



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**“DESEMPEÑO SOCIAL CORPORATIVO EN LAS ORGANIZACIONES
AGREMIADAS ACTIVAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CUSCO 2019”**

PRESENTADA POR:

BACH. RODRÍGUEZ CAPARÓ, ANGHY TIFFANY

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

DOCENTE ASESOR:

MGT.EVELYN J. CARAZAS ARAUJO

CUSCO- PERU

2019



PRESENTACIÓN

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Andina del Cusco. Pongo a consideración de usted el presente trabajo de investigación titulado **“DESEMPEÑO SOCIAL CORPORATIVO EN LAS ORGANIZACIONES AGREMIADAS ACTIVAS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CUSCO 2019”**, el cual pretende describir el desempeño social corporativo de las organizaciones agremiadas activas que conforman la Cámara de Comercio del Cusco, las cuales representan al sector empresarial de la región.



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento primero es a Dios, cuya energía de amor, bien y fuerza me ha llenado todos los días de mi vida y a mis amados padres por haber creído siempre en mí y haberme impulsado en mi vida académica, por su incansable e infinito cariño.

A los docentes de la Universidad Andina del Cusco que tuve el placer de conocer en toda mi vida estudiantil, porque gracias a su conocimiento y acompañamiento, logramos alcanzar nuestros objetivos profesionales.

A mi asesora Mgt. Evelyn Carazas Araujo y a mis dictaminantes, Mgt. Alejandro Vladimir Camacho y Mgt. Manuel Ponce Fernández Baca, por haber compartido sus conocimientos y haberme dirigido en el desarrollo de la presente investigación, por brindarme su apoyo y su noble labor, muchas gracias.

A la Cámara de Comercio y a las organizaciones agremiadas a ella, en la persona del Sr. Joe Farfán, presidente del consejo directivo 2019-2021 por haberme brindado las facilidades oportunas para que el presente trabajo llegue a su culminación.



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios y a mi familia, por su amor y por ser siempre la alegría de mi corazón.

A mis padres Walter y Soledad, por creer en mí y darme las fuerzas y amor para construir mis sueños, quiero que sepan que todo lo que aprendí a su lado es mi tesoro más preciado, que mi alegría más grande será retribuirles infinitamente todo su amor y cuidado, les estoy infinitamente agradecida.

A mis hermanos Fabricio y Gian Franco, por ser la mejor compañía y mis mejores amigos, por una vida llena de momentos felices, por siempre creer en mí.

A mis abuelas Lucila y Trinidad a quienes recuerdo siempre con todo mi amor y cuya hermosa energía siento todos los días.

A mis viejos amigos y a los nuevos, que me acompañaron en este proceso y me transmitieron siempre su energía, compartir la vida con ustedes es una alegría.

A Doug, que alegra siempre mis días con su existencia.

A todos los seres que hacen de este mundo un mejor lugar para vivir.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes, les dedico mi tesis a ustedes.



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.	Planteamiento del problema.....	1
1.2.	Formulación del problema	4
1.2.1.	Problema general	4
1.2.2.	Problemas específicos.....	4
1.3.	Objetivos de la investigación	5
1.3.1.	Objetivo general	5
1.3.2.	Objetivos específicos	5
1.4.	Justificación de la investigación.....	6
1.4.1.	Relevancia social	6
1.4.2.	Implicancias practicas.....	6
1.4.3.	Valor teórico.....	6
1.4.4.	Utilidad metodológica.....	7
1.4.5.	Viabilidad o factibilidad	7
1.5.	Delimitación de la investigación	7
1.5.1.	Delimitación temporal	7



1.5.2. Delimitación Espacial 7
1.5.3. Delimitación conceptual 8

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación..... 9
2.1.1. Antecedentes internacionales 9
2.1.2. Antecedentes nacionales 11
2.1.3. Antecedentes locales..... 15
2.2. Bases teóricas 19
2.2.1. Desempeño social corporativo 19
2.2.2. Importancia del desempeño social corporativo 27
2.2.3. Grupos de interés o stakeholders 28
2.3. Marco conceptual 29
2.3.1. Desempeño social corporativo 29
2.3.2. Responsabilidad social corporativa 29
2.3.3. Grupos de interés o stakeholders 29
2.3.4. Impacto social 30
2.3.5. Ética..... 30
2.4. Marco empresarial 30
2.4.1. Cámara de Comercio del Cusco 30
2.5. Variables 34
2.5.1. Variable..... 34
2.5.2. Conceptualización de variable..... 35
2.5.3. Operacionalización de variable 36



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	37
3.2.	Enfoque de la investigación	37
3.3.	Diseño de la investigación	37
3.4.	Alcance de la investigación.....	38
3.5.	Población y muestra de la investigación	38
3.5.1.	Población	38
3.5.2.	Muestra	38
3.6.	Técnica e instrumento de recolección de datos	39
3.6.1.	Técnica.....	39
3.6.2.	Instrumento	39
3.7.	Procesamiento de datos.....	39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	40
4.1.1.	Presentation del instrumento	40
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento aplicado.....	41
4.2.	Resultados de las dimensiones de la variable desempeño social corporativo	42
4.2.1	Categoría de la responsabilidad.....	42
4.2.2	Capacidad de respuesta	48
4.2.3	Madurez de los problemas	54
4.2.4	Implementación organizacional.....	61
4.3.	Resultado de la variable desempeño social corporativo	67



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	71
5.2.	Limitaciones de estudio	72
5.3.	Comparación crítica con la literatura existente	72
5.4.	Implicancias del estudio.....	77
CONCLUSIONES		78
RECOMENDACIONES		82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
APÉNDICES		



ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 2 Descripción de la baremación y escala de interpretación</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 4 Indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 5 Categoría de la responsabilidad.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 6 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad... </i>	<i>47</i>
<i>Tabla 7 Indicadores de la dimensiones capacidad de respuesta.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 8 Capacidad de respuesta</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 9 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 10 Indicadores de la dimensión madurez de los problemas</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 11 Madurez de los problemas.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 12 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión madurez de los problemas.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 13 Indicadores de la dimensión implementación organizacional.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 14 Implementación organizacional.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 15 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión implementación organizacional .</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 16 Desempeño social corporativo.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 17 Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño social corporativo.....</i>	<i>69</i>



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad</i>	<i>43</i>
<i>Figura 2: Categoría de la responsabilidad.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad.</i>	<i>47</i>
<i>Figura 4: Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 5: Capacidad de respuesta</i>	<i>52</i>
<i>Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 7: Indicadores de la dimensión madurez de los problemas.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 8: Madurez de los problemas.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión madurez de los problemas.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 10: Indicadores de la dimensión implementación organizacional.....</i>	<i>62</i>
<i>Figura 11: Implementación organizacional.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión implementación organizacional</i>	<i>66</i>
<i>Figura 13: Desempeño social corporativo.....</i>	<i>68</i>
<i>Figura 14: Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño social corporativo....</i>	<i>69</i>



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir como es el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019 tomando como variable desempeño social corporativo con sus respectivas dimensiones: categoría de la responsabilidad, capacidad de respuesta, madurez de los problemas, implementación organizacional. El tipo de investigación es básica, con un alcance descriptivo, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Para la presente investigación se contó con una población de 159 organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Del Cusco 2019, la técnica utilizada fue la encuesta; cuyos resultados se procesaron utilizando el software estadístico SPSS versión 22 y Microsoft Excel. Los resultados que se obtuvieron concluyeron en que la variable desempeño social corporativa es considerada buena con un valor promedio de 3.92; la variable desempeño social corporativo fue medida a través de las siguientes dimensiones: la categoría de la responsabilidad, la cual es considerada buena con un valor promedio de 4.17, la capacidad de respuesta la cual es considerada buena con un valor promedio de 4.04, la madurez de los problemas como dimensión es considerada regular con un valor promedio de 3.38, la implementación organizacional es considerada buena con un valor promedio de 4.11.

Palabras clave: desempeño social corporativo, responsabilidad social, capacidad de respuesta, madurez de los problemas, implementación organizacional, proactividad.



ABSTRACT

The objective of this research is to describe how corporate social performance is in the active member organizations of the Chamber of Commerce of Cusco - 2019, taking as a variable corporate social performance with their respective dimensions: responsibility category, responsiveness, maturity of problems, organizational implementation. The type of research is basic, with a descriptive scope, with a non-experimental design and quantitative approach. For the present investigation there was a population of 159 active member organizations of the Chamber of Commerce of Cusco 2019, the technique used was the survey; whose results were processed using the statistical software SPSS version 22 and Microsoft Excel. The results obtained concluded that the corporate social performance variable is considered good with an average value of 3.92; the corporate social performance variable was measured through the following dimensions: the category of responsibility, which is considered good with an average value of 4.17, the response capacity which is considered good with an average value of 4.04, maturity of the problems as dimension is considered middling with an average value of 3.38, the organizational implementation is considered good with an average value of 4.11.

Keywords: corporate social performance, social responsibility, responsiveness, maturity of problems, organizational implementation, proactivity.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La relación entre la sociedad y el sector empresarial requiere cada vez más, de posiciones más pragmáticas o funcionales para poder acortar las brechas entre las mismas y generar un desarrollo integral. En el contexto y época en los que nos toca desempeñarnos, no es novedad el hecho de que estamos viviendo tiempos críticos en la que prima la pluralidad en todo aspecto, cuya complejidad requiere enfoques eficientes que eviten el fraccionamiento de la sociedad y por otro lado propicien la integración en el ámbito social, político y económico. A escala mundial, vemos que la sociedad demanda soluciones urgentes para la problemática social, ambiental, económica y política y en su papel de agente activo del desarrollo, la empresa forma parte importante de esta demanda, en este escenario podemos ilustrarnos al respecto y en efecto de esta iniciativa en la figura del World Business Council for Sustainable Development, organización con más de 200 importantes empresas a nivel mundial asociadas trabajando en pro del desarrollo sustentable, nos brinda su visión sobre los que llama objetivos de desarrollo sostenible y la alineación de nuestras estrategias con estos objetivos para la toma de decisiones, en efecto en un reporte hecho solo Latinoamérica por esta organización, donde se proyectó que la consecución de estos objetivos podría generar US\$1.2 billones anuales en oportunidades de mercado y hasta 24 millones de empleos. En el Perú, los programas de responsabilidad social en el escenario corporativo no tienen mucho más allá de quince años en práctica, para



poder acercarnos a la situación en nuestro país, según Perú2021, asociación civil peruana que tiene como misión, la difusión y promoción de la responsabilidad social como una metodología de gestión empresarial, las empresas que han iniciado el desarrollo de programas sociales han logrado maduración en cuanto a sus planteamientos y objetivos a lo largo de todo este tiempo. Pero no todas en el ámbito empresarial tienen proyectos que definan claramente metas; que cumplan las expectativas de todos los grupos de interés; que vayan de acuerdo al valor distintivo o carácter de la empresa y que demuestren que son sostenibles; requisitos exigidos por una buena gestión en responsabilidad social.

A pesar de tener más de cuatro décadas en el panorama mundial, el tema de responsabilidad social es una tendencia incipiente en el ámbito empresarial peruano. Según Cusco 2.0, empresa dedicada a la generación, tratamiento y manejo de información social, en el caso de la región de Cusco, que cuenta con apenas el 25% de grandes y medianas empresas, el porcentaje de aplicación de la responsabilidad social es bajo. En el Cusco, todas las grandes empresas aplican responsabilidad social y las medianas lo hacen en un 50%. Consiguientemente, éstas representan el 25% del sector empresarial e industrial de la región, se puede decir que aproximadamente un 20% del total cumple con políticas de responsabilidad social. Para asegurar que el sector empresarial e industrial cusqueño alcance las expectativas de aplicación de responsabilidad social es necesario incrementar estas cifras.

En este contexto podemos apreciar la figura de la Cámara de Comercio, la cual es una asociación sin fines de lucro en la cual se agremian las empresas más representativas y notables de la ciudad del Cusco con el fin de ser un punto de concertación y un lugar para compartir conocimientos sobre gestión empresarial y relativos, brindando a su



vez, servicios que apoyan las capacidades empresariales, tales como centros de arbitraje, emisión de certificados de origen para exportación, registro de protestos y moras, central de registro de riesgo – Experian, así también brinda capacitaciones y alquiler de equipos y ambientes para eventos concernientes.

En dicha organización, que reúne a las empresas más importantes de la ciudad del Cusco, se da la inquietud de poder saber cómo es el desempeño social corporativo de sus agremiados, ya que podría haber dificultades en este, ya que no se percibe la presencia del empresariado por la sociedad cusqueña, como promotor de cambio y desarrollo.

En cuanto a las responsabilidades a asumir podemos observar que podría haber falencias en cuanto a la categoría de estas, por ejemplo, podemos apreciar que, si bien el empresariado cusqueño podría actuar dentro del marco legal, no se perciben iniciativas sociales fuera de la exigencia de lo legalmente correcto.

Sobre la posición y la capacidad de respuesta de las organizaciones agremiadas frente a las demandas de los grupos de interés podemos apreciar que se percibe una escasa proactividad frente a estas, ya que no se observa que se anticipen a los impactos de su actividad para con los grupos de interés.

La madurez de los problemas que afronta el empresariado en nuestra ciudad, no se ubicarían en una perspectiva innovadora, es decir que afrontarían problemas regulares acorde a su actividad pero que no se plantearían problemas de los que se tenga poca consciencia y en los que se sea pioneros.

Acerca de la implementación organizacional, podemos percibir que son pocas las empresas en el panorama local que consideran sus responsabilidades sociales de



manera consistente, en sus procesos, estructuras y planificación estratégica con el fin de tener una actividad más sostenible y sustentable.

De continuar estas dificultades en cuanto al desempeño social corporativo de los agremiados a la Cámara de Comercio del Cusco, los cuales representan al empresariado cusqueño, las brechas entre el empresariado y la sociedad en nuestra ciudad se acrecentarán; teniendo esto, un impacto negativo en la imagen institucional de las organizaciones agremiadas a la Cámara de Comercio del Cusco, posiblemente dificultando la actividad por el incremento amenazas externas en el ámbito social por no actuar proactivamente, así como de mantenernos al margen de fortalecer nuestra cultura organizacional hacia la sostenibilidad y sustentabilidad, es por eso, que el presente trabajo pretende, mediante una evaluación del desempeño corporativo, tener un diagnóstico de la responsabilidad asumida por las empresas socias de la Cámara de Comercio Cusco para de esta manera servir de referente en la toma de decisiones con previo conocimiento de nuestras debilidades y fortalezas en este sentido para tomar acciones al respecto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la categoría de la responsabilidad en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019?



- ¿Cómo es la capacidad de respuesta hacia los grupos de interés en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Cusco - 2019?
- ¿Cómo es la madurez de los problemas en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Cusco - 2019?
- ¿Cómo es la implementación organizacional en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Cusco - 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir cómo es el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco – 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir cómo es la categoría de la responsabilidad en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco 2019.
- Describir cómo es la capacidad de respuesta hacia los grupos de interés en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco 2019.
- Describir cómo es la madurez de los problemas en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco 2019.
- Describir cómo es la implementación organizacional en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La relevancia social de la presente investigación está orientada principalmente a brindar un diagnóstico del desempeño social corporativo en los agremiados de la Cámara de Comercio Cusco; lo cual permitirá una mejor toma de decisiones en lo que respecta a responsabilidad social siendo utilizada por los agremiados y directivos de dicha organización, así mismo la relevancia social se extiende a los grupos de interés beneficiados.

1.4.2. Implicancias prácticas

Al conocer como es el desempeño social corporativo se podrá identificar puntos de mejora o que supongan la necesidad de corrección, esta investigación podrá servir para que los socios activos de la Cámara de Comercio del Cusco puedan adoptar las medidas y acciones con el propósito de coadyuvar a la mejora de su capacidad y eficiencia en la toma de decisiones en cuanto a responsabilidad social; así como, su manera de asumir las responsabilidades derivadas de su actividad.

1.4.3. Valor teórico

La presente investigación tiene valor teórico debido a que los resultados de la presente investigación validan la teoría propuesta y, por consiguiente, podrán ser utilizados como antecedente para futuras investigaciones y así consolidar a través de las diferentes bases teóricas los conocimientos en función a la variable desempeño social corporativo.



1.4.4. Utilidad metodológica

La utilidad metodológica reside en que el presente estudio ayudó a crear un nuevo instrumento para medir, recolectar y analizar datos aplicados con la variable desempeño social corporativo, el mismo que podrá ser utilizado como referente en futuras investigaciones sobre dicha variable.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La investigación es factible, pues se contó con acceso a la información necesaria y con las condiciones adecuadas para la aplicación del instrumento; por otro lado, también se contó con los recursos financieros, humanos y materiales para su elaboración.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El periodo a estudiar comprende los meses de agosto a diciembre de 2019, en los cuales la nueva gestión se encuentra en su segundo semestre de mandato.

1.5.2. Delimitación Espacial

El ámbito geográfico del presente trabajo de investigación es la Cámara de Comercio del Cusco, ubicada en el Parque España E-4, Urb. Santa Monica, en el distrito de Wanchaq, provincia de Cusco, departamento de Cusco, donde los representantes de las organizaciones agremiadas se reunirán y darán a cabo una junta.



1.5.3. Delimitación conceptual

La investigación se rige a las bases teóricas, conceptuales y normativas referidas al desempeño social corporativo (DSC) y sus respectivas dimensiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

De acuerdo a la investigación bibliográfica y documental se obtuvo los siguientes hallazgos:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1:

Según (Barrio, 2016) en la tesis: La Gestión de responsabilidad social corporativa. El caso Unilever España. de la universidad Autónoma de Barcelona para obtener el grado académico de doctor, cuyo objetivo es el análisis de la gestión de la RSC que realizan las organizaciones, quien concluye:

- La RSC supone un planteamiento estratégico alineado con la visión, misión y valores de la organización.
- La RSC es un concepto multidimensional de dos ejes: los stakeholders de la organización a los cuales se dirigen las acciones de RSC y las tres dimensiones del Triple Bottom Line.
- En materia de RSC, los stakeholders de una empresa se pueden dividir en primarios (consumidores, empleados, proveedores, accionistas e inversores y comunidad local) y secundarios (sociedad en general, administración pública y competencia).



- Las fases del proceso de gestión de la RSC son: evaluación del entorno, planificación, implementación, seguimiento y control, comunicación y feedback.
- La RSC se gestiona de manera transversal en la organización.
- La gestión de la RSC se realiza siguiendo los principios básicos de transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización.
- La gestión de la RSC recae en el Departamento de Comunicación.

Antecedente 2:

Según (Peña, 2018), en la tesis doctoral: La práctica de la responsabilidad social empresarial en el sector turístico. Estudio de casos en empresas turísticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta Colombia para obtener el grado académico de doctor, cuyo objetivo de investigación es contribuir al análisis, discusión y construcción de modelos epistémico-prácticos de RSE en turismo y más concretamente en el sector hotelero, por un lado, a partir de la identificación, el diagnóstico y la evaluación de las Prácticas de RSE de los establecimientos hoteleros del estudio, quien concluye:

- En este sentido, el estudio realizado busca, precisamente, contrarrestar las deficiencias en materias de “acción de la RSE en turismo” y crear conciencia y masa crítica para el entendimiento conceptual de la RSE y su debida aplicación en las empresas turísticas de alojamiento, en

concreto, de la ciudad de Santa Marta (Colombia), como herramienta estratégica que, además de contribuir a generar los beneficios económicos tradicionales empresariales, permita contribuir de mejor manera al desarrollo social, ambiental y económico sostenible de las comunidades localizadas en su entorno más inmediato.

- Es así como a partir de los estudios citados anteriormente, se puede concluir que los beneficios que obtendrán las empresas del sector hotelero al aplicar la RSE de buena manera, están relacionados con la mejora de la rentabilidad, la calidad del producto, el entorno físico/ambiental y social, y la satisfacción de sus clientes y empleados, lo que contribuye positivamente a la competitividad y sostenibilidad de los establecimientos, así como del sector hotelero y del propio destino turístico.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 1:

Según (David, Guevara, Padilla, & Rivera, 2016) en la tesis: Responsabilidad Social Empresarial con el proveedor: Caso productores de leche, tesis presentada para obtener el grado de Magister en Administración de Negocios de la Universidad Esan, cuyo objetivo es proponer un marco conceptual de relación entre empresa y proveedor desde la perspectiva de responsabilidad social, el que concluye:



- Analizadas las encuestas con la herramienta Atlas TI, emergen 10 premisas importantes: rentabilidad del negocio, precios de insumos para el ganado, mayor presencia de empresa, mejor precio de la leche, capacitación para mejorar productividad, asesoramiento por parte de la empresa, mejorar la genética del ganado, financiamiento para el ganado, empresa acopiadora regional y empresa acopiadora nacional.
- Identificadas 10 premisas y 5 factores, se agrupan 6 premisas para relacionarlos con los 5 factores con el objetivo de proponer programas de inscripción de proveedores de leche fresca enfocada a la mejora continua de la cadena de suministro, programa de asesoramiento técnico para proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción enfocada a la integración de conocimientos, programa de compras de insumos enfocada a la mejora continua, programa de producción venta de leche enfocada a la producción sustentable que ayudarán a fortalecer las relaciones con los proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción.

Antecedente 2:

Según (Escobar & Fernandini, 2015) en la tesis la responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad para optar el grado de magister en derecho de la empresa con especialidad en gestión empresarial de la universidad Pontificia Católica del Perú, que tiene como objetivo determinar qué tipo de relación existe entre la inversión en responsabilidad social



empresarial y el impacto que genera en el desarrollo financiero de la empresa y en su competitividad, el cual concluye:

- La empresa forma parte del entorno social, ambiental y económico, por lo cual se le atribuye la condición de persona jurídica y un deber de ciudadanía por lo tanto debe integrarse a ella y contribuir al desarrollo general, esto ha sido corroborado en el desarrollo de la evolución de la RSE, que nos muestra que la empresa mantiene responsabilidades frente al entorno, lo cual no implica que se aminoren los objetivos económicos de la empresa, sino que se alcancen beneficios sostenibles a largo plazo tanto para la empresa como para sus grupos de interés.
- La empresa existe lógicamente por y para sus fines económicos, lo que no la excluye de su responsabilidad frente a su entorno, por lo que el objetivo de la empresa será buscar medios socialmente responsables que acarreen rentabilidad para la empresa, considerando el bien común del entorno, el desarrollo sostenible y la visión a largo plazo. Entonces concluimos que el retorno económico en la empresa no solo se promueve mediante el mayor volumen de ventas, o más inversiones, sino además por la RSE; mediante operaciones de ahorro en costos, reutilización de remanentes, mayor eficiencia de los procesos productivos y otros que permitan posicionar a la empresa económicamente y mejoren su imagen ante su entorno.
- La RSE estima valores tangibles e intangibles, sin embargo, para poder realizar una medición de la rentabilidad de los proyectos ambientales o



sociales es necesaria la obtención de beneficios reales que generen valor a la empresa, por lo tanto, la adecuada gestión estratégica de RSE, la planificación y evaluación de sus proyectos permiten evidenciar sus beneficios económicos, considerando que esto será posible a largo plazo y mediante acciones constantes de la empresa.

- La evaluación del estudio de caso nos ha permitido demostrar de manera experimental que los proyectos de RSE adecuadamente evaluados, analizados y gestionados tienen la posibilidad de convertirse en un medio generador de ingresos, además de beneficiar al medio ambiente o a la comunidad, evidenciando la relación positiva que existe entre la RSE, el desempeño económico de la empresa y el logro de ventajas competitivas.
- Reafirmando que la empresa está en la capacidad de satisfacer las necesidades del mercado e intereses de las personas, obtener rentabilidad, mantener una relación de bienestar y equilibrada con su entorno además de preservar el medio ambiente.
- El modelo de desarrollo de las empresas que implementan la RSE, ofrece una nueva visión más amplia para las empresas que desean tener éxito como organizaciones que generan valor para el entorno en donde operan, en este sentido existen diversas herramientas financieras y administrativas que gestionadas y evaluadas adecuadamente permitirán continuar e incrementar el fin lucrativo de la empresa a largo plazo. En tanto, la RSE además de proporcionar a la empresa

estrategias de ventaja competitiva respecto a su competencia, crea una diferencia en el ámbito comercial, social, ambiental y otorga a la empresa la posibilidad de ser evaluado mediante estándares de inversión, ejecución de sistemas, procesos operativos, estándares de calidad y reducción de impactos frente a la sociedad y al medio ambiente, convirtiéndola en rentable, competitiva y socialmente responsable.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 1:

Según (Matheus, 2017) en la tesis, responsabilidad ambiental en la empresa “La Canasta” del distrito de San Sebastián Cusco 2017 para optar al título profesional de licenciada en administración de la universidad Andina del Cusco, con el objetivo de describir la responsabilidad ambiental en la empresa “La Canasta” del distrito de San Sebastián – 2017, la que concluye:

- Con base en los resultados de la encuesta aplicada y el análisis de la valoración efectuada por los encuestados, la Empresa “La Canasta” del Distrito de San Sebastián, 2017, presenta una inadecuada responsabilidad ambiental en todas las dimensiones de la variable, ello se deduce del puntaje promedio alcanzado (2.2 sobre 5), que en la escala de interpretación corresponde a “inadecuado”. En términos porcentuales, se concluye que el 94.3% de los encuestados consideran que la empresa posee una inadecuada responsabilidad ambiental.



- Respecto a la dimensión “Prevención de la contaminación”, se ha determinado que la empresa “La Canasta” tiene una valoración inadecuada, ello se deduce del puntaje promedio alcanzado en todos los indicadores de prevención (1.7 sobre 5). Es decir, la empresa genera emisiones al aire y residuos sólidos, utiliza productos químicos tóxicos y peligrosos, así como genera otras formas de contaminación ambiental (visual, lumínica, sonora, viral o bacteriana), sin efectuar un control suficiente de sus efectos contaminantes. De manera porcentual, el 100% de los encuestados señala que la empresa tiene una muy inadecuada e inadecuada prevención de la contaminación.
- En relación a la dimensión “Uso sostenible de Recursos”, la valoración efectuada por los encuestados indica que la empresa “La Canasta” tiene una inadecuada gestión de sus recursos, ello se deduce del puntaje promedio alcanzado en la valoración de los indicadores de esta dimensión (2.0 sobre 5). Es decir, la empresa cuenta con fuentes de energía, acceso al agua, utiliza materiales y comercializa diversos productos, pero no efectúa suficientes acciones de control para lograr una eficiencia energética, conservación del agua, eficiencia en el uso de materiales y minimización de las exigencias de recursos de un producto. Desde el punto de vista porcentual, el 100% de los encuestados señala que la empresa posee una muy inadecuada e inadecuada gestión de recursos.



- En cuanto a la dimensión “Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo”, la valoración de los encuestados, señala que la empresa “La Canasta”, tiene una 62 inadecuada gestión, debido a que el puntaje promedio alcanzado en la valoración de los indicadores de esta dimensión es de 2.5. Es decir, la empresa emite Gases de efecto invernadero por el uso de sistemas de refrigeración y ventilación, así como por el uso de combustibles, pero no efectúa suficientes controles en la emisión de estos gases, tampoco toma consciencia ni efectúa medidas preventivas a través de la educación ambiental. No obstante, la empresa realiza un adecuado “diseño y mantenimiento de infraestructuras adaptadas al cambio climático” porque el puntaje de este indicador es de 4.4, que en la escala de interpretación establecida corresponde a la valoración muy adecuada. Desde el punto de vista porcentual, el 66% de los encuestados señala que la empresa posee una inadecuada gestión de la Mitigación del cambio climático y adaptación al mismo”.
- En lo referente a la dimensión “Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales”, la valoración de los encuestados señala que la empresa “La Canasta” tiene una inadecuada protección del medio ambiente, ello se deduce del puntaje promedio alcanzado en la escala de valoración (2.4 sobre 5), lo que significa que la empresa no protege suficientemente la biodiversidad, tampoco efectúa una suficiente valoración protección y restauración de

los servicios de los ecosistemas, el uso de la tierra y de los recursos naturales de manera sostenible ni el fomento del desarrollo urbano y rural ambientalmente sano. Los resultados porcentuales indican que el 98.1% de los encuestados considera que la empresa posee una inadecuada o muy inadecuada protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.

Antecedente 2:

Según (Herrera, 2017) en la tesis responsabilidad social empresarial interna en la organización no gubernamental Caritas, de la ciudad del Cusco 2017, en la universidad Andina del Cusco, para optar al título de licenciado en administración cuyo objetivo es describir la responsabilidad social empresarial interna en la organización no gubernamental Caritas 2017, el que concluye:

- La responsabilidad social empresarial interna, basada en la faceta interior de la responsabilidad social empresarial; obtuvo un valor promedio de 2.92 alcanzando una calificación de poco adecuado.
- Por otro lado, el desarrollo laboral y profesional alcanzó el valor promedio más alto con un 3.23; seguido de la participación, la implicancia y el compromiso de los colaboradores con un valor promedio de 3.07.
- El promedio más bajo lo obtuvo la calidad de vida laboral con un valor promedio de 2.71; según la escala de medición establecida.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Desempeño social corporativo

“El desempeño social corporativo es un término global que se refiere a la evaluación realizada con métodos tanto cuantitativos como cualitativos para valorar el grado de responsabilidad en temas sociales que asume una compañía.” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93).

Otros autores son más puntuales y lo definen de la siguiente manera “El Desempeño Social Corporativo, es un enfoque de la responsabilidad social corporativa” (Carroll & Buchholtz, 2006, pág. 86). El mismo nos da más alcance sobre este tema y nos dice a continuación, que el desempeño social corporativo “se refiere a conferirle importancia a los resultados de la compañía con relación a la responsabilidad social” (Carroll & Buchholtz, 2006, pág. 88). Así mismo, encontramos la siguiente definición, que nos detalla lo siguiente “el desempeño social corporativo es la configuración de principios de responsabilidad social, procesos, políticas, programas y resultados medibles de respuesta social que reflejen la relación de la organización con la sociedad” (Wood, 1991, págs. 691-718).

Así mismo, este nos dice lo siguiente sobre el desempeño social corporativo y algunos criterios a usarse a la hora de hacer una evaluación según este enfoque: Podemos definir el desempeño social corporativo mediante aspectos tales como la configuración de principios de responsabilidad social, los procesos de respuesta a los requerimientos sociales, las políticas, programas y resultados tangibles que reflejan las relaciones de la compañía con la sociedad. (Wood, 1991, págs. 691-718)

2.2.1.1. Dimensiones del Desempeño social corporativo

De acuerdo con el autor (Laasch & Conaway, 2017), el desempeño social corporativo tiene cuatro dimensiones para poder medir las prácticas en responsabilidad social corporativa gracias a las que podremos efectuar una evaluación , estas dimensiones se detallan a continuación:

A. Categoría de la responsabilidad

“La categoría de la responsabilidad describe el tipo de responsabilidad asumido por una compañía” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93). “La responsabilidad social es multifacética porque puede incluir diversos actores y objetivos debido a que las organizaciones deben responder a presiones variadas y de diferentes fuentes.” (Carroll, 1979). La categoría de la responsabilidad “se determina al responder la pregunta ¿Qué categoría de responsabilidad cumple la compañía? (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93). Categorizamos la responsabilidad social corporativa según la pirámide proporcionada por Carrol en su pirámide de la responsabilidad social (Carroll, 1979), en (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93), que nos dice que se clasifica y “se basa en las cuatro categorías de Carroll, las responsabilidades económicas, legales, éticas y discrecionales” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93).



➤ **Responsabilidad económica**

Esta categoría es la base de la pirámide y se da a entender como la naturaleza de generadora de trabajo y de producción que tiene una empresa en cuanto a bienes y servicios, la cual en consecuencia nos va a generar un retorno económico o ingresos, a los cuales llamaremos rentabilidad. En efecto, la responsabilidad económica consiste en que "una empresa deber garantizar su supervivencia al cumplir con las responsabilidades económicas, por ejemplo obtener una ganancia, pagar a sus empleados" (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93)

➤ **Responsabilidad legal**

Según (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93), ésta tiene que ver con el cumplimiento y respeto del marco legal, es decir, las reglas básicas del tipo laborales, ambientales y tributarias, según las cuales deben actuar u operar los negocios, las cuales estipula la ley nacional.

➤ **Responsabilidad ética**

La compañía asume una responsabilidad ética, es decir, según se define, "aquella requerida por los estándares morales, pero no formalizados por las leyes, por ejemplo, incrementar la seguridad del lugar de trabajo, más allá de lo legalmente requerido" (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93), con el fin de garantizar su bienestar y motivación. Para ilustrarnos mejor podemos observar un concepto

semejante, el que explica la teoría de ética de mínimos como aquellos “mínimos socialmente aceptables con los recursos humanos para el buen funcionamiento de la empresa” (Savater, 2015, pág. 42).

➤ **Responsabilidad discrecional**

Esta etapa final “comprende las responsabilidades discrecionales, aquellas que ninguno de los niveles precedentes requiere, cosas agradables por hacer y que no son necesarias ni económica, legal o moralmente, como por ejemplo una donación filantrópica en caso de desastre.” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93). Si bien es cierto la legalidad crea un marco después del cual empieza el salvajismo, “la verdadera justicia implica un cierto arte de vivir, un arte de saber que el mínimo legal en ciertas ocasiones es insuficiente y que por lo tanto, es necesario, ir más allá de lo que señala” (Savater, 2015, pág. 45).

B. Capacidad de respuesta

“La capacidad de respuesta hacia los grupos de interés describe la forma en la que las compañías responden a las demandas del interesado” (Laasch & Conaway, 2017). El tipo de respuesta según el mismo autor puede ubicarse en la escala rdap, acrónimo compuesto por las iniciales de cada nivel en inglés:



➤ **Reactividad**

Este nivel, es el nivel más bajo de capacidad de respuesta, “en donde la compañía intenta negar la validez de las demandas del grupo de interés y las responsabilidades resultantes” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95). En este nivel, como su nombre lo indica, la empresa tiene una posición reactiva frente a las demandas de sus grupos de interés.

➤ **Defensividad**

En el nivel defensivo “es en el que una compañía acepta sus responsabilidades que demandan su actividad pero intenta evitarlas” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

➤ **Adaptabilidad**

El nivel adaptable es “en el que una compañía acepta las demandas de los grupos de interés y actúa sobre las responsabilidades resultantes”. (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

➤ **Proactividad**

Las compañías en este último nivel de capacidad de respuesta, “son proactivas, participan, anticipan las demandas de los grupos de interés y actúan con base en ellas, incluso antes de que se pronuncien de manera explícita”. (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).



C. Madurez de los problemas

“Esta describe el grado de aceptación de un problema específico entre los grupos de interés” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95), también llamados stakeholders. Veremos que esta dimensión responderá a la pregunta “¿Qué tan bien establecidos están los problemas a los que responde la compañía? La meta es descubrir si la actividad de esta última aborda solamente los problemas básicos o más bien se enfoca en una frontera innovadora” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95). El autor subdivide esta dimensión y nos dice que por lo común son problemas institucionalizados, problemas consolidados, emergentes y/o latentes.

➤ **Problemas institucionalizados**

Este “es el nivel más bajo de madurez del problema cuando el compromiso con aquel, está totalmente institucionalizado” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95), nos dice que una compañía está en este nivel cuando por ejemplo “ha de enfocarse en evitar los problemas humanos correctos, lo cual es común para las normas de muchas de las organizaciones internacionales” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95)



➤ **Problemas consolidados**

En este nivel se encuentran “las compañías que se comprometen con problemas consolidados y que por ende aún no han llegado a un nivel de institucionalización pero que son bien aceptado como una práctica empresarial (por ejemplo, divulgación de las emisiones de carbono, la cual no está completamente institucionalizada, pero se ha convertido en un practica consolidada entre muchos negocios)” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

➤ **Problemas emergentes**

En esta nivel se encontraran “las compañías que son pioneras a través de su compromiso con problemas emergentes, acerca de los cuales no existe profundidad, sobre los que solo existe una consciencia muy básica” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

➤ **Problemas latentes**

En este nivel más alto de madurez del problema, “la compañía va más allá al abrir un terreno nuevo al abordar los problemas latentes que aún no han llegado a la consciencia pública” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

D. Implementación organizacional

Esta dimensión “describirá el nivel de integración de la responsabilidad empresarial, en los distintos procesos y en las estructuras organizacionales” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

Según el autor, esta dimensión se subdivide en cuatro:



➤ **Aislada**

“Una compañía aplicara políticas aisladas cuando sus lineamientos de acción con respecto a la responsabilidad social corporativa o estándares de administración responsable, son extensiones que están débilmente integradas en las políticas, o en los procesos administrativos y/o estructuras organizacionales” (Laasch & Conaway, 2017). Por ejemplo podemos ejemplificar a través de las plantas de producción y/o fabricación que a menudo cumplen tanto con las legislaciones locales como con las normas estándar como la ISO 14000 para la administración ambiental, que requieren los clientes o la compañía matriz.

➤ **Administrativa**

“En este nivel de implementación la compañía, considerara las responsabilidades hacia los grupos de interés y sus demandas en sus procesos centrales” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

➤ **Estratégica**

En el nivel de implementación estratégica, “la compañía considera sus responsabilidades hacia los grupos como un elemento integral de su proceso de planificación estratégica”. Por ejemplo, un fabricante de refrescos que asume su responsabilidad con los clientes para proveer un producto saludable y, por lo tanto, cambia los que tienen azúcar industrial por jugos de fruta orgánicos y los coloca de modo estratégico” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95).

➤ **Cívica**

En este nivel, el cual es el nivel más alto de esta categorización, “la compañía no solo tendrá éxito al cumplir internamente con las responsabilidades de los grupos de interés o stakeholders, sino que también es un agente de cambio en la sociedad” (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95). Según el autor, la compañía hará la diferencia actuando de forma externa en la sociedad, así mismo, inspirará a su entorno (socios, proveedores e incluso a los clientes del negocio) para seguir sus iniciativas, propiciando la emulación por parte de la competencia.

2.2.2. Importancia del desempeño social corporativo

“Los investigadores sobre empresas y sociedad exploran las responsabilidades sociales manifiestas en una organización, usualmente no estudian la responsabilidad social corporativa sino su desempeño social corporativo por ser este un enfoque más práctico” (Oosterhout & Heugens, 2008, pág. 81).

“El enfoque de desempeño social corporativo va más allá de la preocupación de las compañías por considerar el impacto de sus acciones sobre la sociedad, para centrarse en lo que las compañías son capaces de lograr al aceptar su responsabilidad social y adoptar una filosofía de voluntad de respuesta” (Carroll & Buchholtz, 2006, pág. 68)

Según otros autores “los modelos de desempeño social corporativo, se han desarrollado para ofrecer una orientación más pragmática de la relación entre los negocios y la sociedad” (Andriof & Waddock, 2002, pág. 54).

2.2.3. Grupos de interés o stakeholders

Se entiende por stakeholder cualquier individuo o grupo de interés que, de alguna manera explícita o implícita; voluntaria o involuntaria, tenga alguna apuesta hecha (to stake: poner algo en juego) en la marcha de la empresa; y que si, por un lado, se ven condicionados, de manera más o menos directa, por la actividad de aquélla, pueden, a su vez, condicionarla. En resumidas cuentas, cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales. (Freeman, 1994).

2.2.3.1. Grupos de interés o stakeholders primarios

“Los primarios serían aquellos grupos de interesados sin los cuales la empresa no podría seguir operativa y actuante en el mercado. Al menos, bajo este rubro habría que incluir a los dueños y accionistas, a los empleados, a los clientes y a los proveedores. Como sugeríamos más arriba, cada uno de ellos puede, de hecho, tener una determinada mezcla de intereses materiales-financieros o no, políticos, de afiliación, simbólicos, metafísico-espirituales. Y, habida cuenta de su condición de grupos necesarios para que la empresa funciones, contarán con una dosis de poder muy evidente y, en todos los casos, nada desdeñable. Hay quienes señalan también entre los grupos de interés primarios a las administraciones públicas. Respecto a si los competidores hayan de ser considerados o no como grupos de interés primarios hay una discusión abierta sobre la que no procede detenerse en este momento” (Freeman, 1994).

2.2.3.2. Grupos de interés o stakeholders secundarios

Los que cabría tipificar como grupos de interés del tipo secundarios serían “aquellos que no están directamente involucrados en las actividades económicas de la empresa, pero que, si se terciara, pueden ejercer algún tipo de

influencia sobre ella o que, en todo caso, pueden verse afectados por la actividad de la empresa u organización. Aquí cabe un amplio abanico de potenciales grupos de interesados: competidores, si es que no los consideramos formando parte del grupo de los primarios, comunidad en la que radica la empresa, medios de comunicación, miembros de la sociedad civil, organizaciones, del tercer sector. En todo caso, una característica de estos grupos de interés secundarios es que el poder que tienen para hacer valer sus pretensiones es percibido también, en términos generales, como secundario” (Freeman, 1994).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Desempeño social corporativo

Según (Laasch & Conaway, 2017) el desempeño social corporativo es un término global que se refiere a la evaluación para valorar el grado de responsabilidad en temas sociales, que asume una compañía.

2.3.2. Responsabilidad social corporativa

“La Responsabilidad Social Corporativa es gestión socialmente responsable, de la actividad por parte de las empresas y se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sobre la sociedad en general” (Cañas Montañes, 2018).

2.3.3. Grupos de interés o stakeholders

Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas según (Freeman, 1994).



2.3.4. Impacto social

Son resultados al nivel de propósito o fin del programa. Implican un mejoramiento significativo visible y/o perceptible y, en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo, en alguna de las condiciones o características de la población objetivo y que se plantearon como esenciales en la definición del problema que dio origen al programa. Un resultado final suele expresarse como un beneficio a mediano y largo plazo obtenido por la población atendida o grupo interés competente. (Guzman, Berner, Cooper, & Guzman, 2004)

2.3.5. Ética

Según (Diaz & Fernandez, 2015) es un conjunto de conceptos y principios que nos guían en la determinación de qué comportamientos ayudan o perjudican al ser humano, ofreciendo una sistematización, defensa y recomendación de determinadas conductas estimadas como buenas y el rechazo de otras consideradas como malas. Nos centramos, además, en aquello que favorece el desarrollo del ser humano en conformidad con su naturaleza.

2.4. Marco empresarial

2.4.1. Cámara de Comercio del Cusco

La cámara de comercio del Cusco, es una organización formada por empresarios, dueños de pequeños, medianos o grandes comercios cusqueños, con el fin de elevar la productividad. La cámara de comercio del Cusco, no es



un organismo o institución gubernamental, y no posee un rol directo en la escritura y aprobación de leyes o regulaciones que afecten a los negocios.

2.4.1.1. Visión

La Cámara de Comercio de Cusco es una Asociación Civil que busca consolidar a la Región Cusco como una región sostenible a largo plazo, promoviendo el aumento de la prosperidad de sus habitantes, a partir de servicios que apoyen las capacidades empresariales y que mejoren el entorno para la empresa privada.

2.4.1.2. Misión

- Defiende, propicia, estimula y promociona todo tipo de actividades e intereses empresariales lícitos que permitan el desarrollo sostenible de nuestra sociedad.
- Defendemos, creemos y fomentamos la competitividad, la innovación y el liderazgo.
- Contribuye al desarrollo económico de sus asociados, la empresa privada, la región y el Perú.
- Representa a sus asociados en actividades de comercio, industria, servicios, turismo y de la producción, ante autoridades e instancias nacionales e internacionales.
- Promueve, estimula y apoya las actividades empresariales a través de la organización de ferias, exposiciones, presentaciones

y todo tipo de eventos que fomenten y eleven la actividad empresarial.

- Establece vínculos de cooperación con todos los gremios empresariales existentes en nuestra región, estrechándolos dichos vínculos y sirviendo a su vez de promotor de sinergia y de concertación.

2.4.1.3. Valores organizacionales

- Liderazgo: Contamos y trabajamos para formar los líderes que orientan claramente los procesos de Calidad de la institución.
- Compromiso social: Trabajo en todas sus dimensiones, facetas y matices.
- Responsabilidad: Cumplimiento de los procesos y actividades estipuladas en el manual de calidad, generando confianza dentro del equipo de trabajo.
- Honestidad: Contamos con Talento Humano comprometido, que permite el reconocimiento de una conducta confiable del compañero, auténtica, verídica y recta bajo principios de calidad.

2.4.1.4. Estructura organizacional

El consejo directivo de la Cámara de comercio de Cusco cuenta con 14 miembros principales del consejo Directivo elegidos por los asociados.



Es elegido por un bienio de 02 años de gestión, cabe mencionar que el actual bienio transcurre ya casi su primer año. Está conformado por:

- Un presidente
- 01 vicepresidente
- 01 Past-presidente
- 01 director de economía
- 01 director del sector financiero
- 02 directores del sector industrial
- 02 directores del sector comercio
- 02 directores de servicios generales
- 02 directores de servicios turísticos
- 01 director de servicios profesionales.

2.4.1.5. Consejo directivo actual

- Presidente: Joe J. Farfán Cusihuamán
- Past-Presidenta: Rosa Isabel Pino Monzón
- Vicepresidente: Guillermo Van Immerzel
- Director de Economía: Vladimir Tito Quispe Gutiérrez
- Director de Sector Financiero: Alex Montes Rojas
- Directora de Sector Industrial: Adriana Valcárcel
- Directora de Sector Industrial: Sandra Madelein Cajigas
- Directora de Sector Comercio: Carmen Rosio González



- Director de Sector Comercio: Amadeo Vera Milla
- Director de Servicios Generales: Giovanni Madrid
- Director de Servicios Generales: Pedro Mendoza
- Directora de Servicios Turísticos: Julia Pezo Bustamante
- Director de Servicios Turísticos: Arturo H. Schwarz
- Directora de Sector Profesionales: Ana María Enciso

2.4.1.6. Organizaciones agremiadas de la Cámara de Comercio del Cusco

La Cámara de Comercio del Cusco cuenta con un total de 193 agremiados, entre ellos, personas naturales y organizaciones mas representativas del sector empresarial de la ciudad del Cusco. En el presente trabajo de investigación, se evaluará el desempeño social corporativo de las organizaciones agremiadas a la Cámara de Comercio, siendo estas, un total de 157, las cuales se agruparon por sector. En el sector primario existen 2, en el sector secundario existen 23 organizaciones y en el terciario que suma la mayoría, se encuentran agremiadas un total de 132 organizaciones.

2.5. Variables

2.5.1. Variable

- Desempeño social corporativo

2.5.2. Conceptualización de variable

Definición conceptual	Definición conceptual
<p>El desempeño social corporativo es un término global que se refiere a la evaluación para valorar el grado de responsabilidad en temas sociales, que asume una compañía.</p> <p>Fuente: (Laasch & Conaway, 2017)</p>	<p>Categoría de la responsabilidad</p> <p>La categoría de la responsabilidad describe el tipo de responsabilidad asumido por una compañía. (Carroll, 1979)</p>
	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Describe la forma en la que las compañías responden a las demandas del interesado. (Laasch & Conaway, 2017)</p>
	<p>Madurez de los problemas</p> <p>Describe el grado de aceptación de un problema específico entre los grupos de interés. (Laasch & Conaway, 2017)</p>
	<p>Implementación organizacional</p> <p>Describe el grado de integración de la responsabilidad empresarial en procesos y estructuras organizacionales. (Laasch & Conaway, 2017)</p>

Elaboración propia

2.5.3. Operacionalización de variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Desempeño social corporativo	Categoría de la responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad económica• Responsabilidad legal• Responsabilidad ética• Responsabilidad discrecional
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Reactiva• Defensiva• Adaptable• Proactiva
	Madurez de los problemas	<ul style="list-style-type: none">• Institucionalizados• Consolidados• Emergentes• Latentes
	Implementación organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Aislada• Administrativa• Estratégica• Cívica

Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo Básico, ya que “la investigación básica solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimiento científico existentes a cerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar su contenido”. (Carrasco Diaz, 2005, pág. 43).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación es cuantitativo, debido a que “con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos” (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014, págs. 5-6), bajo esa línea, se utilizan medios estadísticos para reflejar la realidad y esta pueda ser contratada con la literatura o estudios previos.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, dado que las investigaciones bajo este tipo de diseño “analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (Carrasco Diaz, 2005, pág. 71)

3.4. Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación es descriptivo, esto significa que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernandez, Fernandez, & Batista, 2014, pág. 92)

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población comprende a los 193 socios de la Cámara de Comercio del Cusco 2019.

3.5.2. Muestra

El tipo de muestreo es probabilístico aleatoria simple porque, toda la población tiene las características necesarias para poder formar parte de la muestra según (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 83). Según la fórmula para poblaciones finitas, como es el caso de este trabajo de investigación, delimitamos la muestra en 114 socios de la Cámara de Comercio del Cusco-2019.

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

N= 159

p= Probabilidad de éxito, evento a favor

q= Probabilidad de fracaso, evento en contra



E= Margen de error muestral (5%)

Z= Nivel de confianza (95%)

n (tamaño de la muestra) = 113

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica que se usará, será la encuesta.

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se usará, será el cuestionario.

3.7. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información que se obtenga como resultado de la presente investigación, según (Maguiña, 2013), se utilizará la técnica estadística del sistema de muestreo por conveniencia y como herramienta, se utilizará la hoja de datos Excel para procesar los datos estadísticos y para la validación del cuestionario se utilizará el programa SPSS V 20.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el desempeño social corporativo en los socios de la Cámara de comercio del Cusco, se encuestó a 114 trabajadores, en el que se considera 32 ítems distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 1**Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	
Desempeño social corporativo	Categoría de la responsabilidad	Responsabilidad económica	1, 2, 3, 4	
		Responsabilidad legal	5, 6, 7	
		Responsabilidad ética	8, 9, 10	
		Responsabilidad discrecional	11, 12	
	Capacidad de respuesta	Reactiva	Reactiva	13, 14
			Defensiva	15, 16
			Adaptable	17
			Proactiva	18, 19
	Madurez de los problemas	Institucionalizados	Institucionalizados	20
			Consolidados	21, 22
			Emergentes	23, 24
			Latentes	25
	Implementación organizacional	Administrativa	Administrativa	26, 27
			Estratégica	28, 29
			Aislada	30, 31
			Cívica	36, 37

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 2

Descripción de la baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación	
1,00 – 1,80	Muy malo	Muy Alto
1,81 – 2,60	Malo	Alto
2,61 – 3,40	Regular	Medio
3,41 – 4,20	Bueno	Bajo
4,21 – 5,00	Muy bueno	Muy Bajo

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas de la Cámara de comercio del Cusco, se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.841	32

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.841 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño social corporativo

Para describir el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas de la Cámara de Comercio del Cusco, se describe las dimensiones de: categoría de la responsabilidad, capacidad de respuesta, madurez de los problemas, implementación organizacional. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Categoría de la responsabilidad

El objetivo es describir la categoría de la responsabilidad en las organizaciones agremiadas de la cámara de comercio del Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad

Tabla 4

Indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad

	Responsabilidad económica		Responsabilidad legal		Responsabilidad ética		Responsabilidad discrecional	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0%	0	0%	0	0%	11	9.6%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	28	24.6%
Regular	0	0%	0	0%	23	20.2%	19	16.7%
Buena	16	14.0%	4	3.5%	55	48.2%	39	34.2%
Muy Bueno	98	86%	110	96.5%	36	31.6%	17	14.9%
Total	114	100%	114	100%	114	100%	114	100%

Fuente: Elaboración propia

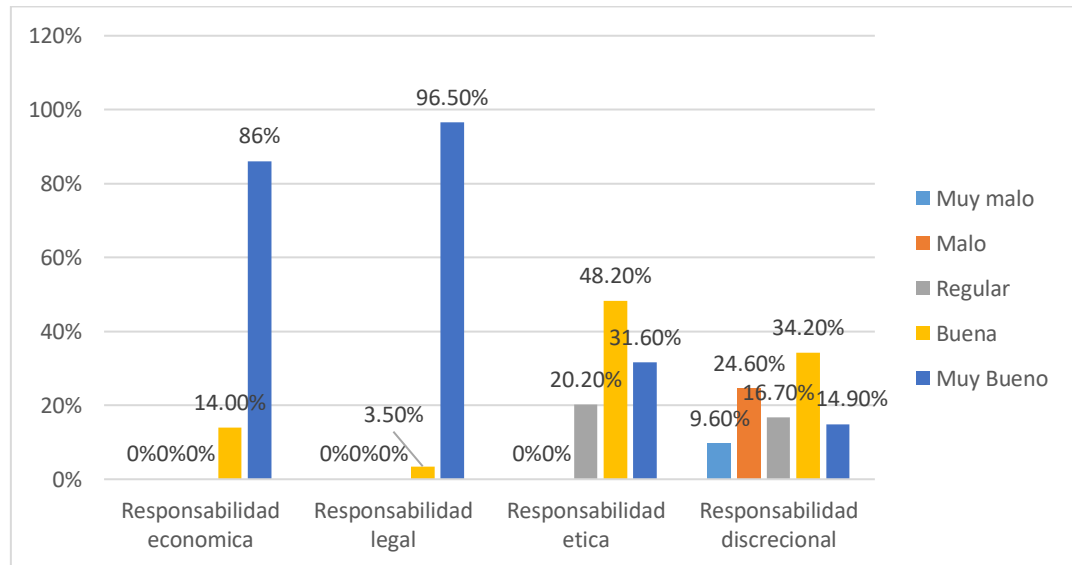


Figura 1: Indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad

**Interpretación y análisis:**

- Respecto a la responsabilidad económica como indicador de la categoría de la responsabilidad, el 86% de los encuestados considera que es muy buena, el 14% considera que es buena y ningún encuestado la considera como mala o muy mala. La responsabilidad económica asumida por las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es muy buena en general, ya que estas generalmente cumplen con el pago puntual de sueldos a sus trabajadores, el pago de servicios, el pago a sus proveedores y acreedores y así mismo, con el pago de sus socios y directivos.
- Respecto a la responsabilidad legal como indicador de la categoría de la responsabilidad, el 96.5% de los encuestados considera que la responsabilidad legal asumida por las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es muy buena, el 3.50% considera que es buena y en contraste, ningún encuestado considera que la responsabilidad asumida sea mala o muy mala. La responsabilidad legal asumida por las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es óptima en términos generales, ya que actúa dentro del marco legal laboral, cumple con las regulaciones ambientales resultantes de su actividad y también cumple con sus obligaciones tributarias.
- Respecto a la responsabilidad ética, el 48.20% de los encuestados, considera que la responsabilidad ética asumida por las organizaciones agremiadas activas a la Cámara de comercio del Cusco es buena, un 31.60% de los encuestados la considera muy buena, el 20.20% la considera regular,

mientras que ningún encuestado la considera mala o muy mala. La responsabilidad ética asumida por las organizaciones agremiadas activas a la Cámara de comercio del Cusco tiene ciertas falencias ya que podríamos apreciar que, aunque encauzada de buena manera, no existe una actividad desinteresada notable fuera de las obligaciones o de lo establecido como deber.

- Respecto a la responsabilidad discrecional, el 34.20% considera que la responsabilidad asumida por las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, es buena. Por otro lado, un 24.60% considera que la responsabilidad discrecional asumida por las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es mala. El 16.70% de los encuestados considera que es regular, el 14.90% considera que es muy buena y el 9.60% de los encuestados nos deja ver la responsabilidad discrecional, sería regular.

B) Resultados de la dimensión categoría de la responsabilidad

Tabla 5

Categoría de la responsabilidad

	F	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	1	0.9%
Bueno	56	49.1%
Muy bueno	57	50%
Total	114	100%

Fuente: Elaboración propia

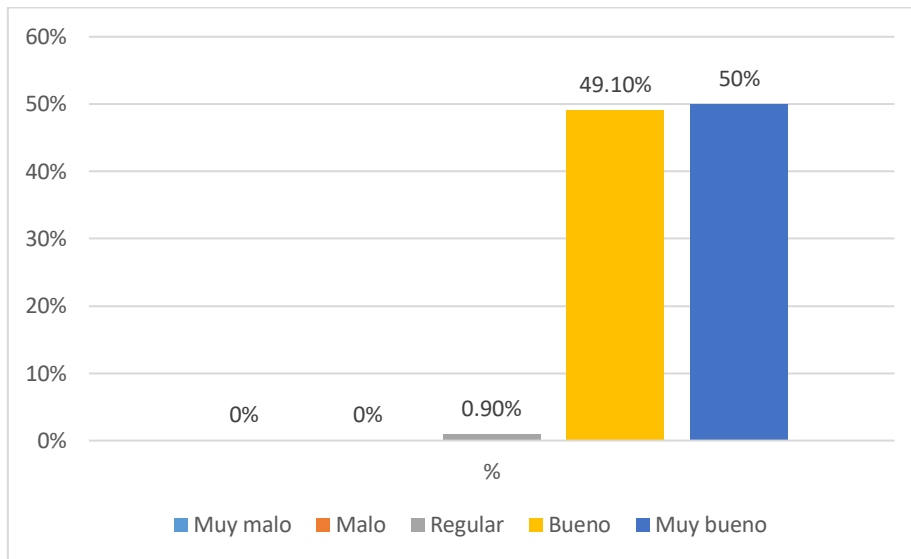


Figura 2: Categoría de la responsabilidad

Interpretación y análisis:

El 50% de los encuestados consideran que las organizaciones agremiadas activas asumen de manera óptima sus responsabilidades económicas, legales, éticas y discrecionales y la califican como muy buena, el 49.10% la consideran buena (consideran se va por buen camino, hay algunas cosas a mejorar), el 0.90% indica que es regular y ninguno la considera como mala o muy mala. Las categorías de la responsabilidad son asumidas aceptablemente por las organizaciones agremiadas activas en lo económico y en lo legal porque su cumplimiento es de carácter obligatorio o demandante para el desarrollo de la actividad, en lo que respecta a la responsabilidad ética y discrecional podemos apreciar que existen diferentes posiciones en lo concerniente a estas dos, lo que nos indica que, a pesar de tener cimientos para un mejor desempeño en este sentido, falta aún un camino por recorrer en términos de proactividad.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad

Tabla 6

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad

	Promedio	Interpretación
Responsabilidad económica	4.74	Muy bueno
Responsabilidad legal	4.88	Muy bueno
Responsabilidad ética	3.97	Bueno
Responsabilidad discrecional	3.11	Regular
Categoría de la responsabilidad	4.18	Bueno

Fuente: Elaboración propia

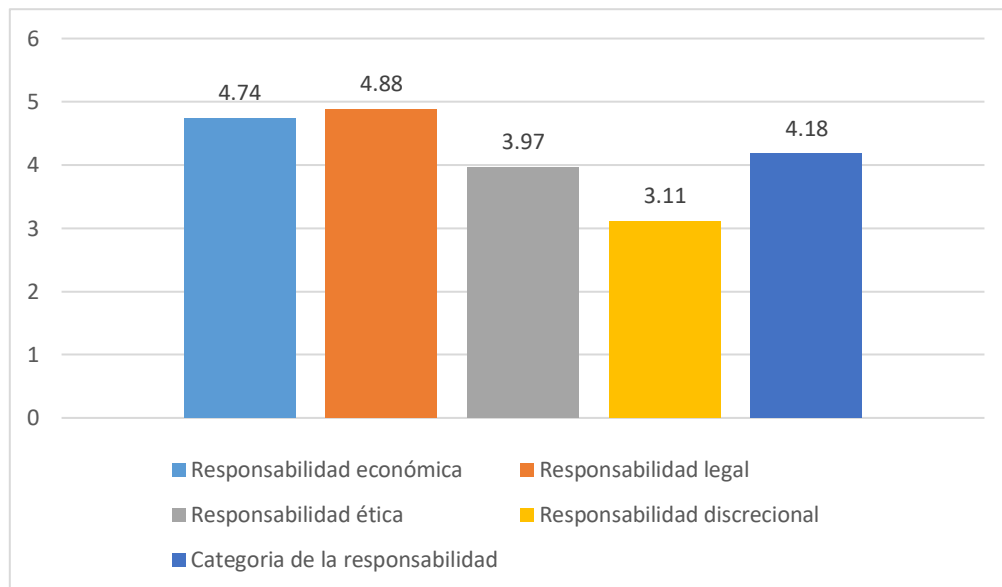


Figura 3: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión categoría de la responsabilidad.

**Interpretación y análisis:**

- En la comparación promedio de los indicadores se puede observar que la responsabilidad económica como categoría de la responsabilidad tiene una calificación muy buena con un valor promedio de 4.74, la responsabilidad legal tiene una calificación muy buena con un valor promedio de 4.88, la responsabilidad ética tiene una calificación buena con un valor promedio de 3.97 y la responsabilidad discrecional tiene una calificación regular con un valor promedio de 3.11. La categoría de la responsabilidad está orientada positivamente en las responsabilidades económicas y legales, las cuales, cabe resaltar, son demandantes para la actividad empresarial y no denotan una especial iniciativa, por otro lado, y en contraste, podemos decir que las responsabilidades éticas y discrecionales presentan falencias, ya que estas demandan una posición proactiva y podríamos decir, altruista frente a los grupos de interés cuando no es una obligación, y podríamos decir que se desarrolla en función de conveniencia.

4.2.2 Capacidad de respuesta

El objetivo es describir como es la capacidad de respuesta en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 7

Indicadores de la dimensiones capacidad de respuesta

	Reactiva		Defensiva		Adaptable		Proactiva	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Muy malo	1	0.9%	1	0.9%	0	0%	0	0.0%
Malo	1	0.9%	13	11.4%	0	0%	1	0.9%
Regular	8	7.0%	0	0.0%	24	21.1%	8	7.0%
Buena	63	55.3%	53	46.5%	59	51.8%	73	64.0%
Muy Bueno	41	36.0%	47	41.2%	31	27.2%	32	28.1%
Total	114	100%	114	100%	114	100%	114	100%

Fuente: Elaboración propia

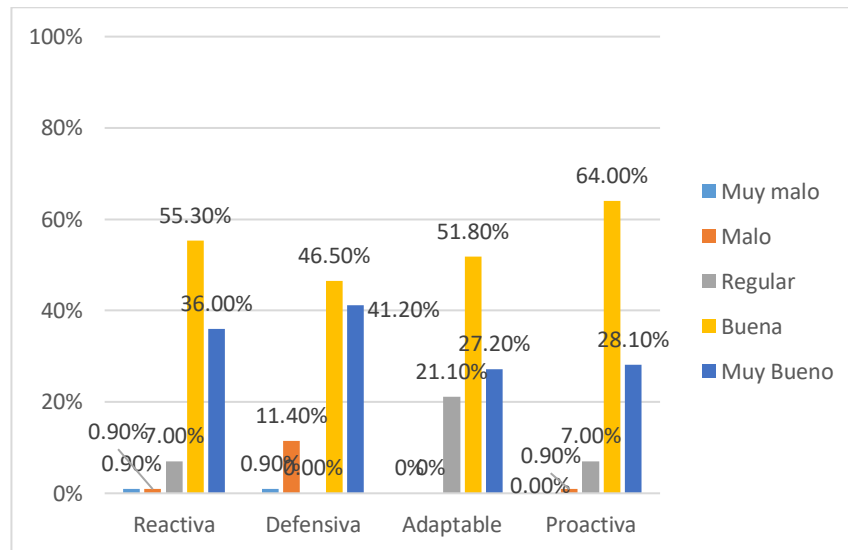


Figura 4: Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación y análisis:

- Respecto a la reactividad como indicador de la capacidad de respuesta, el 55.30% de los encuestados consideran que la capacidad reactiva es alta, el



36% consideran que es muy alta, el 7% considera que es media, el 0.9% considera que es baja y de la misma manera, un 0.9% considera que es muy baja. Las organizaciones agremiadas activas a la Cámara de comercio del Cusco tienen capacidad reactiva con los grupos de interés ya que escasamente mantienen dialogo ocasional con los grupos de interés, y por lo general se tienen lineamientos de acción direccionados a reducir responsabilidades con los grupos de interés.

- Respecto a una capacidad defensiva, el 46.50% consideran que la actitud en contraparte a la defensividad es alta, el 41.20% la considera muy alta, el 11.40% la considera mala, el 0.9% la considera muy mala y ninguno de los encuestados la consideró media. Las organizaciones por lo general brindan atención a las demandas de los grupos de interés cuando estos la solicitan previamente, por otro lado, la organización monitorea el impacto resultante de su actividad para mantener un margen mínimo de respuesta con sus grupos de interés
- Respecto a la capacidad adaptable, el 51.80% considera que la actitud en cuanto a la adaptabilidad es buena, el 27.20% considera que es muy buena y un 21.10% la considera regular, mientras que ninguno de los encuestados la considera mala o muy mala. Podemos apreciar que de cierta manera y en general, las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco toman acción sobre los efectos y/o consecuencias resultantes, cabe mencionar que esta postura no está del todo afianzada.

- Respecto a la capacidad proactiva, el 64% de los encuestados considera que la actitud en cuanto a la proactividad es buena, el 28.10% la considera muy buena, un 7% de los encuestados considera que es regular, un 0.9% considera que es mala y ninguno de los encuestados la considera muy mala. Podemos decir que las organizaciones agremiadas en su mayoría, tomarían en cuenta de las demandas de los grupos de interés antes de que se manifiesten de manera explícita y con antelación, demostrando cierta proactividad frente a los grupos de interés.

B) Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 8

Capacidad de respuesta

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	1	0.9%
Regular	10	8.8%
Bueno	58	50.9%
Muy bueno	45	39.5%
Total	114	100%

Fuente: Elaboración propia

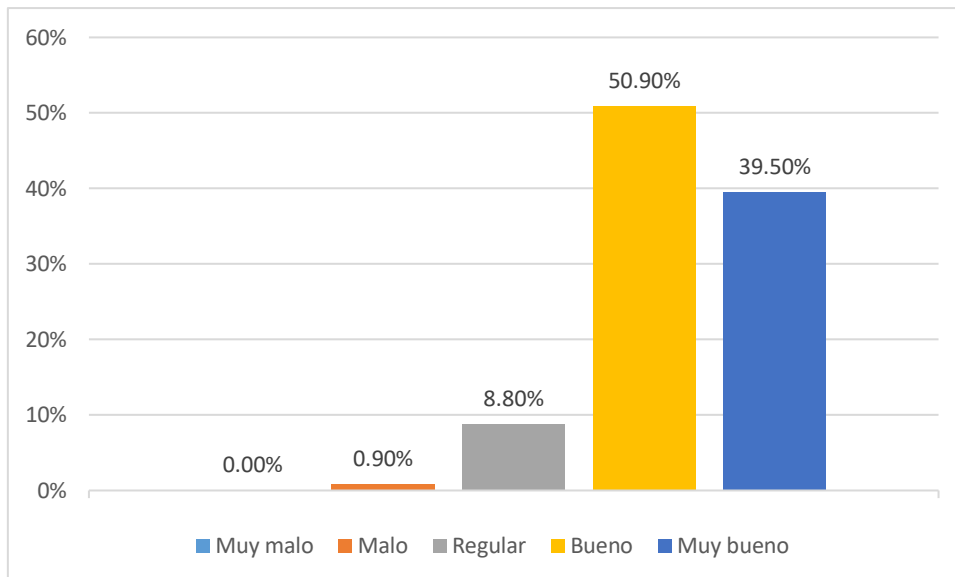


Figura 5: Capacidad de respuesta

Interpretación y análisis:

El 50.90% de los encuestados consideran que la capacidad de respuesta de las organizaciones agremiadas de la Cámara de comercio del Cusco como buena por su adecuada actitud frente a las demandas de sus grupos de interés, el 39.50% la consideran muy buena por su muy adecuada actitud frente a las demandas de sus grupos de interés, el 8.80% considera que la capacidad de respuesta es regular por su actitud trivial frente a las demandas de sus grupos de interés y ninguno la considera como muy mala. La capacidad de respuesta en las organizaciones agremiadas activas es buena en mayor porcentaje, porque poseen un buen grado de proactividad en sus procedimientos a la hora de lidiar con las demandas o compromisos para con los grupos de interés, también existiría un buen nivel de comunicación entre todas las partes, mediante la cual quedarían expuestas sus realidades frente al otro. En contraste, cabe resaltar que cierto porcentaje de ellas, no asume esta posición y tendrían una comunicación

deficiente con los grupos de interés y así mismo, una cultura de evitar responsabilidades antes que asumir y mucho menos de antelarse a ellas.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

	Promedio	Interpretación
Reactiva	3.98	Bueno
Defensiva	4.06	Bueno
Adaptable	4.06	Bueno
Proactiva	4.01	Bueno
Capacidad de respuesta	4.03	Bueno

Fuente: Elaboración propia

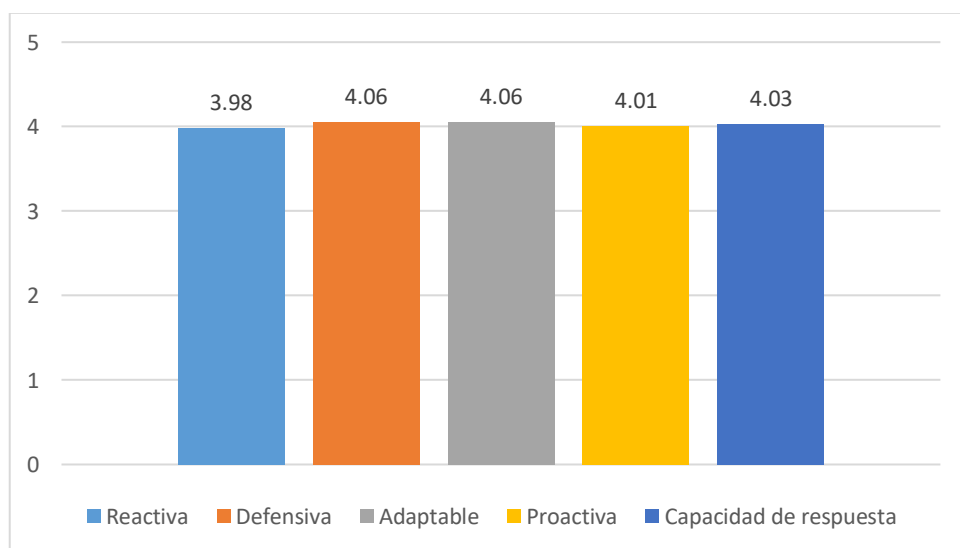


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio de los indicadores se puede observar que la actitud frente a la reactividad tiene una calificación buena con un valor promedio de 3.98, la actitud frente a la defensividad tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.06%, la actitud de adaptabilidad tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.06%, la actitud de la proactividad tiene una calificación buena con 4.01%. Se puede observar que la dimensión capacidad de respuesta tiene un valor promedio de 4.03% lo cual significa que es buena; en síntesis, la capacidad de respuesta de las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco está siendo buena en grado y naturaleza, pero tienen gran porcentaje de ellas con muchos aspectos a mejorar, como es la cultura de proactividad y el evitar tener políticas de elución de responsabilidades y preferir un cultura más comprometida con las responsabilidades sociales, siempre abierta al diálogo y a la simbiosis de impresiones del panorama social-empresarial.

4.2.3 Madurez de los problemas

El objetivo es describir como es la madurez de los problemas en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión madurez de los problemas

Tabla 10

Indicadores de la dimensión madurez de los problemas

	Institucionalizados		Consolidados		Emergentes		Latentes	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy malo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Malo	0	0.0%	0	0.0%	59	51.8%	29	25.4%
Regular	26	22.8%	13	11.4%	43	37.7%	28	24.6%
Bueno	55	48.2%	65	57.0%	3	2.6%	54	47.4%
Muy bueno	33	28.9%	36	31.6%	9	7.9%	3	2.6%
Total	114	100%	114	100%	114	100%	114	100%

Fuente: Elaboración propia

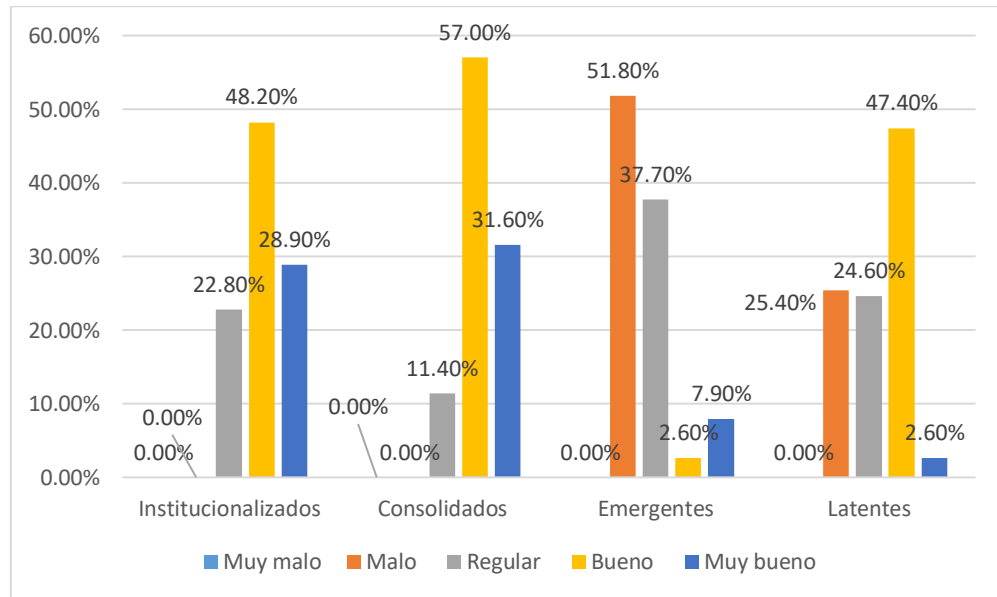


Figura 7: Indicadores de la dimensión madurez de los problemas

**Interpretación y análisis:**

- Respecto a la institucionalización de los problemas como indicador de madurez de los problemas, el 48.20% de los encuestados consideran que es buena, el 28.9% consideran que es muy buena, el 22.8% consideran que es regular, mientras que ninguno de los encuestados consideró que era mala o muy mala. Las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco tienen procedimientos para poder afrontar los problemas con sus grupos de interés en sus operaciones y funciones, ya que los problemas que se afrontan son regulares y frecuentes en la actividad, pero también podemos apreciar que existe un considerable porcentaje que no considera tener, bajo ciertos parámetros, este tipo de proceder frente a los problemas recurrentes en la actividad frente a los grupos de interés.
- Respecto a la consolidación de los problemas como indicador de madurez de los problemas, el 57% de los encuestados consideran que es buena, el 31.60% consideran que es muy buena, el 11.40% considera que es regular y ninguno de los encuestados considera que sea mala o muy mala. Las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco en su mayoría afrontan únicamente problemas consolidados y/o frecuentes en su sector de actividad y las acciones para con los problemas es bien aceptada como una práctica organizacional.
- Respecto a la actitud frente a los problemas emergentes como indicador de madurez de los problemas, el 51.8% de los encuestados considera que es mala, el 37.70% considera que es regular, el 7.90% de los encuestados



consideran que es muy buena, un 2.60% considera que es buena y ninguno de los encuestados la considera muy mala. Las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco por lo general tienen una regular a mala, cultura de exploración e investigación, de los problemas emergentes que enfrentaría su actividad, lo cual haría que, ante una contingencia, las organizaciones tengan posibilidades limitadas y/o demanden más tiempo y recursos en su resolución.

- Respecto a la actitud con los problemas latentes de los problemas como indicador de madurez de los problemas, el 47.40% de los encuestados considera que es buena, el 25.40% considera que es muy mala, el 24.60% considera que es regular, el 2.60% considera que es muy buena y ninguno de los encuestados manifestó que era muy mala. Las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio. En este caso podemos apreciar que las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, abordan problemas de manera regular en cuanto a la proactividad, es decir, antes de que se hayan manifestado, cabe resaltar que existe una tendencia positiva en este sentido, pero que aún existen aspectos a mejorar para ubicarse en una frontera más innovadora frente a la investigación de problemas con el fin de ser pioneros en causas sociales que abarquen sus actividades.

A) Resultados de la dimensión madurez de los problemas**Tabla 11****Madurez de los problemas**

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	41	36.0%
Regular	61	53.3%
Bueno	11	9.6%
Muy bueno	1	0.9%
Total	114	100%

Fuente: Elaboración propia

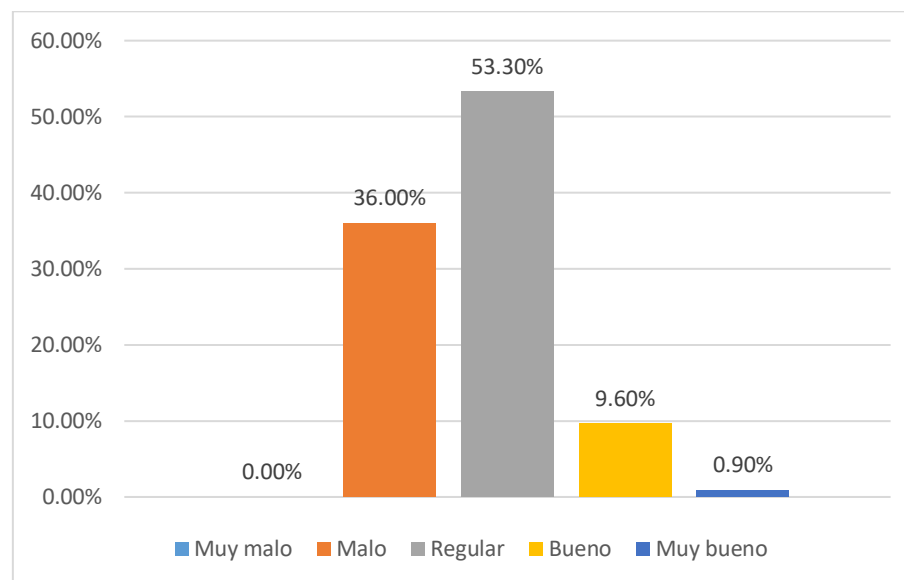


Figura 8: Madurez de los problemas

Interpretación y análisis:

El 53.50% de los encuestados consideran que la actitud frente a la madurez de los problemas como regular por una escasa capacidad de gestión frente a los problemas porque podrían tener procedimientos muy elementales para afrontar

los problemas regulares con los grupos de interés, pero no exploran problemas de naturaleza emergente, el 36.00% la consideran como mala porque no perciben procedimientos estipulados para afrontar problemas con los grupos de interés regulares y tampoco exploran problemas latentes, como parte incluso de una buena gestión de contingencias, el 9.60% indica que es buena porque consideran tener procedimientos para enfrentarse a cierto tipos de problemas sociales propios de su actividad, 0.90% considera que su actitud frente a la madurez de los problemas es muy buena, ya que las organizaciones consideran tener procedimientos ante los problemas sociales y de la misma manera tienen una cultura de proactividad frente a ellos, tratando de anticiparse a su manifestación.

B) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión madurez de los problemas

Tabla 12

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión madurez de los problemas

	Promedio	Interpretación
Institucionalizados	4.06	Bueno
Consolidados	4.01	Bueno
Emergentes	2.63	Regular
Latentes	2.90	Regular
Madurez de los problemas	3.40	Regular

Fuente: Elaboración propia

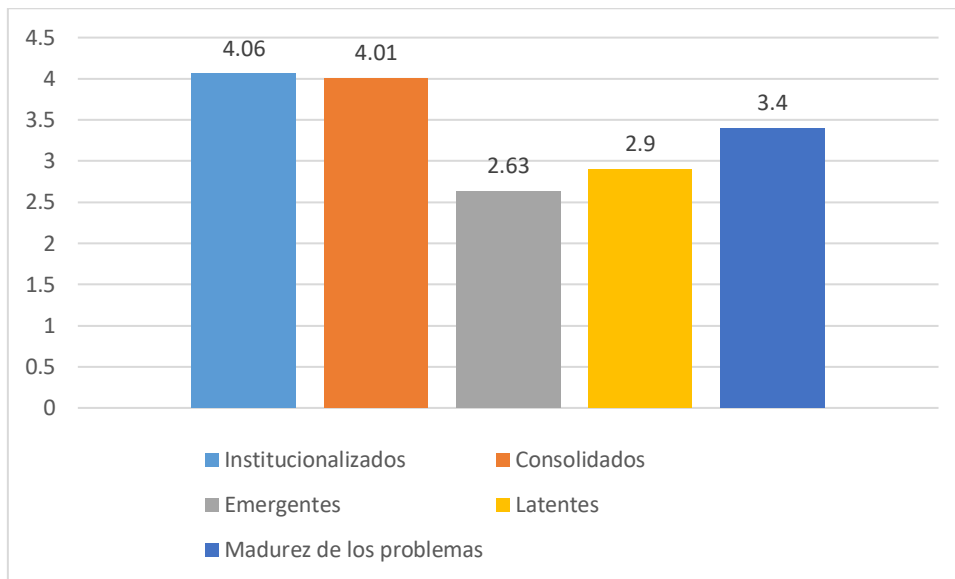


Figura 9: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión madurez de los problemas

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio de los indicadores se puede observar que la institucionalización de los problemas tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.06, la consolidación de los problemas tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.01, la emergencia de los problemas tiene una calificación regular con un valor promedio de 2.63, la latencia de los problemas tiene una calificación regular con un valor promedio de 2.90. Se puede observar que la dimensión madurez de los problemas tiene un valor promedio de 3.40 lo cual significa que es regular; en síntesis, la actitud frente a la madurez de los problemas que se afrontan en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es regular, ya que en general si bien se tienen ciertos procedimientos para afrontar los problemas regulares propios de la actividad, estos son escasos y así mismo, cabe decir que aun las organizaciones

se ubican en una posición más tradicional y no así, más innovadora y proactiva, cuya implantación ayudaría a reducir impactos negativos de contingencias y a expandir horizontes en el mercado, gracias a la investigación de exploración de problemas emergentes y/o latentes.

4.2.4 Implementación organizacional

El objetivo es describir como es la implementación organizacional de las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco

A) *Resultados de los indicadores de la dimensión implementación organizacional*

Tabla 13

Indicadores de la dimensión implementación organizacional

	Administrativa		Estratégica		Aislada		Cívica	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0.0%	0.0	3.4%	0	0.0%	0	0.0%
Malo	0	0.0%	1	0.9%	0	17.2%	4	3.5%
Regular	9	7.9%	11	9.6%	6	5.3%	29	25.4%
Bueno	69	60.5%	48	42.1%	58	50.9%	35	30.7%
Muy bueno	36	31.6%	54	47.4%	50	43.9%	46	40.4%
Total	114	100%	114	100%	114	100%	114	100%

Fuente: Elaboración propia

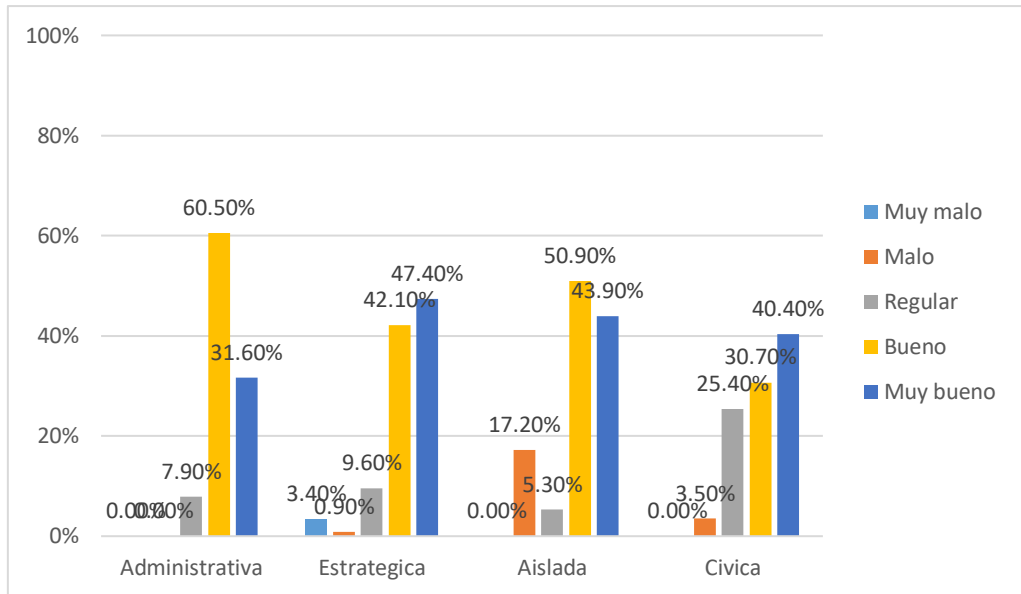


Figura 10: Indicadores de la dimensión implementación organizacional

Interpretación y análisis:

- Respecto a la implementación administrativa, el 60.50% de los encuestados consideran que es buena, el 31.60% consideran que es muy buena y el 7.90% consideran que es regular mientras que ninguno de ellos considera que sea mala o muy mala. Las organizaciones agremiadas a la Cámara de comercio del Cusco integran de manera notable las responsabilidades para con los grupos de interés en sus procesos centrales y estructuras organizacionales, lo cual significa que las responsabilidades para con los grupos de interés, están integradas en la actividad cotidiana de la empresa aceptablemente, aunque existe un porcentaje que considera que aún faltan aspectos a contemplar.
- Respecto a la implementación estratégica, el 47.40% de los encuestados consideran que es muy buena, 42.10% de los encuestados consideran que es muy buena, el 9.60% de los encuestados considera que es regular, un



3.40% considera que es muy mala y un 0.90% de los encuestados la considera mala. Las organizaciones agremiadas a la Cámara de comercio del Cusco en su mayoría consideran las responsabilidades hacia los grupos como un elemento de su planeación estratégica, aunque existe un sector que tiene aspectos a optimizar en este sentido en mayor y menor medida, podemos decir que las organizaciones en gran parte consideran que valorar la responsabilidad social fortalece su actividad y continuidad en el mercado, perfilándola a la coyuntura actual.

- Respecto a la implementación aislada, el 50.9% de los encuestados consideran que es alta, el 43.9% de los encuestados consideran que es muy alta, el 17.20% de los encuestados considera que es baja, el 5.30% considera que es media y ninguno de los encuestados considera que sea muy baja. Podemos decir que las organizaciones agremiadas a la Cámara de comercio del Cusco en su mayoría cumplen integralmente con sus responsabilidades para con sus grupos de interés con lineamientos de acción, los que no están claramente integrados en las políticas o en los procesos administrativos.
- Respecto a la implementación cívica, el 40.40% de los encuestados considera que es muy buena, el 30.70% considera que es buena, el 25.40% considera que es regular, el 3.50% de los encuestados consideran que es mala mientras, que ninguno de los encuestado considera que sea muy mala. Gran parte de las organizaciones agremiadas a la Cámara de comercio del Cusco perciben una emulación de sus acciones, políticas, estrategias en

cuanto a responsabilidad social por parte de las empresas semejantes, en cuanto a sus buenas prácticas en la misma, esto significaría que existe un potencial de agente de cambio ya que podemos ver que están orientadas de manera positiva ya que estas pueden emularse.

B) Resultados de la dimensión implementación organizacional

Tabla 14

Implementación organizacional

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	9	7.9%
Bueno	52	45.6%
Muy bueno	53	46.5%
Total	114	100%

Fuente: Elaboración propia

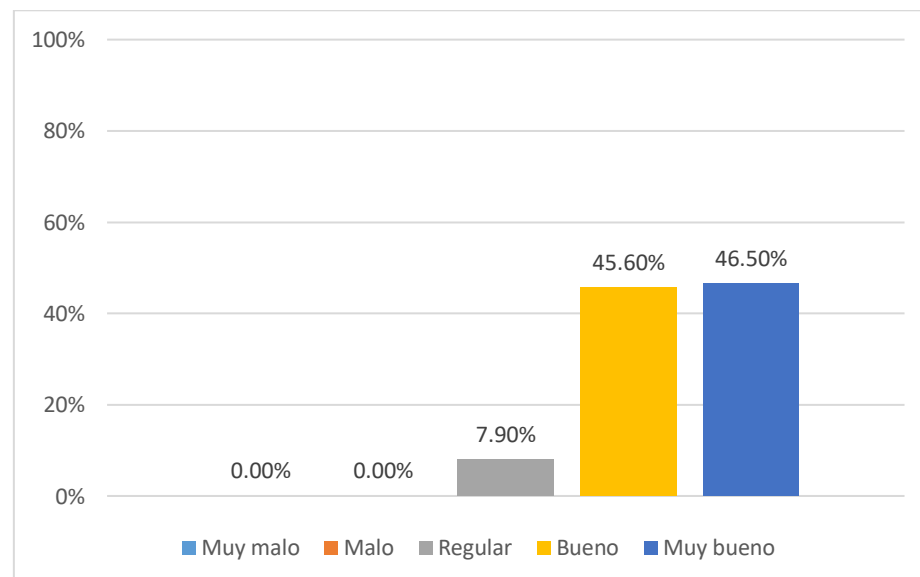


Figura 11: Implementación organizacional

**Interpretación y análisis:**

El 46.50% de los encuestados consideran que la implementación organizacional en cuestiones de integración de la responsabilidad social es muy buena, así también, el 45.60% considera que es buena, el 7.90% considera que es regular porque no perciben del todo la mencionada integración con la responsabilidad y ninguno considera que se mala o muy mala. La implementación organizacional según los resultados se encuentra encauzada positivamente ya que en su mayoría podríamos ver que las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, contemplan las responsabilidades con los grupos de interés y consideran que existe un buen nivel de integración de la responsabilidad empresarial, en los distintos procesos centrales, en las estructuras organizacionales y en la planeación estratégica, sin embargo, es importante decir que existe cierto sector en que la sostenibilidad aún no está afianzada en sus actividades o en su cultura organizacional, lo cual evitaría que las organizaciones puedan desarrollarse acorde a las demandas del entorno actual, el que exige alinear la actividad empresarial a la sustentabilidad y la mencionada sostenibilidad.

*C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión
implementación organizacional*

Tabla 15

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión implementación
organizacional*

	Promedio	Interpretación
Administrativa	4.17	Bueno
Estratégica	4.04	Bueno
Aislada	4.02	Bueno
Cívica	4.11	Bueno
Implementación organizacional	3.66	Bueno

Fuente: Elaboración propia

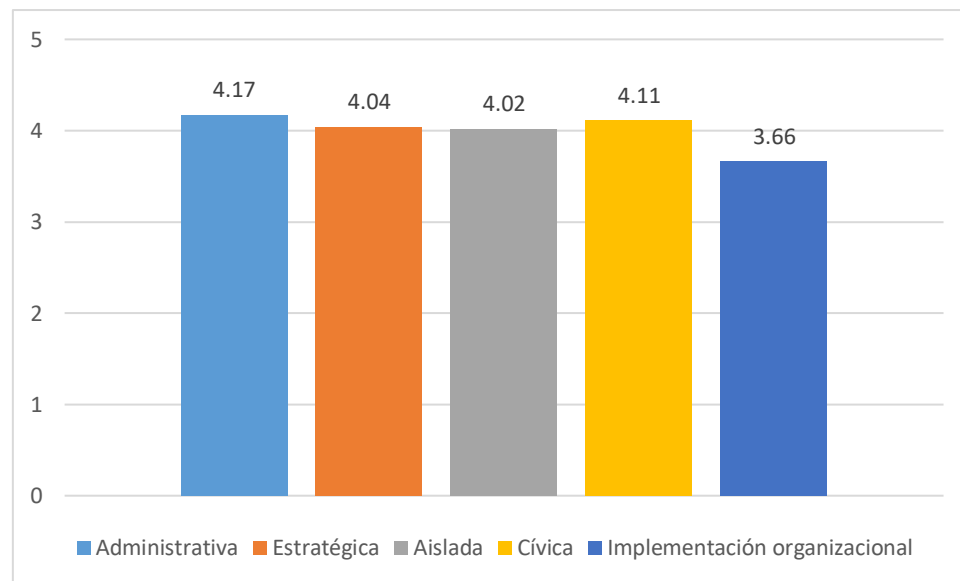


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión implementación organizacional

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio de los indicadores se puede observar que la implementación administrativa tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.17, la implementación estratégica tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.04, la implementación aislada tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.02 y la implementación cívica tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.11. Se puede observar que la dimensión implementación organizacional tiene un valor promedio de 3.66 lo cual significa que es buena; en síntesis, las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco tienen contempladas las responsabilidades con los grupos de interés en el ejercicio de su actividad en gran medida, lo cual es positivo ya que permite actuar en un marco de sostenibilidad y sustentabilidad en todos los procesos de las organizaciones, sin embargo, aún existen aspectos a mejorar en este sentido, lo cual es vital para apreciar un cambio sustancial en la cultura organizacional del empresariado.

4.3. Resultado de la variable desempeño social corporativo

Tabla 16

Desempeño social corporativo

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	1	0.9%
Bueno	79	69.3%
Muy Bueno	34	29.8%
Total	114°	100%

Fuente: Elaboración propia

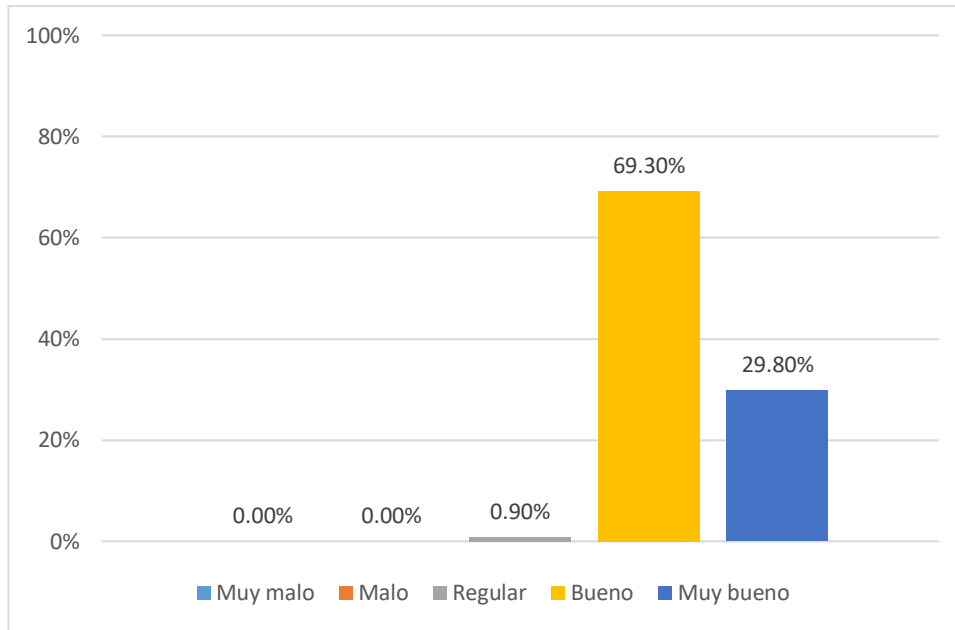


Figura 13: Desempeño social corporativo

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los resultados, el 69.30% de los encuestados considera que el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es bueno, el 29.80% considera que es muy bueno, el 0.90% considera que es regular y ninguno considera que sea malo o muy malo. Estos resultados indican que el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, es en síntesis, bueno y existe una buena configuración de principios de responsabilidad social, procesos de respuesta a los requerimientos sociales, las políticas, programas y resultados tangibles que reflejan las relaciones de la compañía con la sociedad regional, sin embargo, existen ciertos rasgos a mejorar para un óptimo desempeño social corporativo y tener una cultura organizacional de sostenibilidad y sustentabilidad a nivel del empresariado en la ciudad del Cusco a través de la mejora de

la posición de las organizaciones frente a los grupos de interés y por ende a sus responsabilidades para con estos.

A) *Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño social corporativo*

Tabla 17

Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño social corporativo

	Promedio	Interpretación
Categoría de la responsabilidad	4.17	Bueno
Capacidad de respuesta	4.04	Bueno
Madurez de los problemas	3.38	Regular
Implementación organizacional	4.11	Bueno
Desempeño social corporativo	3.92	Bueno

Fuente: Elaboración propia

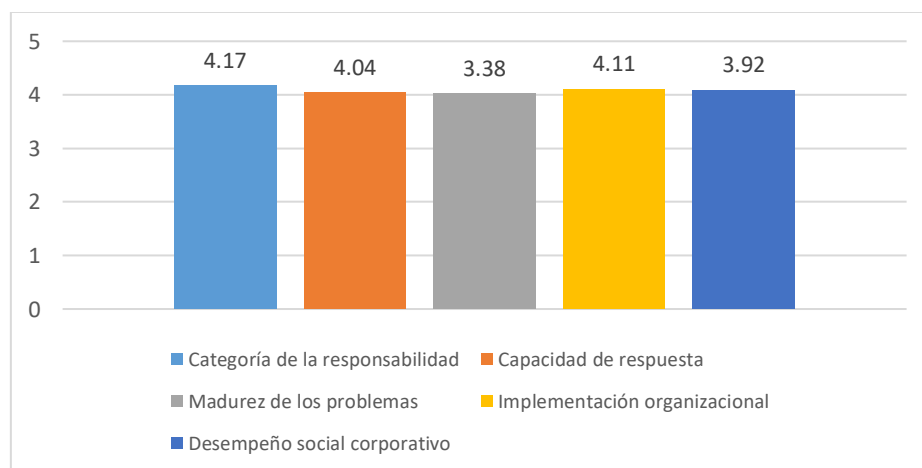


Figura 14: Comparación promedio de las dimensiones de la variable desempeño social corporativo.

**Interpretación y análisis:**

En la comparación promedio de las dimensiones del desempeño social corporativo, la categoría de la responsabilidad es considerada buena con un valor promedio de 4.17, la capacidad de respuesta es considerada buena con un valor promedio de 4.04, la madurez de los problemas como dimensión es considerada regular con un valor promedio de 3.38, la implementación organizacional es considerada buena con un valor promedio de 4.11. En síntesis, la categoría de la responsabilidad es la categoría mejor posicionada, sin embargo, el resto de dimensiones se encuentran en el mismo rango, excepto la madurez de los problemas, sin embargo, se mantiene el valor promedio total. La dimensión desempeño social corporativo es considerada como buena un valor promedio de 3.92.

Podemos decir, que, si bien el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, se cumple de forma conveniente, estas denotan poca cultura de proactividad, por el carácter de desinterés y altruismo que la define en este marco social, de iniciativa con los grupos de interés y/o responsabilidades sociales en general, la cual es necesaria para ubicar a una organización en una frontera más innovadora al respecto, pudiendo así, no solo integrar las responsabilidades sociales a una gestión correspondiente al respecto, sino también a todo proceso, procedimiento y/o política de las organizaciones agremiadas activas del Cusco para poder aplicar esta visión de una manera más integral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El cumplimiento de categorías de la responsabilidad es considerada muy bueno por el 50% de las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, el 49.10% de los encuestados indica que es bueno, el 0.9% considera que el cumplimiento de las categorías de la responsabilidad es regular y ninguno de los encuestados manifiesta que sea malo o muy malo.

El 50.90% de las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco afirma que la capacidad de respuesta es buena, el 39.50% de los encuestados considera que es muy buena, el 8.80% considera que es regular, el 0.90% de los encuestados manifiesta que es mala, mientras que ninguno de estos considera que sea muy mala.

La actitud frente a la madurez de los problemas es considerada como regular por el 53.50% de las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, el 36.00% de los encuestados indica que es mala, el 9.60% considera que la actitud frente a la madurez de los problemas manifiesta que es buena, el 0.90% de los encuestados manifiesta que es muy buena y ninguno de estos considera que sea muy mala.

El 46.50% de las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco encuestadas afirman que la implementación organizacional de las responsabilidades es muy buena, el 45.60% considera que es buena, el 7.90% manifiesta que es regular y ninguno de estos considera que son buenas o muy buenas.

En cuanto al resultado final de la variable, el 69.30% de los encuestados considera que el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es bueno, el 29.80% considera que es muy bueno, el 0.90% considera que es regular y ninguno considera que sea malo o muy malo.

5.2. Limitaciones de estudio

En el desarrollo de la investigación se han encontrado las siguientes limitaciones:

- No encontrar más que un antecedente en otras tesis.
- Retraso en la realización de las encuestas debido a que los representantes de las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio en el Cusco, tienen una agenda atareada.
- Poca literatura sobre la variable de estudio.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Con los resultados obtenidos en la presente investigación acerca de Desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco se presenta el siguiente análisis:

- Según (Escobar & Fernandini, 2015), en la tesis la responsabilidad social empresarial como medio de rentabilidad y competitividad para optar el grado de magister en derecho de la empresa con especialidad en gestión empresarial de la universidad Pontificia Católica del Perú, que tiene como objetivo determinar qué



tipo de relación existe entre la inversión en responsabilidad social empresarial y el impacto que genera en el desarrollo financiero de la empresa y en la competitividad de la empresa Tasa, la cual según los criterios planteados por Carroll, concluye en que una empresa asume el deber de contribuir al desarrollo general por formar parte del entorno social, ambiental y económico, lo cual también garantiza beneficios sostenibles a largo plazo mediante operaciones de ahorro en costos, reutilización de remanentes, mayor eficiencia de los procesos productivos y otros que permitan posicionar a la empresa económicamente y mejoren su imagen ante su entorno previa planificación y evaluación, mediante acciones constantes, en este estudio del caso Tasa, se evidencia la relación positiva que existe entre responsabilidad social empresarial y desempeño económico y el logro de ventajas competitivas, se reafirma en este estudio que la empresa está en la capacidad de satisfacer las necesidades del mercado e intereses de las personas, así obtener rentabilidad, también otorga a la empresa la posibilidad de ser evaluado mediante estándares de inversión, ejecución de sistemas, procesos operativos, estándares de calidad y reducción de impactos frente a la sociedad y al medio ambiente en competitiva y socialmente responsable. En el presente trabajo de investigación se encuentra una similitud en la categoría de responsabilidad económica, la cual es buena en ambos casos ya que según los resultados en este trabajo de investigación considerado como antecedente, en la empresa Tasa se dispone de un riguroso presupuesto planificado y se realiza un riguroso seguimiento para minimizar riesgos financieros y es sólida económicamente; así como se cumple con los socios de la Cámara de comercio del Cusco con un promedio de 4.74 y por ende, muy bueno,



cumpliendo su fin de generar rentabilidad y dar origen al sistema que comprende la diligencia del desempeño social corporativo. Del mismo modo sucede con la responsabilidad legal dentro de Tasa para un desempeño formal en el ámbito medio ambiental, laboral y tributario el cual coincide con el resultado del presente trabajo siendo este, muy bueno con 4.88. En cuanto a la responsabilidad ética y la responsabilidad discrecional, encontramos ciertas contrariedades, puesto que en este antecedente se concluye en que la consciencia de estas ha ido evolucionando de la filantropía a la inversión estratégica con relacionados a sus impactos operacionales y aun así contribuye con donaciones economías, colaboración a los trabajadores y comunidades invirtiendo continuamente en investigaciones y sistemas piloto para nuevos procedimientos y estrategias, lo cual lo hace un ente diferenciado frente a las demás pesqueras, la cual difiere de los resultados en este trabajo de investigación, ya que, a pesar de que la responsabilidad ética es buena, aún tiene un recorrido hacia la investigación en pro de procesos más sostenibles y por ende, de un adecuado desempeño social corporativo de parte de los socios de la Cámara de comercio del Cusco con el fin de elevar y direccionar estratégicamente las acciones de las empresas hacia los impactos de la actividad por sobre el mínimo requerido que enmarca la ley y socialmente aceptable.

- Según (Herrera, 2017), en la tesis responsabilidad social empresarial interna en la organización no gubernamental Caritas, de la ciudad del Cusco 2017, para optar el título de licenciada en administración de empresas en la universidad Andina del Cusco, que tiene como objetivo describir la responsabilidad social empresarial interna en la organización no gubernamental Cáritas 2017, según



factores como el desarrollo laboral y profesional, calidad de vida en el trabajo y la participación, la implicancia y el compromiso de los colaboradores. Este trabajo de investigación usado como antecedente, descriptivo al igual que el presente trabajo de investigación, indica que la responsabilidad social empresarial interna, basada en la faceta interior de la responsabilidad social empresarial alcanzó un nivel de poco adecuado con un promedio de 2.92, a diferencia del presente trabajo de investigación, en el que el desempeño social corporativo en los socios de la Cámara de comercio del Cusco obtuvo un promedio de 3.92, considerado bueno, en una similar escala de baremación; esto representa una contrariedad significativa considerando que cronológicamente no distan en gran medida y que si bien el desempeño social corporativo es un enfoque más práctico de la responsabilidad social, en esencia ambas abarcan factores similares, entonces esto podría deberse a la naturaleza de la muestra, ya que en este antecedente la encuesta fue aplicada a los trabajadores y en el presente trabajo de investigación la encuesta fue dirigida y aplicada a los directivos, por otro lado a la naturaleza de la organización estudiada en este antecedente, la misma que es una organización autónoma de la iglesia católica con fines humanitarios y las organizaciones estudiadas en este trabajo de investigación tienen fines predominantemente lucrativos. El desarrollo laboral y profesional alcanzó el valor promedio más alto con un 3.23; seguido de la participación, la implicancia y el compromiso de los colaboradores con un valor promedio de 3.07; mientras, el promedio más bajo lo obtuvo la calidad de vida laboral con un valor promedio de 2.71; según la escala de medición establecida y desde el punto de vista de los colaboradores basado en su experiencia trabajando



en mencionada organización, concluyendo en que la responsabilidad social interna para con los trabajadores, los que también son un grupo de interés o stakeholders internos, es deficiente, lo cual, en comparación con este trabajo de investigación presenta diferentes matices, ya que según el mismo, se cumplen con el mínimo básico económico y legal de manera óptima, a diferencia de la responsabilidad discrecional, las que más bien, son acciones agradables hacia un grupo de interés, mayormente justificadas cuando están directamente relacionadas con el impacto de la actividad, las que obtuvieron un promedio de 3.11 considerado regulares, de lo cual podemos deducir la gran importancia de prestar atención a la necesidad de reconocimiento de un colaborador y del ser humano en general. sociales internas podrían ser situadas en la pirámide de Carroll en la categoría económica y legal, las que, en el presente trabajo, tuvieron resultados buenos, cabe resaltar que, en el enfoque más específico de este trabajo de investigación, abarcando la responsabilidad interna, es importante considerar factores humanos considerados en la teoría de Walton, los cuales dimensionan este trabajo usado como antecedente los cuales, podríamos reflejarla también en la implementación organizacional, la cual crearía un marco en el cual la calidad de vida en el trabajo, participación, desarrollo laboral y profesional podrían alcanzar su potencial de una manera más pragmática y podrían elevarse los indicadores resultantes, la que, en el presente trabajo de investigación obtuvo un promedio de 3.66, considerada buena en contraste con este antecedente, el que en otros términos más específicos evidenciaría la falta de un plan estratégico que considere su calidad de vida dentro del trabajo.



5.4. Implicancias del estudio

De esta investigación pueden derivar otros trabajos relacionados a la responsabilidad social, ya que el desempeño social corporativo es una perspectiva de esta. También se puede tomar este trabajo de antecedente en trabajos de investigación relacionados a imagen institucional con un enfoque en una gestión social, para conocer la percepción de la sociedad hacia las organizaciones y su rol de agente activo en la sociedad.

De esta investigación también podríamos tener una visión más grande, ya que esta impresión se podría poner en contraparte a la impresión de los grupos de interés o stakeholders internos y externos y así poder tener una discusión constructiva con el objetivo de tener una sinergia de impresiones.

Así mismo, ya que en este trabajo de investigación podemos dilucidar cómo es la cultura sobre responsabilidad social a nivel de la región, el mismo se podría tomar de referencia para abarcar investigaciones más grandes para conocer la posición del sector empresarial cusqueño con respecto a temas sociales y así saber hasta qué punto se está preparado para incursionar en nuevos e innovadores proyectos al respecto.

Esta investigación servirá como un marco de criterios para una adecuada composición de principios de responsabilidad social, las políticas, programas, los procesos de respuesta a los requerimientos de los grupos de interés y resultados que reflejan las relaciones de las organizaciones con la sociedad y poder evaluar cuál es nuestra posición frente a las demandas y/o compromisos sociales la misma que se enriquecerá con el fomento del dialogo constante y la investigación al respecto.

CONCLUSIONES

Después de la recopilación de datos, aplicación de datos y de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El desempeño social corporativo en la organización agremiada activa de la Cámara de comercio del Cusco es bueno puesto que según la investigación realizada obtuvo un valor promedio de 3.92 lo que evidencia que se logra coordinar los principios de responsabilidad social, el proceso de respuesta hacia los grupos de interés, las políticas y programas que contemplan las responsabilidades sociales, pero que aún no se alcanza un nivel muy bueno u óptimo. La categoría de la responsabilidad tiene un valor promedio de 4.17, la cual interpretándola, es buena debido a que el cumplimiento de las responsabilidades económicas y legales, es buena, porque se tratan en gran parte de obligaciones elementales para cualquier actividad empresarial, lo cual eleva el promedio; asimismo la implementación organizacional tiene un valor promedio de 4.11, la que, interpretándola es buena debido a que las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco, generalmente contemplan en sus procesos centrales y planeación estratégica sus compromisos para con los grupos de interés y sus responsabilidades sociales, por otro lado, la capacidad de respuesta alcanzo un valor promedio de 4.04 lo cual significa que es buena, debido a que por lo general, existe un buen proceso de respuesta a los requerimientos de grupos de interés. La actitud frente a la madurez de los problemas obtuvo un valor promedio de 3.38, la cual interpretamos como regular ya que se tienen procedimientos elementales para afrontar cuestiones para con los grupos de interés, pero existe un regular escenario en el que las organizaciones comienzan a investigar futuros problemas o cuestiones que podrían tener en el futuro. Por otro lado, es



importe concluir y resaltar que la Cámara de comercio reúne a las más importantes empresas del sector regional y, por ende, podemos decir que, a nivel regional, la cultura en cuanto a la responsabilidad social y la actitud del empresariado frente a estas, han ido evolucionando favorablemente con los años.

2. En cuanto a la categoría de la responsabilidad se concluyó que es buena con un valor promedio de 4.18 donde la responsabilidad legal es considerada muy buena con un valor promedio de 4.88; asimismo, la responsabilidad económica es considerada muy buena con un valor de 4.74, la responsabilidad ética es considerada buena con un valor promedio de 3.97, y finalmente la responsabilidad discrecional es considerada regular con un valor promedio de 3.11. Las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco cumplen con sus responsabilidades económicas y legales convenientemente tales como el pago de sueldos, el pago de servicios, pago a proveedores y acreedores, así como el pago de socios, el respeto de los derechos laborales, las regulaciones ambientales y también sus obligaciones tributarias, ya que son indispensables para el buen funcionamiento de la actividad. En cuanto a la responsabilidad ética, cabe resaltar que, aunque está bien encaminada se puede coordinar de mejor manera los objetivos y valores institucionales con la actividad que finalmente influya en la responsabilidad discrecional y que acrecienten la iniciativa de las organizaciones a la proyección social de manera proactiva.
3. Con respecto a la capacidad de respuesta en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de comercio del Cusco es buena pues según la investigación realizada obtuvo un valor promedio de 4.03, donde capacidad defensiva es alta, así mismo la capacidad de adaptabilidad es buena con un valor promedio de 4.06 y 4.06 respectivamente, la



capacidad reactiva alcanzó un nivel alto con un valor promedio de 3.98, y finalmente capacidad proactiva es buena con un valor promedio de 3.98. Se puede concluir que los procesos de respuesta ante las demandas o requerimientos son en general abiertos al dialogo y aceptan la validez de los requerimientos y/o demandas de los grupos de interés, actuando sobre las responsabilidades resultantes anticipadamente, pero cabe resaltar que algunas organizaciones consideran en contraste, que existirían cierto tipo de resistencia hacia los grupos de interés como son políticas de evitar conflictos, lo cual no necesariamente tiene una connotación negativa e incluso que simultáneamente a estas, se tenga una posición proactiva en la capacidad de respuesta

4. En cuanto a la actitud frente a la madurez de los problemas se concluyó que es regular con un valor promedio de 3.4, donde la actitud frente a problemas institucionalizados es buena con un valor promedio de 4.06, la actitud frente a problemas consolidados es buena con un valor promedio de 4.01, por otro lado, la actitud frente a problemas latentes es regular con un 2.9 y finalmente, la actitud frente a problemas emergentes es regular con un valor promedio de 2.63, siendo el más bajo. El grado de aceptación de los problemas es regular, ya que, si bien se manifiesta, la organización tiene procesos explícitos y estipulados para afrontar problemas sociales según su actividad, lo cual es positivo en cierta medida; es posible que limite a que aún falta tener inquietudes de investigación y exploración, para poder anticiparse a los problemas y/o eventualidades como parte incluso, de una buena gestión de contingencia frente a temas sociales y así también reducir el riesgo.
5. Con respecto a la implementación organizacional de las responsabilidades en las organizaciones agremiadas activas a la Cámara de comercio del Cusco, es considerada buena con un valor promedio de 3.66, donde la implementación administrativa tiene una



calificación buena con un valor promedio de 4.17, la implementación cívica tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.11, la implementación estratégica tiene una calificación buena con un valor promedio de 4.04 y la actitud frente a una implementación aislada es considerada buena con un valor promedio de 4.02. El nivel de integración de la responsabilidad empresarial en los distintos procesos y estructuras organizacional es positivo, ya que las responsabilidades son contempladas en dichos procesos centrales, propiciando emulación por parte de sus semejantes, sin embargo es bueno mencionar que existe un margen para poder llegar a un nivel muy bueno, lo cual es importante, ya que la implementación organizacional creara el marco en el cual se van a desarrollar las actividades y el pilar de una cultura organizacional sostenible y sustentable.



RECOMENDACIONES

1. Tomando los resultados arrojados por la investigación en busca de describir el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco se recomienda tener una cultura de proactividad más pragmática en lo que una gestión de responsabilidad social implique, minimizando la incertidumbre y direccionada a los resultados, dado que su carácter antropológico y, por ende, incierto; lo requiere. Por otro lado, y de acuerdo a los resultados, las organizaciones agremiadas activas a la cámara de comercio del Cusco, tienen una buena actitud frente a sus responsabilidades sociales; por ello se recomienda realizar fórums con empresarios de la región no necesariamente asociados para, de esta manera, poder efectuar una sinergia, compartir y socializar impresiones en temas sociales de coyuntura en nuestra ciudad, para de esta manera poder orientar el desempeño social corporativo hacia la optimización y expandir el alcance y sean cada vez más organizaciones las que mejoren su posición frente a temas sociales.
2. En cuanto a la categoría de la responsabilidad, ya que se observa un adecuado desempeño de la responsabilidad económica y legal por ser indispensables para cualquier actividad empresarial sostenible, sobre una responsabilidad ética y discrecional se recomienda que la organización defina correctamente sus valores institucionales de acuerdo a la coyuntura y grupos de intereses afines a ella, para de esta manera elevar el mínimo aceptable y convertir esta diferencia en un valor frente a la competencia, de esta manera aportarle sustentabilidad y sostenibilidad a la actividad y naturalmente hacia lo que se proyecta a la sociedad como empresa, de la misma manera mantener la organización en evolución conjunta con el medio. Asimismo, se recomienda que los departamentos de proyección social o en su defecto, de imagen institucional o relaciones públicas, hagan participe a la



- empresa en casos sociales coyunturales, teniendo una posición altruista, porque esto incrementa la percepción de la empresa como agente activo y de cambio en la sociedad.
3. En cuanto a la capacidad de respuesta, se recomienda continuar actuando sobre las responsabilidades resultantes de la actividad y ser proactivos con las mismas como parte de una gestión contra contingencias, no negar la validez o significancia de las demandas de los grupos de interés sin acogerlas al dialogo constante con los representantes de los grupos de interés, para de esta manera llegar a concertaciones más edificantes, mediante una adecuada comunicación la cual será más beneficiosa previo conocimiento integral del impacto de la actividad en los grupos de interés, por ende se recomienda un monitoreo metódico.
 4. En cuanto a la actitud frente a la madurez de los problemas se recomienda ubicar a la empresa en una frontera innovadora, es decir, estar en constante exploración e innovación de la relación con los grupos de interés, ya que más que parte de una proactiva gestión de las contingencias de responsabilidad social permitirán reducir las amenazas, aportar a un buen entorno en el que la actividad se pueda desarrollar sin problemas y a descubrir falencias, dilucidar mejoras en los procesos y explorar nuevas oportunidades.
 5. En cuanto a la implementación organizacional, se recomienda contemplar las responsabilidades sociales en toda la estructura organizacional y procesos centrales, de la misma manera, naturalmente, en la planeación estratégica; porque estos permitirán estilizar el producto o servicio frente a las generaciones actuales, las cuales se caracterizan por ser más conscientes de lo que consumen a nivel tangible e intangible. Se recomienda elevar las acciones de la filantropía a acciones directamente relacionadas al impacto de



manera principal, para que, a partir de esto, pueda estructurarse mejores acciones al respecto. Se recomienda afianzar la consciencia de que una adecuada gestión de responsabilidad social corporativa supera en retorno los meros límites de una buena proyección hacia la sociedad, sino que, es una oportunidad de explorar nuevos horizontes que podrían propiciar beneficios como reducción de costos, optimización de procesos, entre muchos otros.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andriof, J., & Waddock, S. (2002). *Unfolding Stakeholder engagement*. Sheffield: Greenleaf.
- Barrantes, I., & Villacorta, G. (2015). Determinación del grado de madurez ética de una empresa petrolera. *Para optar al grado Académico de Magister en Auditoría*. Universidad del Pacífico, Lima.
- Barrio, E. (2016). La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. El caso Unilever España. *Para obtener el grado académico de Doctor*. Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona.
- Canahuire, E., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria? Una guía para investigadores*. Cusco : Colorgraf.
- Cañas Montañes, T. (2018). *Responsabilidad social corporativa*. España: Editorial Elearning.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carroll, A. (1979). A three dimensional conceptual model of corporate social performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.
- Carroll, A., & Buchholtz, A. (2006). *Business & Society: Ethics and stakeholders management*. Mason, OH: Thomson.
- David, F., Guevara, O., Padilla, N., & Rivera, E. (2016). Responsabilidad Social Empresarial con el proveedor: Caso Productores de Leche. *Para obtener el grado de Magister en Administración de Negocios*. Universidad Esan, Lima.
- Díaz, C., & Fernández, J. (2015). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Revista empresa y humanismo*, 69-118.
- Freeman, E. (1994). *Strategic management: A stakeholder approach*. Boston: Pitman.
- Guzman, M., Berner, H., Cooper, R., & Guzman, N. (1 de Setiembre de 2004). *Metodología evaluación del impacto*. Obtenido de u-cursos.cl: https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2006/1/IN71W/1/material_docente/bajar?id_material=85529
- Hernandez, Fernandez, & Batista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MacGraw-Hill.



- Herrera, Y. (2017). Responsabilidad social empresarial interna en la organizacion no gubernamental Caritas de la ciudad del Cusco 2017. *Para optar al titulo de profesional de licenciada en administracion*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Laasch, O., & Conaway, R. (2017). *Principios de Administracion responsable: Sostenibilidad, Responsabilidad y Etica Globales*. Mexico: Cengage Learning.
- Maguiña, J. (2013). *Guia para el diseño y desarrollo de trabajos de investigacion*. Lima : Universidad Nolbert Wiener.
- Matheus, D. (2017). La responsabilidad ambiental en la empresa "La Canasta" del Distrito de San Sebastian Cusco 2017. *Para optar al titulo profesional de Licenciada en Administracion*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Oosterhout, H., & Heugens, P. (2008). *Much to do about nothing: A conceptual critique of corporate social responsibility*. Nueva York: Oxford University Press.
- Peña, D. (2018). La practica de la responsabilidad social empresarial en el sector turistico. Estudio de casos en empresas turisticas hoteleras de la ciudad de Santa Marta. *Para obtener el grado de Doctor*. Universidad de Malaga, Malaga.
- Poirier, J. P., & Pasco, L. (2017). El impacto de implementar un programa corporativo. *Para optar el grado academico de Licenciado en Administracion de Empresas*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Savater, F. (2015). *Etica para la empresa*. Mexico: Penguin Random House Grupo Editorial .
- Wood, D. (1991). Corporate Social Performance Revisited. *Academy of management review*, 16(4), 691-718.



APÉNDICES



Anexo 01: Matriz de consistencia

Tema: “Desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Del Cusco 2019”

Problemas	Objetivos	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable	Enfoque de la investigación: Cuantitativo Diseño de la investigación: No experimental Alcance de la investigación: Descriptiva Población: Ciento cincuenta y nueve personas (159) Muestra: Ciento doce personas (114) Técnicas e instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Procesamiento para el análisis de datos: SPSS
¿Cómo es el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019?	Describir como es el desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco – 2019	Desempeño social corporativo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	
¿Cómo es la categoría de la responsabilidad en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019?	Describir como es la categoría de la responsabilidad en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco – 2019?	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría de la responsabilidad 	
¿Cómo es la capacidad de respuesta en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019?	Describir como es la capacidad de respuesta en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco – 2019?	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	
¿Cómo es la madurez de los problemas en las organizaciones agremiadas activas los socios activos de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019?	Describir como es la madurez de los problemas en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco – 2019?	<ul style="list-style-type: none"> • Madurez de los problemas 	
¿Cómo es la implementación organizacional en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco - 2019?	Describir como es la implementación organizacional en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio del Cusco – 2019?	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación organizacional 	



Anexo 02: Matriz de Conceptualización

Tema: “Desempeño social corporativo en las en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Del Cusco 2019”

Definición conceptual	Definición conceptual
<p>El desempeño social corporativo es un término global que se refiere a la evaluación realizada con métodos tanto cuantitativos como cualitativos para valorar el grado de responsabilidad en temas sociales, que asume una compañía.</p> <p>Fuente: (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93)</p>	<p>Categoría de la responsabilidad La categoría de la responsabilidad describe el tipo de responsabilidad asumido por una compañía y se basa en las cuatro categorías de Carroll de las responsabilidades económicas, legales, éticas y discrecionales. (Carroll, 1979)</p>
	<p>Capacidad de respuesta Describe la forma en la que las compañías responden a las demandas del interesado y se divide comúnmente en capacidad de respuesta reactiva, defensiva, adaptable y proactiva. (Laasch & Conaway, 2017, pág. 93)</p>
	<p>Madurez de los problemas Describe el grado de aceptación de un problema específico entre los grupos de interés y por lo común pueden ser problemas institucionalizados, consolidados, emergentes y latentes (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95)</p>
	<p>Implementación organizacional Describe el grado de integración de la responsabilidad empresarial en procesos y estructuras organizacionales que utilizan los cuatro niveles de implementación aislada, administrativa, estratégica y cívica. (Laasch & Conaway, 2017, pág. 95)</p>



Anexo 03: Matriz de Operacionalizacion

Tema: “Desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Del Cusco 2019”

Variables	Dimensiones	Indicadores
Desempeño social corporativo	Categoría de la responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad económica• Responsabilidad legal• Responsabilidad ética• Responsabilidad discrecional
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Reactiva• Defensiva• Adaptable• Proactiva
	Madurez de los problemas	<ul style="list-style-type: none">• Institucionalizados• Consolidados• Emergentes• Latentes
	Implementación organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Aislada• Administrativa• Estratégica• Cívica



Anexo 04: Matriz del instrumento

Tema: “Desempeño social corporativo en las organizaciones agremiadas activas de la Cámara de Comercio Del Cusco 2019”

Dimensiones	Indicadores	Peso	Numero de Ítems	Ítems o reactivos	Criterio de evaluación
Categoría de la responsabilidad	1.1. Responsabilidad económica 1.2. Responsabilidad legal 1.3. Responsabilidad ética 1.4. Responsabilidad discrecional	37.5%	12	1. La organización cumple de manera puntual el pago de sueldos a sus colaboradores. 2. La organización cumple de manera puntual con el pago de servicios requeridos por su actividad 3. La organización cumple con el pago puntual a sus proveedores y acreedores. 4. La organización cumple con el pago puntual a socios y directivos. 5. La organización actúa dentro del marco legal laboral al respetar los derechos de sus colaboradores. 6. La organización cumple con las regulaciones ambientales resultantes y acorde a su actividad. 7. La organización cumple con sus obligaciones tributarias. 8. La organización cuenta con valores que definen y proyectan la identidad y la imagen de la misma. 9. Los valores organizacionales orientan las decisiones, acciones y conductas. 10. La organización asume responsabilidades	Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5



				<p>proactivamente con los grupos de interés, aunque estas sean no formalizadas por las leyes y no sea su obligación.</p> <p>11. La organización lleva a cabo campañas o programas en pro de los ejes de desarrollo social.</p> <p>12. La organización hace presente donaciones en situaciones específicas como desastres naturales o relativos.</p>	
Capacidad de respuesta	<p>2.1. Reactiva 2.2. Defensiva 2.3. Adaptable 2.4. Proactiva</p>	21.86%	7	<ol style="list-style-type: none">1. La organización mantiene dialogo permanente con los grupos de interés sobre el sustento y consistencia de sus demandas.2. La organización tiene lineamientos de acción direccionados a reducir responsabilidades con los grupos de interés.3. La organización atiende las demandas de los grupos de interés cuando estos los solicitan.4. La organización monitorea los efectos y/o consecuencias de su actividad para con los grupos de interés.5. La organización toma acción sobre los efectos y/o consecuencias resultantes de su actividad.6. La organización toma cuenta de las demandas de los grupos de interés, antes de que se manifiesten de manera explícita.7. La organización actúa en base a las demandas de los	



				grupos de interés.	
Madurez de los problemas	3.1. Institucionalizados 3.2. Consolidados 3.3. Emergentes 3.4. Latentes	18.75%	6	<ol style="list-style-type: none">1. La organización tiene procedimientos para poder afrontar los problemas con sus grupos de interés en sus operaciones y funciones.2. La organización afronta únicamente problemas consolidados y/o frecuentes en su sector de actividad.3. La acción para con los problemas es aceptada como una práctica regular organizacional.4. La organización es pionera a través de su compromiso con la resolución problemas emergentes.5. La organización explora la naturaleza de problemas sobre los cuales existe poca conciencia.6. La organización aborda problemas latentes que aún no han llegado a la conciencia pública.	
Implementación estratégica	4.1. Aislada 4.2. Administrativa 4.3. Estratégica 4.4. Cívica	21.86%	7	<ol style="list-style-type: none">1. Las responsabilidades de la organización para con los grupos de interés están integradas de manera elemental en los procesos centrales.2. Las responsabilidades de la organización para con los grupos de interés están integradas de manera elemental en las estructuras organizacionales.3. La organización considera las responsabilidades hacia los grupos como un elemento integral de su planeación	



				<p>estratégica.</p> <ol style="list-style-type: none">4. La organización considera que valorar la responsabilidad social fortalece su actividad y continuidad en el mercado.5. La organización cumple con sus responsabilidades internas satisfactoriamente para con sus grupos de interés.6. La organización actúa de manera externa, cumpliendo con las responsabilidades resultantes de su actividad.7. La organización percibe la imitación de sus acciones, políticas, estrategias en cuanto a responsabilidad social por parte de las empresas semejantes.	
		100%	32		



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CUESTIONARIO APLICADO A LAS ORGANIZACIONES AGREMIADAS ACTIVAS DE LA
CAMARA DE COMERCIO DEL CUSCO 2019

Objetivo: El objetivo de la encuesta es obtener información de las organizaciones agremiadas activas de la
Cámara de Comercio del Cusco 2019

A continuación, se presenta una serie de preguntas. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa
con la que usted este de acuerdo, marcando una “X”

DESEMPEÑO SOCIAL CORPORATIVO					
Categoría de la responsabilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Responsabilidad económica					
1. La organización cumple de manera puntual el pago de sueldos a sus colaboradores.					
2. La organización cumple de manera puntual con el pago de servicios requeridos por la actividad					
3. La organización cumple con el pago puntual a sus proveedores y acreedores.					
4. La organización cumple con el pago puntual de socios y directivos.					



Responsabilidad legal					
<p>5. La organización actúa dentro del marco legal laboral respetar los derechos de sus colaboradores.</p> <p>6. La organización cumple con las regulaciones ambientales resultantes y acorde a su actividad.</p> <p>7. La organización cumple con sus obligaciones tributarias</p>					
Responsabilidad ética					
<p>8. La organización cuenta con valores que definen y proyectan la identidad y la imagen de la misma.</p> <p>9. Los valores organizacionales orientan las decisiones, acciones y conductas.</p> <p>10. La organización asume responsabilidades proactivamente con los grupos de interés, aunque estas sean no formalizadas por las leyes y no sea su obligación.</p>					
Responsabilidad discrecional					
<p>11. La organización lleva a cabo campañas o programas en pro de los ejes de desarrollo social</p> <p>12. La organización hace presente donaciones en situaciones específicas como desastres naturales o relativos</p>					



Capacidad de respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Reactiva					
13. La organización mantiene dialogo permanente con los grupos de interés sobre el sustento y consistencia de sus demandas. 14. La organización tiene lineamientos de acción direccionados a reducir responsabilidades con los grupos de interés.					
Defensiva					
15. La organización atiende las demandas de los grupos de interés cuando estos los solicitan. 16. La organización monitorea los efectos y/o consecuencias de su actividad para con los grupos de interés.					
Adaptable					
17. La organización toma acción sobre los efectos y/o consecuencias resultantes de su actividad.					
Proactiva					
18. La organización toma cuenta de las demandas de los grupos de interés, antes de que se manifiesten de manera explícita. 19. La organización actúa en base a las demandas de los grupos de interés.					



Madurez de los problemas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Institucionalizados					
20. La organización tiene procedimientos para poder afrontar los problemas con sus grupos de interés en sus operaciones y funciones.					
Consolidados					
21. La organización afronta únicamente problemas consolidados y/o frecuentes en su sector de actividad.					
22. La acción para con los problemas es aceptada como una práctica organizacional.					
Emergentes					
23. La organización es pionera a través de su compromiso con la resolución problemas emergentes.					
24. La organización explora la naturaleza de problemas sobre los cuales existe poca conciencia.					
Latentes					
25. La organización aborda problemas latentes que aún no han llegado a la conciencia pública.					



Implementación organizacional	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Administrativa					
26. Las responsabilidades de la organización para con los grupos de interés están integradas de manera elemental en los procesos centrales.					
27. Las responsabilidades de la organización para con los grupos de interés están integradas de manera elemental en las estructuras organizacionales.					
Estratégica					
28. La organización considera las responsabilidades hacia los grupos como un elemento integral de su planeación estratégica.					
29. La organización considera que valorar la responsabilidad social fortalece su actividad y continuidad en el mercado.					
Aislada					
30. La organización cumple con sus responsabilidades internas satisfactoriamente para con sus grupos de interés.					
31. La organización actúa de manera externa, cumpliendo con las responsabilidades resultantes de su actividad.					
Cívica					
32. La organización percibe una emulación de sus acciones, políticas, estrategias en cuanto a responsabilidad social por parte de las empresas semejantes.					

Anexo 06: Procedimiento de baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Anexo 07: Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión categoría de la responsabilidad

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Responsabilidad económica	P1	La organización cumple de manera puntual el pago de sueldos a sus colaboradores.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	31	27.2%	83	72.8%
	P2	La organización cumple de manera puntual con el pago de servicios requeridos por la actividad	0	0.0%	0	0.0%	6	5.3%	22	19.3%	86	75.4%
	P3	La organización cumple con el pago puntual a sus proveedores y acreedores.	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	26	22.8%	87	76.3%
	P4	La organización cumple con el pago puntual de socios y directivos.	0	0.0%	1	0.9%	4	3.5%	21	18.4%	88	77.2%
Responsabilidad legal	P5	La organización actúa dentro del marco legal laboral respetar los derechos de sus colaboradores.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	14.0%	98	86.0%
	P6	La organización cumple con las regulaciones ambientales resultantes y acorde a su actividad.	0	0.0%	0	0.0%	1	0.9%	16	14.0%	97	85.1%
	P7	La organización cumple con sus obligaciones tributarias	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	7.0%	106	93.0%
Responsabilidad ética	P8	La organización cuenta con valores que definen y proyectan la identidad y la imagen de la misma.	0	0.0%	0	0.0%	25	21.9%	67	58.8%	22	19.3%
	P9	Los valores organizacionales orientan las decisiones, acciones y conductas.	0	0.0%	0	0.0%	19	16.7%	69	60.5%	26	22.8%
	P10	La organización asume responsabilidades proactivamente con los grupos de interés, aunque estas sean no formalizadas por las leyes y no sea su obligación.	0	6.1%	23	20.2%	45	39.5%	25	21.9%	14	12.3%
Responsabilidad discrecional	P11	La organización lleva a cabo campañas o programas en pro de los ejes de desarrollo social	7	0.0%	1	3.4%	12	41.4%	10	34.5%	6	20.7%
	P12	La organización hace presente donaciones en situaciones específicas como desastres naturales o relativos	9	7.9%	24	21.1%	40	35.1%	30	26.3%	11	9.6%

**Preguntas para la dimensión capacidad de respuesta**

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Reactiva	P13	La organización mantiene dialogo permanente con los grupos de interés sobre el sustento y consistencia de sus demandas.	1	0.9%	1	0.9%	28	24.6%	56	49.1%	28	24.6%
	P14	La organización tiene lineamientos de acción direccionados a reducir responsabilidades con los grupos de interés.	1	0.9%	1	0.9%	29	25.4%	48	42.1%	35	30.7%
Defensiva	P15	La organización atiende las demandas de los grupos de interés cuando estos los solicitan.	0	0.0%	0	0.0%	31	27.2%	50	43.9%	33	28.9%
	P16	La organización monitorea los efectos y/o consecuencias de su actividad para con los grupos de interés.	0	0.0%	1	0.9%	28	24.6%	44	38.6%	41	36.0%
Adaptable	P17	La organización toma acción sobre los efectos y/o consecuencias resultantes de su actividad.	0	0.0%	0	0.0%	24	21.1%	59	51.8%	31	27.2%
Proactiva	P18	La organización toma cuenta de las demandas de los grupos de interés, antes de que se manifiesten de manera explícita.	0	0.0%	0	0.0%	19	16.7%	68	59.6%	27	23.7%
	P19	La organización actúa en base a las demandas de los grupos de interés.	0	0.0%	1	0.9%	27	23.7%	63	55.3	23	20.2

Preguntas para la dimensión madurez de los problemas

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Institucionalizados	P20	La organización tiene procedimientos para poder afrontar los problemas con sus grupos de interés en sus operaciones y funciones.	0	0.0%	0	0.0%	26	22.8%	55	48.2%	33	28.9%
Consolidados	P21	La organización afronta únicamente problemas consolidados y/o frecuentes en su sector de actividad.	0	0.0%	0	0.0%	28	24.6%	56	49.1%	30	26.3%
	P22	La acción para con los problemas es aceptada como una práctica organizacional.	0	0.0%	0	0.0%	29	25.4%	56	49.1%	29	25.4%
Emergentes	P23	La organización es pionera a través de su compromiso con la resolución de problemas emergentes.	0	0.0%	50	43.9%	32	28.1%	2	1.8%	30	26.3%
	P24	La organización explora la naturaleza de problemas sobre los cuales existe poca consciencia.	0	0.0%	59	51.8%	33	28.9%	3	2.6%	19	16.7%
Latentes	P25	La organización aborda problemas latentes que aún no han llegado a la conciencia pública.	0	0.0%	54	47.4%	28	24.6%	3	2.6%	29	25.4%

Preguntas para la dimensión implementación organizacional

			Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Administrativa	P26	Las responsabilidades de la organización para con los grupos de interés están integradas de manera elemental en los procesos centrales	0	0.0%	0	0.0%	27	23.7%	60	52.6%	27	23.7%
	P27	Las responsabilidades de la organización para con los grupos de interés están integradas de manera elemental en las estructuras organizacionales.	0	0.0%	0	0.0%	24	21.1%	59	51.8%	31	27.2%
Estratégica	P28	La organización considera las responsabilidades hacia los grupos como un elemento integral de su planeación estratégica.	0	0.0%	1	0.9%	25	21.9%	50	43.9%	38	33.3%
	P29	La organización considera que valorar la responsabilidad social fortalece su actividad y continuidad en el mercado.	0	0.0%	0	0.0%	24	21.1%	47	41.2%	43	37.7%
Aislada	P30	La organización cumple con sus responsabilidades internas satisfactoriamente para con sus grupos de interés.	0	0.0%	0	0.0%	20	17.5%	56	49.1%	38	33.3%
	P31	La organización actúa de manera externa, cumpliendo con las responsabilidades resultantes de su actividad.	0	0.0%	0	0.0%	15	13.2%	66	57.9%	33	28.9%
Cívica	P32	La organización percibe una emulación de sus acciones, políticas, estrategias en cuanto a responsabilidad social por parte de las empresas semejantes.	0	0.0%	4	3.5%	29	25.4%	35	30.7%	46	40.4%

**Anexo 08: Organizaciones agremiadas activas por sector**

SECTOR PRIMARIO	SECTOR SECUNDARIO	SECTOR TERCIARIO
1. Compañía minera Antapaccay 2. Pluspetrol Peru corporation SA	1. Alimentos Cusco SCRL – Sirlac 2. Awana kancha SAC 3. Bodegas emperador 4. Central hidroeletrica Langui SA 5. Ceramica y Arte Ruiz Caro Cerart SAC 6. Ceramicas Kantu SAC 7. Ceramicas Seminario EIRL 8. Corporacion Kontiki SAC 9. Corporacion Lindley 10. Cusco Mara EIRL 11. EPS Seda Cusco SA 12. Electro Sur Este 13. Empresa generación eléctrica Machupicchu SA 14. Favel la Famosa EIRLtda 15. Industrias alimenticias Cusco SAC, Iacsa 16. Industrias Cachimayo SA	1. Alatriza y Muñiz abogados asociados eirl-Alatriza y Muñiz abogados 2. Ingenieria y Servicios EIRL 3. Andean technology 4. Andes Motor`s SAC 5. APC corporación SA 6. Araujo Berrio y Walker Hernán Estudio Jurídico 7. Asesoría legal SAC 8. Asociación civil Pachamama Raymi 9. Asociación civil sin fines de lucro “Cusco Warmi” 10. Asociación de agencias de turismo AATC 11. Asociación Zambrano 12. Automotores & Diversos Autodisa 13. Automotriz Inkamotors SAC 14. Autrisa Automotriz Andina SA 15. Banco central de reserva del Peru 16. Banco de crédito del Peru 17. BBVA Banco Continental 18. Caja de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzman 19. Centro educativo complementario Guaman Poma de Ayala 20. Caja municipal de ahorro y crédito Cusco SA 21. Camino del Apu Ausangate SCRL Andeanlodges 22. Cardiomedic 23. Casa Omar Cusco SRL 24. Ceim Peru EIRL 25. Centro de formación de emprendedores Supera EIRL 26. Centro de idiomas Excel EIRLtda 27. Centro médico veterinario Lazy 28. Chamorep EIRL 29. Cia de seguridad Prosegur 30. Clasem SAC 31. Compuchip SRLtda 32. Condor Travel 33. Conecta Retail: Efe, Curacao 34. Consorcio Orion Cusco SRL 35. Constructora e inmobiliaria REJ EIRL 36. Consultora & constructora Setcom Contratistas generales SCRL



	<p>17. Inversiones Simoni Chavez EIRL</p> <p>18. Kevin`s EIRL</p> <p>19. La Cholita fábrica de chocolates SA</p> <p>20. Nova Industrial tolos SAC</p> <p>21. Super café la Cholita EIRL</p> <p>22. Union de Cervecerias Peruanas Backus y Johnston SAA</p> <p>23. Yura SA</p>	<p>37. Cooperativa de ahorro y crédito Quillabamaba-Quillacoop</p> <p>38. Corporacion Exclusiva J&A SAC</p> <p>39. Corporacion Khipu SAC</p> <p>40. Cusco Restaurants SAC Inka Grill</p> <p>41. Cuzmar Distribuciones</p> <p>42. Departamentos Terrenos y casas del Peru</p> <p>43. Desarrollo Sur Peru</p> <p>44. Distribuidora Cano SRLtda</p> <p>45. Distribuidora exclusiva de productos de calidad SAC</p> <p>46. Diveimport SA</p> <p>47. Don José representaciones SRLtda</p> <p>48. Eco metrópoli SCRL</p> <p>49. Hostal el Andariego</p> <p>50. Empresa municipal de festejos del Cusco SA</p> <p>51. Estudio de asesores y consultores EIRL</p> <p>52. Estudio Salinas & Tamayo Abogados SCRL</p> <p>53. Etnikas clinic of integrative medicine SRL</p> <p>54. Ferreyros SA</p> <p>55. Fogapi</p> <p>56. Fronesis SAC</p> <p>57. Gabinete consultoria S. Civ. RL</p> <p>58. Gatur Cusco SRLtda</p> <p>59. GJR Castro EIRL</p> <p>60. Grupo Oviedo asesores y corredores de seguro SAC</p> <p>61. Haukaypata SAC Tunupa Grill & Bar</p> <p>62. Hermes transportes blindados SA</p> <p>63. Hotel de la Villa Hermoza SCRLtda</p> <p>64. Hotel Merkabah Rumi EIRL</p> <p>65. Hotelera Cusco SA</p> <p>66. Hoteles CBC SAC</p> <p>67. Hoteles Garcilaso EIRL</p> <p>68. Hoteles Sur SAC</p> <p>69. Illapa Culturas andinas inversiones SRL</p> <p>70. Industrias Remosa EIRL</p> <p>71. Ingenieria del Concreto Pacifico EIRL</p> <p>72. Inka inversiones en turismp SAC Inka express</p> <p>73. Inmobiliaria Hotelera Rama SAC</p> <p>74. Inversiones Copacabana Reg. SRL</p> <p>75. Inversiones hoteleras Aura EIRL-El Virrey Boutique</p> <p>76. Inversiones nacionales de turismo SA – Libertador Hotels, resorts & spas</p> <p>77. Inversiones Roblit SRLtda</p> <p>78. Inversiones Royal Inka – Hotel Royal Inka</p> <p>79. Inversiones turisticas Laramani SAC – Laramani</p> <p>80. Inversiones Vega Suni EIRL</p>
--	---	--



		<ol style="list-style-type: none">81. Jardines de la luz SAC82. JNChurkurumi SRL83. La Positiva – seguros y reaseguros SA84. Latino Servis85. Líderes en gastronomía, hotelería y turismo SRL86. Llantas y Servicios SAC87. Llika Inversiones EIRL88. Lubricantes de altura89. Machupicchu EIRL90. MiBanco – Banco de la microempresa SA91. Milla transportes y operaciones turísticas SRL92. Negron Bardalez Trading EIRL93. Nessus Hoteles Peru SA94. O&M contratistas SAC95. Oxigen medical network EIRL96. Patron Santiago seguridad privada SCRL97. PC link SA98. Peru Belmond hotels SA99. Peru full adventure SAC100. Peru Green luxury EIRL101. Peru travel y healing SAC102. Perurail SA103. Peruvilca expeditions SRL104. Pizza hogar SAC105. Prima AFP SA106. Producciones Nakamura EIRL107. Producorp EIRL108. Productos alimentarios Misky SAC109. Promotora Educativa Lideres del Cusco SCRL110. Rasgos Cusco tours operator EIRL111. Repuestos Lima SRL112. Ruade EIRL113. Rumi Punku EIRL114. Scotiabank Peru SAA115. Securitas SAC116. Serendipia asesoría empresarial SAC117. Sertec soluciones electrónicas SRL118. Servicios postales del Peru SA – Serpost119. Sociedad de desarrollo de hoteles peruanos SA120. Soluciones legales Cusco SAC121. Sub Cafae SE Cusco122. Surtidores Manu SAC123. Tierra de los Andes SAC124. Trans Andina del Peru SRLtda125. Transportes Libertad SAC126. Unimaq SA127. Universidad Alas Peruanas SA
--	--	--



		128. Universidad Continental SAC
		129. Universidad San Ignacio de Loyola SA
		130. Willqui SRL
		131. Taypa inversiones gastronómicas SRL
		132. Automotriz y maquinarias Motor Mass SAC