en este sentido el estado de la gestión se encuentra enmarcado dentro de las cuatro etapas de los Indicadores Ethos-Perú 2021, estas etapas van desde acciones básicas o reactivas a las exigencias legales (Etapa 1) hasta acciones proactivas de RSE (Etapa 4); por otra parte, se tomó como referencia el modelo secuencial de Carroll, que inicia asumiendo responsabilidades económicas para con sus accionistas y trabajadores hasta lograr un rol más ético y filantrópico; como también lo manifestado por Kaku, quien consideró que existen cinco etapas que van desde la supervivencia económica hasta una participación activa de la empresa por solucionar problemas globales. La RSE es una forma de gestión ética que

Tabla 16

Empresas del Sector Salud Privado de la provincia del Cusco

Empresas	Visión	Misión	Temas
Clínica Pardo	Consolidarnos como empresa líder en servicios de la salud en la ciudad de cusco mediante una atención eficiente, innovación y tecnología. Enfocados en preservar y valorar la vida.	Somos una entidad que brinda servicios de salud preventiva y recuperativa, con la calidad de los medico especialistas y tecnología que aseguren la recuperación de nuestros pacientes.	Consumidores y clientes.
Clínica San José	Ser una experiencia totalmente placentera para quienes nos visitan, logrando ser la clínica más deseable de visitar.	Lograr que el paciente se sienta cada vez más comprometido con nuestra clínica, cada visita que un paciente realice a nuestras instalaciones debe ser una experiencia digna de repetir.	Consumidores y clientes.
Clínica San Juan de Dios	Ser una Institución líder acreditada en la atención de salud humanizada, especializada en medicina y rehabilitación integral.	Somos una Familia integrada por Hermanos y Colaboradores de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, dedicada al servicio de las personas, mediante una atención especializada en medicina y rehabilitación integral.	Consumidores y clientes; valores, transparencia y Gobierno corporativo
Clínica Peruano Suiza	Líder en la atención especializada acreditada internacionalmente	Brindamos servicios de salud con tecnología y personal capacitado mejorando la salud integral de las personas	Consumidores y clientes.
Clínica MacSalud	Ser la Clínica líder de la región, reconocida por brindar el mejor servicio de salud y el más seguro; fomentando una vida saludable y productiva en sus usuarios.	Brinda servicios de salud con compromiso hacia la excelencia e innovación para superar las expectativas de sus usuarios	Consumidores y clientes.
Clínica Medical Network	En el 2020 seremos la Red de Clínicas Boutique del Viajero líder a nivel Latinoamericano, basados en I + D especializados en Montaña que permitirán a todos los protagonistas del Turismo sentirse PROTEGIDOS en cualquier momento y lugar.	Solucionar problemas de salud por aire y por tierra de los Viajeros con un servicio rápido, en su idioma y con alta tecnología para que puedan recuperarse, no se sientan solos completen sus sueños y Alcancen su destino	Consumidores y clientes.

involucra a todos los grupos de interés con el fin de lograr el desarrollo sostenible, para ello las empresas pueden adoptar libremente diversas directrices y estándares internacionales como son: el Pacto Mundial de la ONU, la declaración tripartita de la OIT, las Líneas Directrices de la OCDE, la ISO 26000 y 14001, la OHSAS 18001, la SA 8000, y la AA 1000.

Para la gestión con enfoque de RSE, Garriga y Melé agruparon diversos enfoques en cuatro teorías que son: instrumentales, políticas, integradoras, y éticas; de este grupo las teorías éticas consideran responsabilidades con los *stakeholders*, y buscan un desarrollo sostenible. Para López y Contreras existen ocho enfoques teóricos que son: macro y

microeconómicos, costos de transacción, administrativos, teoría de la regulación, desarrollo sustentable, institucionalista y de los *stakeholders*, siendo este último el que incluye a todos los grupos de interés que se ven afectados por las actividades de las empresas. Para Perú 2021 la gestión con enfoque de RSE está dado bajo siete temas que son: valores, transparencia y Gobierno corporativo; publico interno; medio ambiente; proveedores; consumidores y clientes; comunidad; y Gobierno y sociedad, que a su vez representan a los grupos involucrados con la gestión de la empresa, que desde el enfoque de la teoría de los *stakeholders* tienen influencia directa e indirecta sobre la empresa, asimismo los siete temas tienen un vínculo de poder, urgencia y legitimidad; la presente investigación utilizó el modelo de gestión con enfoque de RSE basado en lo que manifiesta Perú 2021. Entre las herramientas de gestión con enfoque de RSE, se ha determinado que existen tres tipos, las cuales son: herramientas de implementación, de evaluación auditable y de autoevaluación, esta último grupo de herramientas brinda un diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de RSE, y es a partir de estas herramientas que la dirección de la empresa puede tomar la decisión de realizar mejoras en su gestión con enfoque de RSE. En este sentido la presente investigación utilizó la herramienta de autoevaluación Indicadores Ethos-Perú 2021 por ser un instrumento validado y adaptado a la realidad peruana por Perú 2021. Entre las prácticas de gestión con enfoque de RSE se citaron algunos ejemplos de empresas que operan en el Perú, entre ellas se consideró a la Clínica Internacional, InkaFarma, BCP, Backus, Tisur, entre otras.

El sistema de salud peruano está dividido en el sector público y privado, dentro del sector privado los consumidores son los trabajadores del sector formal y sus dependientes, y la población con capacidad de pago. Las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco suelen prestar servicios de hospitalización, centro quirúrgico, emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), y enfermería. La legislación peruana busca la inclusión social, la

no discriminación, la protección de información personal, garantizar la calidad del servicio, y proteger el medio ambiente mediante el manejo adecuado de residuos sólidos. Los riesgos ambientales en el sector salud están dados por la eliminación inadecuada de residuos peligrosos que ponen en riesgo la salud de los pacientes, trabajadores y la comunidad del entorno. De forma explícita se observó que todas las empresas orientaron su visión y misión estratégica al tema consumidores y clientes, y solo una empresa incluyó el tema de valores, transparencia y Gobierno corporativo; contrariamente ninguna empresa menciona explícitamente los temas de público interno, medio ambiente, proveedores, comunidad, y Gobierno y sociedad.



Capítulo III: Metodología

3.1. Diseño de la Investigación

Para determinar el diseño de investigación se revisó el concepto de paradigma, el cual corresponde a un conjunto de supuestos que mantienen una relación con la interpretación del mundo, además el paradigma es la base para tratar diversas problemáticas buscando un marco referencial con interrogantes mediante una epistemología adecuada (Kuhn, 1962). Según Guba y Lincoln (1994) existen cuatro paradigmas: (a) positivismo, donde existe una realidad regida por leyes y mecanismos naturales, los hallazgos se pueden generalizar a toda la población, según Creswell (2004) es el diseño para analizar patrones de conductas en personas de diferentes edades; (b) paradigma del post-positivismo, que según Hernández et al. (2010) la realidad se puede conocer de forma imperfecta, donde los resultados deben ser respaldados por sustentos teóricos; (c) teoría crítica, según Guba y Lincoln (1994) la realidad se basa en un realismo histórico, la base de este paradigma es la investigación acción, que implica realizar un puente entre la práctica y la teoría, y se basa en observar, pensar y actuar, buscando la resolución de los problemas hallados; y (d) constructivismo, según Hernández et al. (2010) es un sustento para una investigación cualitativa, afirmando que la realidad es construida socialmente desde las diversas formas de percibirla.

Según Guba y Lincoln (1994) el positivismo y post positivismo son la guía base para la investigación cuantitativa, debido a que explican el fenómeno que se está investigando. Hernández et al. (2010) indicaron que la investigación de tipo cuantitativa se realiza mediante la recopilación de información, utilizando mediciones estadísticas y probar o explicar los fundamentos teóricos. De acuerdo a lo expuesto la investigación se desarrolló en base al paradigma post-positivista, por ser de mayor aceptación en investigaciones con objetos y conceptos que poseen caracteres medibles (Rodgers & Yee, 2014), para el estudio estos caracteres medibles permitieron lograr los objetivos de la investigación.

3.2. Conveniencia del Diseño

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental transeccional, y alcance descriptivo; fue cuantitativo porque se asignó valores numéricos para diagnosticar el estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco (Hernández et al., 2010); el diseño de investigación fue no experimental porque “resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (Kerlinger, 1979, p. 116); lo que coincide con Hernández et al. (2010) al manifestar que no se manipula deliberadamente las variables de estudio, y donde los resultados son analizados en su contexto. Transeccional es conveniente porque se recolectaron datos en un tiempo determinado, con el propósito de detallar específicamente las variables y estudiar su acontecimiento en un tiempo dado abarcando a grupos de estudio, objetos o indicadores; el alcance descriptivo es conveniente porque buscó determinar “las propiedades, características y perfiles de las empresas e intenta medir y recoger la información de manera independiente o conjunta” (Hernández et al., 2010, p. 80). Según Creswell (2014), al tener la investigación un enfoque cuantitativo y la investigación es no experimental se hará uso de encuestas, para el caso de la investigación se usó cuestionario Indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE, donde se definió la cantidad de preguntas y medidas de evaluación.

3.3 Población

La definición de población “es el conjunto de todo los casos que concuerdan con determinadas especificaciones de contenido lugar y tiempo” (Hernández et al., 2010, p. 174), para Véliz (2011) “se llama población o universo a cualquier conjunto de elementos de los que se desea obtener información” (p. 6). En este sentido la población del presente estudio fue de siete empresas, entre pequeñas y medianas, del sector salud privado de la provincia de Cusco en el año 2015, con un nivel de ventas entre 150 a 2300 UIT, cuyo número de

trabajadores fue mayor a diez (ver Tabla 17). Según trabajo de campo realizado se encontraron siete empresas que se adecuaban al perfil de la definición de población para el presente estudio (ver Apéndice B).

Para definir a la población se consideró el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Artículo 5 sobre las características de la Mediana y Pequeña Empresa (MYPE), en el cual se considera “microempresa de uno hasta diez trabajadores inclusive, y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)” (p. 3). Por otra parte, se considera “pequeña empresa de uno hasta 100 trabajadores inclusive y ventas anuales de hasta 1700 UIT” (Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI, 2013). Son medianas empresas las que alcanzan ventas anuales superiores a 1700 UIT hasta 2300 UIT; indicando que el valor de la UIT para el 2015 fue de S/ 3,850.00 según D.S. 374-2014-EF publicado el 30 de diciembre de 2014.

Tabla 17

Características de la Población de Estudio

Características	Datos a considerar
Sector económico	Servicios
Tipo de servicio	Salud
Ubicación geográfica	Provincia de Cusco, Perú
Tiempo	Año 2015
Tamaño de empresa	Pequeña y mediana empresa
Rango de ventas anuales (UIT)	De 150 hasta 2,300 UIT
Número de trabajadores	Mayor a diez trabajadores

3.4 Selección de la Muestra

De las siete empresas de la población se tomó como muestra a cinco, debido a que las otras dos no accedieron a participar en el estudio. El tipo de muestra fue no probabilística porque “la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características

de la investigación” (Hernández et al, 2010, p. 176), en la investigación las características se basaron en estudiar a pequeñas y medianas empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco, quienes mantenían operaciones en el año 2015. Los resultados solo se aplicaron a la gestión de las cinco empresas que participaron de la investigación, al no conocer cuál fue el estado de la gestión de las demás empresas se optó por no generalizar los resultados a la población.

3.5 Consentimiento Informado

Para acceder a la autorización y consentimiento informado de los participantes, primero se les contactó a través de una carta de presentación otorgada por CENTRUM Católica donde se les invitó a ser parte del estudio, seguidamente se les visitó para darles a conocer el propósito, procedimientos, beneficios de la investigación y manejo de confidencialidad de la información, todo ello presentado en una hoja de información. Las empresas que accedieron a participar emitieron un acta de autorización, que luego fue ratificado por los gerentes de administración mediante la firma del documento: consentimiento para participar en el estudio (ver Apéndice C). A los participantes se les informó que uno de los beneficios de participar en el estudio es contar con los resultados del diagnóstico con la finalidad de que puedan plantear acciones que les permita mejorar el estado de su gestión con enfoque de RSE.

3.6 Recolección de los Datos

Para la obtención de los datos se utilizó el cuestionario Indicadores Ethos-Perú 2021 de RSE (ver Apéndice D) como fuente primaria de recolección; la razón de usar esta herramienta es porque esta estandarizado para Latinoamérica y adaptado a la realidad peruana por Perú 2021, y contienen en su estructura a todos los grupos de interés mientras que las herramientas de implementación y evaluación auditable incluyen solo algunos *stakeholders* (ver Tablas 14 y 15). Para esta investigación no se realizó una prueba piloto el cual “consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra para probar la pertinencia y eficacia del

instrumento, a partir de esta prueba se calcula la confiabilidad y validez del instrumento” (Hernández et al., 2010, p. 210) debido a que se utilizó un instrumento validado por Perú-2021 y respaldado por el PLARSE. La estructura de este instrumento contiene un total de 40 indicadores, en cada indicador se tienen preguntas binarias (sí, no), de profundidad (cuatro etapas), y cuantitativas (datos numéricos), estos indicadores están agrupados en siete temas y 13 subtemas. La aplicación del cuestionario se hizo a los gerentes administrativos de las respectivas empresas participantes por ser quienes tenían un conocimiento global de los procesos y gestión de la empresa; a quienes se les brindó el tiempo necesario para el llenado del cuestionario.

3.7 Análisis e Interpretación de Datos

Antes de realizar el análisis e interpretación de datos, se depuró las preguntas que no estaban relacionadas al sector salud y que fueron confirmadas en las respuestas que dieron los participantes (no aplica), estas preguntas trataban de temas sobre empresas familiares, negociaciones con sindicatos de otras regiones, y preguntas relacionadas a la economía forestal. La razón para depurar la pregunta relacionada a empresas familiares se dio porque ninguna representaba una empresa familiar. La pregunta relacionada a negociaciones con sindicatos de otras regiones se depuró porque durante el 2015 no mantenían operaciones en otras regiones. Por último las preguntas relacionadas a la economía forestal se depuraron porque las empresas del sector salud no utilizaban materiales e insumos forestales (ver Tabla 18). Luego de depurar las preguntas antes mencionadas se realizó la transferencia de las repuestas a una matriz según los tipos de indicadores estudiados: profundidad (ver Apéndice E) y binarios (ver Apéndice F). En los resultados de la presente investigación no se consideró la información de los indicadores cuantitativos debido a que la mayoría de informantes no contaba con información precisa e histórica respecto a dichas preguntas.

Tabla 18

Preguntas Depuradas

Tema	Indicador	Pregunta	Razones
Valores, transparencia y Gobierno corporativo	Gobierno corporativo	3.16 En caso la empresa sea familiar, ¿cuenta con un plan de sucesión y protocolo familiar?	No son empresas familiares
Público interno	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empleados	7.3 En caso de que actué en distintas regiones, ¿negocio con el conjunto de sindicatos de esas regiones un nivel mínimo de prestaciones comunes?	No mantienen operaciones en otras regiones
Medio ambiente	Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental	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.)	No utilizan materiales e insumos naturales.
	Sustentabilidad de la economía forestal	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.	No utilizan insumos madereros y forestales No es necesario en el sector salud
Comunidad	Gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de entorno	32.17 Otros motivos.	Ningún participante manifestó otros motivos.

Para analizar los datos se utilizó como guía el procedimiento de análisis cuantitativo según Hernández et al. (2010). Primero, sobre la selección del programa, se utilizó el programa de análisis de datos MS Excel, debido a que es una herramienta versátil en el manejo de cálculos y gráficas. Segundo, sobre la exploración de datos, se utilizó la metodología de Perú 2021, para ello se tuvo contacto vía telefónica con el señor Bruno Carpio Aguilar, jefe de desarrollo y capacitación de Perú 2021, a quien se le solicitó las fórmulas para el procesamiento de datos, y estas fueron enviadas a través de un correo electrónico (ver Apéndice G). Se utilizó la metodología de Perú 2021 porque permitió obtener datos que luego fueron analizados con la estadística descriptiva; en este sentido para

la presente investigación se utilizó la distribución de frecuencias para conocer cuántas empresas realizaban ciertas acciones con enfoque de RSE respecto a cada indicador; entre las medidas de tendencia central se utilizó la media ponderada para calcular las notas de los temas, subtemas e indicadores y la media aritmética para calcular el promedio a nivel de las cinco empresas participantes. Por último no se usaron los estadísticos de variabilidad porque para conocer el estado de la gestión de una empresa se requiere de puntuaciones exactas, y al usar la desviación estándar se generaría un resultado de incertidumbre al no poder precisar en qué etapa se encuentra (ver Tabla 19).

Tabla 19

Estadística Descriptiva de la Investigación

Estadística descriptiva	Argumento
Distribución de frecuencias	Se utilizó la distribución de frecuencias para conocer cuántas empresas realizaban acciones con enfoque de RSE. La moda no se utilizó porque al ser una muestra pequeña no se tuvieron valores repetidos.
Medidas de tendencia central	La mediana no se utilizó porque no se presentaron valores extremos en los resultados. Se utilizó la media ponderada para las notas de los temas y subtemas porque a los indicadores se les asigna diferentes pesos según la etapa en que se encuentre la empresa. Para presentar los resultados de las empresas del sector se utilizó la media aritmética.
Variabilidad	El rango no se utilizó porque este resultado solo permitiría conocer la diferencia de la empresa que obtuvo la mayor nota con la de menor nota. Desviación estándar, no se utilizó porque se requiere de un solo dato para conocer el estado de gestión de la empresa. Varianza, no se utiliza porque el estudio tiene un fin descriptivo y no inferencial.
Otras	Las estadísticas de asimetría y curtosis no se utilizaron porque el objetivo del estudio es determinar un valor que nos indique la etapa en que se encuentra y no la probabilidad y dispersión de los datos.

Para realizar los cálculos la metodología de Perú 2021 asigna 345 puntos disponibles a cada tema, de los cuales 300 puntos son para los indicadores de profundidad y 45 para los indicadores binarios (15% de 300). Para determinar la puntuación por indicador de profundidad, se divide los 300 puntos entre el número de indicadores de cada tema, este

resultado se divide entre cuatro (número de etapas) y se obtiene el puntaje por etapa (ver Apéndice H). El puntaje por etapa de cada indicador se multiplica por la etapa que indicó el participante en cada uno de los indicadores y de esta forma se obtiene el puntaje por indicador de profundidad (ver Apéndice E). Para los indicadores binarios se asigna el 15% del puntaje obtenido en los indicadores de profundidad, este valor se divide entre el número de preguntas que contiene cada indicador para luego multiplicar por la cantidad de respuestas válidas o correctas que indicaron los participantes en cada una de las empresas, de esta forma se calcula el puntaje obtenido para los indicadores binarios (ver Apéndice F). Para conocer la nota final por indicador se suma el puntaje obtenido en los indicadores de profundidad y en los indicadores binarios, este resultado se lleva a una escala de cero a diez, siendo la nota de diez igual al puntaje máximo que obtendría si se encontrara en una etapa proactiva (Etapa 4) y respondiera de forma correcta a todas las preguntas de los indicadores binarios (ver Apéndice I).

La nota de cada tema se calculó en base al promedio de las calificaciones obtenidas en los indicadores de ese tema, igualmente la nota de cada subtema se calculó en base al promedio de las calificaciones obtenidas en los indicadores de ese subtema (ver Apéndice J). La nota individual de cada empresa se calculó en base al promedio de las calificaciones de los temas de esa empresa; y la nota promedio de las empresas participantes se calculó como un promedio de las notas individuales de cada empresa (ver Apéndice K). El nivel de medición de los temas es de razón porque las etapas están ordenadas, jerarquizadas, en intervalos iguales, y el valor de cero es real y absoluto (Hernández et al., 2010). La nota de cero representa que la gestión de la empresa no considera la aplicación de un determinado indicador, una nota mayor a cero y menor a 2.5 representa que se encuentra en la etapa básica (Etapa 1), una nota mayor o igual a 2.5 y menor a cinco representa que se encuentra en la

etapa intermedia (Etapa 2), una nota mayor o igual a cinco y menor a 7.5 representa que se encuentra en la etapa avanzada (Etapa 3), y una nota mayor o igual a 7.5 y menor o igual a diez representa que se encuentra en la etapa proactiva (Etapa 4); esta lógica se interpreta de igual forma a nivel de indicadores, subtemas y temas (ver Tabla 20).

Tabla 20

Notas Máximas por Etapas

	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Puntos disponibles para los indicadores de profundidad	75.00	150.00	225.00	300.00
Puntos disponibles para los indicadores binarios (15%)	11.25	22.50	33.75	45.00
Total puntos disponibles por etapa	86.25	172.50	258.75	345.00
Nota máxima	2.50	5.00	7.50	10.00

Nota: La distribución de los puntos disponibles se generaliza para los siete temas de la herramienta Indicadores Ethos-Perú 2021.

Tercero, para la presentación de los resultados del estado de la gestión con enfoque de RSE a nivel de temas, subtemas e indicadores se optó por elaborar gráficos de barras donde se presenta la nota final obtenida en una escala de cero a diez. Para presentar las notas promedio de las empresas en relación a los temas se optó por elaborar una figura en forma de heptágono (siete temas), se debe señalar que cuanto más se acerca la nota de la empresa al límite del heptágono indica un mayor avance en el estado de la gestión con enfoque de RSE. Cuarto se obtuvieron conclusiones a nivel de temas, subtemas e indicadores basados en las calificaciones obtenidas y sus respectivas ubicaciones en las etapas del estado de la gestión con enfoque de RSE, según los Indicadores Ethos-Perú 2021.

3.8 Validez y Confiabilidad

Según Namakforoosh (2005) existen dos formas de validez, interna y externa; “la validez externa se refiere a la generalización de sus conceptos y la validez interna es la habilidad de un instrumento de investigación de medir lo que se ha propuesto” (p. 227), en este sentido la investigación tuvo una validez interna ya que logró medir lo que se propuso

mas no tuvo una validez externa debido a que el tamaño de muestra no permitió generalizar los resultados a la población. Adicionalmente Namakforoosh (2005) indicó que existe una clasificación más importante preparada por la American Association of Psychology (APA), la Asociación Estadounidense de Investigación Pedagógica, y el National Council of Measurement in Education, quienes mencionan tres tipos de validez que son: validez de contenido, validez con base en criterios externos, y validez de construcciones hipotéticas (constructos); según esta clasificación, en la presente investigación se aplicó la validez de constructos porque se relacionó el instrumento de medición con un marco teórico para determinar si el instrumento está ligado a los conceptos y consideraciones teóricas (Namakforoosh, 2005). La validez del instrumento se comprobó porque presenta una conexión con estándares internacionales como el GRI, los principios del Pacto Mundial, la norma ISO 26000, entre otros (Perú 2021, 2015). Se entiende por validez de contenido al grado que tiene un instrumento de reflejar un dominio de lo que se mide, y la validez de criterio consiste en comparar los resultados con los de un criterio externo que pretende medir los mismo (Hernández et al., 2010); en este entender no fue necesario aplicar una validez de contenido debido a que el instrumento utilizado paso por diversos procesos de revisión por parte de los que integran el PLARSE, quienes se basaron en la participación de los distintos grupos de interés, y ampliaron los parámetros existentes en la herramienta para que sean aplicados y comparados, de esta forma consolidaron su estructura temática y metodológica (Instituto Ethos, 2007); no se aplicó una validez de criterio porque el cuestionario estuvo dirigido a los gerentes administrativos quienes disponían de un tiempo reducido lo cual dificultaría la aplicación de otro instrumento.

Respecto a la confiabilidad, Namakforoosh (2005) indicó que se “refiere a la exactitud y a la precisión de los procedimientos de medición” (p. 229), y Hernández et al. (2010) coincidió en que la confiabilidad es el “grado en que un instrumento produce resultados

consistentes y coherentes” (p. 200). Para determinar la confiabilidad se calculó el coeficiente *alfa de Cronbach*; un método de medición de consistencia interna que requiere de una sola aplicación del instrumento, el cual se utiliza para variables con el nivel de medición de intervalos o de razón (Hernández et al., 2010). El coeficiente *alfa de Cronbach* calculado para la presente investigación fue de 0.856, que de manera general indicaría una fiabilidad aceptable según Hernández et al. (2010), ver Apéndice L.

Existen factores que pueden afectar la confiabilidad y validez de la investigación, según Hernández et al. (2010) son los siguientes: (a) improvisación, en la presente investigación no se incurrió en la elección ligera de un instrumento porque se consideró un instrumento validado por Perú 2021; (b) instrumentos desarrollados en el extranjero, en este aspecto la investigación utilizó una herramienta adaptada por Perú 2021 a la realidad peruana; (c) instrumento inadecuado para las personas a quienes se les aplica, para el estudio el cuestionario se aplicó a personas con un amplio conocimiento en la gestión de la empresa donde laboran (gerentes administrativos); (d) agrupa diversas cuestiones vinculadas con estilos personales, como la deseabilidad social, en este aspecto la confidencialidad de la investigación ayudo a evitar un sesgo por sobresalir de forma personal y a nivel empresarial; y (e) falta de estandarización, se aplicó un único cuestionario con la misma estructura para todos los participantes. En la investigación se buscó la validez y la confiabilidad del instrumento, por esta razón se eligió usar la herramienta Indicadores Ethos-Perú 2021 por la relación que tenía con el marco teórico y por el respaldo nacional e internacional que posee, adicional a ello se buscó evitar todos los factores que puedan afectar la confiabilidad y validez de la investigación.

3.9 Resumen del Capítulo

La investigación se fundamentó en el paradigma del post positivismo, con un enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental transeccional, y alcance

descriptivo; post positivista porque se trabajó con objetos y conceptos que poseen caracteres medibles, cuantitativo porque se asignaron valores numéricos, de diseño no experimental porque no se manipulo variables ni se asignaron aleatoriamente a los participantes, fue transeccional porque se recolectó información en el año 2015, y tuvo alcance descriptivo porque determinó las particularidades y comportamientos en el accionar de las empresas que participaron de la investigación. Se estableció que la población para el estudio son las pequeñas y medianas empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco, en el año 2015 existían siete pequeñas y medianas empresas, pero solo accedieron cinco empresas a participar en el presente estudio. Sobre el consentimiento informado las empresas emitieron un acta de autorización y firmaron el consentimiento para participar, con la promesa de hacerles llegar los resultados obtenidos una vez concluida la investigación.

La recolección de datos se obtuvo de fuentes primarias a través de la aplicación del cuestionario Indicadores Ethos-Perú 2021 a los gerentes administrativos de las empresas participantes. Sobre el análisis e interpretación de datos se realizó en cuatro etapas; en la primera se seleccionó el programa a utilizar (MS Excel); en la segunda se procesaron y analizaron los resultados de los indicadores de profundidad y binarios siguiendo la metodología de Perú 2021; en la tercera etapa se presentaron los resultados del estado de la gestión con enfoque de RSE a nivel de temas, subtemas e indicadores; y en la cuarto etapa se obtuvieron conclusiones que respondieron a las preguntas de investigación y que a su vez permitieron lograr los objetivos planteados. La presente investigación tuvo una validez interna de los resultados y una validez de constructos porque se relacionó el instrumento con la teoría, respecto a la confiabilidad se utilizó el coeficiente *alfa de Cronbach* cuyo resultado indicó una fiabilidad aceptable en la consistencia y coherencia de los resultados.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de Resultados

4.1. Perfil del Informante y Características de las Empresas Participantes

El perfil de los informantes estuvo determinado por las siguientes características: (a) todos fueron gerentes de administración debido a que son conocedores de la gestión como también de las políticas y operaciones de la empresa; (b) de los cinco informantes, cuatro fueron varones y una mujer; y (c) el rango de edades comprendió entre los 29 y 65 años de edad. En cuanto a las características de las empresas participantes: (a) el número de trabajadores de las pequeñas empresas estuvo en el rango de 10 a 42, y de las medianas empresas de 75 a 136 trabajadores; (b) los ingresos anuales de las pequeñas empresas estuvieron en el rango de 748 a 1,091 UIT, y de las medianas empresas en el rango de 1,870 a 2,087 UIT. Los nombres de los encuestados así como de las empresas no se han publicado, por respeto al acuerdo de confidencialidad que se firmó con ellos; en tal sentido las empresas participantes se codificaron desde E01 hasta E05 (ver Tabla 21).

Tabla 21

Perfil del Informante y Características de las Empresas Participantes

Empresa	Perfil del informante			Perfil de las empresas		
	Cargo del informante	Género del informante	Edad del informante	Número de trabajadores de la empresa	Ingreso anual 2015 en UIT (S/)	Tamaño de empresa
E01	Gerente de administración	Femenino	44	136	2,087	Mediana
E02	Gerente de administración y finanzas	Masculino	65	75	1,870	Mediana
E03	Gerente de administración	Masculino	42	20	1,091	Pequeña
E04	Gerente de administración	Masculino	29	42	935	Pequeña
E05	Gerente de administración	Masculino	38	10	748	Pequeña

Nota. El valor de la UIT es de S/ 3,850 (2015).

4.2. Presentación de Resultados

Los resultados se presentaron y analizaron de acuerdo con el objetivo general y los objetivos específicos que se plantearon en la investigación. Se debe señalar que todos los resultados representados como notas se encuentran en una escala de cero a 10. Asimismo,

estos resultados se presentaron para las cinco empresas participantes del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015 mas no son generalizables a la población.

4.2.1 Resultados de las empresas del sector salud

Para la pregunta general, ¿Cuál fue el estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado de las cinco empresas participantes fue que la gestión se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2), con una nota promedio de 2.7, lo cual indicó que las empresas mantienen una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empiezan a encaminar cambios y avances respecto a las prácticas de la gestión con enfoque de RSE (ver Figura 4 y Apéndice K). Este resultado no coincidió con lo que indicó Freyre en 2005, cuando concluyó que el estado de la gestión de las empresas peruanas era incipiente en aspectos de RSE; al igual que los estudios realizados por Ramírez (2013) en Venezuela, Mena et al. (2014) y Morales et al. (2014) en Colombia, y Boza y Pérez (2009) en España.

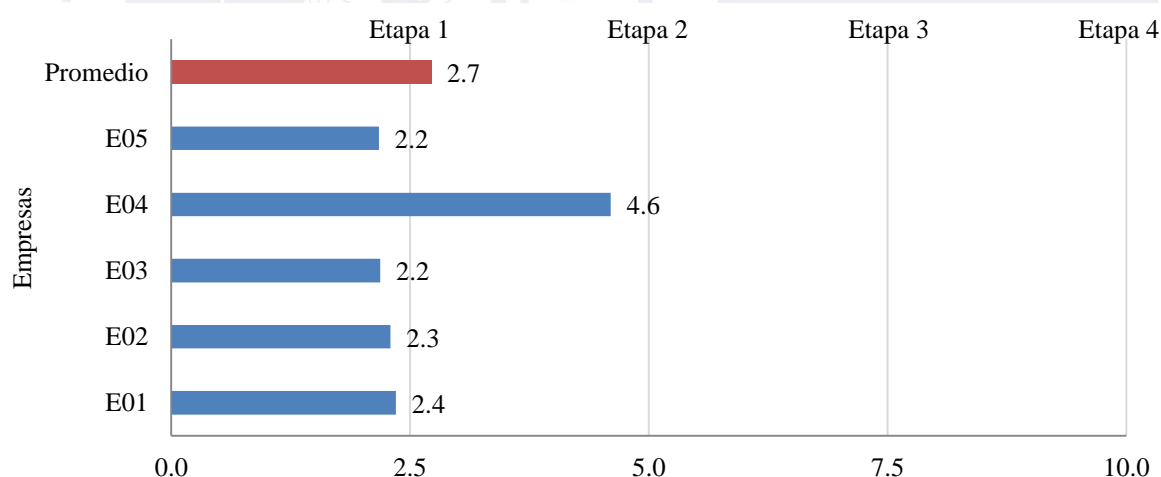


Figura 4. Notas promedio y etapa de gestión con enfoque de RSE.

Para responder a las preguntas específicas se calculó la nota promedio de las cinco empresas respecto a los siete temas del estado de la gestión con enfoque de RSE. Los temas que se encontraron en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2) fueron: consumidores y clientes (4.3); valores, transparencia, y Gobierno (3.6); público interno (2.9)

y comunidad (2.8). Se debe resaltar que el tema consumidores y clientes obtuvo la mayor nota en la investigación. Por otra parte, los temas que se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) fueron: Gobierno y sociedad (2.0), proveedores (1.8), y medioambiente (1.5) (ver Figura 5 y Apéndice K).

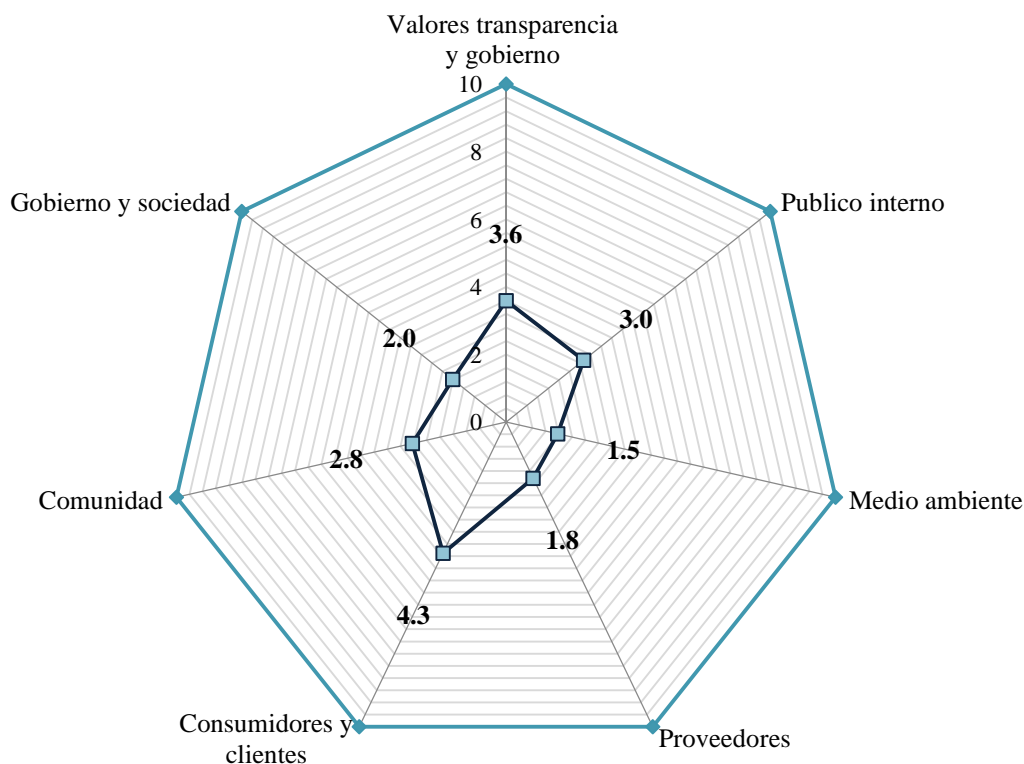


Figura 5. Estado de la gestión respecto a los siete temas.

4.2.2 Valores, transparencia, y Gobierno corporativo

Para la pregunta específica, ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a los valores, transparencia, y Gobierno corporativo de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado fue que la gestión respecto al tema valores, transparencia, y Gobierno corporativo se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2), con una nota promedio de 3.6 (ver Figura 6 y Apéndice K).

A nivel de subtemas, los funcionarios de las empresas dieron mayor importancia a los indicadores del subtema autorregulación de la conducta (4.1) en relación al subtema

relaciones transparentes con la sociedad (3.1) (ver Figura 7). A nivel de indicadores, el único que se encontró en una etapa avanzada (Etapa 3) en la gestión con enfoque de RSE fue Gobierno corporativo (5.2), debido a que los funcionarios dirigen sus acciones en el margen del respeto a los derechos humanos y en función de los principios de la OIT; asimismo toman acciones drásticas con el fin de evitar el fraude y la corrupción (ver Figura 8). Todos los demás indicadores del tema valores, transparencia, y Gobierno se encontraron en una etapa intermedia (Etapa 2) en la gestión, con notas promedio en el rango de 2.7 a 3.8. De estos indicadores, el que obtuvo menor nota fue balance social / reporte de sostenibilidad (2.7), debido a que los funcionarios no implementaron procesos de divulgación sobre el reporte de sostenibilidad que incluya a los principales *stakeholders*, y carecían de auditores externos en temas sociales y ambientales (ver Figura 9).

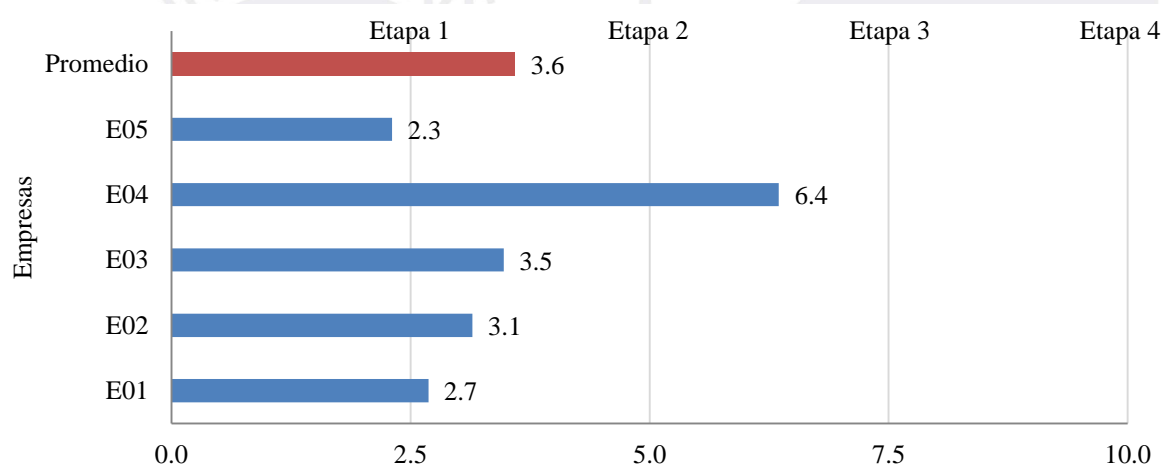


Figura 6. Notas en el tema valores, transparencia, y Gobierno corporativo por empresa y promedio.

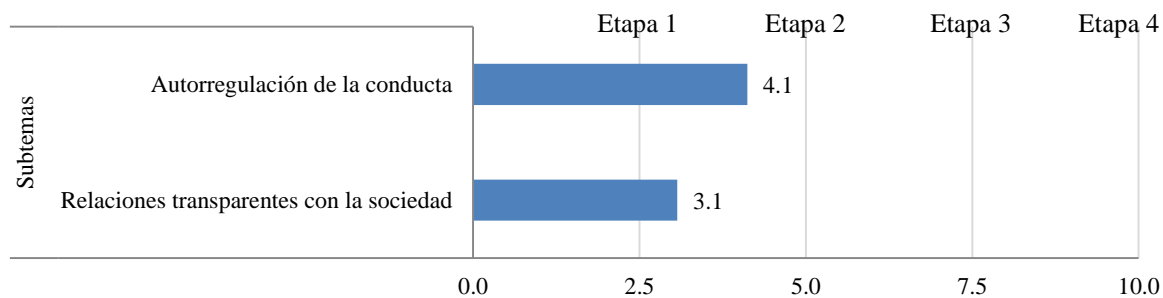


Figura 7. Notas por subtemas con respecto al tema valores, transparencia, y Gobierno corporativo.

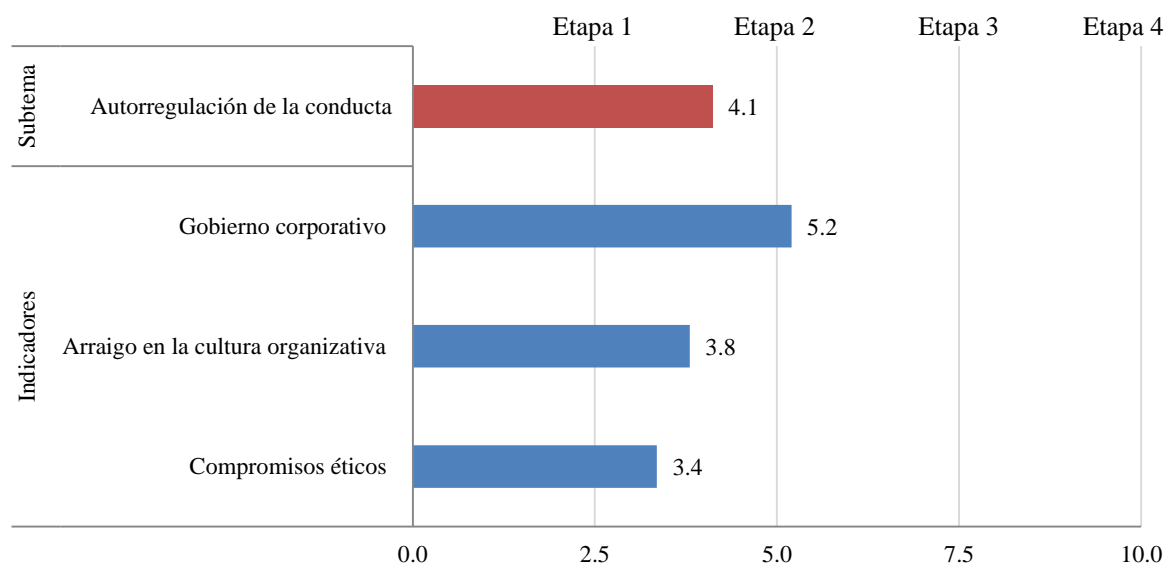


Figura 8. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema autorregulación de la conducta.

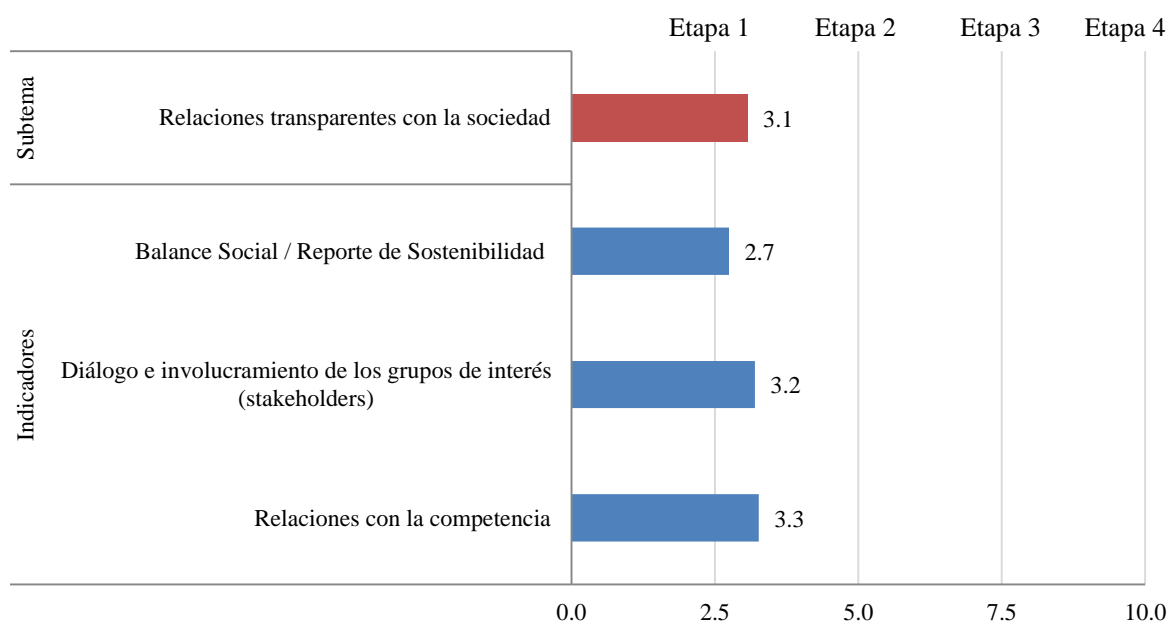


Figura 9. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema relaciones transparentes con la sociedad.

4.2.3 Público interno

Para la pregunta específica, ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto al público interno de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado fue que la gestión respecto al público interno se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2), con una nota promedio de 3.0 (ver Figura 10 y Apéndice K).

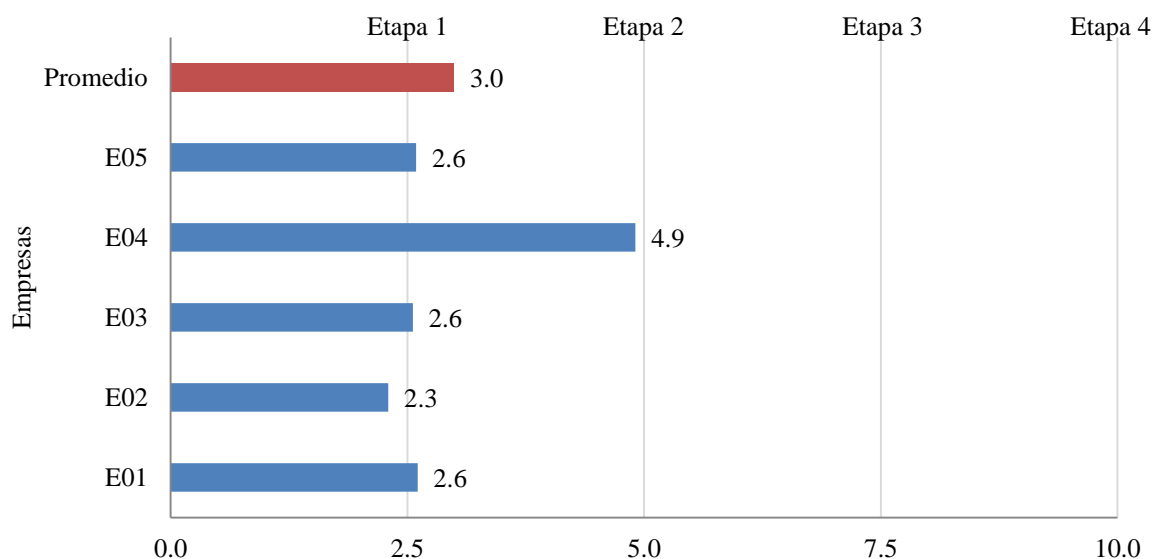


Figura 10. Notas en el tema público interno por empresa y promedio.

A nivel de subtemas, los funcionarios de las empresas dieron mayor importancia a los indicadores del subtema respeto al individuo (3.1) en relación a los subtemas de trabajo decente (2.9) y diálogo y participación (3.1) (ver Figura 11). A nivel de indicadores, nueve de los 13 que conforman el tema público interno se encontraron en una etapa intermedia (Etapa 2). Entre estos el indicador política de remuneración, prestaciones, y carrera obtuvo la mayor nota (4.2), debido a que la mayoría de las empresas tienen políticas que permiten medir el grado de satisfacción de los empleados con el fin de mejorar el desarrollo laboral, y lograr un buen desempeño individual y colectivo, asimismo poseen políticas que permiten mejorar las condiciones salariales dentro del marco de la ley (ver Figuras 12, 13, y 14).

Cuatro de los 13 indicadores que componen el tema público interno se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1), entre ellos se tiene a los siguientes indicadores: (a) preparación para la jubilación (1.8), en el cual ninguna empresa participa en la elaboración de políticas focalizadas al adulto mayor, no promueven campañas públicas o privadas que permitan la valoración de las capacidades del trabajo de los jubilados, ni tampoco involucran a los familiares de los trabajadores en el proceso de preparación para la jubilación; (b) compromiso con el futuro de los niños (2.3), en el cual ninguna empresa

presenta propuestas prácticas para combatir el trabajo infantil en su sector, asimismo solo dos empresas tienen un programa específico para la contratación de practicantes; (c) cuidados de salud, seguridad, y condiciones de trabajo (2.3), en el cual ninguna empresa cuenta con certificaciones auditables como la SA8000, OSHAS 18001, u otra equivalente, tampoco ofrecen programas para portadores de VIH/Sida ni de prevención y tratamiento para la drogadicción y el alcoholismo, solo una empresa posee un programa de orientación alimentaria y nutricional para sus colaboradores, y solo una de las cinco empresas tiene normas para combatir situaciones de acoso moral y sexual amparados en su estructura formal; y (d) relación con los sindicatos y otras asociaciones de empresas (1.7), que fue el indicador con menor puntaje dentro del tema público interno debido a que ninguna empresa permite que los trabajadores se organicen libremente y formen sindicatos (ver Figuras 12, 13, y 14).

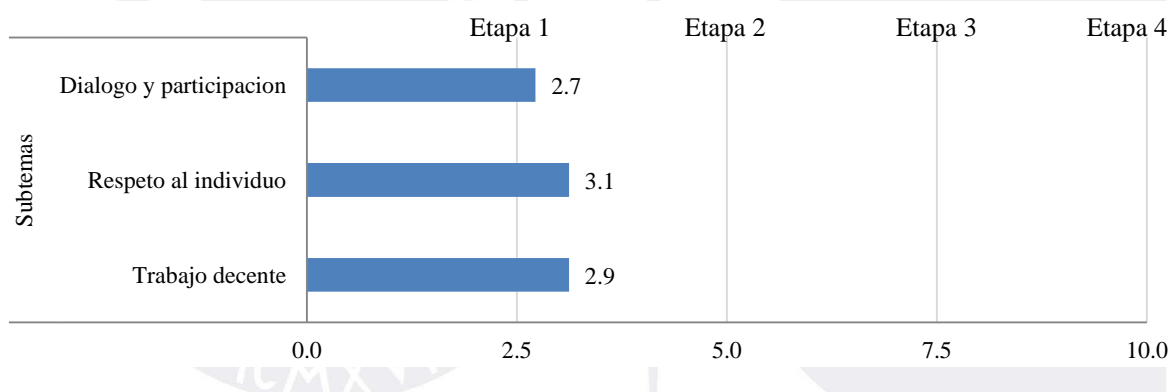


Figura 11. Notas por subtemas con respecto al tema público interno.

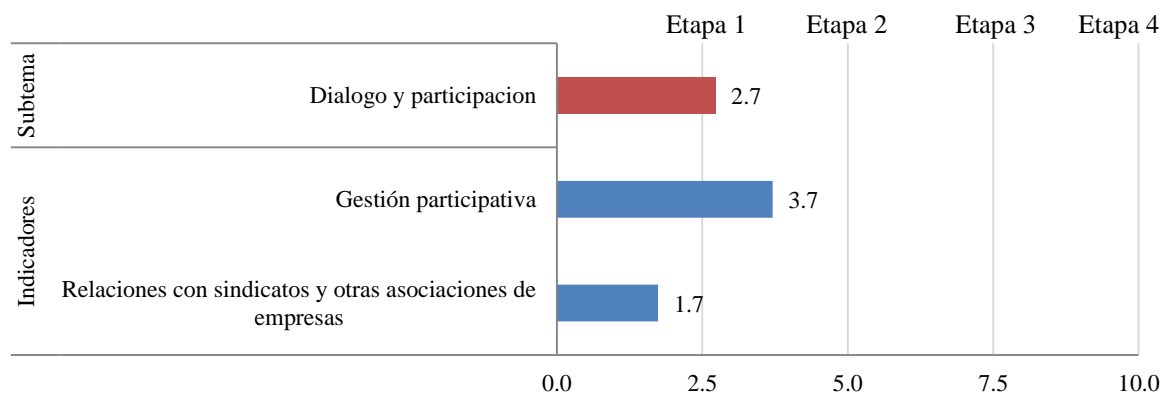


Figura 12. Nota de los indicadores que pertenecen al subtema diálogo y participación.

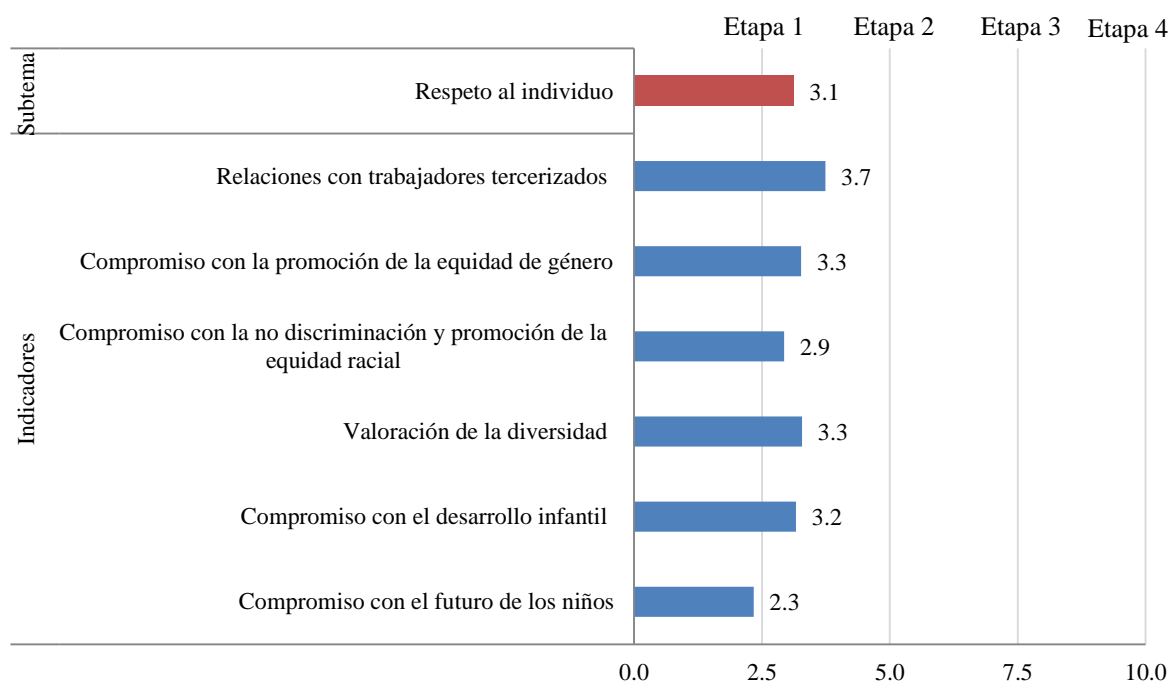


Figura 13. Nota de los indicadores que pertenecen al subtema respeto al individuo.

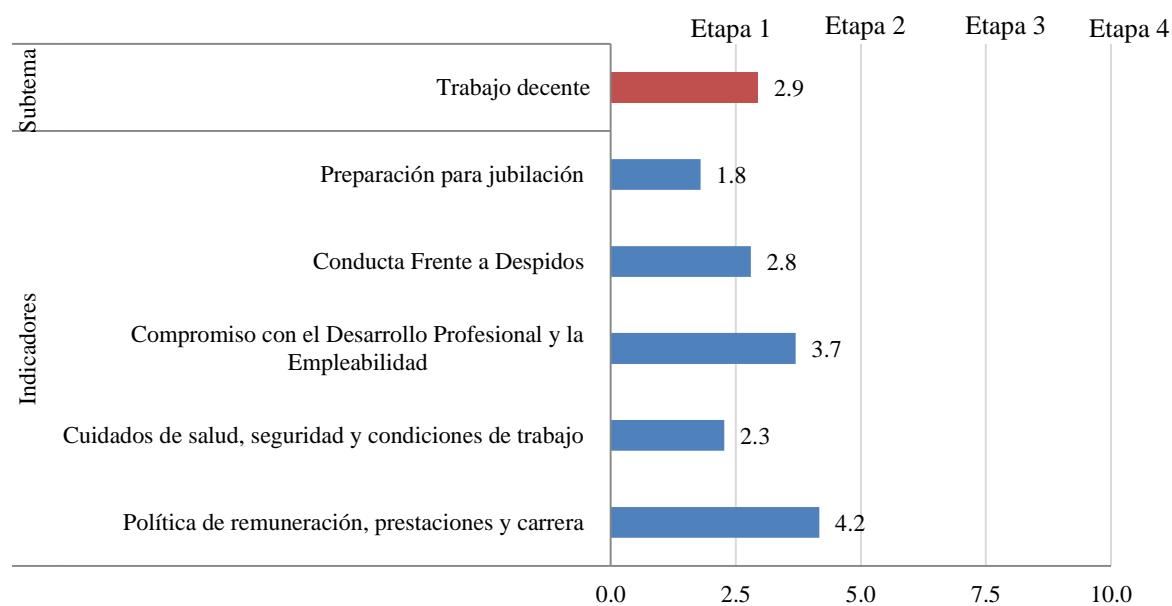


Figura 14. Nota de los indicadores que pertenecen al subtema trabajo decente.

4.2.4 Medioambiente

Para la pregunta específica, ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a medioambiente de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado fue que la gestión respecto al tema medioambiente se encontró en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales

(Etapa 1) con una nota promedio de 1.5. Se debe señalar que una de las cinco empresas no consideró en su gestión el tema de medioambiente (ver Figura 15 y Apéndice K).

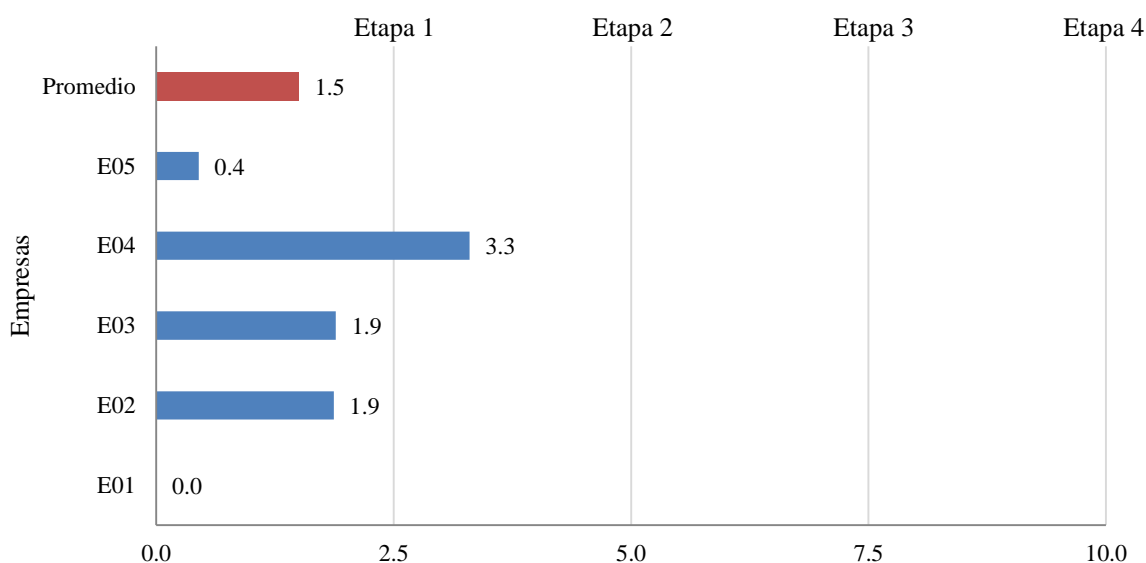


Figura 15. Notas en el tema medioambiente por empresa y promedio.

A nivel de subtemas, los funcionarios dieron mayor importancia a los indicadores del subtema responsabilidad frente a generaciones futuras (1.9) en relación al subtema gerenciamiento del impacto ambiental (1.2); sin embargo ambos representaron notas bajas y se encuentran en una etapa básica (Etapa 1) (ver Figura 16). A nivel de indicadores, todos se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1); entre los indicadores, el de mayor nota fue gerenciamiento del impacto en el medioambiente y del ciclo de vida de los productos y servicios (2.3), debido a que tres empresas de las cinco difunden entre sus grupos de interés los posibles impactos ambientales que puedan causar sus servicios; sin embargo aún quedan acciones por hacer como por ejemplo: ninguna empresa está avalada bajo la norma ISO 14001, tampoco poseen un plan de emergencia ambiental que permita actuar bajo posibles situaciones de riesgo. Para el indicador compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental (1.9), ninguna empresa cuenta con un área responsable en temas medioambientales que busque contribuir con la preservación de la biodiversidad.

Para el indicador educación y concientización ambiental (1.9), solo una empresa de las cinco desarrolla campañas internas y externas de educación ambiental. Para el indicador minimización de entradas y salidas de los productos (1.4), ninguna empresa cuenta con iniciativas que permitan el mejor uso de energía renovable, y solo dos empresas cuentan con acciones que permitan controlar la contaminación. Por último, el indicador sustentabilidad de la economía forestal obtuvo una nota de cero, lo cual indicó que las empresas no han considerado este aspecto en su gestión; en este punto los funcionarios podrían implementar planes de reforestación, como también incentivar a sus proveedores a buscar certificaciones forestales (ver Figuras 17 y 18).

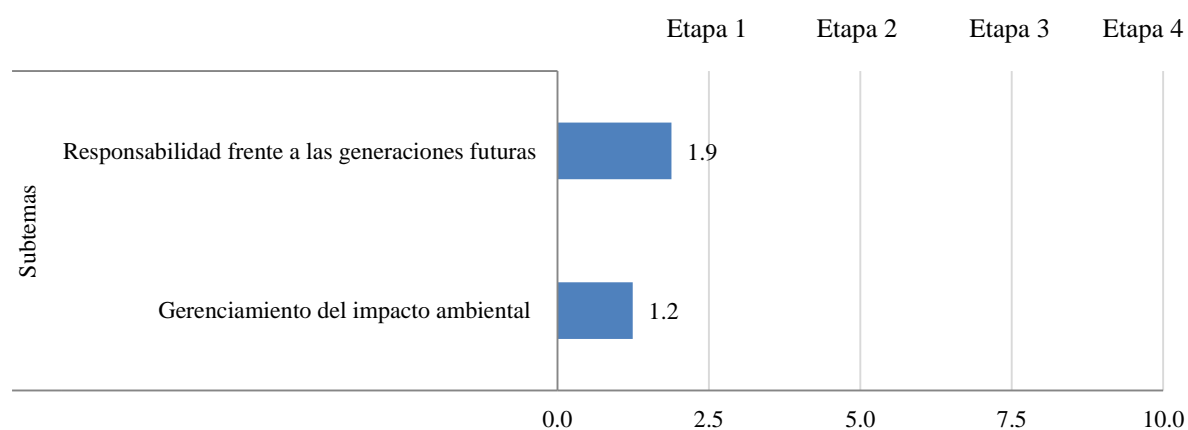


Figura 16. Notas por subtemas con respecto al tema medioambiente.

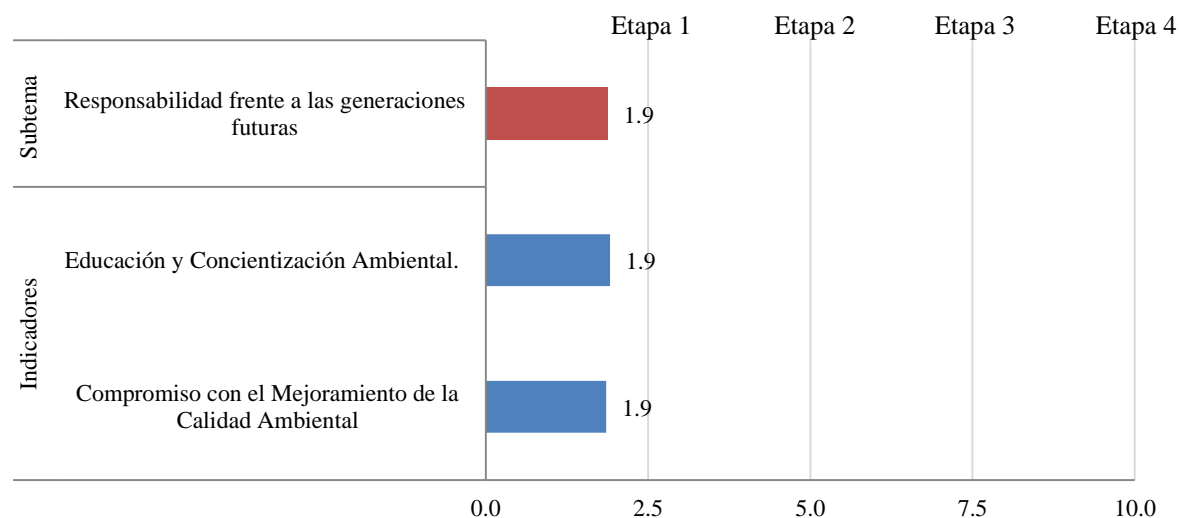


Figura 17. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema responsabilidad frente a generaciones futuras.

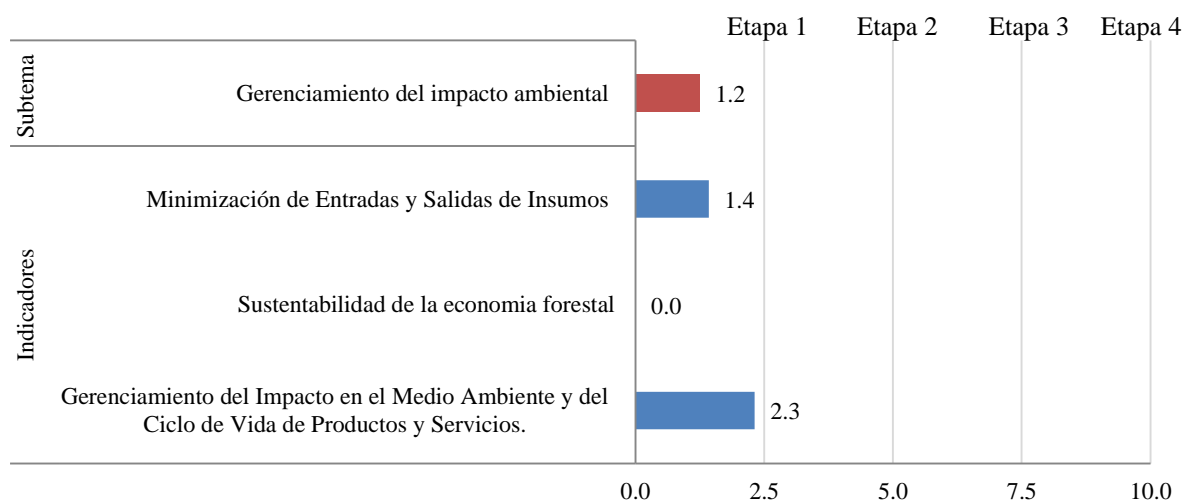


Figura 18. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema gerenciamiento del impacto ambiental.

4.2.5 Proveedores

Para la pregunta específica, ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a los proveedores de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado fue que la gestión respecto al tema proveedores se encontró en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1), con una nota promedio de 1.8 (ver Figura 19 y Apéndice K).

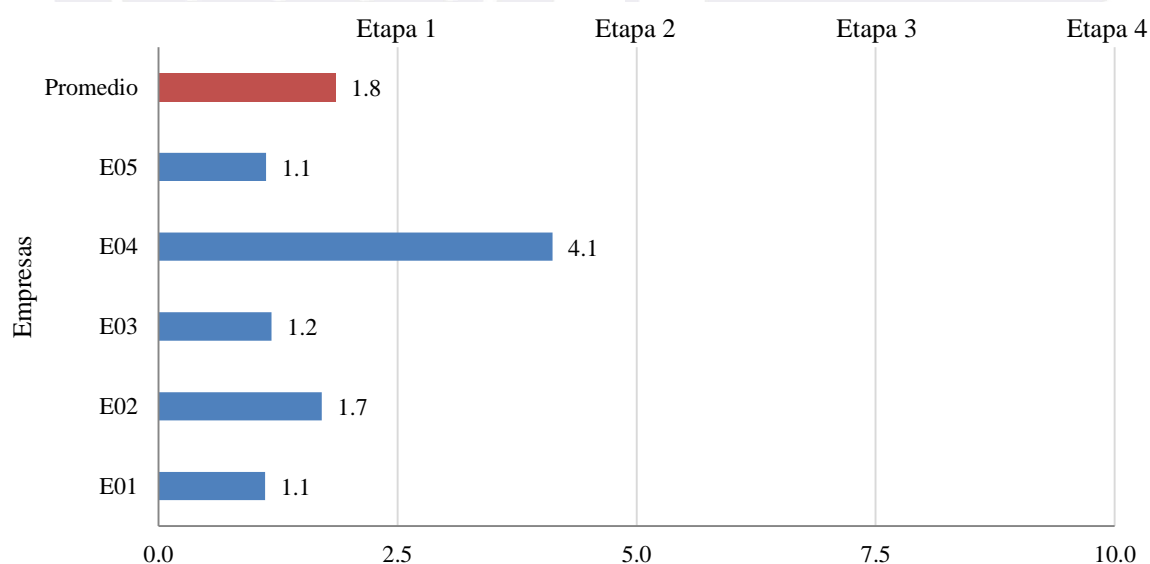


Figura 19. Notas en el tema proveedores por empresa y promedio.

Los indicadores del tema proveedores están agrupados en un solo subtema denominado selección, evaluación, y alianza con proveedores (1.8) (ver Figura 20). De los

indicadores del tema medioambiente, dos alcanzaron una epata intermedia (Etapa 2) los cuales son: (a) criterios de selección y evaluación de proveedores (3.3) y (b) apoyo al desarrollo de proveedores (2.7). El indicador criterios de selección y evaluación de proveedores obtuvo la mayor nota debido a que todas las empresas al seleccionar a sus proveedores incluyen en su procesos principios éticos, exigen cumplir con la legislación laboral a través de la entrega de documentación sustentatoria, y adoptan criterios de compra con el fin de garantizar la procedencia de los productos. En el indicador apoyo al desarrollo de proveedores, los funcionarios de tres empresas consideran las opiniones de sus proveedores con el fin de mejorar sus procedimientos (ver Figura 20).

Entre los indicadores que se encontraron en una etapa básica (Etapa 1) se tienen: (a) trabajo forzado en la cadena productiva (0.9) y trabajo infantil en la cadena productiva (0.5). En el indicador de trabajo forzado, ninguna empresa capacita a su cadena productiva sobre las desventajas de tener mano de obra forzada, y solo una empresa realiza investigación y exige documentación que compruebe la no existencia de trabajo forzado. En el indicador trabajo infantil en la cadena productiva, ninguna empresa realiza inspección de su cadena productiva con el fin de erradicar la explotación infantil (ver Figura 20).

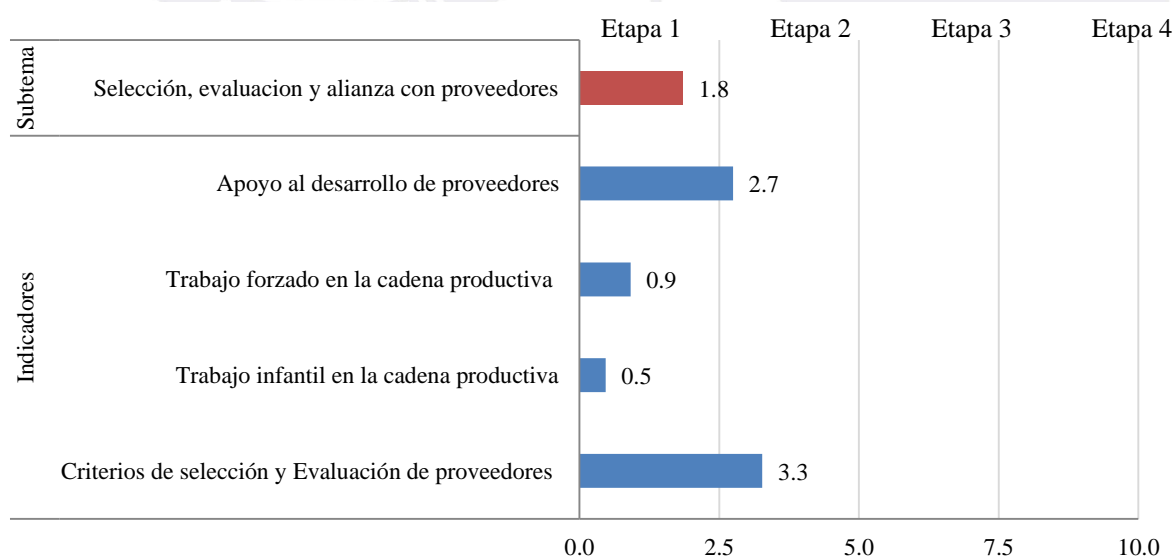


Figura 20. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema selección, evaluación, y alianza con proveedores.

4.2.6 Consumidores y clientes

Para la pregunta específica, ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a los consumidores y clientes de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado fue que la gestión respecto al tema consumidores y clientes se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2), con una nota promedio de 4.3 (ver Figura 21 y Apéndice K).

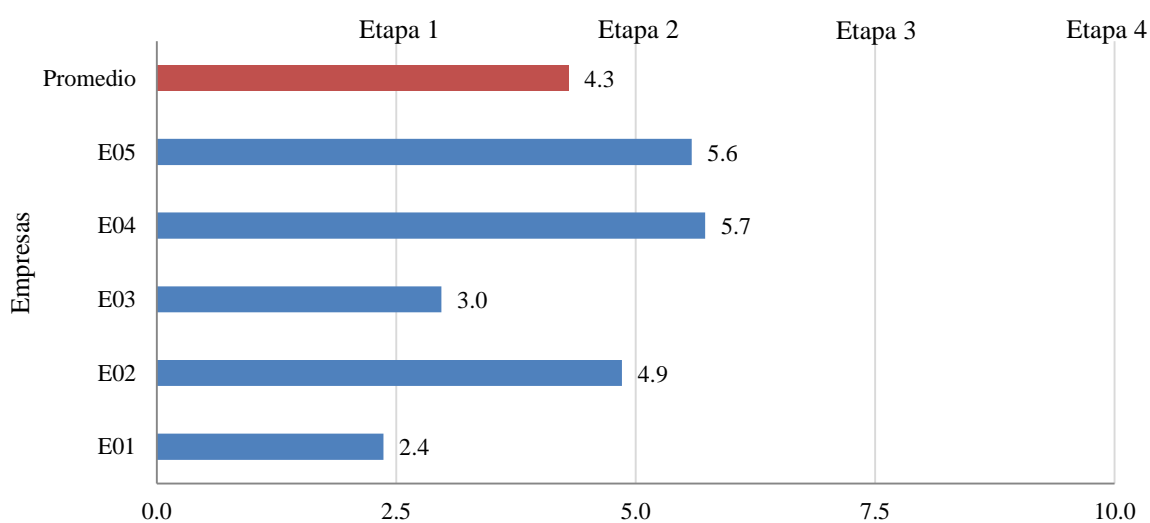


Figura 21. Notas en el tema consumidores y clientes por empresa y promedio.

Los indicadores del tema consumidores y clientes están agrupados en un solo subtema denominado dimensión social del consumo (4.3) (ver Figura 22). A nivel de indicadores, el que obtuvo la mayor nota fue excelencia en la atención (6.7), el cual se encontró en una etapa avanzada (Etapa 3) debido a que todas las empresas promueven y capacitan a sus colaboradores en temas de atención al público; asimismo sus profesionales son capaces de identificar y resolver problemas con rapidez. Se debe resaltar que este indicador registró las notas más elevadas a nivel de los 40 indicadores de la herramienta Ethos-Perú 2021 y en el cual dos de las cinco empresas alcanzaron una etapa proactiva en su gestión con enfoque de RSE (Etapa 4). Los indicadores de conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los servicios y política de comunicación comercial se encontraron en una etapa básica o

reactiva a las exigencias legales (Etapa 1), con notas de 3.3 y 2.9 respectivamente. En el indicador política de comunicación comercial, solo dos empresas cuentan con una política de comunicación comercial bajo el código de valores de la empresa; asimismo estas empresas realizan un análisis de la publicidad con el fin de actuar dentro del marco de la declaración universal de los derechos humanos. En el indicador conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios, solo dos empresas cuentan con empaques o contratos que advierten el uso correcto del producto o servicio (ver Figura 22).

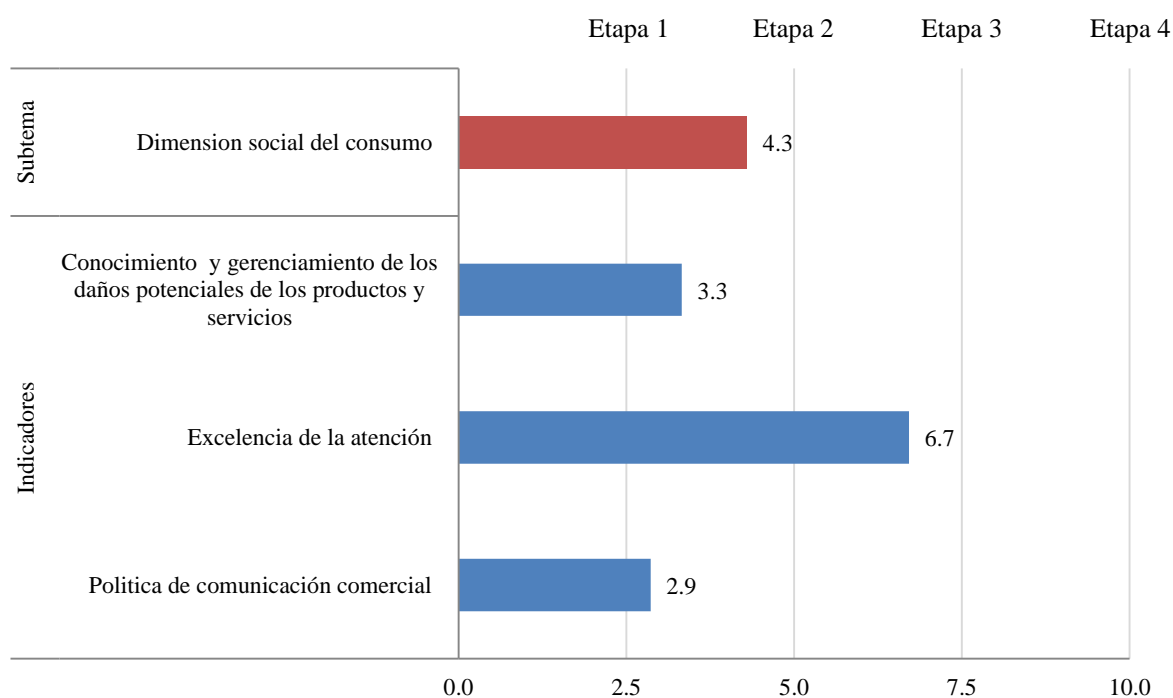


Figura 22. Notas de los indicadores del subtema dimensión social del consumo.

4.2.7 Comunidad

Para la pregunta específica, ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto a la comunidad de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado fue que la gestión respecto a la comunidad se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2), con una nota promedio de 2.8 (ver Figura 23 y Apéndice K).

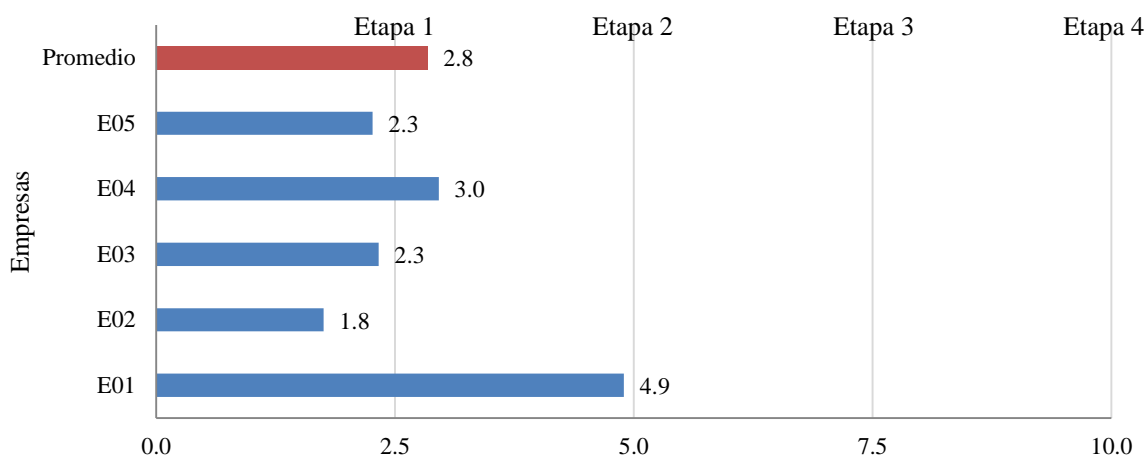


Figura 23. Notas en el tema comunidad por empresa y promedio.

A nivel de subtemas, los funcionarios de las empresas dieron mayor importancia a los indicadores del subtema relaciones con la comunidad local (3.1) en relación al subtema acción social (2.6) (ver Figura 24). A nivel de indicadores, dos se encontraron en una etapa intermedia (Etapa 2) en la gestión de las empresas participantes, los cuales fueron: (a) relaciones con las organizaciones locales (3.9) e (b) involucramiento con la acción social (2.8) (ver Figuras 25 y 26). De estos indicadores, el que obtuvo la mayor nota fue el indicador relaciones con organizaciones locales debido a que tres de las cinco empresas hacen estudio de las necesidades locales con el fin de diseñar sus proyectos y dirigirlos a la comunidad.

Por otra parte, los indicadores que se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) fueron: (a) gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de entorno (2.4) y (b) financiamiento de la acción social (2.3) (ver Figuras 25 y 26). En el indicador gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad del entorno, ninguna empresa participa activamente para solucionar los problemas de la comunidad, tampoco contribuyen con el Gobierno local para mejorar con la infraestructura pública. En el indicador financiamiento de la acción social, solo dos empresas tienen mecanismos que estimulan a los diferentes grupos de interés a hacer donaciones financieras para fines sociales.

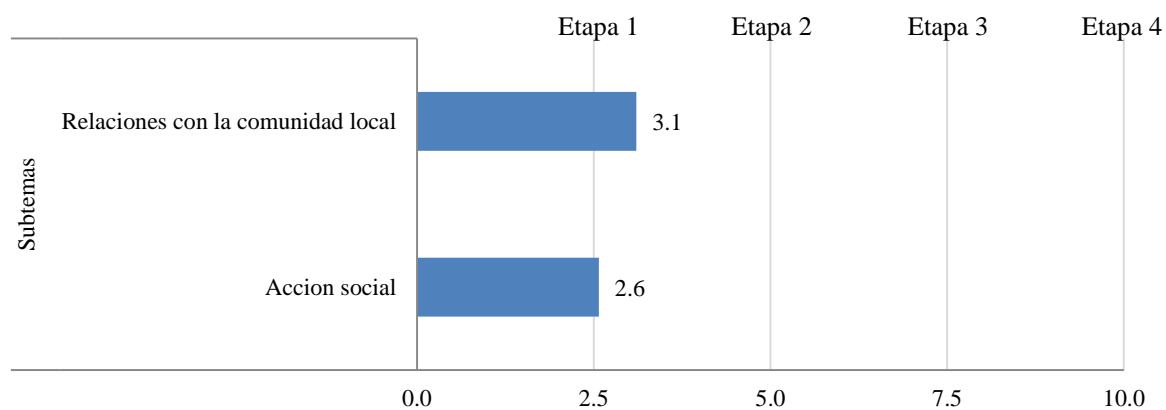


Figura 24. Notas por subtemas respecto al tema comunidad.

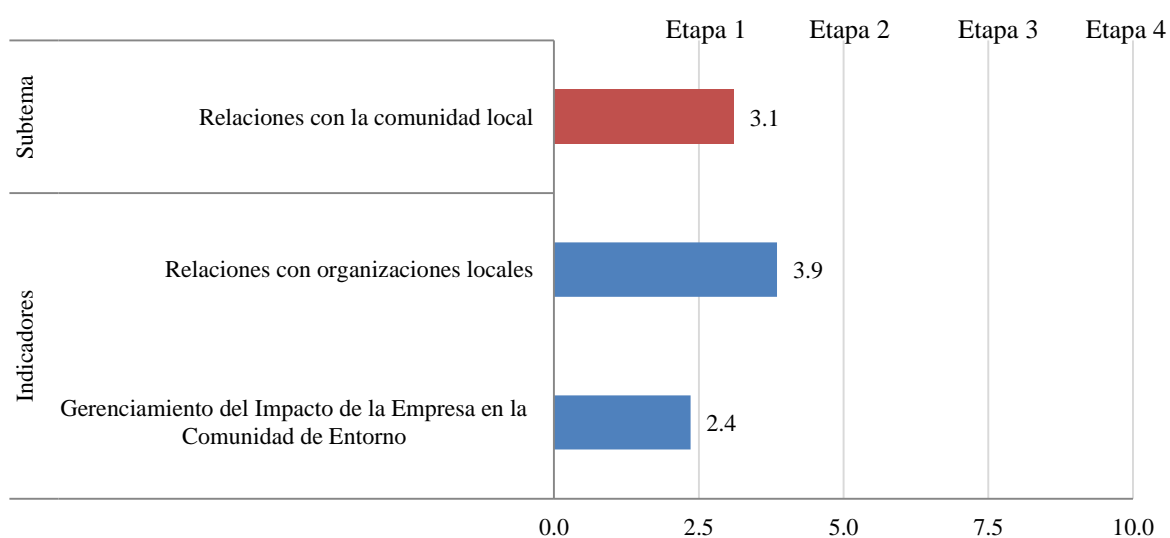


Figura 25. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema relaciones con la comunidad local.

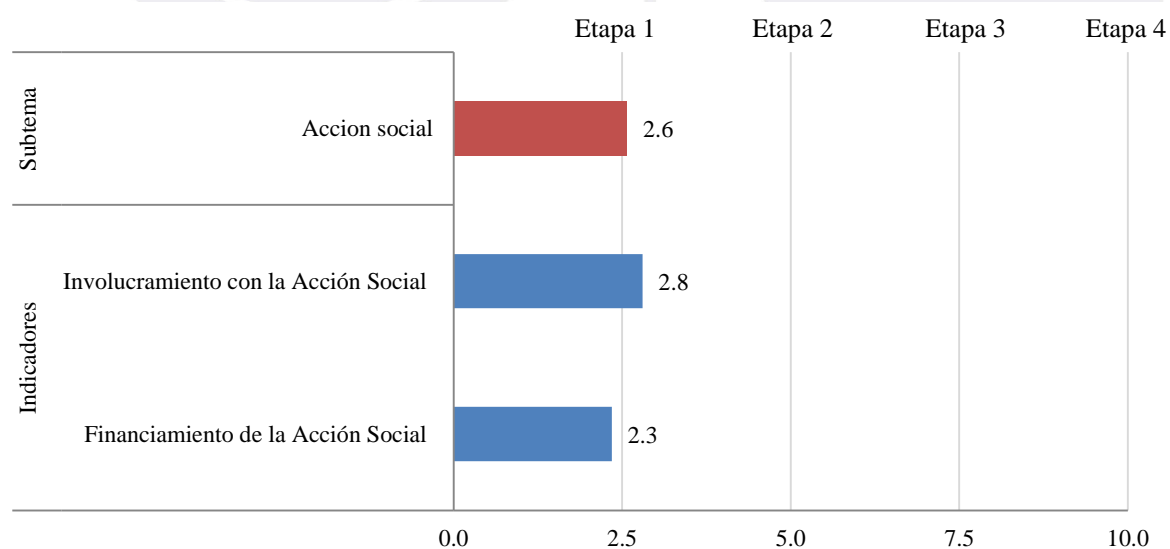


Figura 26. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema acción social.

4.2.8 Gobierno y sociedad

Para la pregunta específica, ¿Cuál fue el estado de la gestión con respecto al Gobierno y sociedad de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021?; el resultado fue que la gestión respecto al tema Gobierno y sociedad se encontró en una etapa reactiva a las exigencias legales (Etapa 1), con una nota promedio de 2.0 (ver Figura 27 y Apéndice K).

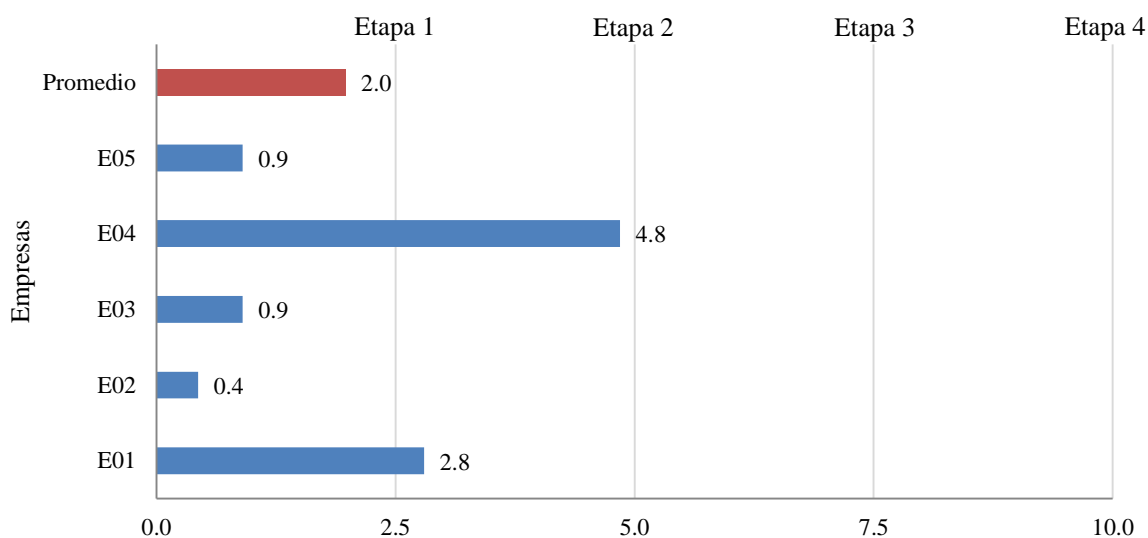


Figura 27. Notas en el tema Gobierno y sociedad por empresa y promedio.

A nivel de subtemas, los funcionarios de las empresas dieron mayor importancia a los indicadores del subtema liderazgo social (2.3) en relación al subtema transparencia política (1.8); sin embargo ambos se encontraron en una etapa básica de RSE (Etapa 1) (ver Figura 28). A nivel de indicadores, solo el indicador contribución para campañas políticas (3.9) se encontró en una etapa intermedia (Etapa 2), debido a que los funcionarios afirmaron realizar auditorías sobre sus prácticas y procedimiento de control y sanción con el fin de evitar favorecer a funcionarios públicos. Los indicadores que se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) fueron: (a) participación en proyectos sociales gubernamentales (2.2), (b) liderazgo e influencia social (2.3), y (c) practicas anticorrupción y anticoima (1.5). Se debe señalar que de todos los indicadores del tema Gobierno y

sociedad, el indicador construcción de la ciudadanía por las empresas no ha sido considerado por los funcionarios de las cinco empresas debido a que entre sus acciones no estimulan a sus empleados a evaluar y controlar a las autoridades elegidas (ver Figuras 29 y 30).

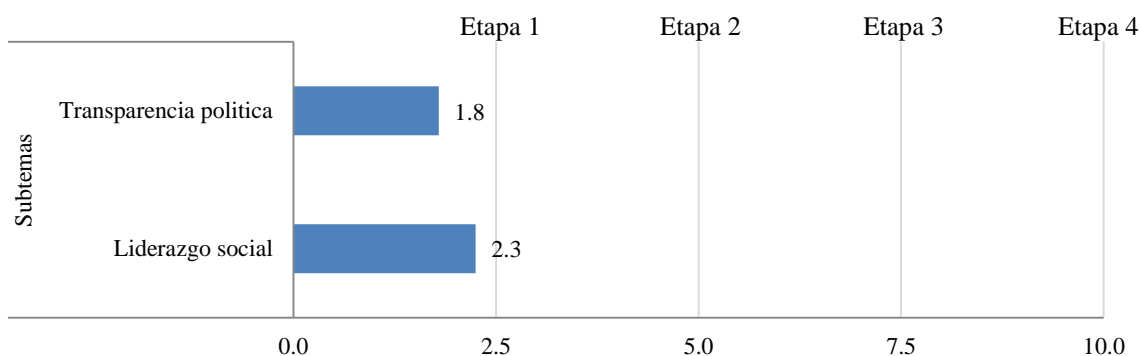


Figura 28. Notas por subtemas con respecto al tema Gobierno y sociedad.

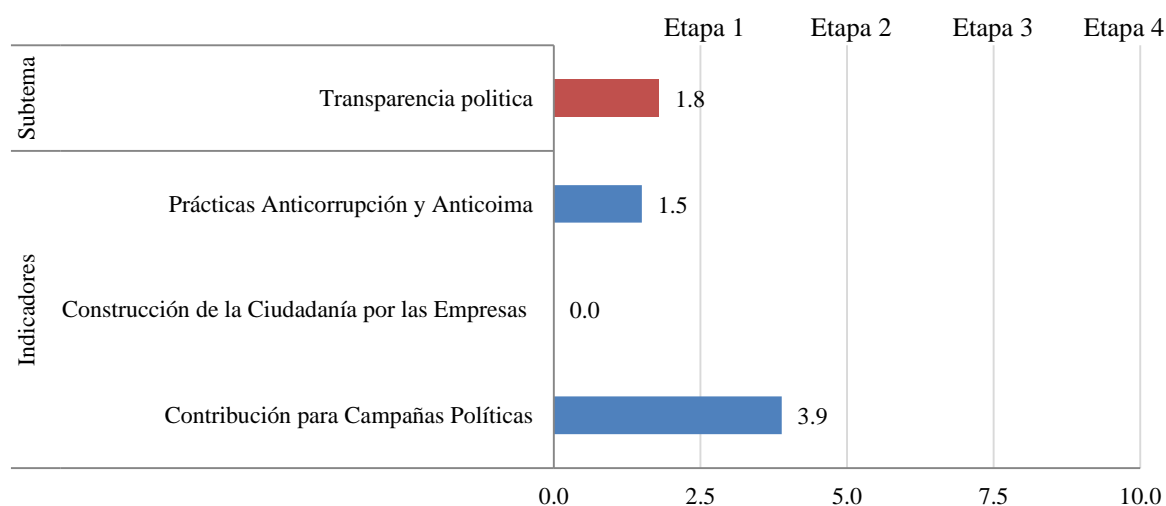


Figura 29. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema transparencia política.

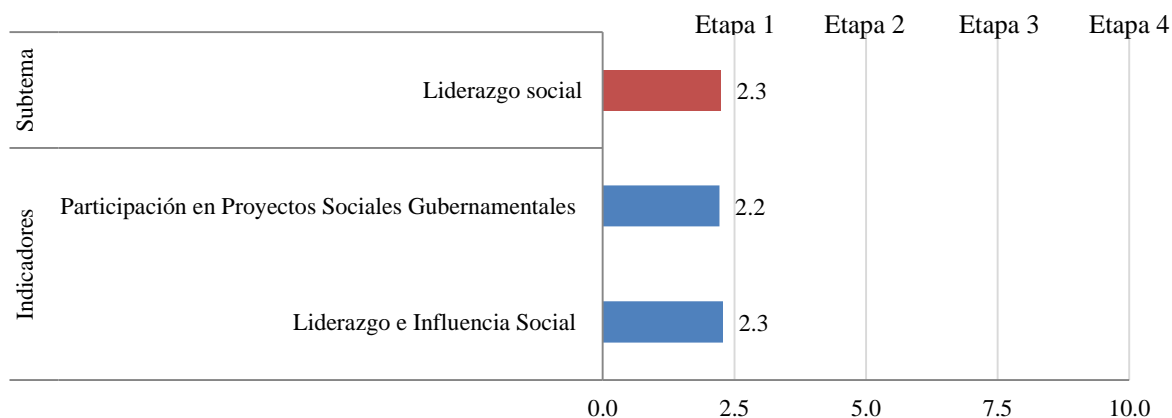


Figura 30. Notas de los indicadores que pertenecen al subtema liderazgo social.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones de la investigación de acuerdo al objetivo general y objetivos específicos. Con respecto al objetivo general, conocer el estado de la gestión con enfoque de RSE de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015, según los Indicadores Ethos-Perú 2021, el resultado fue que la gestión se encontró en una etapa intermedia (Etapa 2) con una nota promedio de 2.7. Este resultado no coincide con lo que indicó Freyre (2005) cuando concluyó que el estado de la gestión de las empresas peruanas era incipiente en aspectos de RSE al igual que otros estudios realizados en el ámbito internacional. Se debe resaltar que los funcionarios de las empresas del sector salud privado le dieron mayor importancia al tema consumidores y clientes en comparación a los demás temas de RSE.

Con respecto al primer objetivo específico, orientado a conocer el estado de la gestión en el tema valores, transparencia y gobierno, el resultado fue que la gestión se encontró en una etapa intermedia (Etapa 2) con una nota promedio de 3.6. A nivel de subtemas los funcionarios le dieron mayor importancia al subtema autorregulación de la conducta con nota de 4.1, en comparación al subtema relaciones transparentes con la sociedad con nota de 3.1. A nivel de los indicadores el único que se encontró en una etapa avanzada (Etapa 3) fue Gobierno corporativo con nota de 5.2, mientras que los demás indicadores se encontraron en una etapa intermedia (Etapa 2) con notas promedio en el rango de 2.7 a 3.8.

En relación con el segundo objetivo específico, este se orientó a conocer el estado de la gestión en el tema público interno. El resultado de la investigación fue que la gestión en el tema público interno se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2) con una nota promedio de 3.0. A nivel de subtemas los funcionarios le dieron mayor importancia al subtema respeto al individuo con nota de 3.1, en comparación a los subtemas de trabajo decente con nota de 2.9, y diálogo y participación con nota de 2.7. En promedio los

indicadores que se encontraron en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2) fueron: política de remuneración, prestaciones y carrera con nota de 4.2; gestión participativa con nota de 3.7; relaciones con trabajadores tercerizados con nota de 3.7; compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad con nota de 3.7; valoración de la diversidad con nota de 3.3; compromiso con la promoción de la equidad de género con nota de 3.3; compromiso con el desarrollo infantil con nota de 3.2; compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial con nota de 2.9; y conducta frente a despidos con nota de 2.8. Los demás indicadores se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) en la gestión con notas promedio en el rango de 1.7 a 2.3.

Con respecto al tercer objetivo específico, orientado a conocer el estado de la gestión en el tema medio ambiente, el resultado fue que la gestión se encontró en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) con una nota promedio de 1.5. A nivel de los subtemas los funcionarios dieron mayor importancia a los indicadores del subtema responsabilidad frente a las generaciones futuras con nota de 1.9 en comparación al subtema gerenciamiento del impacto ambiental con nota de 1.2. Al observar los indicadores, en promedio todos los indicadores se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) con notas promedio en el rango de 1.4 a 2.3, a excepción del indicador sustentabilidad de la economía forestal, el cual no fue considerado en la gestión de las empresas.

En relación con el cuarto objetivo específico, conocer el estado de gestión en el tema proveedores, el resultado fue que la gestión se encontró en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) con una nota promedio de 1.8. Al analizar los indicadores se concluye que los indicadores criterios de selección y evaluación de proveedores, y apoyo al desarrollo de proveedores se encontraron en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2) con notas promedio de 3.3 y 2.7, respectivamente; los demás indicadores se encontraron en una etapa básica (Etapa 1). Se debe mencionar que los indicadores del tema proveedores se

agrupan en un solo subtema que es selección, evaluación y alianza con proveedores.

Con respecto al quinto objetivo específico tuvo como intención conocer el estado de gestión en el tema consumidores y clientes. El resultado de la investigación fue que la gestión se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2) con una nota promedio de 4.3. Al observar los indicadores, en promedio, el único que se encontró en una etapa avanzada (Etapa 3) fue excelencia de la atención con nota de 6.7; asimismo, es el indicador que obtuvo la mayor nota a nivel de los 40 Indicadores Ethos-Perú 2021. Por otra parte, los indicadores de conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios, y política de comunicación comercial se encontraron en una etapa intermedia (Etapa 2) con notas de 3.3 y 2.9, respectivamente. Se debe mencionar que los indicadores del tema consumidores y clientes se agrupan en un solo subtema que es dimensión social del consumo.

El sexto objetivo específico tuvo la intención de conocer el estado de gestión en el tema comunidad. El resultado de la investigación fue que la gestión se encontró en una etapa intermedia de acciones en RSE (Etapa 2) con una nota promedio de 2.8. A nivel de subtemas los funcionarios de las empresas dieron mayor importancia a los indicadores del subtema relaciones con la comunidad local con nota de 3.1, en comparación con el subtema acción social con nota de 2.6. Al observar los indicadores, en dos indicadores se encontraron en una etapa intermedia (Etapa 2), los cuales fueron relaciones con organizaciones locales con nota de 3.9 e involucramiento de la acción social con nota de 2.8. Los otros dos indicadores de gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de entorno y financiamiento de la acción social se encontraron en una etapa reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) con notas promedio de 2.4 y 2.3, respectivamente.

Finalmente, el séptimo objetivo específico estuvo orientado a conocer el estado de gestión en el tema Gobierno y sociedad. El resultado fue que la gestión se encontró en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) con una nota promedio de 2.0. A

nivel de subtemas los funcionarios dieron mayor importancia a los indicadores del subtema liderazgo social con nota de 2.3, en comparación al subtema transparencia política con nota de 1.8. Con respecto a los indicadores, en promedio, el único que se encontró en una etapa intermedia (Etapa 2) en la gestión fue contribución para campañas políticas con nota de 3.9. Los demás indicadores se encontraron en una etapa básica o reactiva a las exigencias legales (Etapa 1) en la gestión con notas promedio en el rango de 1.5 a 2.3. Se debe resaltar que el indicador construcción de la ciudadanía por las empresas no fue considerado por los funcionarios de las cinco empresas.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Recomendaciones prácticas

Las recomendaciones prácticas están dirigidas principalmente a los propietarios y gerentes administrativos de las empresas que participaron de la investigación y para otras empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco. La finalidad es promover el equilibrio entre todos los temas de la gestión con enfoque de RSE, es por ello que las recomendaciones responden a los indicadores que obtuvieron menores calificaciones o, en su defecto, se encuentran aún en una etapa reactiva a las exigencias legales (Etapa 1).

1. Con respecto al tema valores, transparencia y Gobierno:

- Se recomienda que mejoren en los indicadores del subtema relaciones transparentes con la sociedad, tal como lo hacen las empresas: Clínica Internacional, Scotiabank, Tisur, Alicorp, entre otras cuando publican anualmente sus reportes de sostenibilidad.
- En el indicador compromisos éticos, se recomienda implementar códigos de conducta y programa de orientación con el fin de garantizar los valores y principios en el trabajo, tal como lo hace la financiera Scotiabank.
- En el indicador relaciones con la competencia, se recomienda ejercer liderazgo en implementar políticas de competencia leal en el sector, así como lo demuestra la

empresa Backus, al incluir al incluir dichas políticas en su código de comunicación comercial.

2. Con respecto al tema público interno:

- Se recomienda mejorar el indicador relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empleados, mediante la implementación de políticas que los involucren en la gestión de la empresa. Un ejemplo es la empresa Alicorp que permite la formación de sindicatos y fomenta una comunicación abierta con ellos.
- En el indicador compromiso con el futuro de los niños, se recomienda apoyar o desarrollar proyectos en beneficio de la niñez. Por ejemplo otorgar becas a los hijos de sus colaboradores que demuestren los mejores rendimientos académicos, tal como lo hace la empresa Backus.
- En el indicador cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo, se recomienda implementar una política de balance trabajo familia, tal como lo hace internacionalmente la empresa farmacéutica Pfizer y lo demuestra al brindar espacios y oportunidades que promuevan la salud, el bienestar y la integración trabajo familia.
- En el indicador preparación para la jubilación, se recomienda apoyar y promover programas de preparación interna y planificación financiera, además, de aprovechar la capacidad de trabajo de los jubilados.

3. Con respecto al tema medio ambiente:

- Se recomienda mejorar el indicador compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental con políticas de: preservación de la biodiversidad, tal como lo hace la empresa Tisur que contribuye a la preservación de áreas protegidas; y políticas de no utilización de insumos provenientes de la informalidad, como lo hace la empresa Ferreyros, cuando pide como requisito indispensable a sus clientes una declaración jurada de no operar en la minería ilegal.

- En el indicador minimización de entradas y salidas de insumos, se recomienda promover el uso eficiente de la energía y agua, además de un manejo adecuado de residuos peligrosos, tal como lo hacen las empresas Scotiabank y Tisur con sus políticas de ecoeficiencia. En el sector salud es importante establecer un sistema de gestión ambiental para minimizar los riesgos ocupacionales y garantizar la salud y calidad de vida de la población (Ley 27657).
- En el indicador sustentabilidad de la economía forestal, se recomienda mejorar con iniciativas de reforestación como lo hace la empresa Backus en la Amazonía.

4. Con respecto al tema proveedores:

- Se sugiere mejorar el indicador criterios de selección, evaluación y alianza con proveedores, mediante acciones que permitan categorizar a los proveedores de acuerdo a criterios de calidad, seguridad, medio ambiente, respeto por la legislación laboral y la comunidad, tal como hace la empresa Tisur.
- En el indicador trabajo infantil y forzado en la cadena productiva, se recomienda implementar políticas que erradiquen estas malas prácticas mediante cláusulas en los contratos y monitoreo periódico a los proveedores.
- En el indicador apoyo al desarrollo de proveedores, se recomienda contribuir con la mejora gerencial de sus proveedores, así como la empresa Alicorp que capacita a sus proveedores con el fin de contribuir en su crecimiento.

5. Con respecto al tema consumidores y clientes:

- Se sugiere mejorar el indicador política de comunicación comercial, para ello, se requiere implementar un código de conducta comercial que sea responsable con el público externo, que permita prevenir posibles situaciones prejuiciosas e inmorales. Esto se evidencia en la empresa Backus en su código de conducta comercial.
- En el indicador conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de productos

y servicios, se recomienda implementar procedimientos y programas de capacitación interna para dar respuesta oportuna a situaciones que puedan ser críticas para los clientes y la empresa. Además, se sugiere proveer información detallada de los productos y servicios que se brindan para evitar riesgos a la salud de los usuarios.

6. Con respecto al tema comunidad:

- Se recomienda mejorar el indicador gerenciamiento del impacto de la empresa en la comunidad de entorno, para ello se recomienda realizar campañas que promuevan el cuidado de la salud y prevención de enfermedades en la comunidad, tal como lo realiza la Clínica Internacional con sus campañas de salud en comunidades.
- En el indicador financiamiento de la acción social, se recomienda que la inversión social privada sea administrada por un equipo y posea su propio presupuesto. Esta práctica es común en la cadena de farmacias InkaFarma, la cual desarrolla campañas para beneficiar a las personas de bajos recursos económicos, mediante fondos que son administrados por su organización sin fines de lucro Comparte Salud.

7. Con respecto al tema Gobierno y sociedad:

- Se recomienda mejorar el indicador construcción de la ciudadanía por las empresas, por ejemplo difundir información sobre derechos y deberes de los ciudadanos en temas de salud.
- En el indicador prácticas anticorrupción y anticoima, se recomienda implementar normas escritas de anticorrupción que contengan procedimientos de control, castigo y auditoría con el fin de prevenir estas malas prácticas.
- En el indicador participación en proyectos sociales gubernamentales, se recomienda trabajar conjuntamente con organismos públicos para desarrollar proyectos en salud. Un ejemplo es la financiera Scotiabank, la cual desarrolló el proyecto PerúNow. El

proyecto, luego, fue cedido al Estado peruano para que lo convierta en la marca distintiva del país en el año de las Cumbre Mundiales.

5.2.2 Recomendaciones para futuras investigaciones

Para futuros estudios se recomienda investigar sobre el estado de la gestión con enfoque de RSE en otras regiones de Perú y Latinoamérica, con el fin de tener mayor información que permita realizar comparaciones y conocer las mejores prácticas de RSE. Esto contribuiría realizar *benchmarking* en las empresas del sector.

Se recomienda realizar un diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de RSE en empresas del sector salud privado que cuenten con certificaciones internacionales. Esto permitirá medir el impacto que generan estos estándares en la gestión de RSE y realizar comparaciones con los resultados de la presente investigación.

Se recomienda en una investigación futura analizar al mismo sector y aplicar nuevamente la herramienta indicadores Ethos Perú 2021, con el fin de mantener un mismo criterio de evaluación y aplicar un corte longitudinal para observar la evolución del estado con enfoque de RSE en el tiempo.

Finalmente, se pudo concluir como resultado de la investigación, que los temas con menor desarrollo fueron medio ambiente, proveedores, y Gobierno y sociedad, en este sentido sería importante conocer por qué los gerentes administrativos y propietarios de las empresas del sector salud en la provincia de Cusco le dan menor importancia a estos temas.

Referencias

- AccountAbility. (2008). *Normas de principios de AccountAbility AA1000APS*. Madrid, España: Autor.
- Adecco. (2016). *Responsabilidad social*. Recuperado de <http://www.adecco.com.pe/es/responsabilidad-social>
- Alicorp. (2016). *Responsabilidad social interna*. Recuperado de <http://www.alicorp.com.pe/alicorp/responsabilidad-social>
- Ander, E. (2005). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad* (2a ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen.
- Backus. (2005). *Reporte de responsabilidad social corporativa*. Lima, Perú: Autor.
- Banco de Crédito del Perú [BCP]. (2016). *Responsabilidad social*. Recuperado de <http://www.responsabilidadsocialbcp.com/>
- Banco Mundial [BM]. (2016). *Perú panorama general: Resultados*. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#1>
- Banco Mundial [BM]. (2016). *Gasto en salud*. Recuperado de <http://datos.bancomundial.org/indicador/SH.XPD.TOTL.ZS>
- Benavides, M., & Gastelumendi, G. (2001). *Responsabilidad social empresarial: Un compromiso necesario*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Boyer, R. (1986). *La teoría de la regulación: Un análisis crítico*. París, Francia: La Découverte.
- Boza, J., & Perez, D. (2009). Estudio de la responsabilidad social de las empresas: Aplicaciones a las empresas de Gran Canaria. *Economic Analysis Working Papers*, 8(4).
- Brown, F. (2010). Los principios de la responsabilidad social empresarial. *Revista Economía Informa*, 2010(363).

Canessa, G., & García, E. (2005). *El ABC de la responsabilidad social empresarial en el Perú y en el mundo*. Lima, Perú: Perú 2021.

Carroll, A. B. (1991, julio). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders [La pirámide de responsabilidad social corporativa: Hacia la gestión moral de los actores organizativos]. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.

Castelazo, J. R. (2007). *Administración Pública: una visión de Estado*. México D.F., México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Caux Round Table [CRT]. (2016). *Principles for business* [Principios para las empresas]. Recuperado de <http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?menuid=8>

Centro de Acción de Responsabilidad Social Empresarial. (2016). *IndicaRSE: Indicadores de sostenibilidad*. Recuperado de <http://centrarse.org/>

Clínicas de Chile A. G. (2009, setiembre). Sistema de salud de USA: Cómo funciona y qué propone la reforma, *Temas de Coyuntura*, 2009(21).

Clínica Internacional. (2016). *Responsabilidad social*. Recuperado de <http://www.clinicainternacional.com.pe/responsabilidad-social>

Comisión de las Comunidades Europeas [CEC]. (2001). *Libro Verde: Fomentar Un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas, Bélgica: Autor.

Constitución política del Perú. Artículo 9: Política nacional de salud de los derechos sociales y económicos. Congreso de la República del Perú (1993).

Cordero, P., & Sepúlveda S. (2002). *Sistema de gestión ambiental: Las normas ISO 14000, cuaderno técnico 21*. San José, Costa Rica: IICA

Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* [Diseño de la investigación: métodos cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos] (4a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Cuesta, M. (2004, setiembre). El porqué de la responsabilidad social corporativa. *Boletín económico de ICE*, 2004(2813), 51.
- Daniels, J. D., Radebaugh, L. H., & Sullivan, D. P. (2004). *Negocios internacionales: ambientes y operaciones* (10a. ed.). México D.F., México: Pearson Educación.
- Decreto Supremo N° 007-2008-TR. Características de las MYPE: Formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. Presidencia de la República del Perú (2008).
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Presidencia de la República del Perú (2006).
- DERES. (2016). *Indicadores PLARSE*. Recuperado de <http://deres.org.uy/indicadores-plarse/>
- Dirección Regional de Salud Cusco. (2013). *Análisis de la situación de salud Cusco*. Cusco, Perú: Autor.
- Directriz. (s.f.). En el *diccionario en línea de la Real Academia Española* (22a. ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=DrAba3u>
- Donaldson, T., & Preston, L. (1995). The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence and implications [La teoría de las partes interesadas de la corporación: conceptos, pruebas e implicaciones]. *The Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Escudero, M. (2016). *Técnicas de venta y negociación*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Escuela Europea de Excelencia. (2014). *ISO 14001: Principios básicos del sistema de gestión ambiental*. Recuperado de <http://www.nueva-iso-14001.com/2014/10/iso-14001-principios-basicos-del-sistema-de-gestion-ambiental/>

- Estado. (s.f.). En el *diccionario en línea de la Real Academia Española* (22a. ed.).
Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=GjqhajH>
- Fernández, J. L., & Bajo, A. (2012). La Teoría de Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *aDResearch ESIC*, 6(6), 130-143.
- Fernández, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa: Una nueva cultura empresarial*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Ferreyros. (2016). *Responsabilidad social*. Recuperado de <https://www.ferreyros.com.pe/nosotros/responsabilidad-social/medio-ambiente>
- Forética. (2015). *Sistema de gestión ética y socialmente responsable: SGE 21*. Recuperado de <http://www.foretica.org/tematicas/sge-21/>
- Franco, P. (2015). *Diagnóstico de la responsabilidad social en el Perú*. Lima, Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Freyre, M. (2005). Responsabilidad social empresarial en la pequeña y microempresa: gestión en el tercer milenio. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM*, 16(2), 19-24.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach* [Gestión estratégica: un enfoque de partes interesadas]. Massachusetts, MA: Pitman Press.
- Freeman, R. E. (2004). Ethical Leadership and Creating Value for Stakeholders [Liderazgo ético y creación de valor para las partes interesadas]. *Business Ethics*, 5(2016), 82-97.
- FTSE Russell. (2016, octubre). Index inclusion rules for the FTSE4Good Index Series [Normas de inclusión de índices para la serie FTSE4Good]. *Ground Rules*, 1(8).
- Garavito, C. (2008). Responsabilidad social empresarial y mercado de trabajo. *Economía*, 31(61), 81-104.

- Garrido, G. (2016, 27 de enero). Salud en el Perú: la mayor inversión se suma al despertar de la clase media. *Semana Económica*. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/177833-salud-en-el-peru-la-mayor-inversion-se-suma-al-despertar-de-la-clase-media/>
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory [Teorías de la responsabilidad social corporativa: Mapeo del territorio]. *Journal of Business Ethics*, 53, 63-64.
- Global Reporting Initiative [GRI]. (2016). *Las directrices G4*. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>
- Gobierno Regional Cusco. (2013). *Análisis de la situación de salud Cusco 2013*. Cusco, Perú: Autor.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Paradigmas en pugna en la investigación cualitativa. En N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln. *Handbook of qualitative research* (pp. 105-117). London, England: Sage.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (5a. ed.). México DF, México: McGraw-Hill.
- Illich, G., & García, E. (2005). *El ABC de la responsabilidad social empresarial en el Perú y en el mundo*. Lima, Perú: Editorial Siklos.
- InkaFarma. (2016). *Comparte salud*. Recuperado de <http://compartesalud.com/asociacion/>
- Institute of Social and Ethical Accountability. (2008). *AA1000 norma de aseguramiento sostenible*. Madrid, España: Autor.
- Instituto Ethos. (2007). *Indicadores Ethos de responsabilidad social empresarial*. Sao Paulo, Brasil: Autor.

- Instituto Ethos, & Instituto Argentino de Responsabilidad empresarial [IARSE]. (2013). *Indicadores ETHOS-IARSE para negocios sustentables y responsables: Versión 3.1*. Córdoba, Argentina: Autor.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2015). *Comportamiento de la economía peruana en el primer trimestre del 2015: Informe técnico N° 2*. Lima, Perú: Autor.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2015). *Evolución de la pobreza monetaria 2009-2014*. Lima, Perú: Autor.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2013). *Micro, Pequeñas y Medianas empresas concentran más del 20% de las ventas*. Lima, Perú: Autor.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2015). *Perú Síntesis Estadística 2015*. Lima, Perú: Autor.
- Jana, A. (2013, octubre). *Instrumentos de responsabilidad social empresarial en las relaciones económicas internacionales*. Santiago de Chile, Chile: Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Kaku, R. (2005, agosto). La senda Kyosei. *Harvard Business Review*, 83(8), 4-5.
- Kerlinger, F. N. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México DF, México: Nueva Editorial Interamericana.
- Kuhn, T. S. (1962). The Structure of Scientific Revolutions [La estructura de las revoluciones científicas]. *International Encyclopedia of Unified Science*, 2(2), 77-78.
- Lafuente, A., Viñuales, V., Pueyo, R., & Llarra, J. (2003). *Responsabilidad social corporativa y políticas públicas*. Madrid, España: Fundación Alternativas.
- Lazo, O. (s.f.). *Sistema de salud del Perú*. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Ley 26842. Ley General de Salud. Congreso de la República del Perú (1997).
- Ley 27657. Ley del Ministerio de Salud. Presidencia de la República del Perú (2002).

- Ley 29344. Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento. Congreso de la República del Perú (2009).
- Ley 29733. Protección de Datos Personales. Congreso de la República del Perú (2011).
- Ley 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Presidencia de la República del Perú (2012).
- Ley 30024. Ley que Crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas. Congreso de la República del Perú (2013).
- López, A. y Contreras, R. (2010, abril). El concepto responsabilidad social empresarial desde diversos enfoques teóricos. *Ideas Concyteg*, 5(58), 425-430.
- Marquina, P., & Garriga, E. (2013). Conceptos y tendencias actuales de la responsabilidad social. En P. Marquina (Ed.). *Responsabilidad social: Tarea pendiente* (pp. 18-36). Lima, Perú: Pearson.
- Martínez, H. (2011). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Mena, B., Torres, E., Arteaga, J., & Molineros, L. (2014). ISO 26000-2010 estrategia de gestión en responsabilidad social empresarial en la IPS Proinsalud. *Revista Unimar*, 32(1), 45-65.
- Merea, G. A. (2008, junio). *El modelo de aseguramiento en salud*. Lima, Perú: SEPS.
- Ministerio de Salud del Perú. (2013). *Análisis de situación de salud del Perú*. Lima, Perú: Autor.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R. & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts [Hacia una teoría de identificación y prioridad de interesados: Definiendo el principio de quién y qué realmente cuenta]. *The Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
- Montes, J. (2001). *Medio ambiente y desarrollo sostenido*. Madrid, España: Universidad Pontificia de Comillas.

- Morales, J., Galeano, C., & Muñoz, J. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial para las entidades promotoras de salud: Régimen contributivo de Bucaramanga y su área metropolitana. *Revista Cuidarte*, 5(1), 33-43.
- Moreno, R. (2015). *Los stakeholders y la responsabilidad social corporativa*. Madrid, España: Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores.
- Morgan Stanley Capital International [MSCI]. (2015, febrero). *MSCI KLD 400 social index methodology* [MSCI KLD 400 metodología del índice social]. New York, NY: Autor.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación* (2a ed.). México DF, México: LIMUSA Noriega Editores.
- Navarro, F. (2012). *Responsabilidad social corporativa: Teoría y práctica*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Norma Técnica de Salud N° 096. Gestión y manejo de residuos sólidos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Ministerio de salud y Dirección General de Salud Ambiental (2012).
- Occupational Health and Safety Assessment Series [OHSAS]. (2007, julio). *OHSAS 18001 sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional: Requisitos*. Londres, Inglaterra: Autor.
- Ojea, O. (s.f.). *Modelos de atención de la salud en el mundo*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/lasaludquequeremos/modelos-de-atencin-de-la-salud-en-el-mundover>
- Ordenanza Regional N°082-2014-CR/GRC.CUSCO. Reglamento de organización y funciones-ROF de la Dirección Regional de Salud Cusco y de sus órganos desconcertados. Gobierno Regional del Cusco (2014).
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. (2016, febrero). *Fiscalización ambiental en residuos sólidos de gestión municipal provincial. Informe 2014 – 2015:*

Índice de cumplimiento de los municipios provinciales a nivel nacional. Lima, Perú:

Autor.

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2015). *Sistema de salud*. Recuperado de

<http://www.who.int/healthsystems/about/es/>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2015, noviembre). *Centro de prensa: Desechos de las actividades de atención sanitaria*. Recuperado de

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs253/es/>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (1987). *Nuestro futuro común: Informe Brundtland* (Informe A/42/427). Recuperado de

<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Los diez principios del Pacto Mundial*. Recuperado de <http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). *UN Global Compact* [Pacto Global de las Naciones Unidas]. Recuperado de <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc>

Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2010). *ISO 26000 – responsabilidad social*. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>

Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2010, febrero). *Normas internacionales y normas privadas*. Ginebra, Suiza: Autor.

Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2010). *Orientación sobre responsabilidad social*. Ginebra, Suiza: Autor.

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2001). *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social* (3a. ed.). Ginebra, Suiza: Autor.

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2003). *Exclusión en salud en países de América Latina y el Caribe*. Washington, D.C.: Autor.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2013). *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales: Revisión 2011*. Paris, Francia: Autor
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2015). *Estudio multidimensional del Perú*. Paris, Francia: Autor
- Pacto Mundial. (2015). *Diez principios del pacto mundial de las Naciones Unidas*. Recuperado de <http://www.pactomundial.org/2015/02/10-principios-del-pacto-mundial/>
- Perú 2021. (2010). *Indicadores ETHOS –Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial*. Lima, Perú: Autor.
- Perú 2021. (2015). *Portal de Responsabilidad Social del Perú*. Recuperado de <http://www.peru2021.org/principal>
- Pfizer. (2016). *Responsabilidad Social*. Recuperado de <http://www.pfizer.com.pe/content/pfizeractua>
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2014). Estrategia y sociedad: el vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social empresarial. En M.E. Porter (7a. ed.). *Ser competitivo: Edición actualizada y aumentada* (p. 551). Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Ramírez, M. (2013, octubre). La responsabilidad social empresarial en la filosofía de gestión de las pymes del sector salud del municipio Valera: Estado Trujillo. *International Journal of Good Conscience*, 8(3), 103-125.
- Rementería, A. (2008). *Gestión empresarial* (p. 1). Santiago de Chile, Chile: Autor.
- Resolución Ministerial N° 217 – 2004/MINSA. Norma técnica: Procedimientos para el manejo de residuos sólidos hospitalarios. Ministerio de Salud (2004).
- Rodgers, P. A., & Yee, J. (2014). *The routledge companion to design research*. New York, NY: Routledge.

- Rubio, J. C. (2001). Normas y modelos para la gestión de la Responsabilidad social corporativa. Málaga, España: Universidad de Málaga.
- Saavedra, M. (2014, 04 de junio). El uso de la tecnología para reducir la brecha de salud en Perú. *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/peru/uso-tecnologia-reducir-brecha-salud-peru-noticia-1733892>
- Schwalb, M., & Malca, O. (2004). *Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible*. Lima, Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Scotiabank. (2009). *Informe de responsabilidad social corporativa*. Lima, Perú: Autor.
- Standard and Poor's Dow Jones Index. (2015, julio). *Dow Jones sustainability index methodology* [Metodología del índice de sostenibilidad Dow Jones]. New York, NY: McGraw Hill Financial.
- Smith, A. (1776). *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*. México DF, México: Fondo de Cultura Económica.
- Smith, A. (1979). *Teoría de los sentimientos morales*. México DF, México: Fondo de Cultura Económica.
- Social Accountability International [SAI]. (2008). *Responsabilidad social 8000: SA8000*. New York, NY: Autor.
- Sociedad. (s.f.). En el *diccionario en línea de la Real Academia Española* (22a. ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=YCB6UHV>
- Solís, J. L. (2008). Responsabilidad social empresarial: Un enfoque alternativo. *Revista Análisis Económico*, 23(53), 239-247.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT]. (2016). *Inscripción al RUC: Tablas anexas*. Recuperado de www.sunat.gob.pe

Superintendencia Nacional de Salud [SUSALUD]. (2016). *Anuario Estadístico*. Lima,

Perú: Autor.

Tisur. (2014). *Reporte de sostenibilidad*. Lima, Perú: Autor.

Viteri, J., & Jácome, M. (2011). *La responsabilidad social como modelo de gestión empresarial*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.



Apéndices

Apéndice A: Análisis del Entorno (PESTE)

A continuación, se presenta el análisis del entorno para el sector salud privado, en el cual se identifican factores del entorno que afectan a las empresas, estos factores están agrupados en aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos (PESTE).

A.1 Fuerzas Políticas, Gubernamentales, y Legales (P)

La Constitución política del Perú menciona que “El Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación. Es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizada para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud” (1993), asimismo, el Estado estableció lineamientos para controlar y mejorar la gestión en los servicios de salud público y privado, a continuación, se detallan los objetivos que persiguen cada uno de estos lineamientos: la Ley General de Salud busca la inclusión social y la no discriminación en el servicio, la Ley Marco de Aseguramiento Universal garantiza el derecho de toda persona a acceder al servicio de salud, la Norma Técnica de Salud N°096 busca mejorar la gestión y el manejo de residuos sólidos en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo como las empresas privadas, la Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas garantiza la calidad de la atención en otros establecimientos de salud, la Ley de Protección de Datos Personales garantiza el correcto uso de la información personal como los ingresos y el estado de salud de los pacientes, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco optimiza el uso de recursos públicos. De acuerdo a lo expuesto se concluye que desde finales de la década de los 90 a la fecha se establecieron leyes, normas técnicas y decretos que buscan ordenar, dinamizar y mejorar la gestión del sector salud pública y privada en el Perú (ver Tabla A1).

Tabla A1

Legislación del Sector Salud Peruano

Legislación	Contenido	Referencias
Ley N° 26842 – Ley General de Salud	Establece las competencias de los servicios de salud y la forma en la que deben de ser tratadas las persona sin importar la edad, sexo, condición físico o alguna característica particular. Asimismo indica que los establecimientos que presten estos servicios deben cumplir con la normatividad dada por el ministerio de salud del Perú.	Congreso de la República del Perú (1997).
Ley N° 29344 – Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento	Garantiza el derecho de toda persona al acceso de salud y establece funciones de regulación, financiamiento, prestación y supervisión, estableciendo un marco integrado y sistémico. Asimismo, define que las instituciones prestadoras de salud pueden ser públicas, mixtas o privadas.	Congreso de la República del Perú (2009).
Norma Técnica de Salud N° 096 – Gestión y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo	Mejorar la gestión y el manejo de residuos sólidos en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo; públicos, privados y mixtos.	MINSA y DIGESA (2012)
Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo	Promover una cultura de prevención de riesgos laborales a través del deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales.	Presidencia de la República (2012)
Ley N° 30024 – Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas	Establece la normatividad para la gestión de historias clínicas electrónicas, con la finalidad de garantizar la calidad en la atención de establecimientos del sector salud.	Congreso de la República del Perú (2013)
Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales	Establece las normas para garantizar el correcto tratamiento de la información personal y sensible como ingresos y estados de salud de las personas.	Congreso de la República del Perú (2011).
DS N° 013-2006-SA - Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo	Establece las condiciones, requisitos y procedimientos para el funcionamiento de los establecimientos de salud, así como garantizar la calidad del servicio protegiendo al paciente de riesgos innecesarios.	Presidencia de la República del Perú (2006).
OR N°082-2014-CR/GRC.CUSCO - Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Salud Cusco y de sus Órganos Desconcentrados	El objetivo de esta ordenanza es priorizar y optimizar el uso de los recursos públicos e identificar las responsabilidades específicas de las entidades públicas y sus unidades orgánicas, asignadas por el ordenamiento jurídico aplicable en cada caso.	Gobierno Regional del Cusco (2014).

A.2 Fuerzas Económicas y Financieras (E)

El Perú en los últimos años destacó por su crecimiento económico a nivel de América Latina, debido a políticas macroeconómicas efectivas, reformas estructurales y contar con un contexto externo propicio; la tasa de crecimiento promedio del PBI en el año 2013 llegó a 5.9, la baja inflación (2.9 %), y un contexto favorable de las políticas macroeconómicas generó la reducción en los índices de pobreza de 55.6% a 21.8% de la población entre 2005 y 2015; en el año 2014 aproximadamente 221 mil personas salieron de la pobreza, bajando del 15,8% al 4,1% en el mismo periodo (Banco Mundial, 2016). Con el crecimiento de la economía y del ingreso per-cápita se podría esperar una mayor inversión del cuidado de la salud, sin embargo, del total de gasto per-cápita solo el 8.1% (S/ 52.00) se destinó a cuidados de la salud en el año 2014 mostrando un ligero crecimiento de 8.6% en los últimos cinco años (ver Tabla A2).

Tabla A2

Evolución del Gasto Per Cápita por Grupos de la Canasta Peruana

Grupos de gastos	Años						Variación Porcentual	
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2014 / 2013	2014 / 2009
Alimentos	244	251	257	260	266	263	-1.2	7.8
Vestido y calzado	25	27	26	28	29	29	-0.4	18.4
Alquiler de vivienda y combustible	93	93	101	108	114	116	2.3	25.7
Muebles y enseres	23	24	24	26	25	27	8.2	18.1
Cuidados de la salud	48	52	53	55	52	52	-0.4	8.6
Transportes y comunicaciones	66	65	67	73	76	74	-2.4	12.6
Esparcimiento diversión y cultura	48	51	53	54	53	55	3.9	14.8
Otros gastos	24	26	25	27	27	28	5.2	17
Total (S/)	571	589	606	631	642	644	0.4	13.2

Nota. Adaptado de “Evolución de la Pobreza Monetaria 2009-2014,” por Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2015, p. 19. Lima, Perú: Autor.

En el año 2014 el Estado peruano gastó en salud el 5.5% del PBI un punto porcentual mayor de lo que destinaba en el año 1995, sin embargo, esta inversión aún es menor al

comparar con países de Sudamérica, como Brasil (8.3%), Bolivia (6.3) y Chile (7.7%) (Banco Mundial, 2016); asimismo la OCDE (2015) indicó que a pesar de las mejoras que realizó el Estado peruano el acceso, la confianza y la calidad del servicio de salud sigue siendo deficiente para cubrir las necesidades de la población.

A.3 Fuerzas Sociales, Culturales, y Demográficas (S)

En el Perú el 71.8% de la población cuenta con algún seguro de salud, de los cuales el 40% están asegurados en el Sistema Integral de Salud (SIS), el 25.7% en el Seguro Social de Salud (EsSalud) y tan solo el 6.1% en otro tipo de seguros (ver Tabla A3). Es importante señalar que en el año 2015 la población que acudió a establecimientos privados fue del 8.0%, mientras que a establecimientos públicos acudieron el 18.6%, se debe resaltar que la mayoría (45.3%) no buscó atención, y un 19.5% acudió a una farmacia o botica (ver Tabla A4), en este escenario las empresas del sector salud privado tienen una oportunidad de crecimiento al direccionar estrategias a clientes potenciales que no tienen un seguro o que suelen auto medicarse. Las principales razones de no acudir a un centro de salud fueron porque no lo consideraron necesario (47%), se auto-recetó o se trató con remedios caseros (33.2%), y por la demora y falta de tiempo en la atención (20.9%), como se muestra en la Tabla A5.

Tabla A3

Población con algún Seguro de Salud según Tipo de Seguro

% según tipo	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 P/ I Sem.
Con seguro de Salud	53.7	60.5	63.5	64.5	61.9	65.5	69.0	71.8
Únicamente ESSALUD	20.1	21.2	21.6	22.7	24.4	24.4	24.6	25.7
Únicamente SIS	28.1	33.8	36.3	36.1	31.4	35.3	39.0	40.0
Con otros seguro	5.5	5.6	5.5	5.7	6.1	5.8	5.4	6.1

Nota. Adaptado de “Perú Síntesis Estadística 2015,” por Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2015, p. 70. Lima, Perú: Autor.

Tabla A4

Lugar o Establecimiento donde Acude la Población para su Atención por Problemas de Salud

% según establecimiento	2011	2012	2013	2014	2015
Establecimiento del MINSA o Gob. Regional	16.9	16.1	18.5	17.8	18.6
Farmacia o botica	17.7	17.8	17.4	18.6	19.5
Establecimiento de EsSalud	8.3	9.9	9.7	9.3	8.8
Establecimiento privado	7.0	7.2	7.4	7.5	8.0
Establecimiento de sanidades	0.4	0.6	0.4	0.5	0.4
Otros	1.3	1.1	0.8	0.7	1.2
No buscó atención	49.6	48.6	47.0	46.8	45.3

Nota. Tomado de “Anuario Estadístico,” por Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), 2016, p. 120. Lima, Perú: Autor.

Tabla A5

Razones por las cuales la Población sin Seguro no Acude a Centros de Salud

Razones (%)	2011	2012	2013	2014	2015
No era grave/no fue necesario	41.3	40.7	42.5	43.9	47.0
Se auto-recetó/Remedios caseros	24.7	29.2	29.2	32.2	33.2
Demora en atender/Falta de tiempo	22.5	22.7	21.5	21.5	20.9
No tuvo dinero	16.3	15.4	14.6	11.3	9.5
No tiene seguro	5.9	5.4	5.6	6.3	6.6
Falta de confianza	4.4	5.1	4.9	4.8	4.3
Se encuentra lejos	2.7	2.7	2.8	3.0	3.1
Maltrato del personal de salud	1.3	1.1	1.3	1.5	1.7
Otro	3.7	4.1	3.3	2.7	2.2

Nota. Tomado de “Anuario Estadístico,” por Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), 2016, p. 123. Lima, Perú: Autor.

Las respuestas fueron múltiples.

A.4 Fuerzas Tecnológicas y Científicas (T)

Según Saavedra (2014) la aplicación de la tecnología disminuiría las falencias en los servicios de salud en el Perú a través de la telemedicina para mejorar la comunicación entre el paciente y el médico, con ello se utilizarían eficientemente los 1.500 km de fibra óptica para atender a más pacientes, lo que daría como resultado mejoras en la atención de los servicios de salud en la población. En cuanto a la información sobre la infraestructura de

establecimientos de salud, equipamiento y tecnología disponible en la región Cusco, no se tiene un diagnóstico actualizado; sin embargo, se tiene conocimiento que es necesario realizar mejoras tanto en la infraestructura como en los equipos médicos obsoletos e insuficientes que se tienen en este sector (Dirección Regional de Salud Cusco – DIRESA, 2013). El Ministerio de Salud del Perú (2013) indicó que la principal función del sistema de salud es “garantizar que las personas puedan satisfacer sus necesidades percibidas y no percibidas de salud, cumpliendo adecuadamente los parámetros de acceso, cobertura, eficiencia, equidad, calidad, seguridad y sostenibilidad” (p. 34), por tanto es importante que se tenga una infraestructura adecuada y sobre todo nuevas investigaciones en tratamientos y medicamentos para brindar una mejor calidad de vida para la población. Por ello la Organización Panamericana de la Salud – OPS (2003) indicó que las causas principales para la exclusión en salud son: “(a) el déficit de infraestructura adecuada, (b) fallas en la asignación y/o gestión de los recursos, (c) barreras que impiden el acceso a las atenciones de salud, y (d) problemas relacionados con la calidad de los servicios otorgados” (p.10). Estos factores impiden una atención oportuna y de calidad en la población. Garrido (2016), gerente general de Pacífico Salud EPS, manifestó que al contrario de los resultados positivos macroeconómicos del Perú, la inversión en infraestructura de salud es limitada e insuficiente, inclusive en el sector privado, debido a que las ampliaciones y mejoras en la infraestructura en salud sería una inversión a largo plazo, además de un presupuesto elevado, siendo el sector privado quien ayude a revertir esta situación para expandir los servicios de salud.

A.5 Fuerzas Ecológicas y Ambientales (E)

Para proteger el medio ambiente el poder ejecutivo publicó la Resolución Ministerial N° 217 – 2004/MINSA, que establece los procedimientos para el manejo de los residuos sólidos. Según el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA (2016), actualmente no existe una adecuada gestión y manejo de los residuos sólidos municipales en

el Perú, debido a que no se cumplen con las exigencias legales mínimas en la mayoría de los municipios lo que afecta el ambiente y la salud de las personas. En cuanto a los cambios climáticos, el sector salud debe tener en cuenta un tema muy importante como es la altitud en que se encuentran las diferentes localidades en la provincia de Cusco, muchas de ellas por encima de los 3,100 m.s.n.m. “siendo necesario destacar que las principales causas de mortalidad constituyen la insuficiencia respiratoria (14.2%)” (Dirección Regional de Salud Cusco, 2013, p.164), esta situación incrementa la demanda de servicios de salud sobre todo en temporadas de invierno en la región.



Apéndice B: Listado de Empresas del Sector Salud Privado

Tabla B1

Listado de Empresas del Sector Salud Privado

Nº	Clínicas (nombre comercial)	Dirección	Distrito y Provincia	Tamaño de empresa
1	Clínica San Juan de Dios	AV. Manzanares N°. 264 Urb. Manuel Prado	Cusco, Cusco	Mediana empresa
2	Mac Salud	AV. De la Cultura N° 1410	Cusco, Cusco	Mediana empresa
3	Clínica San José	Avenida Los Incas, 1408	Wanchaq, Cusco	Mediana empresa
4	Medical Oxigenal Network	Calle Puputi N°. 148 Urb. Tahuantinsuyo	Wanchaq, Cusco	Pequeña empresa
5	Clínica Pardo	Av. de la Cultura N° 710	Wanchaq, Cusco	Pequeña empresa
6	Integra Medica	Av. La cultura 1302	Wanchaq, Cusco	Pequeña empresa
7	Clínica Peruano Suiza	Urb. Quispicanchis Av. Perú Mz. "K" lote 3	Cusco, Cusco	Pequeña empresa





Apéndice C: Formato de Consentimiento para Participar en el Estudio

Yo, _____, certifico que he sido informado sobre el propósito, procedimientos, beneficios y manejo de confidencialidad, de la investigación titulada: ***“Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas del sector salud privado en la provincia de Cusco en el año 2015”***.

He leído el documento **Hoja de información del estudio** y entiendo claramente cada uno de los aspectos antes mencionados.

Certifico a su vez que he entendido mis derechos como participante de este estudio y voluntariamente consiento a participar en el mismo. Además, entiendo de qué se trata y las razones por las que se está llevando a cabo.

Cusco, agosto de 2015

	
_____ Firma del Participante	_____ Investigador
_____ Investigador	_____ Investigador
_____ Investigador	

Apéndice D: Cuestionario Indicadores Ethos-Perú 2021 de RS

Estructura

Valores, Transparencia y Gobierno

Autorregulación de la Conducta

- Compromisos Éticos
- Arraigo en la Cultura Organizativa
- Gobierno Corporativo

Relaciones Transparentes con la Sociedad

- Relaciones con la Competencia
- Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (*stakeholders*)
- Balance Social/ Reporte de Sostenibilidad

Público Interno

Diálogo y Participación

- Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados
- Gestión Participativa

Respeto al Individuo

- 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
- Relaciones con Trabajadores Tercerizados

Trabajo Decente

- Política 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
- Preparación para Jubilación

Medio Ambiente

Responsabilidad Frente a las Generaciones Futuras

- Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental
- Educación y Concientización Ambiental

Gerenciamiento del Impacto Ambiental

- Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios
- Sustentabilidad de la Economía Forestal
- Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

Proveedores

Selección, Evaluación y Alianza Con Proveedores

- Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores
- Trabajo Infantil en la Cadena Productiva
- Trabajo Forzado en la Cadena Productiva
- Apoyo al Desarrollo de Proveedores

Consumidores y Clientes

Dimensión Social del Consumo

- Política de Comunicación Comercial
- Excelencia de la Atención
- Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios
- Comunidad

Relaciones con la Comunidad Local

- Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno
- Relaciones con Organizaciones Locales ACCIÓN SOCIAL
- Financiamiento de la Acción Social
- Involucramiento con la Acción Social

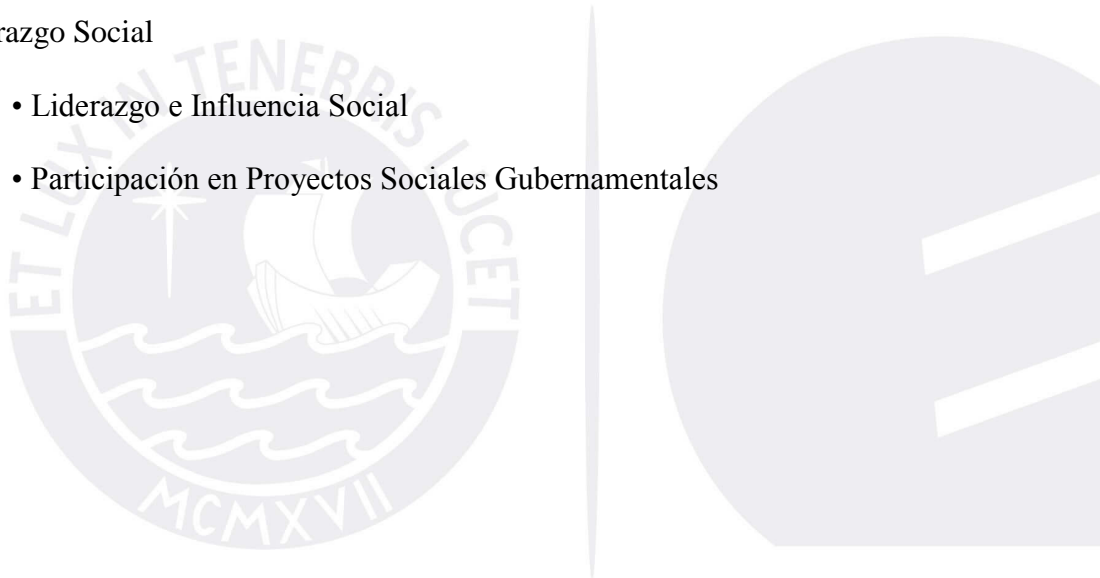
Gobierno y Sociedad

Transparencia Política

- Contribuciones para Campañas Políticas
- Construcción de la Ciudadanía por las Empresas
- Prácticas Anticorrupción y Anticoima

Liderazgo Social

- Liderazgo e Influencia Social
- Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales



Apéndice E: Matriz de los Indicadores de Profundidad

Tabla E1

Matriz de los Indicadores de Profundidad-Parte 1

Tema	Subtema	N	Indicador	Puntaje disponible	Puntaje etapa	E01				Puntaje total	Nunca trataron	E02				Puntaje total	Nunca trataron	E03				Puntaje total	Nunca trataron	E04				Puntaje total	Nunca trataron	E05				Puntaje total
						ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4	
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	50	12.5					12.5	1					12.5	1					12.5					3	37.5	1				12.5	
		2	Arraigo en la cultura organizativa	50	12.5				2	25.0	1						12.5	1					12.5				3	37.5	1				12.5	
		3	Gobierno corporativo	50	12.5			1		12.5				3	37.5				2				25.0				3	37.5		2			25.0	
	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	50	12.5					12.5	1						12.5		2				25.0			2		25.0	1				12.5	
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (stakeholders)	50	12.5					12.5	1						12.5	1					12.5				3	37.5	1				12.5	
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	50	12.5					12.5	1						12.5	1			2			25.0			2		25.0	0				0.0
Publico interno	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	23	5.8					5.8	1					5.8	1					5.8	0				0.0	1				5.8		
		8	Gestión participativa	23	5.8					5.8	1						5.8	1					5.8			3	17.3		2				11.5	
	Respeto al individuo	9	Compromiso con el futuro de los niños	23	5.8					5.8	1					5.8	1					5.8		1			5.8	1					5.8	
		10	Compromiso con el desarrollo infantil	23	5.8					5.8	1					5.8	1		2				11.5			2		11.5	1				5.8	
		11	Valoración de la diversidad	23	5.8					5.8	1					5.8	1						5.8			3	17.3	1					5.8	
	Trabajo decente	Respeto al individuo	12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	23	5.8					5.8	1				5.8	1						5.8			2	11.5	1					5.8	
			13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	23	5.8					5.8	1					5.8	1						5.8			3	17.3	1					5.8
		Trabajo decente	14	Relaciones con trabajadores tercerizados	23	5.8				3	17.3	1					5.8	1					5.8			2	11.5	1					5.8	
			15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	23	5.8				2	11.5	1					5.8	1						5.8			3	17.3		2				11.5

Tabla E2

Matriz de los Indicadores de Profundidad-Parte 2

Tema	Subtema	N	Indicador	Puntaje disponible	Puntaje etapa	Nunca trataron	E01				Puntaje total	Nunca trataron	E02				Puntaje total	Nunca trataron	E03				Puntaje total	Nunca trataron	E04				Puntaje total	Nunca trataron	E05				Puntaje total
							ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4	
Público interno	Trabajo decente	16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	23	5.8		1				5.8	1				5.8	1				5.8	1				5.8	1				5.8				
		17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	23	5.8		1				5.8	1				5.8	1				5.8			4		23.1	1				5.8				
		18	Conducta Frente a Despidos	23	5.8		1				5.8	1				5.8	1				5.8		2			11.5	1				5.8				
		19	Preparación para jubilación	23	5.8	0					0.0	1				5.8	1				5.8	1				5.8	1				5.8				
	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	60	15.0	0					0.0	1				15.0	1				15.0	1				15.0	1				15.0				
		21	Educación y Concientización Ambiental.	60	15.0	0					0.0	1				15.0	1				15.0	1		2		30.0	0				0.0				
Medio ambiente	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	60	15.0	0					0.0	1				15.0	1			15.0			3		45.0	0				0.0					
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	60	15.0	0					0.0					0.0				0.0					0.0					0.0					
		24	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	60	15.0	0					0.0	1				15.0	1			15.0	1				15.0	0				0.0					
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	75	18.8		1				18.8	1				18.8		2			37.5		2			37.5	1			18.8					
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	75	18.8	0					0.0	0				0.0	0				0.0	1				18.8	0			0.0					
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	75	18.8	0					0.0	1				18.8	0				0.0	1				18.8	0			0.0					
		28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	75	18.8		1				18.8	1				18.8	0				0.0			3		56.3	1				18.8				

Tabla E3

Matriz de los Indicadores de Profundidad-Parte 3

Tema	Subtema	N	Indicador	Puntaje disponible	Puntaje etapa	Nunca trataron	E01				Puntaje total	Nunca trataron	E02				Puntaje total	Nunca trataron	E03				Puntaje total	Nunca trataron	E04				Puntaje total	Nunca trataron	E05				Puntaje total
							ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4			ET 1	ET 2	ET 3	ET 4	
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	29	Política de Comunicación Comercial	100	25.0		1				25.0	1				25.0	1					25.0			2				50.0	1				25.0	
		30	Excelencia de la atención	100	25.0		1				25.0				4		100.0			2			50.0				4			100.0		3		75.0	
		31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	100	25.0		1				25.0	1					25.0	1					25.0		1				25.0		3		75.0		
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	75	18.8		1				18.8	1				18.8	1					18.8		1				18.8	1				18.8		
		33	Relaciones con organizaciones locales	75	18.8					4	75.0	0					0.0	1					18.8			2			37.5	1				18.8	
	Acción social	34	Financiamiento de la Acción Social	75	18.8				2	37.5		1				18.8	1					18.8		1				18.8	0				0.0		
		35	Involucramiento con la Acción Social	75	18.8		1				18.8	1				18.8	1						18.8		1				18.8		2			37.5	
	Gobierno y sociedad	Transparencia política	36	Contribución para Campañas Políticas	60	15.0				3	45.0	0					0.0	1					15.0			3			45.0	1				15.0	
37			Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	60	15.0	0					0.0	0					0.0	0					0.0	0				0.0	0				0.0		
38			Prácticas Anticorrupción y Anticoima	60	15.0	0					0.0	0					0.0	0					0.0			3			45.0	0				0.0	
Liderazgo social		39	Liderazgo e Influencia Social	60	15.0				2	30.0	0					0.0	0					0.0			3			45.0	0				0.0		
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	60	15.0		1			15.0		1			15.0		1					15.0		1			15.0	1				15.0			

Apéndice F: Matriz de los Indicadores Binarios

Tabla F1

Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 1

Tema	Subtema	N°	Indicador	E01					
				Número de preguntas (a)	Puntaje obtenido por profundidad (b)	Puntaje por indicador (c) =15% x (b)	Puntaje por respuestas validas (d) = (c) / (a)	Total de respuestas validas (e)	Puntaje obtenido Binario (d) x (e)
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	19	12.5	1.9	0.1	9	0.9
		2	Arraigo en la cultura organizativa	9	25.0	3.8	0.4	6	2.5
		3	Gobierno corporativo	22	12.5	1.9	0.1	7	0.6
Publico interno	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	11	12.5	1.9	0.2	1	0.2
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (<i>stakeholders</i>)	9	12.5	1.9	0.2	3	0.6
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	9	12.5	1.9	0.2	2	0.4
	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	2	5.8	0.9	0.4	0	0.0
		8	Gestión participativa	2	5.8	0.9	0.4	0	0.0
	Respeto al individuo	9	Compromiso con el futuro de los niños	4	5.8	0.9	0.2	1	0.2
		10	Compromiso con el desarrollo infantil	16	5.8	0.9	0.1	0	0.0
		11	Valoración de la diversidad	21	5.8	0.9	0.0	12	0.5
		12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	4	5.8	0.9	0.2	1	0.2
		13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	14	5.8	0.9	0.1	7	0.4
		14	Relaciones con trabajadores tercerizados	9	17.3	2.6	0.3	5	1.4
	Trabajo decente	15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	12	11.5	1.7	0.1	2	0.3
		16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	16	5.8	0.9	0.1	3	0.2
		17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	5	5.8	0.9	0.2	0	0.0
18		Conducta Frente a Despidos	5	5.8	0.9	0.2	1	0.2	
19		Preparación para jubilación	6	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	5	0.0	0.0	0.0	0	0.0
		21	Educación y Concientización Ambiental.	3	0.0	0.0	0.0	0	0.0
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	7	0.0	0.0	0.0	0	0.0
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	1	0.0	0.0	0.0	0	0.0
24	Mínimización de Entradas y Salidas de Insumos	6	0.0	0.0	0.0	0	0.0		
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	12	18.8	2.8	0.2	4	0.9
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	2	0.0	0.0	0.0	0	0.0
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	3	0.0	0.0	0.0	0	0.0
		28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	8	18.8	2.8	0.4	0	0.0
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	29	Política de Comunicación Comercial	10	25.0	3.8	0.4	6	2.3
		30	Excelencia de la atención	12	25.0	3.8	0.3	8	2.5
		31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	8	25.0	3.8	0.5	4	1.9
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	16	18.8	2.8	0.2	9	1.6
		33	Relaciones con organizaciones locales	4	75.0	11.3	2.8	4	11.3
	Acción social	34	Financiamiento de la Acción Social	6	37.5	5.6	0.9	5	4.7
		35	Involucramiento con la Acción Social	8	18.8	2.8	0.4	4	1.4
Gobierno y sociedad	Transparencia política	36	Contribución para Campañas Políticas	4	45.0	6.8	1.7	3	5.1
		37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	1	0.0	0.0	0.0	0	0.0
		38	Prácticas Anticorrupción y Anti coima	3	0.0	0.0	0.0	1	0.0
	Liderazgo social	39	Liderazgo e Influencia Social	3	30.0	4.5	1.5	1	1.5
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	3	15.0	2.3	0.8	0	0.0

Tabla F2

Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 2

Tema	Subtema	N°	Indicador	E02						
				Número de preguntas (a)	Puntaje obtenido profundidad (b)	Puntaje por indicador (c) =15% x (b)	Puntaje por respuestas validas (d) = (c) / (a)	Total de respuestas validas (e)	Puntaje obtenido Binario (d) x (e)	
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	19	12.5	1.9	0.1	15	1.5	
		2	Arraigo en la cultura organizativa	9	12.5	1.9	0.2	6	1.3	
		3	Gobierno corporativo	22	37.5	5.6	0.3	16	4.1	
Publico interno	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	11	12.5	1.9	0.2	3	0.5	
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (<i>stakeholders</i>)	9	12.5	1.9	0.2	3	0.6	
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	9	12.5	1.9	0.2	3	0.6	
	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	2	5.8	0.9	0.4	0	0.0	
		8	Gestión participativa	2	5.8	0.9	0.4	1	0.4	
	Respeto al individuo		9	Compromiso con el futuro de los niños	4	5.8	0.9	0.2	2	0.4
			10	Compromiso con el desarrollo infantil	16	5.8	0.9	0.1	8	0.4
			11	Valoración de la diversidad	21	5.8	0.9	0.0	10	0.4
			12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	4	5.8	0.9	0.2	2	0.4
			13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	14	5.8	0.9	0.1	8	0.5
			14	Relaciones con trabajadores tercerizados	9	5.8	0.9	0.1	2	0.2
	Trabajo decente		15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	12	5.8	0.9	0.1	8	0.6
			16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	16	5.8	0.9	0.1	4	0.2
			17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	5	5.8	0.9	0.2	1	0.2
18			Conducta Frente a Despidos	5	5.8	0.9	0.2	3	0.5	
19			Preparación para jubilación	6	5.8	0.9	0.1	0	0.0	
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	5	15.0	2.3	0.5	1	0.5	
		21	Educación y Concientización Ambiental.	3	15.0	2.3	0.8	2	1.5	
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	7	15.0	2.3	0.3	2	0.6	
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	1	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	24	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	6	15.0	2.3	0.4	5	1.9	
		25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	12	18.8	2.8	0.2	6	1.4	
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	2	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	3	18.8	2.8	0.9	1	0.9	
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	8	18.8	2.8	0.4	1	0.4	
		29	Política de Comunicación Comercial	10	25.0	3.8	0.4	6	2.3	
		30	Excelencia de la atención	12	100.0	15.0	1.3	10	12.5	
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	8	25.0	3.8	0.5	6	2.8	
		32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	16	18.8	2.8	0.2	10	1.8	
	Acción social	33	Relaciones con organizaciones locales	4	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		34	Financiamiento de la Acción Social	6	18.8	2.8	0.5	3	1.4	
		35	Involucramiento con la Acción Social	8	18.8	2.8	0.4	3	1.1	
Gobierno y sociedad	Transparencia política	36	Contribución para Campañas Políticas	4	0.0	0.0	0.0	1	0.0	
		37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	1	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		38	Prácticas Anticorrupción y Anti coima	3	0.0	0.0	0.0	1	0.0	
	Liderazgo social	39	Liderazgo e Influencia Social	3	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	3	15.0	2.3	0.8	0	0.0	

Tabla F3

Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 3

Tema	Subtema	N°	Indicador	E03					
				Número de preguntas (a)	Puntaje obtenido profundidad (b)	Puntaje por indicador (c) =15% x (b)	Puntaje por respuestas validas (d) = (c) / (a)	Total de respuestas validas (e)	Puntaje obtenido Binario (d) x (e)
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	19	12.5	1.9	0.1	10	1.0
		2	Arraigo en la cultura organizativa	9	12.5	1.9	0.2	6	1.3
		3	Gobierno corporativo	22	25.0	3.8	0.2	12	2.0
Publico interno	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	11	25.0	3.8	0.3	6	2.0
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (<i>stakeholders</i>)	9	12.5	1.9	0.2	1	0.2
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	9	25.0	3.8	0.4	2	0.8
	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	2	5.8	0.9	0.4	0	0.0
		8	Gestión participativa	2	5.8	0.9	0.4	1	0.4
	Respeto al individuo	9	Compromiso con el futuro de los niños	4	5.8	0.9	0.2	1	0.2
		10	Compromiso con el desarrollo infantil	16	11.5	1.7	0.1	2	0.2
		11	Valoración de la diversidad	21	5.8	0.9	0.0	7	0.3
		12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	4	5.8	0.9	0.2	13	2.8
		13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	14	5.8	0.9	0.1	0	0.0
		14	Relaciones con trabajadores tercerizados	9	5.8	0.9	0.1	7	0.7
		Trabajo decente	15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	12	5.8	0.9	0.1	1
	16		Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	16	5.8	0.9	0.1	5	0.3
	17		Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	5	5.8	0.9	0.2	8	1.4
18	Conducta Frente a Despidos		5	5.8	0.9	0.2	4	0.7	
19	Preparación para jubilación		6	5.8	0.9	0.1	3	0.4	
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	5	15.0	2.3	0.5	3	1.4
		21	Educación y Concientización Ambiental.	3	15.0	2.3	0.8	2	1.5
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	7	15.0	2.3	0.3	4	1.3
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	1	0.0	0.0	0.0	1	0.0
		24	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	6	15.0	2.3	0.4	3	1.1
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	12	37.5	5.6	0.5	7	3.3
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	2	0.0	0.0	0.0	0	0.0
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	3	0.0	0.0	0.0	2	0.0
		28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	8	0.0	0.0	0.0	8	0.0
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	29	Política de Comunicación Comercial	10	25.0	3.8	0.4	3	1.1
		30	Excelencia de la atención	12	50.0	7.5	0.6	0	0.0
		31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	8	25.0	3.8	0.5	3	1.4
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	16	18.8	2.8	0.2	6	1.1
		33	Relaciones con organizaciones locales	4	18.8	2.8	0.7	0	0.0
	Acción social	34	Financiamiento de la Acción Social	6	18.8	2.8	0.5	1	0.5
		35	Involucramiento con la Acción Social	8	18.8	2.8	0.4	11	3.9
Gobierno y sociedad	Transparencia política	36	Contribución para Campañas Políticas	4	15.0	2.3	0.6	2	1.1
		37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	1	0.0	0.0	0.0	2	0.0
		38	Prácticas Anticorrupción y Anti coima	3	0.0	0.0	0.0	1	0.0
	Liderazgo social	39	Liderazgo e Influencia Social	3	0.0	0.0	0.0	0	0.0
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	3	15.0	2.3	0.8	0	0.0

Tabla F4

Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 4

Tema	Subtema	N°	Indicador	E04						
				Número de preguntas (a)	Puntaje obtenido profundidad (b)	Puntaje por indicador (c) =15% x (b)	Puntaje por respuestas validas (d) = (c) / (a)	Total de respuestas validas (e)	Puntaje obtenido Binario (d) x (e)	
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	19	37.5	5.6	0.3	15	4.4	
		2	Arraigo en la cultura organizativa	9	37.5	5.6	0.6	6	3.8	
		3	Gobierno corporativo	22	37.5	5.6	0.3	18	4.6	
Publico interno	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	11	25.0	3.8	0.3	7	2.4	
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (<i>stakeholders</i>)	9	37.5	5.6	0.6	3	1.9	
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	9	25.0	3.8	0.4	5	2.1	
	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	2	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		8	Gestión participativa	2	17.3	2.6	1.3	1	1.3	
	Respeto al individuo	Respeto al individuo	9	Compromiso con el futuro de los niños	4	5.8	0.9	0.2	3	0.6
			10	Compromiso con el desarrollo infantil	16	11.5	1.7	0.1	9	1.0
			11	Valoración de la diversidad	21	17.3	2.6	0.1	16	2.0
			12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	4	11.5	1.7	0.4	2	0.9
			13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	14	17.3	2.6	0.2	11	2.0
14			Relaciones con trabajadores tercerizados	9	11.5	1.7	0.2	6	1.2	
15			Política de remuneración, prestaciones y carrera	12	17.3	2.6	0.2	7	1.5	
Trabajo decente	Trabajo decente	16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	16	5.8	0.9	0.1	10	0.5	
		17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	5	23.1	3.5	0.7	2	1.4	
		18	Conducta Frente a Despidos	5	11.5	1.7	0.3	3	1.0	
		19	Preparación para jubilación	6	5.8	0.9	0.1	1	0.1	
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	5	15.0	2.3	0.5	4	1.8	
		21	Educación y Concientización Ambiental.	3	30.0	4.5	1.5	2	3.0	
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	7	45.0	6.8	1.0	3	2.9	
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	1	0.0	0.0	0.0	1	0.0	
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	24	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	6	15.0	2.3	0.4	3	1.1	
		25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	12	37.5	5.6	0.5	7	3.3	
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	2	18.8	2.8	1.4	1	1.4	
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	3	18.8	2.8	0.9	1	0.9	
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	8	56.3	8.4	1.1	5	5.3	
		29	Política de Comunicación Comercial	10	50.0	7.5	0.8	9	6.8	
		30	Excelencia de la atención	12	100.0	15.0	1.3	10	12.5	
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	8	25.0	3.8	0.5	7	3.3	
		32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	16	18.8	2.8	0.2	10	1.8	
	Acción social	33	Relaciones con organizaciones locales	4	37.5	5.6	1.4	3	4.2	
		34	Financiamiento de la Acción Social	6	18.8	2.8	0.5	2	0.9	
		35	Involucramiento con la Acción Social	8	18.8	2.8	0.4	4	1.4	
Gobierno y sociedad	Transparencia política	36	Contribución para Campañas Políticas	4	45.0	6.8	1.7	4	6.8	
		37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	1	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		38	Prácticas Anticorrupción y Anti coima	3	45.0	6.8	2.3	3	6.8	
	Liderazgo social	39	Liderazgo e Influencia Social	3	45.0	6.8	2.3	1	2.3	
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	3	15.0	2.3	0.8	2	1.5	

Tabla F5

Matriz de los Indicadores Binarios-Parte 5

Tema	Subtema	N°	Indicador	E05						
				Número de preguntas (a)	Puntaje obtenido profundidad (b)	Puntaje por indicador (c) =15% x (b)	Puntaje por respuestas validas (d) = (c) / (a)	Total de respuestas validas (e)	Puntaje obtenido Binario (d) x (e)	
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	19	12.5	1.9	0.1	11	1.1	
		2	Arraigo en la cultura organizativa	9	12.5	1.9	0.2	3	0.6	
		3	Gobierno corporativo	22	25.0	3.8	0.2	4	0.7	
Publico interno	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	11	12.5	1.9	0.2	7	1.2	
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (stakeholders)	9	12.5	1.9	0.2	5	1.0	
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	9	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
	Dialogo y Participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	2	5.8	0.9	0.4	0	0.0	
		8	Gestión participativa	2	11.5	1.7	0.9	1	0.9	
	Respeto al individuo		9	Compromiso con el futuro de los niños	4	5.8	0.9	0.2	3	0.6
			10	Compromiso con el desarrollo infantil	16	5.8	0.9	0.1	0	0.0
			11	Valoración de la diversidad	21	5.8	0.9	0.0	0	0.0
			12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	4	5.8	0.9	0.2	0	0.0
			13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	14	5.8	0.9	0.1	0	0.0
14			Relaciones con trabajadores tercerizados	9	5.8	0.9	0.1	0	0.0	
Trabajo decente				15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	12	11.5	1.7	0.1	7
	16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo		16	5.8	0.9	0.1	2	0.1	
	17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad		5	5.8	0.9	0.2	0	0.0	
	18	Conducta Frente a Despidos		5	5.8	0.9	0.2	1	0.2	
	19	Preparación para jubilación		6	5.8	0.9	0.1	1	0.1	
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	5	15.0	2.3	0.5	1	0.5	
		21	Educación y Concientización Ambiental.	3	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	7	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	1	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
Proveedores		24	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	6	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		Selección, evaluación y alianza con proveedores	25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	12	18.8	2.8	0.2	4	0.9
			26	Trabajo infantil en la cadena productiva	2	0.0	0.0	0.0	0	0.0
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	3	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	8	18.8	2.8	0.4	1	0.4	
		29	Política de Comunicación Comercial	10	25.0	3.8	0.4	6	2.3	
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	30	Excelencia de la atención	12	75.0	11.3	0.9	9	8.4	
		31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	8	75.0	11.3	1.4	5	7.0	
	Acción social	32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	16	18.8	2.8	0.2	10	1.8	
		33	Relaciones con organizaciones locales	4	18.8	2.8	0.7	1	0.7	
Gobierno y sociedad	Transparencia política	34	Financiamiento de la Acción Social	6	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		35	Involucramiento con la Acción Social	8	37.5	5.6	0.7	1	0.7	
	Liderazgo social	36	Contribución para Campañas Políticas	4	15.0	2.3	0.6	2	1.1	
		37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	1	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		38	Prácticas Anticorrupción y Anti coima	3	0.0	0.0	0.0	1	0.0	
		39	Liderazgo e Influencia Social	3	0.0	0.0	0.0	0	0.0	
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	3	15.0	2.3	0.8	0	0.0	

Apéndice G: Metodología de Perú 2021 para el procesamiento de datos

----- Mensaje original -----

De: bcarpio@Perú2021.org

Para: esther_delrosario@hotmail.com

Fecha: Viernes, 24 de junio de 2016 9:30

Asunto: Fórmula ETHOS

Hola Esther,

Te explico el cálculo de los indicadores con un ejemplo.

Por ejemplo, en el tema Proveedores hay 4 indicadores, del 25 a 28, conteniendo 4 indicadores de profundidad (uno en cada uno)

Espero haberte ayudado. Respecto a la fórmula ofrecida, veámoslo con un ejemplo. El indicador 25 en este tema de Proveedores, contiene 12 indicadores binarios, del 25.1 a 25.12 (espero coincida con tu matriz de preguntas)

El cálculo:

I. Cada tema de la herramienta contiene 345 puntos disponibles, siendo 300 en el indicador de profundidad + 15% (45) de los binarios (por fórmula)

II. Para saber cuál es la puntuación por indicador de profundidad en este tema, es necesario dividir 300 entre 4 (cantidad de indicadores en Proveedores), o sea 75 puntos en cada uno de los indicadores. Los puntos disponibles en ese indicador 25 (profundidad + binarios) es $75 + 15\%$ (11.25) = 86,25 puntos disponibles. Cada etapa en este indicador 25 tendrá su puntuación

i. Etapa 1 -> $1/4$ de 75 = 18,75 puntos

ii. Etapas 2 -> $2/4$ de 75 = 37,5

iii. Etapa 3 -> $3/4$ de 75 = 56,25

iv. Etapa 4 -> $4/4$ de 74 = 75

III. La puntuación de las binarias será $15\% / 12 = 1,25\%$ por binaria.

IV. Suponiendo que la etapa fue 2 y que hay cinco respuestas correctas, entonces tendremos:

a. $37.5 + 6.25\% (1.25\% * 5) = 39.85$ puntos obtenidos

b. $37.5 + 2.35 = 39.85$ puntos obtenidos

V. Para saber la nota final

a. Si $86,25 = \text{nota } 10$, entonces $39.85 = \text{nota } x$; resultado es $4,62$ de nota final.

Es todo. Esto hay que hacer por cada indicador.

Cordiales saludos,

Bruno Carpio Aguilar

Jefe de Desarrollo y Capacitación

WWW.PERÚ2021.ORG | Conoce nuestro Reporte de Sostenibilidad 2013-2014

Av. Conquistadores N° 626 Oficina SS-01, San Isidro

C 715-8120 | D 715-8126 | Cel. 998108462 | Facebook | Twitter | LinkedIn

Apéndice H: Distribución de Puntajes para los Indicadores de Profundidad

Tabla H1

Distribución de Puntajes para los Indicadores de Profundidad

Tema	Puntaje por Tema (a)	Número de Indicadores por tema (b)	Ptje. por Indicador (c) = (a) / (b)	Puntaje por Etapa (d) = (c) / 4
Valores transparencia y Gobierno	300	6	50	12.5
Publico interno	300	13	23	5.8
Medio ambiente	300	5	60	15
Proveedores	300	4	75	18
Consumidores y clientes	300	3	100	25
Comunidad	300	4	75	18
Gobierno y sociedad	300	5	60	15



Apéndice I: Notas Obtenidas por Indicador

Tabla II

Notas Obtenidas por Indicador-Parte 1

Tema	Subtema	N°	Indicador	E01			E02			Nota			
				Puntaje obtenido Binario	Puntaje obtenido profundidad	Puntaje Total	Puntaje máximo	Puntaje obtenido Binario	Puntaje obtenido profundidad		Puntaje Total	Puntaje Máximo	
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	0.9	12.5	13.4	57.5	2.3	1.5	12.5	14.0	57.5	2.4
		2	Arraigo en la cultura organizativa	2.5	25.0	27.5	57.5	4.8	1.3	12.5	13.8	57.5	2.4
		3	Gobierno corporativo	0.6	12.5	13.1	57.5	2.3	4.1	37.5	41.6	57.5	7.2
	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	0.2	12.5	12.7	57.5	2.2	0.5	12.5	13.0	57.5	2.3
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (<i>stakeholders</i>)	0.6	12.5	13.1	57.5	2.3	0.6	12.5	13.1	57.5	2.3
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	0.4	12.5	12.9	57.5	2.2	0.6	12.5	13.1	57.5	2.3
Publico interno	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
		8	Gestión participativa	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3
	Respeto al individuo	9	Compromiso con el futuro de los niños	0.2	5.8	6.0	26.5	2.3	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3
		10	Compromiso con el desarrollo infantil	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3
		11	Valoración de la diversidad	0.5	5.8	6.3	26.5	2.4	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3
		12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	0.2	5.8	6.0	26.5	2.3	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3
		13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3	0.5	5.8	6.3	26.5	2.4
		14	Relaciones con trabajadores tercerizados	1.4	17.3	18.8	26.5	7.1	0.2	5.8	6.0	26.5	2.2
		15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	0.3	11.5	11.8	26.5	4.5	0.6	5.8	6.3	26.5	2.4
	Trabajo decente	16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	0.2	5.8	5.9	26.5	2.2	0.2	5.8	6.0	26.5	2.3
		17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2	0.2	5.8	5.9	26.5	2.2
		18	Conducta Frente a Despidos	0.2	5.8	5.9	26.5	2.2	0.5	5.8	6.3	26.5	2.4
19		Preparación para jubilación	0.0	0.0	0.0	26.5	0.0	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2	
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.5	15.0	15.5	69.0	2.2
		21	Educación y Concientización Ambiental.	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	1.5	15.0	16.5	69.0	2.4
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.6	15.0	15.6	69.0	2.3
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	24	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	1.9	15.0	16.9	69.0	2.4
		25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	0.9	18.8	19.7	86.3	2.3	1.4	18.8	20.2	86.3	2.3
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	0.0	0.0	0.0	86.3	0.0	0.0	0.0	0.0	86.3	0.0
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	0.0	0.0	0.0	86.3	0.0	0.9	18.8	19.7	86.3	2.3
		28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	0.0	18.8	18.8	86.3	2.2	0.4	18.8	19.1	86.3	2.2
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	29	Política de Comunicación Comercial	2.3	25.0	27.3	115.0	2.4	2.3	25.0	27.3	115.0	2.4
		30	Excelencia de la atención	2.5	25.0	27.5	115.0	2.4	12.5	100.0	112.5	115.0	9.8
		31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	1.9	25.0	26.9	115.0	2.3	2.8	25.0	27.8	115.0	2.4
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	1.6	18.8	20.3	86.3	2.4	1.8	18.8	20.5	86.3	2.4
		33	Relaciones con organizaciones locales	11.3	75.0	86.3	86.3	10.0	0.0	0.0	0.0	86.3	0.0
	Acción social	34	Financiamiento de la Acción Social	4.7	37.5	42.2	86.3	4.9	1.4	18.8	20.2	86.3	2.3
Gobierno y sociedad	Transparencia política	35	Involucramiento con la Acción Social	1.4	18.8	20.2	86.3	2.3	1.1	18.8	19.8	86.3	2.3
		36	Contribución para Campañas Políticas	5.1	45.0	50.1	69.0	7.3	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0
		37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0
	Liderazgo social	38	Prácticas Anticorrupción y Anti coima	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0
		39	Liderazgo e Influencia Social	1.5	30.0	31.5	69.0	4.6	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	0.0	15.0	15.0	69.0	2.2	0.0	15.0	15.0	69.0	2.2

Tabla I2

Notas Obtenidas por Indicador-Parte 2

Tema	Subtema	N°	Indicador	E03					E04					E05				
				Puntaje obtenido Binario	Puntaje obtenido profundidad	Puntaje Total	Puntaje Máximo	Nota	Puntaje obtenido Binario	Puntaje obtenido profundidad	Puntaje Total	Puntaje Máximo	Nota	Puntaje obtenido Binario	Puntaje obtenido profundidad	Puntaje Total	Puntaje Máximo	Nota
Valores transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	1.0	12.5	13.5	57.5	2.3	4.4	37.5	41.9	57.5	7.3	1.1	12.5	13.6	57.5	2.4
		2	Arraigo en la cultura organizativa	1.3	12.5	13.8	57.5	2.4	3.8	37.5	41.3	57.5	7.2	0.6	12.5	13.1	57.5	2.3
		3	Gobierno corporativo	2.0	25.0	27.0	57.5	4.7	4.6	37.5	42.1	57.5	7.3	0.7	25.0	25.7	57.5	4.5
	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	2.0	25.0	27.0	57.5	4.7	2.4	25.0	27.4	57.5	4.8	1.2	12.5	13.7	57.5	2.4
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (stakeholders)	0.2	12.5	12.7	57.5	2.2	1.9	37.5	39.4	57.5	6.8	1.0	12.5	13.5	57.5	2.4
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	0.8	25.0	25.8	57.5	4.5	2.1	25.0	27.1	57.5	4.7	0.0	0.0	0.0	57.5	0.0
Publico interno	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2	0.0	0.0	0.0	26.5	0.0	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
		8	Gestión participativa	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3	1.3	17.3	18.6	26.5	7.0	0.9	11.5	12.4	26.5	4.7
	Respeto al individuo	9	Compromiso con el futuro de los niños	0.2	5.8	6.0	26.5	2.3	0.6	5.8	6.4	26.5	2.4	0.6	5.8	6.4	26.5	2.4
		10	Compromiso con el desarrollo infantil	0.2	11.5	11.8	26.5	4.4	1.0	11.5	12.5	26.5	4.7	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
		11	Valoración de la diversidad	0.3	5.8	6.1	26.5	2.3	2.0	17.3	19.3	26.5	7.3	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
		12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	2.8	5.8	8.6	26.5	3.2	0.9	11.5	12.4	26.5	4.7	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
		13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2	2.0	17.3	19.3	26.5	7.3	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
		14	Relaciones con trabajadores tercerizados	0.7	5.8	6.4	26.5	2.4	1.2	11.5	12.7	26.5	4.8	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
	Trabajo decente	15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	0.1	5.8	5.8	26.5	2.2	1.5	17.3	18.8	26.5	7.1	1.0	11.5	12.5	26.5	4.7
		16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	0.3	5.8	6.0	26.5	2.3	0.5	5.8	6.3	26.5	2.4	0.1	5.8	5.9	26.5	2.2
		17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	1.4	5.8	7.2	26.5	2.7	1.4	23.1	24.5	26.5	9.2	0.0	5.8	5.8	26.5	2.2
		18	Conducta Frente a Despidos	0.7	5.8	6.5	26.5	2.4	1.0	11.5	12.6	26.5	4.7	0.2	5.8	5.9	26.5	2.2
19		Preparación para jubilación	0.4	5.8	6.2	26.5	2.3	0.1	5.8	5.9	26.5	2.2	0.1	5.8	5.9	26.5	2.2	
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	1.4	15.0	16.4	69.0	2.4	1.8	15.0	16.8	69.0	2.4	0.5	15.0	15.5	69.0	2.2
		21	Educación y Concientización Ambiental.	1.5	15.0	16.5	69.0	2.4	3.0	30.0	33.0	69.0	4.8	0.0	0.0	69.0	0.0	
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	1.3	15.0	16.3	69.0	2.4	2.9	45.0	47.9	69.0	6.9	0.0	0.0	69.0	0.0	
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	24	Mínimización de Entradas y Salidas de Insumos	1.1	15.0	16.1	69.0	2.3	1.1	15.0	16.1	69.0	2.3	0.0	0.0	69.0	0.0	
		25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	3.3	37.5	40.8	86.3	4.7	3.3	37.5	40.8	86.3	4.7	0.9	18.8	19.7	86.3	2.3
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	0.0	0.0	0.0	86.3	0.0	1.4	18.8	20.2	86.3	2.3	0.0	0.0	86.3	0.0	
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	0.0	0.0	0.0	86.3	0.0	0.9	18.8	19.7	86.3	2.3	0.0	0.0	86.3	0.0	
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	0.0	0.0	0.0	86.3	0.0	5.3	56.3	61.5	86.3	7.1	0.4	18.8	19.1	86.3	2.2
		29	Política de Comunicación Comercial	1.1	25.0	26.1	115.0	2.3	6.8	50.0	56.8	115.0	4.9	2.3	25.0	27.3	115.0	2.4
		30	Excelencia de la atención	0.0	50.0	50.0	115.0	4.3	12.5	100.0	112.5	115.0	9.8	8.4	75.0	83.4	115.0	7.3
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	1.4	25.0	26.4	115.0	2.3	3.3	25.0	28.3	115.0	2.5	7.0	75.0	82.0	115.0	7.1
		32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	1.1	18.8	19.8	86.3	2.3	1.8	18.8	20.5	86.3	2.4	1.8	18.8	20.5	86.3	2.4
	Acción social	33	Relaciones con organizaciones locales	0.0	18.8	18.8	86.3	2.2	4.2	37.5	41.7	86.3	4.8	0.7	18.8	19.5	86.3	2.3
		34	Financiamiento de la Acción Social	0.5	18.8	19.2	86.3	2.2	0.9	18.8	19.7	86.3	2.3	0.0	0.0	86.3	0.0	
Gobierno y sociedad	Transparencia política	35	Involucramiento con la Acción Social	3.9	18.8	22.6	86.3	2.6	1.4	18.8	20.2	86.3	2.3	0.7	37.5	38.2	86.3	4.4
		36	Contribución para Campañas Políticas	1.1	15.0	16.1	69.0	2.3	6.8	45.0	51.8	69.0	7.5	1.1	15.0	16.1	69.0	2.3
	Liderazgo social	37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	
		38	Prácticas Anticorrupción y Anti coima	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	6.8	45.0	51.8	69.0	7.5	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0
		39	Liderazgo e Influencia Social	0.0	0.0	0.0	69.0	0.0	2.3	45.0	47.3	69.0	6.8	0.0	0.0	69.0	0.0	
		40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	0.0	15.0	15.0	69.0	2.2	1.5	15.0	16.5	69.0	2.4	0.0	15.0	15.0	69.0	2.2

Apéndice J: Notas Obtenidas por Indicadores, Subtemas y Temas

Tabla J1

Notas Obtenidas por Indicadores, Subtemas y Temas-Parte 1

Tema	Subtema	N°	Indicador	Nota	E01			E02			E03			E04			E05			Promedio		
					Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Indicador
Valores de transparencia y Gobierno	Autorregulación de la conducta	1	Compromisos éticos	2.3		2.4			2.3		7.3			2.4					3.4			
		2	Arraigo en la cultura organizativa	4.8	3.1	2.4	4.0		2.4	3.1	7.2	7.3		2.3	3.0				3.8	4.1		
		3	Gobierno corporativo	2.3		7.2			4.7		7.3			4.5					5.2			
	Relaciones transparentes con la sociedad	4	Relaciones con la competencia	2.2		2.7	2.3		3.1	4.7		3.5	4.8		6.4	2.4		2.3	3.3		3.6	
		5	Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (<i>stakeholders</i>)	2.3	2.2	2.3	2.3		2.2	3.8		6.8	5.4		2.4	1.6			3.2	3.1		
		6	Balance Social / Reporte de Sostenibilidad	2.2		2.3			4.5		4.7			0.0					2.7			
Publico interno	Dialogo y participación	7	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empresas	2.2	2.2	2.2	2.3		2.2	2.3		0.0	3.5		2.2	3.4		1.7	2.7			
		8	Gestión participativa	2.2		2.3		2.3		7.0		4.7		3.7								
	Respeto al individuo	9	Compromiso con el futuro de los niños	2.3		2.3		2.3		2.3		2.4		2.4					2.3			
		10	Compromiso con el desarrollo infantil	2.2		2.3		4.4		4.7		2.2		3.2					3.2			
		11	Valoración de la diversidad	2.4		2.3		2.3		7.3		2.2		3.3								
		12	Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial	2.3	3.1	2.3	2.3		3.2	2.8	4.7	5.2		2.2	2.2				2.9	3.1		
		13	Compromiso con la promoción de la equidad de género	2.3		2.4		2.2		7.3		2.2		3.3								
		14	Relaciones con trabajadores tercerizados	7.1		2.2		2.3		2.4		2.5		4.6		2.8			3.7		3.0	
		Trabajo decente	15	Política de remuneración, prestaciones y carrera	4.5		2.4		2.2		7.1		4.7		4.2							
			16	Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo	2.2	2.2	2.3	2.3		2.3	2.4		2.4		2.2					2.3	2.9	
			17	Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad	2.2		2.2	2.3		2.7	2.4		9.2	5.1		2.2	2.7			3.7		
			18	Conducta Frente a Despidos	2.2		2.4		2.4		4.7		2.2		2.8							
			19	Preparación para jubilación	0.0		2.2		2.3		2.2		1.8									
Medio ambiente	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	20	Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental	0.0	0.0	2.2	2.3		2.4	2.4		2.4	3.6		1.1			1.9	1.9			
		21	Educación y Concientización Ambiental.	0.0		2.4		2.4		4.8		0.0		1.9								
	Gerenciamiento del impacto ambiental	22	Gerenciamiento del Impacto en el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios.	0.0	0.0	2.3		1.9	2.4	2.0	6.9	3.4	0.0	0.6				2.3		1.5		
		23	Sustentabilidad de la economía forestal	0.0	0.0	0.0	1.6		0.0	1.6	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0			0.0		1.2		
		24	Minimización de Entradas y Salidas de Insumos	0.0		2.4		2.3		2.3		0.0		1.4								

Tabla J2

Notas Obtenidas por Indicadores, Subtemas y Temas-Parte 2

Tema	Subtema	N°	Indicador	Nota	E01		E02		E03		E04		E05		Promedio						
					Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Nota	Nota por subtema	Nota por tema	Indicador	Sub tema	Tema			
Proveedores	Selección, evaluación y alianza con proveedores	25	Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores	2.3			2.3			4.7		4.7			2.3			3.3			
		26	Trabajo infantil en la cadena productiva	0.0			0.0			0.0		2.3			0.0			0.5			
		27	Trabajo Forzado en la Cadena Productiva	0.0	1.1	1.1	2.3	1.7	1.7	0.0	1.2	1.2	2.3	4.1	4.1	0.0	1.1	1.1	0.9	1.8	1.8
		28	Apoyo al Desarrollo de Proveedores	2.2			2.2			0.0		7.1			2.2			2.7			
Consumidores y clientes	Dimensión social del consumo	29	Política de Comunicación Comercial	2.4			2.4			2.3		4.9			2.4			2.9			
		30	Excelencia de la atención	2.4	2.4	2.4	9.8	4.9	4.9	4.3	3.0	3.0	9.8	5.7	5.7	7.3	5.6	5.6	6.7	4.3	4.3
		31	Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios	2.3			2.4			2.3		2.5			7.1			3.3			
Comunidad	Relaciones con la comunidad local	32	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno	2.4			2.4			2.3		2.4			2.4			2.4			
		33	Relaciones con organizaciones locales	10.0	6.2		0.0	1.2		2.2	2.2		4.8	3.6		2.3	2.3		3.9	3.1	
	Acción social	34	Financiamiento de la Acción Social	4.9		4.9	2.3		1.8	2.2		2.3		3.0	0.0		2.3		2.3		2.8
		35	Involucramiento con la Acción Social	2.3	3.6		2.3	2.3		2.6	2.4		2.3		2.3	4.4		2.2		2.8	2.6
		36	Contribución para Campañas Políticas	7.3			0.0			2.3		7.5			2.3				3.9		
Gobierno y sociedad	Transparencia política	37	Construcción de la Ciudadanía por las Empresas	0.0	2.4		0.0	0.0		0.0	0.8		0.0	5.0		0.0	0.8		0.0	1.8	
		38	Prácticas Anticorrupción y Anticoima	0.0		2.8	0.0		0.4	0.0		0.9	7.5		4.8	0.0		0.9		1.5	2.0
		39	Liderazgo e Influencia Social	4.6			0.0			0.0		6.8			0.0				2.3		
	Liderazgo social	40	Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales	2.2	3.4		2.2	1.1		2.2	1.1		2.4	4.6		2.2	1.1		2.2	2.3	

Apéndice K: Notas del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en el Sector Salud

Privado

Tabla K1

Notas del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en el Sector Salud Privado

Temas	E01	E02	E03	E04	E05	Nota Promedio
Valores transparencia y gobierno	2.7	3.1	3.5	6.4	2.3	3.6
Publico interno	2.6	2.3	2.6	4.9	2.6	3.0
Medio ambiente	0.0	1.9	1.9	3.3	0.4	1.5
Proveedores	1.1	1.7	1.2	4.1	1.1	1.8
Consumidores y clientes	2.4	4.9	3.0	5.7	5.6	4.3
Comunidad	4.9	1.8	2.3	3.0	2.3	2.8
Gobierno y sociedad	2.8	0.4	0.9	4.8	0.9	2.0
Nota individual	2.4	2.3	2.2	4.6	2.2	2.7



Apéndice L: Cálculo del Coeficiente *Alfa de Cronbach*

Tabla L1

Cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach

Empresas	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	Total
E01	2.7	2.6	0	1.1	2.4	4.9	2.8	16.5
E02	3.1	2.3	1.9	1.7	4.9	1.8	0.4	16.1
E03	3.5	2.6	1.9	1.2	3	2.3	0.9	15.4
E04	6.4	4.9	3.3	4.1	5.7	3	4.8	32.2
E05	2.3	2.6	0.4	1.1	5.6	2.3	0.9	15.2
Varianza (Vi)	2.7	1.1	1.8	1.7	2.3	1.5	3.4	
Estadístico	Valor							
<i>K</i>	7							
<i>Suma Vi</i>	14.4							
<i>Vk</i>	54.1							

Se ha calculado el *Alfa de Cronbach* aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vk} \right]$$

$$\text{Alfa de Cronbach} = 1.167 \times [0.734]$$

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0.856$$