

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS  
CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Autores: Bach. FARRO CELADA LUIS GUSTAVO ALONSO  
Bach. OLOTE GARCIA NATHALI DUBICSA

Chiclayo, 10 de julio de 2015

# RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

POR:

Bach. FARRO CELADA LUIS GUSTAVO ALONSO  
Bach. OLOTE GARCIA NATHALI DUBICSA

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el  
Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

---

Mgtr. Rafael Camilo Girón Cordova.  
Presidente de Jurado

---

Mgtr. Luis Angulo Bustíos  
Secretario de Jurado

---

Mgtr. Diogenes Jesús Díaz Rios.  
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2015

Dedicado a Dios que está presente en mi vida personal y profesional, a mi hermano César que me guía desde el cielo, a mis padres y a mi familia que ha sabido educarme y alentarme siempre, incluso en los momentos más difíciles.

**Nathali Dubicsa Olorte García**

Dedicado a Dios que está presente en mi vida personal y profesional, a mi hijo Mathías, a mis padres y a mi familia que están presente en todo momento.

**Luis Gustavo Alonso Farro Celada**

Agradecemos a las empresas constructoras, por abrirnos sus puertas y permitirnos acceder a su información, también al Mgtr. Diogenes Jesús Díaz Rios, por haber seguido nuestra investigación y por su apoyo incondicional.

**Nathali Olorte García**

Agradecemos a Dios por siempre guiar nuestros caminos y ser el motor de nuestro esfuerzo en este trabajo y en la vida.

**Luis Gustavo Alonso Farro Celada**

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó principalmente para determinar el nivel de Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**) que tienen las empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo. Esto debido a la gran importancia que ha tomado la Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones y sus posteriores tomas de decisiones, involucrando a los stakeholders.

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

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

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad Social Empresarial, Stakeholders, Modelo ETHOS y Constructoras.

**ABSTRACT**

This research was conducted primarily to determine the level of Corporate Social Responsibility (CSR) having the builders in the city of Chiclayo. This is due to the great importance that has taken corporate social responsibility in organizations and its subsequent decision making, involving stakeholders.

The investigation closer to the reality of how builders are working in the city of Chiclayo. In research work has been done on the model ETHOS, coming to identify gaps that have the construction and perception of managers regarding how they are handling their corporate social responsibility with stakeholders, proposing the creation of policies and planning their social responsibility actions.

Finally for the fulfillment of the objectives collect information through a survey of managers of construction of the city of Chiclayo in the study, and then make a cross-checking where stood the level of social responsibility declared, with each taking also as a result that not all construction companies identify their shortcomings.

**KEYWORDS:** Corporate Social Responsibility, Stakeholder, Model ETHOS and Construction.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT.....	6
I INTRODUCCIÓN.....	10
II MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes .....	13
2.2 Bases teóricas.....	17
III MATERIALES Y MÉTODOS .....	38
3.1 Población.....	38
3.2 Método .....	39
3.3 Trabajo de campo.....	41
IV RESULTADOS .....	43
4.1 RESULTADOS GENERALES POR DIMENSIONES .....	43
4.2 RESULTADOS POR DIMENSION Y ESCALAS .....	48
4.3 DISCUSIÓN .....	58
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	67
5.1 CONCLUSIONES .....	67
5.2 RECOMENDACIONES .....	70
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
VII ANEXOS.....	74
Apéndice A: Encuesta.....	74
Apéndice B: Operacionalización de variables .....	76

**Índice de imágenes**

Figura 1. La Pirámide de Carroll .....	28
Figura 2. Grado de Responsabilidad en Valores y Transparencia. ....	48
Figura 3. Grado de Responsabilidad con el Público Interno. ....	49
Figura 4. Grado de Responsabilidad con el Medio Ambiente .....	50
Figura 5. Grado de Responsabilidad con los Proveedores.....	51
Figura 6. Grado de Responsabilidad con los Clientes. ....	52
Figura 7. Grado de Responsabilidad con la Comunidad. ....	53
Figura 8. Grado de Responsabilidad con el Gobierno y Sociedad. ....	54
Figura 9. Grado de cumplimiento de las dimensiones de RSE.....	55
Figura 10. Grado de RSE de las empresas constructoras de la ciudad de Chiclayo. .	56

## Índice de tablas

<b>Tabla1:</b> Los diez principios del Pacto Mundial .....	24
Tabla 2: Empresas Constructoras en la ciudad de Chiclayo .....	38
Tabla 3: <i>Cuadro de Escalas de la Responsabilidad Social Empresarial</i> .....	41

## I INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas no están implementando programas de responsabilidad social que tengan impactos sociales de largo plazo, o no implementan ningún programa de responsabilidad social. En algunos casos la perspectiva bajo la cual se adoptan programas de responsabilidad social no permite tener un desempeño social fuerte.

Finalizando el año 2013 el sector constructor en el Perú lideraba el crecimiento de la economía peruana, representando el 5.8% del PBI (INEI, 2013); sin embargo el resultado del 2014 fue menor de lo que había avanzado el sector en los años anteriores, pues se vio influenciado por los retrasos en la ejecución de proyectos de infraestructura pública en las regiones debido al proceso de elecciones de autoridades regionales y locales (CAPECO, 2014).

Según el presidente del Comité Técnico del Informe Económico de la Construcción (ICE), Guido Valdivia, “este año (2015) no va a ser tan malo como el año pasado (2014), en donde el crecimiento de la construcción finalizó en 1.9% (INEI, 2015)”.

Sin embargo, a pesar del desarrollo inmobiliario mostrado en los últimos años, el Ministerio del Ambiente (MINAM) indicó que la actividad constructora es la mayor consumidora de recursos naturales como la madera, minerales, agua y energía. Asimismo, los edificios, una vez construidos, continúan siendo una

causa directa de contaminación por las emisiones (gases, humos vapores) que se producen en los mismos o el impacto sobre el territorio, creando un ambiente físico diferente, y una fuente indirecta por el consumo de energía y agua necesarias para su funcionamiento.

En este sentido, la presente investigación está orientada a identificar el nivel de Responsabilidad Social de las empresas constructoras de la ciudad de Chiclayo, al ejecutar sus proyectos (basándonos en el modelo Ethos).

Para esto se buscó cumplir los siguientes objetivos:

- Identificar la situación laboral del público interno (trabajadores) en las constructoras.
- Identificar la importancia de los valores y transparencia en el accionar de las constructoras.
- Identificar la acción de las empresas constructoras con la comunidad y el medio ambiente.
- Identificar la relación de las empresas constructoras con sus proveedores, clientes, gobierno y sociedad.

Por consiguiente, la importancia de este proyecto pasa por identificar el nivel de Responsabilidad Social de las empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo, con la finalidad de repercutir en una concientización, socialización y posterior transmisión de conocimiento que incluso pudiera llegar a mejorar el impacto de las prácticas organizacionales en los distintos grupos de interés o

stakeholders (accionistas, clientes, proveedores, gobierno, comunidad, medio ambiente, colaboradores y sus familias), incluyendo a las organizaciones.

Por último, pretendemos también aportar la información necesaria para que sirva como base en futuras investigaciones referentes a este trabajo.

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

A partir de los noventa ya no se considera a la responsabilidad social empresarial como un área o función aislada dentro de la empresa, sino que actualmente afecta a toda la organización (Canessa & García, 2005).

Existen numerosas definiciones del concepto de Responsabilidad Social en las Empresas (RSE), aunque todas ellas son similares y comparten aspectos básicos. Una definición de Responsabilidad Social Empresarial es aquella que dice, que es el compromiso continuo de la empresa de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general. (Cuba, 2006)

De igual manera, Reyno (2006) propuso que la Responsabilidad Social aparece en respuesta a los cambios económicos y sociales observados dentro del proceso de globalización.

Además, señala que este proceso lleva a que se incorpore una serie de reglas en forma voluntaria, bajo las cuales se crea un compromiso con la comunidad y el entorno, traduciéndose éstas en un nuevo paradigma el que introducido a la gestión empresarial se presenta como una fuente de ventaja competitiva por sobre las empresas que operan en el mercado.

Otro beneficio que genera la Responsabilidad Social para las empresas es que los empresarios encuentran oportunidades para el desarrollo profesional de las destrezas de sus empleados. (Charo, 2004)

Por otro lado, Sánchez (2010), resumió en cinco puntos los beneficios que otorga la RSE:

- Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.
- Promueve el desarrollo humano sostenible.
- Protege los derechos humanos.
- Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.
- La responsabilidad social empresarial se basa en el compromiso, la participación y la construcción de una cultura de autorregulación.

Del mismo modo, Cannon (2002) hizo una diferenciación de las responsabilidades tomando en cuenta a los trabajadores, la comunidad y el entorno y las divide en primarias, secundarias y terciarias.

Las responsabilidades primarias son aquellas inherentes a la actividad específica de la empresa. Las secundarias buscan mejorar los efectos resultantes de la actividad específica en los grupos sociales interdependientes con la empresa, es decir es la incidencia de la actividad específica en los públicos meta con los que se relaciona. Por último las responsabilidades terciarias, son aquellas que realiza la empresa para mejorar su entorno más allá de su actividad específica.

Este breve enfoque presentado por Cannon (2002), logra una aproximación sintetizada y aporta hacia dónde pueden orientarse los proyectos de Responsabilidad Social, ya que define tres audiencias principales e importantes para toda empresa.

En la actualidad existe abundante material y construcción alrededor del concepto de la Responsabilidad Social, sin embargo, toda la literatura sobre el tema se origina en la administración y la gestión estratégica de actividades llamadas “socialmente responsables” (Mejía, 2006). Además la mayoría de investigaciones se han enfocado en la importancia que tiene la Responsabilidad Social Empresarial, y los efectos de la actividad constructora en el medio ambiente, debido a que un comportamiento socialmente responsable también resultará ventajoso para la empresa, pues redundará en un aumento de la rentabilidad y la competitividad de la misma.

Barroso (2007) señaló que la RSE en las empresas constructoras, trata de que éstas contribuyan activa y voluntariamente con el mejoramiento social, económico y ambiental y dicho mejoramiento puede darse de la siguiente forma:

1. Contribuir a la calidad de vida de la gente dentro de la organización.
2. Cuidar y preservar el medio ambiente
3. Desempeñarse con un código de ética

La RSE debe estar en el corazón de las empresas constructoras y ser parte de su filosofía de acción diaria, sin importar su tamaño o volumen de obra. Las que sean socialmente responsables, además de realizar obras de calidad, tendrán

trabajadores más satisfechos y leales; más clientes las buscarán y recomendarán; los proveedores tendrán más confianza en ellas. Esto es aplicable también a todas aquellas empresas que sin ser constructoras, estén relacionadas con la industria de la construcción.

Asimismo, Gutiérrez & Rondón (2011), con la finalidad de fomentar entre las empresas la aplicación de un Plan de Gestión Ambiental, no solo con el fin de mejorar su imagen publicitaria y competitividad, sino de que conscientemente se preocupen y tomen responsabilidad por el impacto que su empresa ocasiona en el medio ambiente, difundieron una lista confiable de empresas que se encuentran trabajando en una producción más limpia, con productos de menor toxicidad, que posean una certificación ISO 14001 y que trabajen con mayor eficiencia, minimizando sus recursos.

De esta manera realza la importancia de la Producción más Limpia en función a la Construcción Sostenible, difundiendo cuales son las empresas más limpias que vienen trabajando y aplicando un Sistema de Gestión Ambiental o posean algún tipo de certificación, garantía de que se encuentren aplicando estrategias de protección y cuidado al medio ambiente.

En el futuro, el éxito competitivo de las empresas irá hacia aquellas que tengan más capacidad para reclutar gente y talento. Es por ello que tener dentro de las empresas estos programas de involucramiento con la comunidad, generará ventajas competitivas.

Finalmente Barrios (2013), señaló la importancia de los indicadores ETHOS como herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de RSE o RSC,

pues en su investigación decide aplicar dicho modelo a una empresa constructora del municipio de Arauca (Colombia), con la finalidad de iniciar el desarrollo de nuevas y mejores prácticas de gestión que conlleve a que el sector construcción realice sus proyectos responsablemente.

## **2.2 Bases teóricas**

Las teorías sobre ética y moral en los negocios, pretenden plasmar las bases del desarrollo de actividades socialmente responsables bajo el objetivo de perseguir fines éticos o morales (Cancino & Morales, 2008). Esto quiere decir que las consideraciones para realizar las actividades de RSE estarán fundamentadas principalmente en parámetros de derechos universales o espirituales, y no en términos estrictamente económicos. Se destacan bajo esta mirada los valores éticos y el espíritu de servicio a la sociedad.

Freeman (1983), es uno de los primeros investigadores que para estudiar el concepto de RSE propone formalmente que las acciones de negocios representan actividades en red que integran a los distintos actores como una cadena en que se afectan unos a otros. Asimismo describe que las empresas al llevar a cabo sus actividades no sólo deben considerar la gestión interna de sus recursos y operaciones, sino que además deben tener en consideración a todos los actores que pueden afectar directa o indirectamente el desarrollo de sus actividades.

Debemos entender a los diversos grupos de interés, más allá de ver la competencia por los recursos dispersos y limitados, donde la razón

fundamental de la actividad económica tiene que ver con la red que se forma entre los distintos actores y la colaboración y cuidado entre todos (Freeman, 1983). Esta visión propone que cada actor involucrado directa o indirectamente en las actividades de la empresa es parte del eslabón que agrega valor y bienestar para todos (Freeman & Gilbert, 1992) y exponen dos definiciones de grupo de interés:

Los *stakeholders* en sentido amplio son cualquier grupo o individuo que puede afectar los objetivos de la organización o quien es afectado por las actividades que realiza la empresa. Dentro de ellos podemos encontrar a grupos políticos, grupo de presión, agencias de gobierno, asociaciones de comercio, competidores, uniones, todos los empleados, segmentos de clientes, dueños y accionistas.

Por otro lado, se encuentran los stakeholders en sentido restringido que es cualquier grupo o individuo con el cual la empresa interactúa y de los cuales depende para poder sobrevivir. Entre ellos se encuentran los empleados, clientes, proveedores, instituciones financieras, dueños y accionistas y, en general, todos los grupos asociados en un sentido restringido.

Una clasificación previa hecha por Freeman (1983) clasifica a los stakeholders en dos dimensiones:

La primera dimensión tiene mucha relación con los intereses que tiene un stakeholder con la empresa en dos ámbitos: de capital y económico. Dueños y accionistas tienen intereses de capital. Clientes y proveedores tienen un interés económico.

La segunda dimensión de los stakeholders tiene relación al poder, el cual va desde el poder formal de los stakeholders (poder político) hasta el poder económico de los clientes y de otros grupos directamente interesados en las actividades de la empresa.

En este sentido, se define como poder económico a la habilidad de los grupos que pueden influir en las decisiones de mercado. Asimismo, se define poder político a la habilidad de los grupos para poder afectar procesos políticos que afectan las actividades de la empresa.

De acuerdo con esto, la propuesta que hace Freeman para poder hacer gestión de la RSE tiene estrecha relación con la administración de los stakeholders bajo los efectos dados por los participantes que tienen votos formales, poder económico y poder político en los niveles de interés por el capital de la empresa, intereses económicos e intereses en la influencia sobre las actividades de la empresa (Cancino & Morales, 2008).

La visión de Freeman respecto de la RSE vela más por temas asociados a la legitimización del negocio por la sociedad que por la Responsabilidad Social como una herramienta para aumentar las ganancias.

Continuando con las teorías sobre la ética y moral en los negocios, Kaku (1997), basado en la filosofía japonesa Kyosei, describe en su trabajo "The path of Kyosei" cómo las empresas deben ser responsables de acuerdo con los principios que esta filosofía lleva consigo. En palabras del autor "...si las empresas gestionan sus negocios con el único objetivo de ganar más dinero, pueden llevar al mundo a la ruina económica, medioambiental y social".

A su vez, Kaku plantea que las empresas, al poseer vastos recursos económicos a nivel global y al emplear a miles de personas de distintos lugares, tienen en sus manos el poder para influir sobre el bienestar de la sociedad y el futuro del planeta. Una unión empresarial bajo este enfoque ético de negocios nos permitiría entregar comida a las personas más necesitadas del mundo, mejores condiciones laborales, paz en lugares belicosos y renovación de los recursos naturales (Cancino & Morales, 2008). Para el autor, es una obligación de las empresas unirse a favor de la paz mundial y la prosperidad.

A su vez, esta propuesta involucra cinco etapas que van desde la fundación de la empresa hasta su diálogo político en el cambio global. La construcción sigue la lógica de una pirámide donde cada eslabón y su solidez dependen a su vez del eslabón anterior, con lo cual cada etapa es crucial para poder construir el modelo completo.

La primera etapa es la *supervivencia económica* en la cual las compañías ubicadas en este nivel trabajan para asegurar un flujo seguro de ganancias que permitan establecer una posición fuerte en el mercado y sus industrias. En sí, la idea es generar utilidades pero entendiendo que una empresa puede apoyar económicamente a una sociedad realizando eficientemente sus operaciones productivas y comerciales.

Como segunda etapa tenemos la cooperación con el trabajo, que es cuando cada empleado se vuelve parte del código de ética y colabora para su desarrollo. Los individuos de la empresa se sienten parte importante de su

éxito, sin rivalidades entre los distintos niveles, con lo que cada uno debe obtener a su vez una justa recompensa por la labor desempeñada.

En la tercera etapa se refiere a la cooperación fuera de la compañía en este nivel se integra a grupos externos de la compañía, tales como los clientes y proveedores. Los clientes son tratados con respeto manteniendo una lealtad recíproca, mientras que con los proveedores se debe tener un buen trato, ayudándolos a mejorar su capacidad técnica y la calidad de los productos entregados. Los competidores pueden ser invitados a formar parte de una alianza o fusiones, las que traerán consigo un aumento de las utilidades para todos. Las comunidades locales también pueden ser invitados a trabajar en conjunto para llevar a cabo mejoras, donde ellos pueden aportar con ideas para resolver problemas locales. Las empresas a este nivel comprenden que la colaboración lleva a que todas las partes involucradas ganen.

En el caso de la cuarta etapa tenemos el activismo global en la cual una empresa puede entrar en este nivel cuando opera en más de un país y se preocupa por el desarrollo de las localidades en las cuales opera. Cooperando con empresas extranjeras, las grandes compañías no sólo incrementan las utilidades, sino que además ayudan a los desbalances evidenciados alrededor del mundo. Invertiendo en investigación y desarrollo, las empresas pueden aumentar la cantidad de científicos y mano de obra calificada para el desarrollo de trabajos de investigación. Entrenando a los trabajadores locales e introduciéndolos en el uso de nuevas tecnologías, las empresas pueden mejorar tanto su producción como los estándares de vida de los mismos

trabajadores en las regiones más pobres. A su vez, utilizando y desarrollando tecnologías que reducen o eliminan los efectos negativos en el medioambiente, las empresas aportan a la preservación de los recursos naturales.

Por último tenemos la quinta etapa en la cual refiere el gobierno como un colaborador *Kyosei*, esta es la más difícil de alcanzar, pero las empresas que alcanzan este nivel trabajan en conjunto con los gobiernos para resolver los desequilibrios económicos y sociales presentes alrededor del mundo. Estas corporaciones presionan a los gobiernos en reformas legales que mejoren las condiciones de vida de las personas y del medioambiente (Kaku, 1997).

Como vemos, Kaku identifica que existen muchos desequilibrios que, gracias al poder y a la cantidad de recursos que manejan las grandes empresas pueden ser disminuidos o eliminados.

Con ello la propuesta de RSE que nos entrega este autor involucra un compromiso completo de la empresa en los lugares donde su actividad es llevada a cabo, y en la medida que la empresa tenga mayor cantidad de recursos y lugares operando, mayor es su responsabilidad con el desarrollo y bienestar de la sociedad, con el medioambiente y los recursos naturales disponibles.

Otro autor que también se interesó en estas teorías es Annan, (1999), Secretario General de las Naciones Unidas, quien dio a conocer su propuesta sobre un Pacto Global de Naciones Unidas, la cual trae consigo la puesta en marcha de un proyecto que invita a los distintos dirigentes empresariales a sumarse a una

iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal.

El pacto promueve a que las empresas opten “por sumar la fuerza de los mercados a la autoridad de los ideales universales, por conciliar la energía creativa de la empresa privada con las necesidades de los más desfavorecidos y las exigencias de las generaciones futuras. Además se propone aprovechar la fuerza de la acción colectiva para fomentar la responsabilidad cívica de las empresas de modo que éstas puedan contribuir a la solución de los retos que plantea la globalización, es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados, divididos en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción” (Annan, 1999).

Para el Pacto Global las empresas, el comercio y la inversión son los pilares esenciales para mantener la paz y la prosperidad en el mundo, donde acciones responsables construyen confianza y capital social que soportan un mayor desarrollo económico.

**Tabla 1:** Los diez principios del Pacto Mundial

1. Derechos Humanos	2. Relaciones Laborales
<p><b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2:</b> Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	<p><b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4:</b> La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5:</b> La erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6:</b> la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
3. Medio ambiente	4. Lucha contra la corrupción
<p><b>Principio 7:</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.</p> <p><b>Principio 8:</b> Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9:</b> Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p><b>Principio 10:</b> Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>

Fuente: The Global Compact

Según Annan (1999), participar en el Pacto Global trae una serie de beneficios, entre los cuales destaca que las empresas adheridas muestran liderazgo en la

promoción de principios universales y de la responsabilidad cívica de las empresas para lograr que la economía mundial sea más sostenible e inclusiva, produciendo consecutivamente soluciones prácticas para problemas contemporáneos relacionados con la globalización, el civismo empresarial y el desarrollo sostenible dentro de un contexto de intereses múltiples. Por otra parte, también permite tener acceso al entorno mundial en el que actúan las Naciones Unidas y a su poder de convocatoria ante los gobiernos, las empresas, las organizaciones laborales, la sociedad civil y otros interesados, permitiendo intercambiar prácticas recomendadas y experiencias adquiridas, mejorar la administración empresarial de las marca, la moral de los empleados y su productividad, así como la eficacia operacional.

En sí, el Pacto Global es un compromiso voluntario de las empresas que ve la responsabilidad social como parte integral de las operaciones y de la estrategia de la empresa, ya que promueve el desarrollo tanto de la sociedad como del mundo empresarial. Como tal, esta iniciativa intenta llevar a una convergencia mutuamente beneficiosa basada en principios éticos que, si en la práctica son cumplidos, los beneficios serán percibidos tanto por los stakeholders como por los directivos y dueños de las empresas.

De igual manera Chomali & Majluf (2007), establecen en su libro “Ética y Responsabilidad Social en la Empresa” una mirada de la RSE relacionada con aspectos de valores humanos, particularmente desde el punto de vista de la religión o espiritualidad.

De acuerdo a la visión de los autores no debería existir una labor social por el mero hecho de desarrollar una actividad que beneficia tanto a la empresa como a cualquier grupo de interés, sino que la labor social viene determinada por la condición de seres humanos implícita que ésta posee, donde el ser bueno es inherente, independiente de contextos de desarrollo o puntos de vista que sean analizados.

En estudios complementarios Silva, Majluf, & Paredes (2006) generan distintas hipótesis ligadas a los valores humanos que deben ser integrados a las actividades de las empresas y a su relación con la sociedad.

Por otro lado, Chomali (2007) expone que “todos los proyectos, tanto en el ámbito público como en el privado, debiesen considerar qué tipo de desarrollo está en las bases de su propuesta. Si todo proyecto o negocio llevase de la mano un componente ético y educativo que considerase el lucro como un aspecto importante pero no el más relevante, estoy cierto de que saldríamos de la pobreza y mitigaríamos el drama de tantas personas que lamentablemente sienten cómo el desarrollo pasa por su lado y que no sólo no los toca, sino además los arremete”. Los autores exponen que el desarrollo económico debe tener grabado el progreso moral y espiritual del hombre.

Con ello, la visión entregada por los autores y su línea de estudio tiene por objetivo recalcar la función que posee la empresa dentro de la sociedad como parte integral y objeto del bienestar humano. Llevar a cabo las actividades empresariales tiene como función ayudar al desarrollo social y no sólo a la obtención de ganancias en sí, esto sumado al hecho que son los valores éticos

y morales los que deben guiar el actuar del hombre y, por lo tanto, a las actividades empresariales.

Tomando en cuenta lo anterior, podemos ver que la sociedad exige a las empresas muchas formas de ser responsables, tales como cumplir con las leyes (tácitas y explícitas), cuidar de sus grupos de interés más cercanos (clientes, trabajadores, proveedores, etc.), cuidar el medio ambiente, y desarrollar actividades correctas como parte de la esencia del hombre por ser inherentemente bueno (visión religiosa de la RSE).

El entendimiento y análisis de las lecturas de diferentes trabajos teóricos sobre RSE, y la visión práctica sobre lo que realmente hacen las empresas en sus actividades cotidianas, permite reunir todo lo aprendido y aplicar ese conocimiento en el desarrollo de un modelo piramidal denominado "Teoría de la Pirámide" la cual fue desarrollada por Carroll (1991) quien planteó cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas, vistas como una pirámide. Las cuatro clases de responsabilidades son:

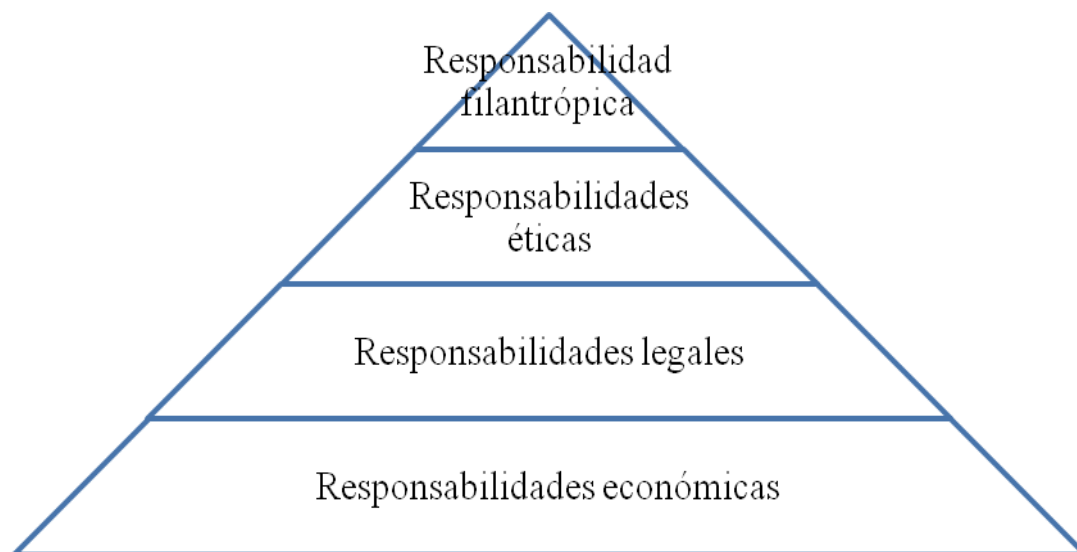


Figura 1. La Pirámide de Carroll

Las responsabilidades económicas, es la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso.

Las responsabilidades legales, tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios.

Las responsabilidades éticas, se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa.

Las responsabilidades filantrópicas, comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de

las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población.

En otras palabras, la RSE debe llevar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, ser ética y comportarse como un buen ciudadano corporativo.

El concepto de desarrollo sostenible según Cuba (2006) implica el desarrollo equilibrado de las siguientes tres dimensiones:

Las dimensiones económicas, esta dimensión no sólo incluye la información financiera de la empresa, si no también incluye factores como los salarios y beneficios, productividad laboral, creación de empleo, gastos en tercerización, gastos en investigación y desarrollo, gastos en capacitaciones, entre otros.

Las dimensiones ambientales, incluyen los impactos que causan los procesos, productos y servicios de la organización en el aire, el agua, la tierra, la biodiversidad y la salud humana.

Las dimensiones sociales, incluyen factores como la seguridad y salud en el área de trabajo, la rotación del personal, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales de las empresas. Asimismo, en esta dimensión se incluye la interacción entre la organización y su comunidad.

Por otro lado, Sánchez (2010) mencionó que en el caso de responsabilidad social, la motivación de los empresarios es triple: ellos buscan la mejora de la sociedad, la mejora de la comunidad sobre la que se asientan y la obtención de beneficios para la propia empresa. En este caso, la empresa desarrolla una visión de futuro que incorpora a su comunidad, a la sociedad y a su país.

A lo largo del presente trabajo, se han presentado los diferentes aportes de varios autores sobre lo que a Responsabilidad Social Empresarial se refiere, pudiendo concluir que actualmente el foco de la RSE son las relaciones responsables que las empresas desarrollen durante sus operaciones de negocio con sus grupos de interés. Por lo tanto, existe una exigencia social para que las empresas hagan bien su negocio, es por esto que las organizaciones deben producir bienes sociales, tales como, estándares altos de vida, propagar el progreso económico y por ende la seguridad, el orden, la justicia, la libertad y el desarrollo del individuo en lo personal.

Es así que diversas instituciones y autores han visto la necesidad de plantear una serie de modelos de RSE con la finalidad de colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación de sus acciones de responsabilidad social; siendo el Modelo de Indicadores Ethos el que más guarda relación con la Teoría de ética y moral en los negocios, así como con la Teoría de la Pirámide de Carroll, pues analiza a cada uno de los grupos que intervienen en el accionar de la empresa: valores y transparencia, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y sociedad.

De esa manera se podrá plantear cómo puede la empresa mejorar su desempeño en los temas correspondientes desde distintas perspectivas.

## MODELO DE INDICADORES ETHOS

De igual manera cabe resaltar la importancia de los indicadores de RSE, los cuales son trabajados por diversas instituciones alrededor del mundo. Uno de los más conocidos son los Indicadores ETHOS, propuestos por el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE). Son una herramienta de evaluación y seguimiento de la gestión de RSE o RSC, los cuales están diseñados para colaborar con las empresas en el desarrollo de sus políticas y en la planificación de sus acciones de responsabilidad social. Estos indicadores fueron validados en el Perú el 11 de febrero del 2010. (Schwalb & Malca, 2005)

El objetivo de estos indicadores es la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del PLARSE. Por ello han sido formulados de modo tal que contemplan:

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

Su estructura es a manera de cuestionario cuyo desarrollo se hace a través de un sistema virtual. El sistema permite que cada empresa pueda observar los resultados de su información vertida, presentados en un informe de diagnóstico. Además, permite compararse (benchmarking) con las mejores

empresas de la región que hayan hecho el llenado del cuestionario en el mismo período. Cada uno de los indicadores ETHOS se divide a su vez en:

### INDICADORES DE PROFUNDIDAD

Permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la empresa. Son indicadores de aplicación común a todos los países de la región que participan del PLARSE. Están representados por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, evolucionando desde una primera a una cuarta etapa, a fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe a continuación: ETAPA 1. Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales. ETAPA 2. Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas. ETAPA 3. Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladores que resultan en cambios de expectativas en la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.

ETAPA 4. Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad. Se optará por sólo una de las

cuatro etapas, la que más se acerca a la realidad de la empresa. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponda a la realidad de la empresa, se consignará uno de los siguientes motivos:

- Nunca se ha tratado este asunto antes.
- No se ha considerado su aplicación en la empresa.

Al señalar la segunda opción, es importante explicitar el por qué, expresando una justificación en el espacio reservado para comentarios. Al elegir esta alternativa, automáticamente se consideran no aplicables las informaciones adicionales correspondientes.

#### INDICADORES BINARIOS

(Informaciones Adicionales): Se componen de preguntas de respuestas dicotómicas (sí o no) y califican el estadio seleccionado en los Indicadores de Profundidad. Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios. Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente, excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la empresa.

#### INDICADORES CUANTITATIVOS

Proponen el relevamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante ello, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo interno de la empresa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE. En conjunto esta estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. La disposición en escala provee parámetros para los pasos siguientes. Señala, junto a los indicadores binarios (informaciones adicionales) y cuantitativos, directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema. (Ruiz, 2013)

### **CONTENIDO DE LOS INDICADORES ETHOS**

Asimismo, Ruiz (2013) indicó que su contenido está distribuido a manera de cuestionario. Según su alcance, los indicadores PLARSE tienen una estructura formada por siete temas del accionar de la empresa:

- Valores y transparencia

Una empresa debe actuar con ética en cada aspecto de sus operaciones. La transparencia en sus procedimientos, relaciones y finanzas, asegurará la confianza indispensable de sus colaboradores, inversionistas y terceros, lo que hará posible garantizar su credibilidad y permanencia en el tiempo.

- Público interno

El recurso humano debe convertirse en una de las áreas más importantes para el crecimiento del sector empresarial. Las empresas deben ofrecer las condiciones adecuadas para su desarrollo personal y profesional, así como para el desempeño de sus funciones de forma sana y segura.

- Medio ambiente

Las empresas que adoptan buenas prácticas con el medio ambiente interno y externo crean un efecto positivo del que se verá beneficiados en el corto, mediano y largo plazo, con mayor rentabilidad y reputación.

- Proveedores

En la medida en que una empresa sea responsable en sus operaciones, exigirá el mismo nivel de compromiso de sus proveedores y creará un efecto multiplicador que contribuirá positivamente a la cadena productiva.

- Consumidores y clientes

La actuación de responsabilidad de una empresa consiste en la mejora de sus productos, el cumplimiento de estándares de calidad, etc. Cuando una organización implementa estas prácticas, los clientes establecen una relación de lealtad con ella.

- Comunidad

Las empresas socialmente responsables contribuyen con el desarrollo de su comunidad, buscan elevar los índices de desarrollo y de capital social para mejorar su calidad de vida, de manera que la población se convierta en clientes o colaboradores.

- Gobierno y sociedad

Se pone de manifiesto cuando la empresa colabora en el diseño de políticas públicas y de participar en su ejecución junto con el Estado o gobiernos locales. (Schwalb & Malca, 2005)

Cada uno de esos rubros se divide en un conjunto de indicadores, cuya finalidad es plantear cómo puede la empresa mejorar su desempeño en los temas correspondientes desde distintas perspectivas. El cumplimiento de estos indicadores representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés de la sociedad. Se debe optar por la que más se acerca de la realidad de la empresa. En esta evaluación, se debe considerar que cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior. La ausencia de datos en esos indicadores no influye en el desempeño final de la empresa en su Informe de Diagnóstico. Sin embargo, note que el monitoreo de esos números va a contribuir mucho a la consistencia de la planificación de mejoras

propuestas por medio de los Indicadores Ethos. Así, se permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social.

### INDICADORES ETHOS SECTORIALES

Por otro lado, Ruiz (2013) señaló que con el objetivo de proveer a las compañías la posibilidad de un autodiagnóstico más preciso y profundizado, el Instituto Ethos viene desarrollando indicadores específicos, que abarcan dilemas y peculiaridades de cada sector empresarial. Esos indicadores son complementarios a los Indicadores Ethos de RSE generales y posibilitan a la compañía evaluar las oportunidades y desafíos típicos de su sector de actuación. Para mayor legitimidad y compromiso de las empresas en ese trabajo, el Instituto Ethos procura realizarlo en alianza con entidades que representan nacionalmente los sectores.

### III MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Población

Tabla 2: Empresas Constructoras en la ciudad de Chiclayo

Nº	Razón Social	Dirección
1	Acmes SRL EngineeringConstruction&Maintenance	Mz. L Lt. 28 Urb. Villa del Norte II Et. – Chiclayo
2	ALTUM SAC	Ci. Juan Cuglievan 884 Of. 305 - Chiclayo
3	ANYA Contratistas Generales SRL	Ci. Las Delicias Mz. A Lt. 9 Pque. Ind. – Chiclayo
4	CJ Ingenieros	Av. Garcilaso de la Vega 783 - Chiclayo
5	Compañía ISKAY SRL	Av. Garcilaso de la Vega 753 Of. 2 - Chiclayo
6	CONSTRUCTORA ARBCOL	Elías Aguirre 968 - A Oficina 7 - Chiclayo
7	Constructora e Inmobiliaria Jiménez Castilla SAC	Calle Loreto 310 Urb. Los Parques – Chiclayo
8	CP Constructores y Consultores	Calle Los Tulipanes 309 - Urb. Los Parques – Chiclayo
9	DERA Constructora	Av. España 835 - José L. Ortiz - Chiclayo
10	Ingeniería Civil Montajes S.A.	M. María Izaga Of. 101-307 - Chiclayo
11	Ingeniería Constructora L&F SRL	Ci. Antonio Raymondi 199 San Luis – Chiclayo
12	Ingenieros y Arquitectos Asociados SAC	Ci. Los Gladiolos 211 Urb. Los Parques – Chiclayo
13	JM Construcciones y Servicios	Juan TomisStackMz. B Lt. 35 - Chiclayo
14	JNB Contratistas Generales EIRL	Calle Juan Cuglievan Cdra. 1 BL. i INT.102 Residencial Bolognesi
15	Las Palmas	Elías Aguirre 250 – Of.10 - Chiclayo
16	MC CONSTRUCTORA EIRL	Ci. Elías Aguirre 748 Piso 5 Of. 501 - Chiclayo
17	OMECCARF Obras Metálicas y Civiles CARF SAC	Av. José Leonardo Ortiz 430, Of. 303 - Chiclayo
18	San Juan EIRL	Ci. Las Diamelas 315 Urb. A. Cabrejos F. - Chiclayo
19	V&C Ing. Construcción y Supervisión	Ci. Llaucano 456 Urb. F. Villarreal – Chiclayo

Fuente: Páginas amarillas Telefónica 2014-2015

### 3.2 Método

Para el cumplimiento de los objetivos antes mencionados, se seguirán una serie de pasos; en primer lugar, identificar la situación problemática presente en las empresas constructoras de la ciudad de Chiclayo, debido a que la actividad que realizan es la mayor consumidora de recursos naturales y una de las más contaminantes (MINAM). Es por ello que el objetivo principal de la investigación está orientado a determinar el nivel de RSE de las empresas constructoras de la ciudad de Chiclayo, al ejecutar sus proyectos.

Luego se utilizarán herramientas de recolección de datos con el fin de obtener información sobre responsabilidad social empresarial en las empresas constructoras; asimismo se utilizará textos, revistas, documentos de Internet, etc., los que ayudaron a formar parte del conocimiento sobre el tema, la elaboración del marco teórico y el mismo que fortalecerá la discusión de los resultados obtenidos en la investigación. A partir de ello, nos planteamos una serie de objetivos y clasificamos el tipo de información conseguida, para luego determinar la población o listado de empresas constructoras que realizan sus actividades en la ciudad de Chiclayo, a las cuales se les aplicará la metodología de los indicadores ETHOS.

Para poder medir el nivel de responsabilidad social empresarial en las constructoras de la ciudad de Chiclayo, se aplicó a las constructoras en estudio una encuesta basada en los Indicadores ETHOS, propuestos por el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE), el cual

consta de 7 variables a medir: valores y transparencia, público interno, medio ambiente, proveedores, clientes, comunidad y gobierno. Sin embargo para una mejor aplicación y análisis, se ha optado por modificar el cuestionario propuesto de acuerdo a las condiciones y a la realidad de las empresas constructoras. Además se realizó una encuesta piloto, la cual fue aplicada en ingenieros civiles y arquitectos conocedores del sector, con la finalidad de hacer las correcciones necesarias para que la encuesta final o definitiva sea de fácil entendimiento por las personas encuestadas, que en este caso serían los gerentes de las constructoras.

Una vez que se terminó de elaborar la encuesta, procedimos a aplicarla. Se visitaron a todas las constructoras del sector en estudio. Para luego con la información recolectada, realizar un análisis descriptivo; donde se levantará la información y se procesarán los datos.

Luego de obtener los datos, se procesan y analizan para aislar la información y los hallazgos importantes. Posteriormente, se tabulan los resultados mediante el software Microsoft Excel, a cada respuesta positiva se le asignará el número 1 y a las negativas el número 2, luego se calcularán los promedios de la suma total de ítems por cada dimensión y finalmente se aplicará una calificación por escalas (cuartiles) de acuerdo a los resultados obtenidos por cada dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial, como se muestra a continuación:

Tabla 3: *Cuadro de Escalas de la Responsabilidad Social Empresarial*

<b>Nivel de RSE</b>	<b>Escalas</b>
Alto	0.76% - 0.1%
Medio	0.51% - 0.75%
Bajo	0.26% - 0.50%
Insuficiente	0 – 0.25%

Tomado y modificado de Mío (2012)

De esa manera podremos determinar el nivel de responsabilidad social que tienen las empresas constructoras de la ciudad de Chiclayo, respecto a cada una de las variables del Modelo Ethos. Podremos identificar la situación laboral de los trabajadores en las constructoras, los valores que toman en cuenta en su accionar, así como la relación con sus proveedores, clientes y su accionar en beneficio del medio ambiente.

### **3.3 Trabajo de campo**

Como se explicó anteriormente, primero se aplicó una encuesta piloto dirigida a personas que tengan conocimiento sobre el tema, en este caso, por ingenieros civiles y arquitectos; quienes hicieron algunas observaciones las cuales se tomaron en cuenta para la redacción de la encuesta final.

Posteriormente, se visitó a todas las empresas constructoras del sector en estudio, pero se aplicó la encuesta a 15 empresas del mencionado sector, ya que los propietarios de 4 de las restantes se negaron a colaborar, manifestando

que se encuentran muy ocupados o que no proporcionan información de su empresa a nadie.

Luego de obtenidos los datos, se les procesa y analiza para aislar la información y los hallazgos importantes. Es necesario verificar que los datos de los cuestionarios sean exactos y estén completos, para luego codificarlos y analizarlos.

La verificación asegura que los datos de los cuestionarios originales se transcriban con detenimiento y exactitud, mientras que su análisis da mayor significado a la información recopilada.

Finalmente, la información recopilada fue procesada y analizada para aislar la información y los hallazgos importantes. Se tabularon los resultados mediante el software Microsoft Excel, y se aplicó una calificación por cuartiles de acuerdo a los resultados obtenidos, tal y como se indicó en la Tabla N° 4.2.

## IV RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS GENERALES POR DIMENSIONES

En el presente trabajo para poder determinar el nivel de RSE de las empresas constructoras de la ciudad de Chiclayo se ha seguido el Modelo de Indicadores Ethos, debido a que es el que más guarda relación con la Teoría de ética y moral en los negocios; además permitió analizar a cada una de las empresas en estudio en base a las siguientes dimensiones: valores y transparencia, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y sociedad. Dando como resultado lo siguiente:

Para respetar los principios, valores y normas éticas de carácter universal, es necesario que toda la empresa cuente con un código de ética, como parte fundamental de una buena cultura organizacional, el cual guiará la conducción y desempeño de una buena gestión empresarial. Por consiguiente, un 60% de las empresas encuestadas del sector construcción, manifiestan tener un código de ética de manera escrita.

Uno de los factores del éxito empresarial está en el grado de conocimiento de las reglas de conducta o del código de ética, por todas las partes interesadas y/o afectadas de la labor empresarial.

Un código de ética de una empresa, es el que dirigirá las relaciones con sus stakeholders. Es así que los resultados muestran que este documento sí es de conocimiento por parte de la mayoría de los grupos de interés en todas las empresas que sí poseen un código de ética.

Dar cuenta de mis acciones empresariales; es una de las formas de demostrar mi responsabilidad a las partes interesadas, es por ello que es de mucha importancia elaborar informes periódicos en el cual describa las acciones sociales y ambientales periódicos en el cual describa las acciones sociales y ambientales que se ha realizado; así sabremos si estamos bien o no, para luego poder mejorar y corregir nuestras acciones. Del resultado obtenido se demuestra que existe irrelevancia por parte de las empresas en estudio en realizar estos informes; o en otros términos, no realizan acciones responsables.

Uno de los motivos por el cual estas empresas en estudio no elaboran los informes, es debido a la falta de tiempo y a los gastos que generarían, es por eso que un 67% creen que no es conveniente realizarlos; mientras el resto de constructoras no rechazan la importancia que generaría si lo hicieran.

Tener una buena relación con los trabajadores es muy importante para las empresas, así como reconocer sus derechos y brindarles el respeto y beneficios que se merecen.

Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que solo el 40% de las constructoras en estudio, consideran fundamental tener convenios con sindicatos u otras asociaciones de trabajadores. Mientras que un importante porcentaje considera irrelevante relacionarse con los sindicatos de trabajadores, para evitarse futuros problemas

La igualdad de oportunidades es un derecho de todas las personas y grupos sociales, y separarlas por categorías según edad, sexo, raza o religión sería algo

discriminatorio. En un primer momento se pensaba que las grandes empresas eran las que utilizaban términos discriminatorios; sin embargo según el resultado obtenido en la investigación, podemos notar que las constructoras tanto pequeñas como grandes, rechazan todo tipo de discriminación, y por el contrario, valoran la diversidad, tratando a todos por igual y dándoles los mismos beneficios.

El recurso humano es uno de los factores más importantes y fundamentales para el crecimiento y desarrollo de las empresas, ya que ellos son los que llevan a cabo el desempeño de labores de la empresa. Casi todas las constructoras en estudio realizan este tipo de prácticas asumiendo que es su deber valorar e incentivar la labor de un trabajador, ya que de esta manera permitirá que ellos desempeñen sus trabajos con total agrado, mejoran su rendimiento e incrementarán sus deseos de superación y logro profesional.

Uno de los efectos negativos que genera el proceso productivo es la contaminación, perjudicando de esta manera a sus trabajadores, vecinos y al medio ambiente.

De diversas formas participamos en la contaminación, desde que usamos vehículos para transportarnos, hasta el uso del agua y la energía.

Un 47% de las constructoras, manifiestan que son conscientes de este serio daño a la naturaleza, e intentan minimizar de diversas maneras la contaminación y sus efectos, usando de manera adecuada los insumos y el menor desecho de sus residuos. Además poseen una política ambiental formal.

Las empresas que adopten buenas prácticas con el ambiente interno y externo crean un efecto positivo y una mejor reputación.

Una de las acciones para preservar el medio ambiente y la salud de las personas, es emplear materiales durante la construcción y en los acabados, que no sean tóxicos o perjudiciales para la salud.

Otra de las acciones que podemos señalar, es el correcto almacenamiento de los residuos de construcción, de lo contrario podría incurrirse en contaminación a la tierra y al aire.

El 40% de las constructoras en estudio, afirma que realizan éstas y otras prácticas como una medida para preservar el medio ambiente.

Tomar en cuenta ciertos principios éticos para entablar relaciones comerciales con un nuevo proveedor, es una forma de exigir un nivel de compromiso responsable que contribuya positivamente a la cadena productiva.

Nos podemos dar cuenta mediante los datos obtenidos que muchas de las empresas constructoras sí se interesan por saber si sus proveedores son socialmente responsables. Mientras que un 20% no se interesan por saberlo, de esa manera, al no tomar cierta importancia a algunos factores determinantes de la RSE, demuestran que también ellos no lo son y que dan mayor énfasis a las transacciones comerciales.

Brindar total seguridad a los clientes es uno de los objetivos principales que debe tener toda empresa, y mucho más tratándose de una empresa

constructora. Es por ello que al finalizar sus proyectos, las obras deben pasar por una rigurosa supervisión, con la finalidad de verificar si la estructura cuenta con los requerimientos necesarios para su habilitación, ya que de tener alguna rajadura o algún otro desperfecto, tendrán que tomarse las medidas para solucionarlo, pues una estructura en mal estado no brinda seguridad.

Es así que el 87% considera de vital importancia brindar seguridad a los clientes, ya que de esa manera demuestran su compromiso, su calidad, y además que estarían en ventaja con la competencia.

Intentar minimizar impactos negativos hacia la comunidad en la cual se desarrolla es parte fundamental de la responsabilidad que tiene la empresa para con su comunidad, ya que así demuestra no solo interés en las transacciones comerciales, sino también en la salud y bienestar de los pobladores aledaños. Según las empresas del sector constructor, afirman que su labor empresarial afecta a la comunidad, ya que sus desechos son contaminantes y algunos son perjudiciales para la salud. Sin embargo, los resultados muestran que solo el 33% afirma que siempre está en contacto con su comunidad y que de alguna manera intentan minimizar los daños.

Una de los puntos que toda empresa constructora debe tener presente, son las prácticas anticorrupción y coima, pues de lo contrario, no tendrían permiso para laborar o realizar sus actividades.

Es por ello que el 40% de las empresas en estudio, afirmaron incorporar prácticas anticorrupción y coima, las cuales permitan ofrecer una buena

imagen a los clientes. Sin embargo, el porcentaje restante indicó que actualmente no realizan prácticas anticorrupción pues se consideran empresas pequeñas, pero no descartaron incorporarlas más adelante.

#### 4.2 RESULTADOS POR DIMENSION Y ESCALAS

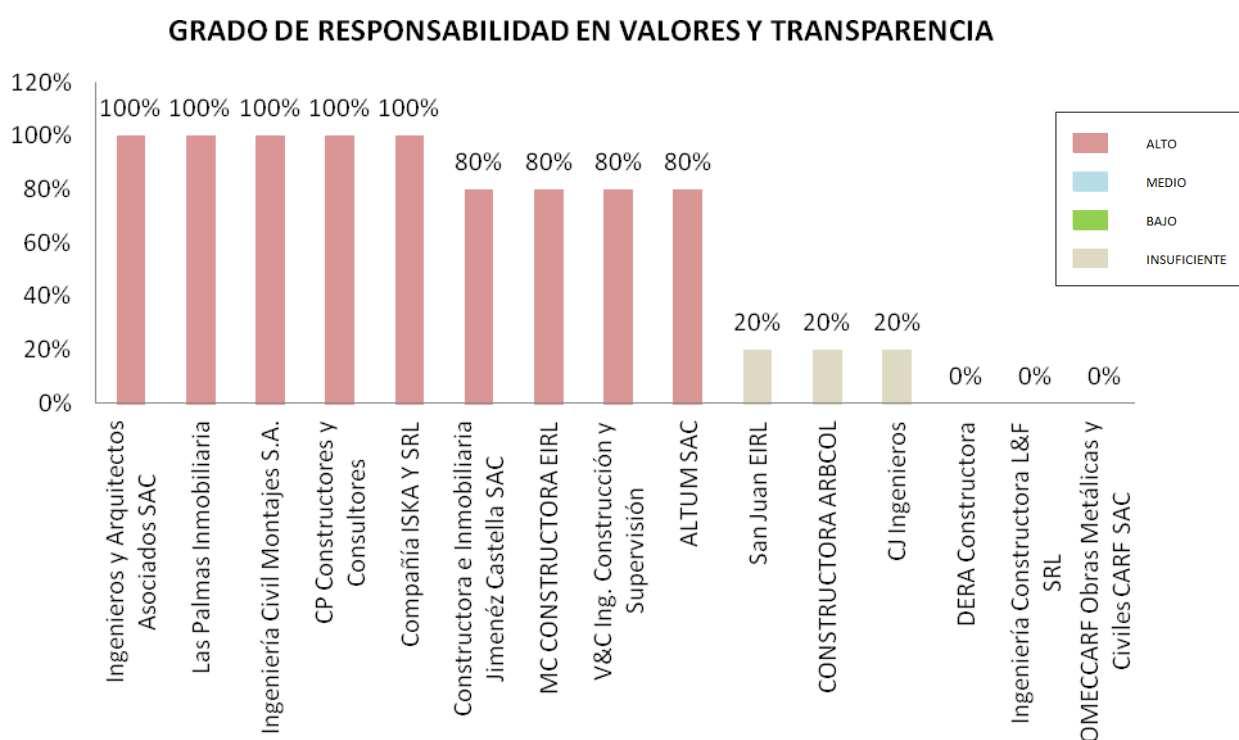


Figura 2. Grado de Responsabilidad en Valores y Transparencia. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

Es fundamental trasladar esta dimensión a la empresa, a su relación con su entorno e incluso con sus propios accionistas, empleados, clientes y proveedores; así vemos cómo la ética en la empresa se traduce en una práctica de transparencia.

De los resultados obtenidos el 60% de empresas constructoras son consideradas con un alto grado en esta dimensión, y a un 40% le es insuficiente.

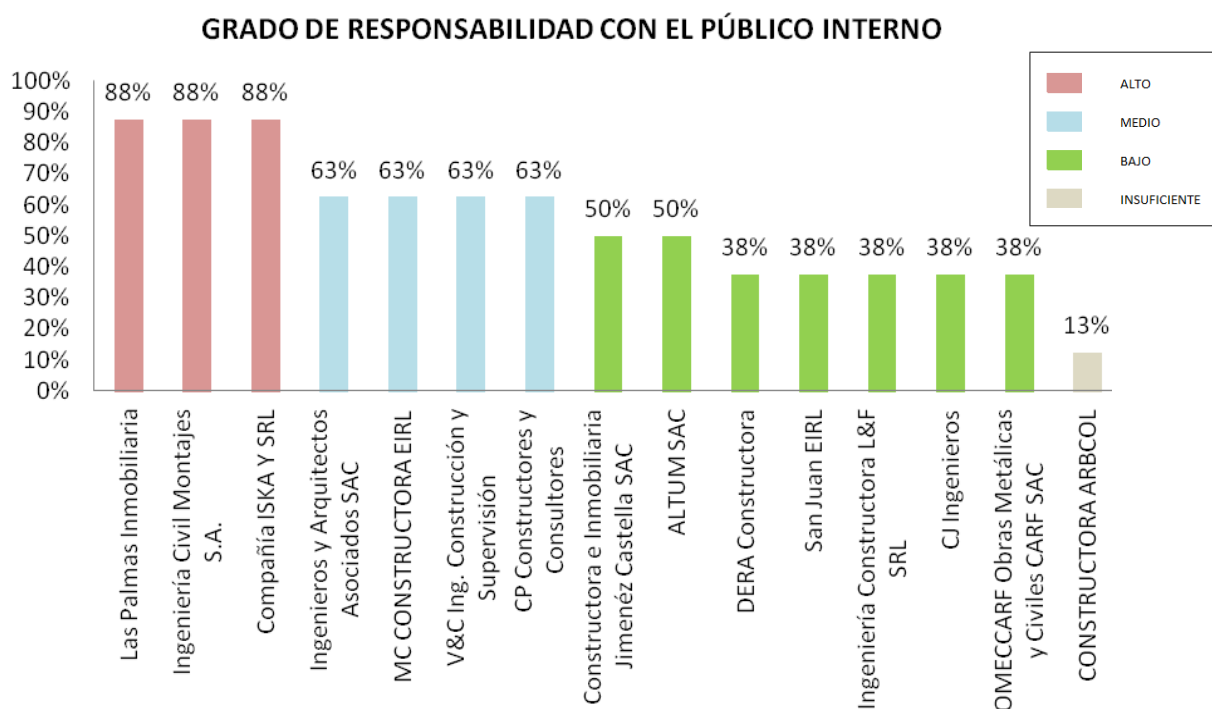


Figura 3. Grado de Responsabilidad con el Público Interno. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

El eje central de esta dimensión es potenciar el crecimiento del capital humano de la empresa.

La forma en que se configura este tipo de relación es la que marca en gran medida el funcionamiento de la empresa, dotando de sentido la relación y formando un tipo de cultura distintivo, a la vez que permite asegurar la permanencia de la misma en el tiempo.

Las empresas constructoras de Chiclayo, ofrecen tales prestaciones; pero con resultados no tan favorables, el 47% tiene un grado bajo en esta área de la

responsabilidad social; debido a sus deficiencias; solo un 20% valora e incentiva responsablemente las acciones de sus colaboradores internos.

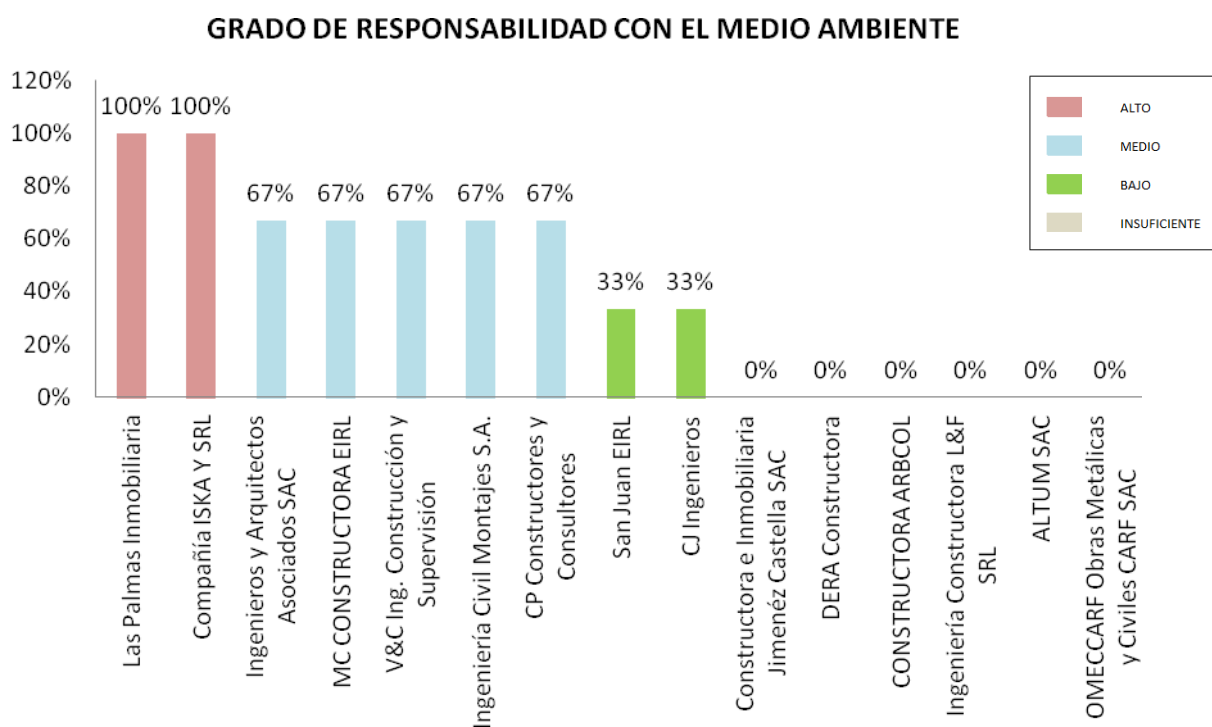


Figura 4. Grado de Responsabilidad con el Medio Ambiente. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

Uno de los puntos que se debe resaltar en este tipo de empresa es el grado de contaminación que conlleva todos sus procesos, es por eso que se pone mucho énfasis para poder determinar si las empresas son conscientes de tal daño.

Son altamente responsables con el medio ambiente solo el 13% de las constructoras en estudio, lo cual demuestra que a pesar de que las obras civiles tengan un elevado índice de contaminación por los desechos que se generan o los cambios que producen en su entorno, los empresarios no son conscientes

de esto y no toman las medidas necesarias para reducir el grado de contaminación ocasionado por esta actividad.

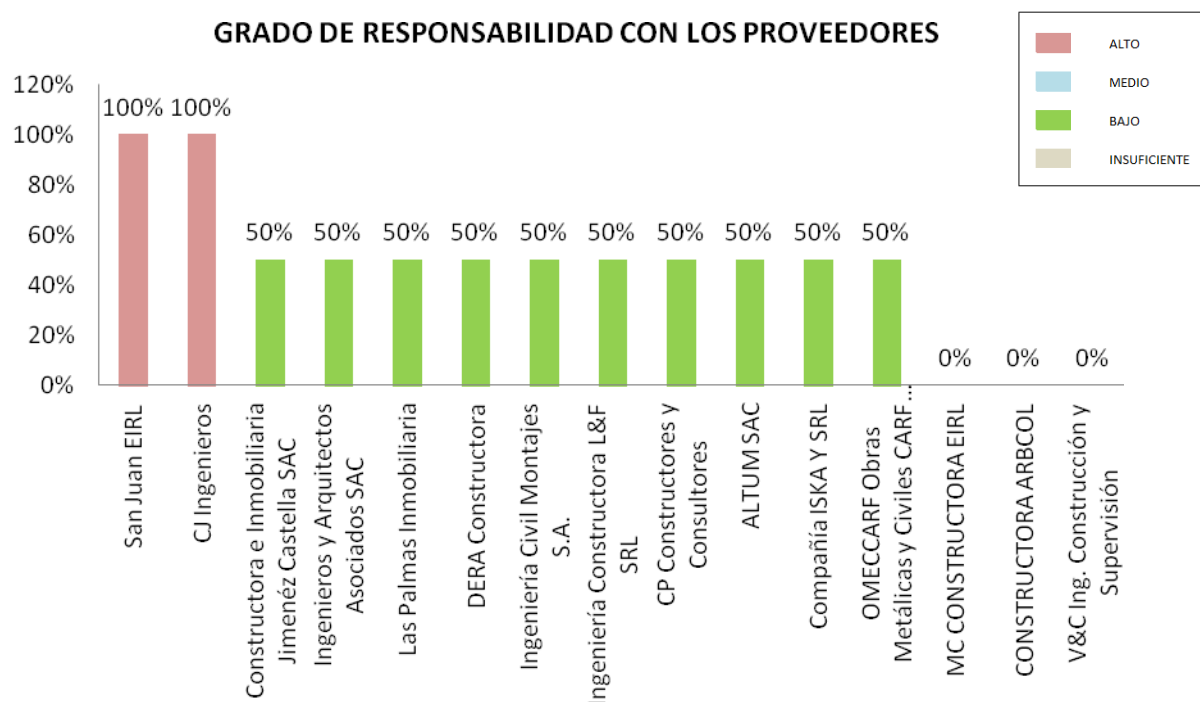


Figura 5. Grado de Responsabilidad con los Proveedores. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

El tema de proveedores ha sido considerado como uno de los factores claves en el éxito de la gestión de una organización. Por ello, debe ser vista en dos direcciones, una relativa al control que las organizaciones deben ejercer sobre los proveedores y otra sobre la responsabilidad que una organización puede tener en las actividades y decisiones de un proveedor y como esta puede influir o ayudarlo en el desarrollo de programas que tiendan a mejorar su desempeño en materia de la Responsabilidad Social.

Así también al entablar negocios con proveedores, sería un requisito y condición ser socialmente responsable en los negocios; así como una buena orientación hacia la RSE, para los proveedores que no practiquen esa nueva filosofía empresarial como condición para mantener relaciones comerciales.

Un 13% de empresas constructoras tiene alto grado, y un 67% en grado bajo.

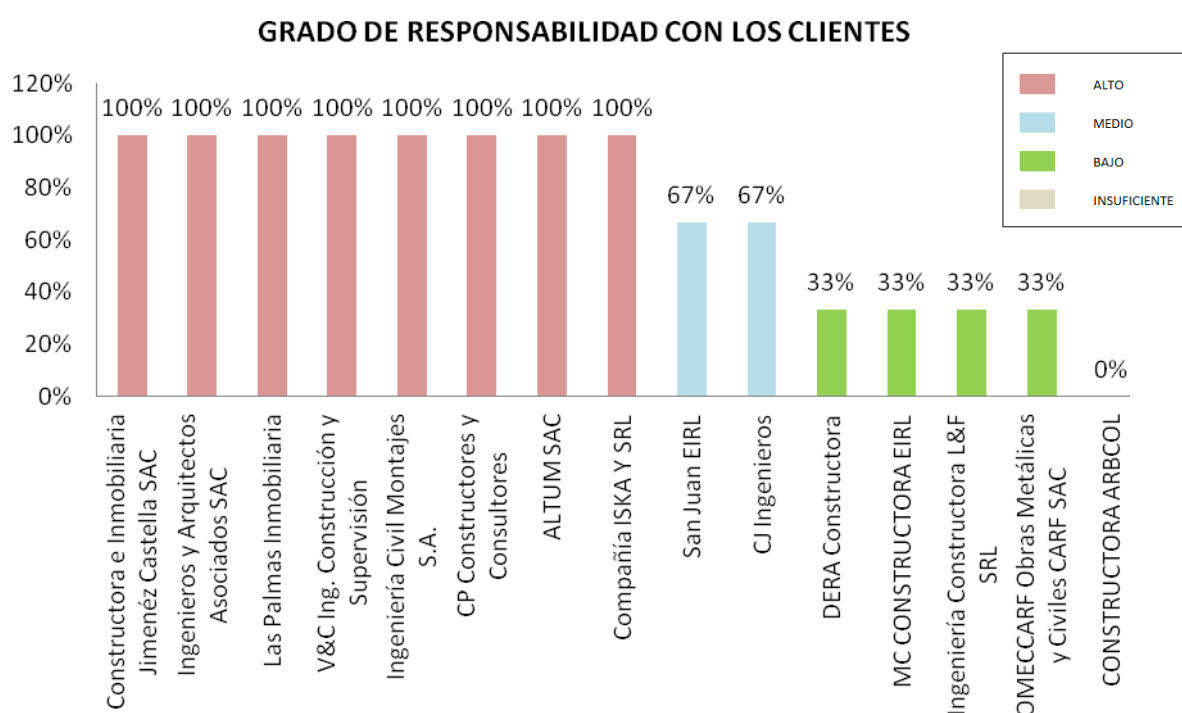


Figura 6. Grado de Responsabilidad con los Clientes. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

La seguridad y la satisfacción que el cliente tenga acerca del proyecto entregado por parte de la empresa es parte vital de la misma, es por eso que se debe ver un mejor control al momento de entregar los proyectos, contar con el debido respaldo y la suficiente convicción de que el cliente esté seguro.

Vemos que un amplio grupo de constructoras en estudio (53%) tiene un alto grado de responsabilidad para con sus clientes. Por otro lado un preocupante 27% de empresas, tienen un nivel bajo en esta dimensión, lo cual demuestra que para ellos, su responsabilidad con sus clientes, no es factor decisivo en las operaciones de la empresa.

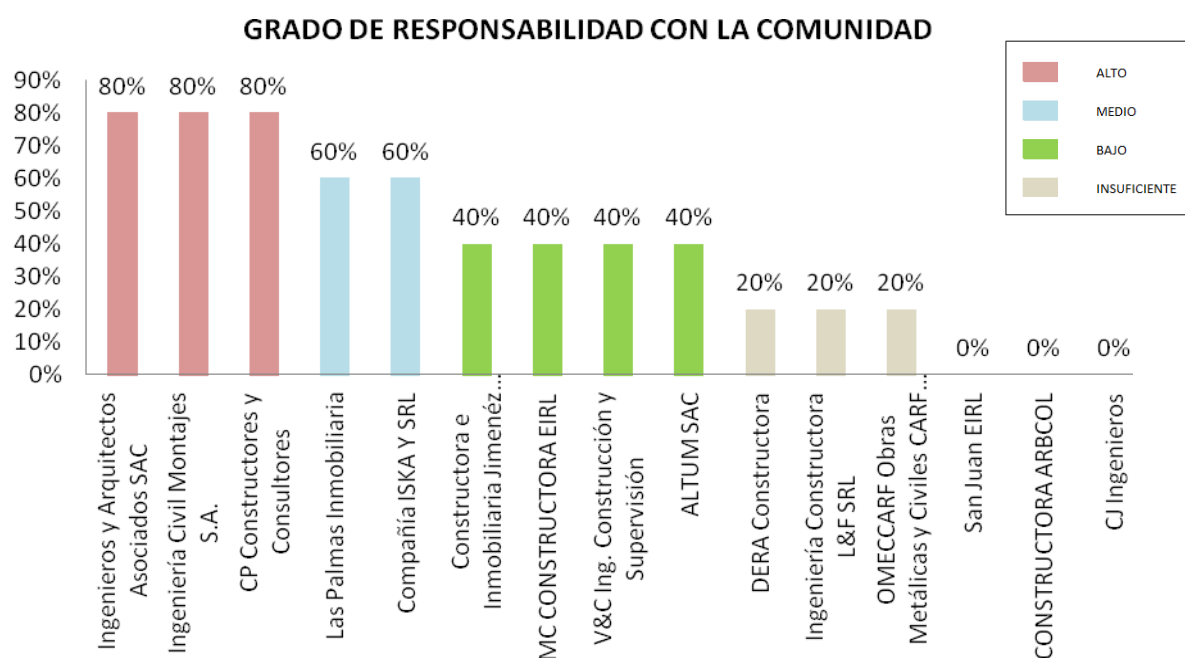


Figura 7. Grado de Responsabilidad con la Comunidad. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

Muchas de las constructoras enfocan sus actividades no solo en el factor económico sino también en el factor social, de manera que se preocupan que sus obras no perjudiquen a los pobladores aledaños.

De los resultados obtenidos un 20% de empresas constructoras son consideradas altamente responsables con su comunidad, un 13% medianamente, un 27% en grado bajo y un 40% le es insuficiente.

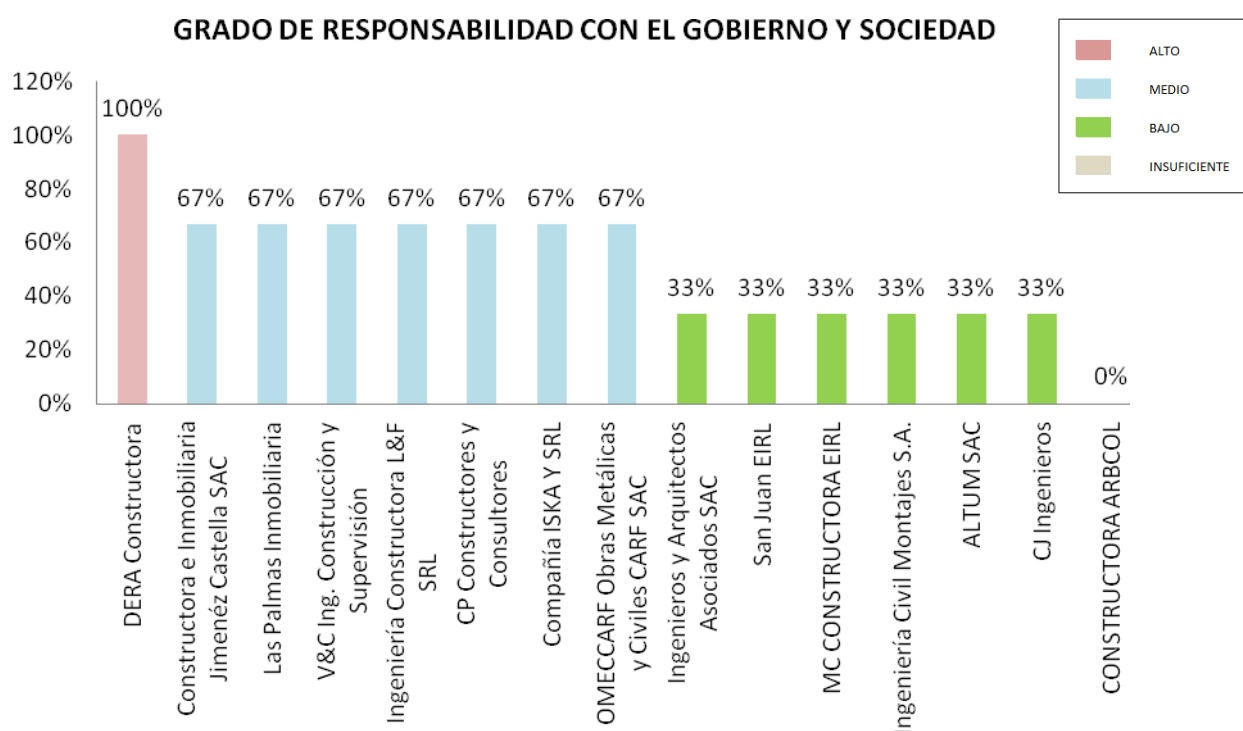


Figura 8. Grado de Responsabilidad con el Gobierno y Sociedad. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

Es importante para el desarrollo de la empresa constructora ya que ayuda a mejorar la imagen que el público interno y externo tienen sobre la compañía.

En esta dimensión, solo un 7% tiene un nivel de responsabilidad alto, generalmente son quienes incorporan prácticas anticorrupción y coimas,

mientras que un 47% de las empresas constructoras tiene un nivel medio, un 40% tienen un nivel bajo y un 7% insuficiente.

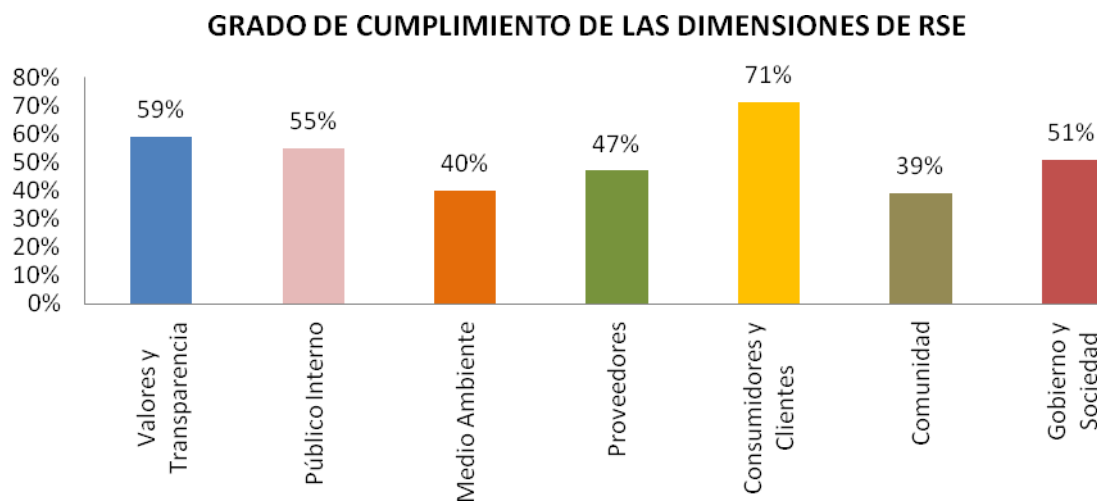


Figura 9. Grado de cumplimiento de las dimensiones de RSE. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

Las dimensiones con menor grado de aceptación son comunidad y medio ambiente, ya que la mayoría de las empresas no cumplen con sus compromisos éticos, y mucho menos se ve reflejado en sus obras; tienen conciencia de las consecuencias que genera la actividad constructora en el entorno, y aun así no aplican políticas necesarias para reducir el impacto producido. Todo esto debido a la falta de ética y cultura empresarial de los propietarios.

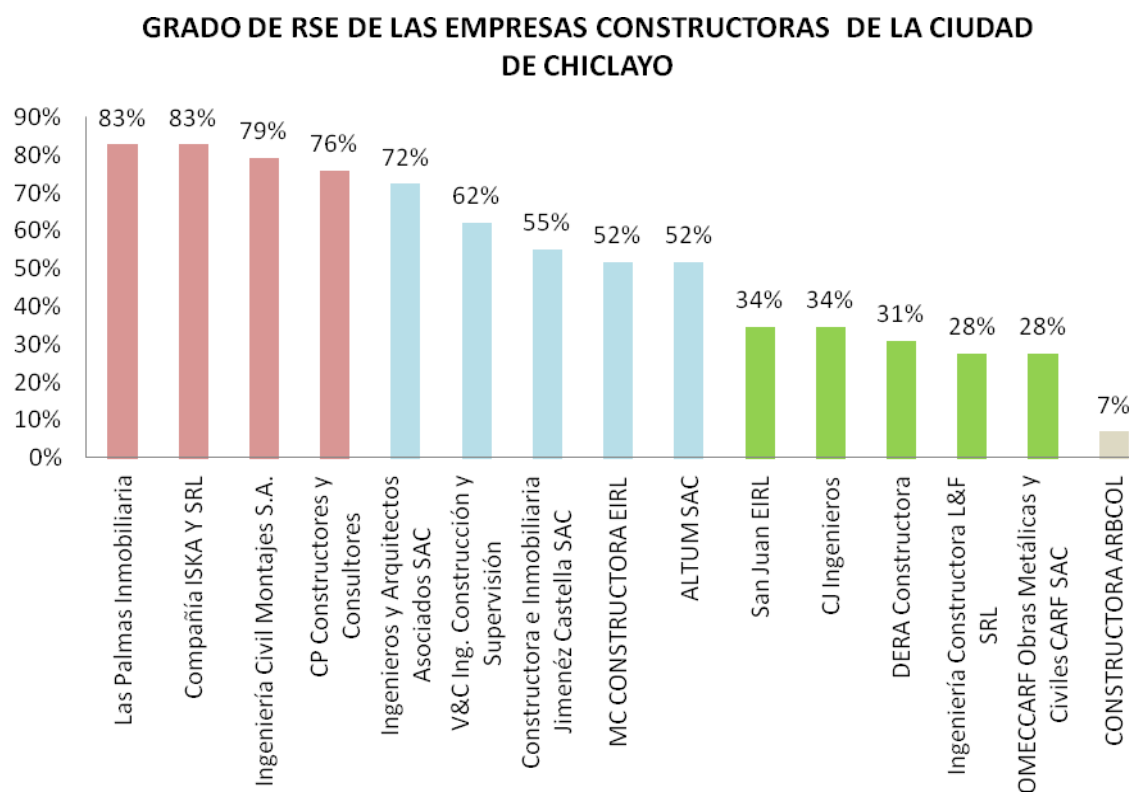


Figura 10. Grado de RSE de las empresas constructoras de la ciudad de Chiclayo. Encuesta de RSE a empresas constructoras - 2014

Como resultado de la encuesta y utilizando la escala planteada para clasificar a las empresas constructoras en estudio, solo 4 empresas, resultaron ser altamente responsables, con sus principales grupos de interés, ya que sin saberlo, abarcan todas las dimensiones que la componen.

Son socialmente responsables:

- Las Palmas Inmobiliaria
- Compañía ISKAY SRL

- Ingeniería Civil Montaje S.A.
- CP Constructores y Consultores

Medianamente responsables representa el 33% de constructoras en estudio, las cuales son:

- Ingenieros y Arquitectos Asociados SAC
- V&C Ing. Construcción y Supervisión
- Constructora e Inmobiliaria Jiménez Castilla SAC
- MC CONSTRUCTORA EIRL
- ALTUM SAC

Y un 40% tienen un grado bajo en responsabilidad social empresarial y son:

- San Juan EIRL
- CJ Ingenieros
- DERA Constructora
- Ingeniería Constructora L&F SRL
- OMECCARF Obras Metálicas y Civiles CARF SAC
- CONSTRUCTORA ARBCOL

### 4.3 DISCUSIÓN

La práctica o ejecución de programas de Responsabilidad Social Empresarial en las actividades de las empresas es un tema de vital importancia hoy en día, pues no solo beneficiará a la sociedad sino también a la empresa misma: obteniendo mayores ganancias y mejorando la imagen de la compañía. Además de mejorar el impacto de las prácticas organizacionales en los distintos grupos de interés o stakeholders (accionistas, clientes, proveedores, gobierno, comunidad, medio ambiente, colaboradores y sus familias), incluyendo a las organizaciones.

Esta discusión se organizó en base al modelo de indicadores ETHOS aplicado en la presente investigación. Por lo tanto, iniciamos el análisis revisando la importancia que le dan las empresas constructoras en estudio, a la dimensión de valores y transparencia, pues es fundamental que toda organización cuente con código de ética que permita respetar los principios, valores y normas éticas de carácter universal.

Según el informe presentado por el Instituto de Consejeros y Administradores (2013), la ética de accionistas, propietarios, administradores y directivos es imprescindible para que la empresa del siglo XXI pueda cumplir adecuadamente sus fines, en la medida en que constituye el requisito necesario para garantizar y equilibrar los

derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella afectados: empleados, clientes, accionistas, proveedores y socios de negocio y sociedad en general.

Es así que, un 60% de las empresas encuestadas del sector construcción, manifiestan tener un código de ética de manera escrita, lo que nos permite afirmar que no todas las empresas lo consideran como un factor determinante de éxito. Sin embargo uno de los factores del éxito empresarial está en el grado de conocimiento de las reglas de conducta o del código de ética, por todas las partes interesadas y/o afectadas de la labor empresarial.

De esta manera, los resultados muestran que este documento sí es de conocimiento por parte de la mayoría de los grupos de interés en todas las empresas que sí poseen un código de ética.

Por lo tanto, dar cuenta de sus acciones empresariales, es una de las formas en que las empresas demuestran su grado de responsabilidad a las partes interesadas; es por ello que es de mucha importancia elaborar informes periódicos en el cual describan las acciones sociales y ambientales que se ha realizado; así sabrán si están bien o no, para luego poder mejorar y corregir sus acciones. Del resultado obtenido se demuestra que existe irrelevancia por parte de las empresas en estudio en realizar estos informes; o en otros términos, no realizan acciones responsables.

Es necesario resaltar que uno de los motivos por el cual estas empresas en estudio no elaboran los informes, es debido a la falta de tiempo y a los gastos que generarían, es por eso que un 67% creen que no es conveniente realizarlos; mientras el resto de constructoras no rechazan la importancia que generaría si lo hicieran.

De igual manera, tener una buena relación con los trabajadores es muy importante para las empresas, así como reconocer sus derechos y brindarles el respeto y beneficios que se merecen.

Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que solo el 40% de las constructoras en estudio, consideran fundamental tener convenios con sindicatos u otras asociaciones de trabajadores. Mientras que un importante porcentaje considera irrelevante relacionarse con los sindicatos de trabajadores, para evitarse futuros problemas.

La igualdad de oportunidades es un derecho de todas las personas y grupos sociales, y separarlas por categorías según edad, sexo, raza o religión sería algo discriminatorio. En un primer momento se pensaba que las grandes empresas eran las que utilizaban términos discriminatorios; sin embargo según el resultado obtenido en la investigación, podemos notar que las constructoras tanto pequeñas como grandes, rechazan todo tipo de discriminación, y por el contrario, valoran la diversidad, tratando a todos por igual y dándoles los mismos beneficios.

El recurso humano es uno de los factores más importantes y fundamentales para el crecimiento y desarrollo de las empresas, ya que ellos son los que llevan a cabo el desempeño de labores de la empresa. Casi todas las constructoras en estudio realizan este tipo de prácticas asumiendo que es su deber valorar e incentivar la labor de un trabajador, ya que de esta manera permitirá que ellos desempeñen sus trabajos con total agrado, mejorarán su rendimiento e incrementarán sus deseos de superación y logro profesional.

Por otro lado, cada vez es más común que las empresas den mayor importancia al cuidado del medio ambiente; sin embargo, no sólo hace falta que éstas se muestren como responsables frente a sus clientes, socios o competidores, sino que es fundamental que sea real, en otras palabras, que exista una concienciación individual y grupal permanente en las organizaciones, ya que son el motor de la sociedad moderna.

Sin embargo, quedan aún miles de compañías que no han asumido un rol en el cuidado del medio ambiente, ya sea por razones de costes, apatía o desinterés por el tema, dejando de lado su gran importancia como agente efectivo, en otras palabras no toman en cuenta que poseen un tremendo potencial para hacer una gran diferencia. Y por otro lado, dejan pasar una oportunidad para su propio negocio, pues podrían utilizar esto en beneficio de sus grupos de interés, por ejemplo

reduciendo sus impactos negativos y desarrollando medidas de responsabilidad social empresarial.

El Ministerio del Ambiente (MINAM) indicó que la actividad constructora es la mayor consumidora de recursos naturales como la madera, minerales, agua y energía. Asimismo, los edificios, una vez construidos, continúan siendo una causa directa de contaminación por las emisiones (gases, humos vapores) que se producen en los mismos o el impacto sobre el territorio, creando un ambiente físico diferente, y una fuente indirecta por el consumo de energía y agua necesarias para su funcionamiento. Es así que solo el 47% de las constructoras, manifiestan que son conscientes de este serio daño a la naturaleza, e intentan minimizar de diversas maneras la contaminación y sus efectos, usando de manera adecuada los insumos y el menor desecho de sus residuos. Además poseen una política ambiental formal.

Una de las acciones para preservar el medio ambiente y la salud de las personas, es emplear materiales durante la construcción y en los acabados, que no sean tóxicos o perjudiciales para la salud.

Otra de las acciones que podemos señalar, es el correcto almacenamiento de los residuos de construcción, de lo contrario podría incurrirse en contaminación a la tierra y al aire.

El 40% de las constructoras en estudio, afirma que realizan éstas y otras prácticas como una medida para preservar el medio ambiente.

Las relaciones entre empresas y proveedores deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales. Hay que tomar en consideración que los proveedores son aliados importantes y deben ser alineados con las políticas de RSE y sostenibilidad de la empresa.

Escoger a los proveedores no debe ser un simple impulso, usando factores como proximidad o de lo contrario a través de superfluos rumores de algún colega o amigo; sino debe ser elegido a través de un proceso de análisis y planteamientos. Es fundamental conocer a nuestro futuro proveedor, sus antecedentes, clientes, tarifas y la responsabilidad que tiene la empresa en todos los procesos. Por consiguiente, tomar en cuenta ciertos principios éticos para entablar relaciones comerciales con un nuevo proveedor, es una forma de exigir un nivel de compromiso responsable que contribuya positivamente a la cadena productiva.

Nos podemos dar cuenta mediante los datos obtenidos que muchas de las empresas constructoras sí se interesan por saber si sus proveedores son socialmente responsables. Mientras que un 20% no se interesan por saberlo, de esa manera, al no tomar cierta importancia a algunos factores determinantes de la RSE, demuestran que también ellos no lo son y que dan mayor énfasis a las transacciones comerciales.

Los proveedores deben ser prioridad para mejorar la reputación y riesgos de las empresas, por lo tanto debe ser uno de los focos de la RSE.

La empresa que gestiona su RSE está en el deber de apoyar con herramientas y estrategias de responsabilidad social a sus proveedores; una forma puede ser incluyéndolos en sus programas de formación, charlas etc. No se puede decir que una empresa cuenta con una gestión responsable y ética, cuando no lo tiene integrado con sus proveedores. (Diario Responsable, 2012)

De igual manera, brindar total seguridad a los clientes es uno de los objetivos principales que debe tener toda empresa, y mucho más tratándose de una empresa constructora. Es por ello que al finalizar sus proyectos, las obras deben pasar por una rigurosa supervisión, con la finalidad de verificar si la estructura cuenta con los requerimientos necesarios para su habilitación, ya que de tener alguna rajadura o algún otro desperfecto, tendrán que tomarse las medidas para solucionarlo, pues una estructura en mal estado no brinda seguridad.

Por lo tanto, el 87% de las empresas constructoras en estudio consideran de vital importancia proporcionar seguridad a los clientes a través de un servicio con altos estándares de calidad, utilizando tecnología de punta. De esa manera demuestran su compromiso y sus deseos de estar en un constante desarrollo innovativo, permitiéndoles estar en ventaja con la competencia.

Intentar minimizar impactos negativos hacia la comunidad en la cual se desarrolla es parte fundamental de la responsabilidad que tiene la

empresa para con su comunidad, ya que así demuestra no solo interés en las transacciones comerciales, sino también en la salud y bienestar de los pobladores aledaños. Según las empresas del sector constructor, afirman que su labor empresarial afecta a la comunidad, ya que sus desechos son contaminantes y algunos son perjudiciales para la salud. Sin embargo, los resultados muestran que solo el 33% afirma que siempre está en contacto con su comunidad y que de alguna manera intentan minimizar los daños.

Barroso(2007) en su estudio señaló que las empresas constructoras deben realizar acciones que propicien el desarrollo de la sociedad, así como colaborar con causas sociales y de bienestar público. También se incluye que las obras civiles que realizan sean de calidad y satisfagan a quienes van a ser los usuarios de las mismas, invirtiendo en el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores e implementando acciones que realmente sean de beneficio a la sociedad y que ayuden a las comunidades más necesitadas para contar con los servicios dignos de la vida humana.

La vinculación con las universidades e instituciones de educación superior debe ser una prioridad. Si bien es cierto que las empresas pueden firmar convenios con las instituciones educativas para recibir estudiantes de servicio social o de prácticas profesionales, la responsabilidad social en este caso se reflejaría en que las constructoras

transmitieran a estos futuros profesionistas los valores basados en la RSE. De esa manera se estaría formando un cuadro de futuros egresados que, con los conocimientos que traen de sus instituciones, puedan lograr un compromiso por mejores prácticas profesionales. No deben considerarse a estos estudiantes como trabajadores a bajo costo, sino como futuros desarrolladores de una sociedad mejor. La formación del estudiante no es sólo responsabilidad de las instituciones educativas, sino también de las empresas.

Otro de los puntos que toda empresa constructora debe tener presente, son las prácticas anticorrupción y coima, pues de lo contrario, no tendrían permiso para laborar o realizar sus actividades.

Es por ello que el 40% de las empresas en estudio, afirmaron incorporar prácticas anticorrupción y coima, las cuales permitan ofrecer una buena imagen a los clientes. Sin embargo, el porcentaje restante indicó que actualmente no realizan prácticas anticorrupción pues se consideran empresas pequeñas, pero no descartaron incorporarlas más adelante.

Aparentemente, ante la competencia tan dinámica del mercado actual de la construcción, es difícil practicar la RSE en el sentido amplio del concepto; sin embargo, las empresas constructoras deben hacer el intento. Aunque afortunadamente existen empresas que sí son exitosas y socialmente responsables, el camino por recorrer es largo.

## V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

Cumpliendo con los objetivos planteados en la presente investigación y a la utilización de los instrumentos y recolección de datos, como las encuestas y las visitas guiadas a las constructoras, y algunas declaraciones dadas por los propietarios de ellas; se dan las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los resultados de las encuestas se les ha clasificado a las dimensiones con mayor o menor incidencia de cumplimiento en las empresas del sector constructor del distrito de Chiclayo en tres grupos:

Con Responsabilidad Alta en: Consumidores y clientes (71%), con Responsabilidad media: Valores y transparencia (59%), Público interno (55%), Gobierno y sociedad (51%); y con Responsabilidad baja en: Proveedores (47%), Medio ambiente (40%) y Comunidad (39%).

A pesar de la falta de interés y de práctica sobre el tema, un 27% de las constructoras en estudio, son socialmente responsables con sus principales grupos de interés, ya que poseen un porcentaje superior o igual al 75% de cumplimiento de los indicadores que conforman las dimensiones de la RSE. Son socialmente responsables: Las Palmas Inmobiliaria, Compañía ISKAY SRL, Ingeniería Civil Montaje S.A. y CP Constructores y Consultores.

Medianamente responsables representa un 33% de constructoras en estudio, las cuales son: Ingenieros y Arquitectos Asociados SAC, V&C

Ing. Construcción y Supervisión, Constructora e Inmobiliaria Jiménez Castilla SAC, MC CONSTRUCTORA EIRL y ALTUM SAC.

Un 40% tienen un grado bajo en responsabilidad social empresarial y son: San Juan EIRL, CJ Ingenieros, DERA Constructora, Ingeniería Constructora L&F SRL, OMECCARF Obras Metálicas y Civiles CARF SAC, y CONSTRUCTORA ARBCOL.

El recurso humano es uno de los factores más importantes para el crecimiento y desarrollo de las empresas. Es así que, según la investigación realizada, el 40% de las constructoras en estudio, consideran fundamental tener convenios con sindicatos u otras asociaciones de trabajadores, así como brindar igualdad de oportunidades a todos los trabajadores, valorando la diversidad y rechazando todo tipo de acto discriminatorio. De igual manera asumieron que es su deber valorar e incentivar la labor de un trabajador, ya que de esta manera permitirá que desempeñen su trabajo con total agrado, mejoren su rendimiento e incrementarán sus deseos de superación y logro profesional.

Es necesario que toda empresa cuente con un código de ética, como parte fundamental de una buena cultura organizacional. Es así que un 60% de las empresas encuestadas del sector construcción, manifestaron tener un código de ética de manera escrita, y solo el 40% de las empresas se mostraron indiferentes frente a esta dimensión. Así vemos

cómo la ética en la empresa se traduce en una práctica de transparencia.

Intentar minimizar impactos negativos hacia la comunidad en la cual se desarrolla es parte fundamental de la responsabilidad que tiene la empresa para con su comunidad. Según las empresas del sector constructor, su labor empresarial afecta a la comunidad, ya que sus desechos son contaminantes y algunos son perjudiciales para la salud. Sin embargo, los resultados muestran que solo el 33% afirma que siempre está en contacto con su comunidad y que de alguna manera intentan minimizar los daños.

De igual manera, quedó demostrado que son altamente responsables con el medio ambiente solo el 13% de las constructoras en estudio, lo cual demuestra que a pesar de que las obras civiles tengan un elevado índice de contaminación por los desechos que se generan o los cambios que producen en su entorno, los empresarios no son conscientes de esto y no toman las medidas necesarias para reducir el grado de contaminación ocasionado por esta actividad.

Muchas de las empresas constructoras en estudio, sí se interesan por saber si sus proveedores son socialmente responsables. Mientras que un 20% no se interesan por saberlo, de esa manera, al no tomar cierta importancia a algunos factores determinantes de la RSE, demuestran que también ellos no lo son y que dan mayor énfasis a las transacciones comerciales.

La seguridad y satisfacción del cliente es uno de los objetivos principales que debe tener toda empresa, y mucho más tratándose de una empresa constructora. Es por ello que al finalizar sus proyectos, las obras deben pasar por una rigurosa supervisión y control antes de ser entregados. Es así que un amplio grupo de constructoras en estudio (53%) tiene un alto grado de responsabilidad para con sus clientes. Por otro lado un preocupante 27% de empresas, tienen un nivel bajo en esta dimensión, lo cual demuestra que para ellos, su responsabilidad con sus clientes, no es factor decisivo en las operaciones de la empresa.

Una de los puntos que toda empresa constructora debe tener presente, son las prácticas anticorrupción y coima, pues de lo contrario, no tendrían permiso para laborar o realizar sus actividades. Es por ello que el 40% de las empresas en estudio, afirmaron incorporar prácticas anticorrupción y coima, las cuales permitan ofrecer una buena imagen a los clientes. Sin embargo, el porcentaje restante indicó que actualmente no realizan prácticas anticorrupción pues se consideran empresas pequeñas, pero no descartaron incorporarlas más adelante.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Para garantizar el desarrollo y competitividad de las empresas constructoras mediante la RSE, corresponde una acción concertada entre el gobierno nacional, los gobiernos regionales, gobiernos locales, empresas, gremios, universidades y población en general.

El personal debe trabajar cooperando entre sí entendiendo que todos son vitales para la organización, resolviendo problemas internos y externos de la organización. El trato con clientes, trabajadores, proveedores y otras instituciones debe ser respetuoso y leal. Al ganar todos, gana también la empresa y, por consiguiente, sus accionistas y la sociedad.

Se recomienda preparar un presupuesto para acciones de responsabilidad social en la empresa, así como incorporar las metas sociales al proceso anual de planeación. Es necesario el desarrollo de indicadores que midan el desempeño social de la empresa, de manera que pueda darse un seguimiento a estas acciones y comparar con lo que hacen las demás empresas, sean constructoras o no.

La RSE brinda ganancias para todos los involucrados. Práctiquela en su empresa y verá que los buenos resultados llegarán como consecuencia de ese buen trabajo. Si cree que practicar la RSE es costoso, entonces piense en que no practicarla podría costarle aún más. Busque ser socialmente responsable en el sentido amplio y quedará muy complacido con los resultados, ya que su empresa crecerá y será un pilar sólido de este gran edificio que todos esperan: un Perú mejor.

## VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Administradores, I. d. (2013). *Código de ética para empresas*. España.
- Annan, K. (1999). *UN Global Compact*. Davos: World Economic Forum.
- Barrios, J. R. (2013). *Diseño de Modelo de Responsabilidad Social Empresarial en PYME Constructora Araucana*. Arauca.
- Barroso, F. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial: concepto y sugerencias para su aplicación en empresas constructoras*.
- Cancino, C., & Morales, M. (2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Santiago: Universidad de Chile.
- Canessa, G., & García, E. (2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y el Mundo*. Lima: Síklos SR.
- Cannon, T. (2002). *Responsabilidad Social en las Américas*. Caracas: Ediciones Alianza Social de Venamcham.
- Carroll, A. (1991). *Pyramid of Corporate Social Responsibility*.
- Charo, M. (2004). *Responsabilidad Social de empresarios y empresas en Venezuela durante el siglo XX*.
- Chomali, F. (2007). Del desarrollo económico al desarrollo integral. *Revista Capital*(218).
- Chomali, F., & Majluf, N. (2007). *Ética y Responsabilidad Social en la Empresa*. Santiago: Aguilar Chilena de Ediciones S.A.
- Cuba Baiocchi, C. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial*. Lima.
- Diario Responsable. (2012). ¿Hasta dónde llega la RSE de las empresas con sus proveedores?
- ETHOS, I. (2006). *Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado de <http://www3.ethos.org.br/>
- Freeman, R. (1983). *Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance*. California: California Management Review.
- Freeman, R., & Gilbert, D. (1992). *Business, Ethics and Society: A Critical Agenda*. Business and Society.
- Gutiérrez, M. (2009). *Inventario de elementos tóxicos peligrosos y contaminantes en materiales de construcción*.

- Gutiérrez, M., & Rondón, V. (2011). *Estudio sobre empresas más limpias en el sector construcción.*
- Kaku, R. (1997). *The path of Kyosei.*
- Mejía, C. (2006). *Aportes a una Fundamentación Alternativa de la Responsabilidad Social a partir de Factores de Éxito Diferenciadores y Elementos de la Teoría Crítica de Horkheimer.*
- Mío, C. (2012). *Tesis: Responsabilidad social en MYPES del sector confecciones del distrito de Chiclayo período 2010 - 2011* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Reyno, M. (2006). *Responsabilidad Social Empresarial como Ventaja Competitiva.*
- Ruiz, J. (2013). *Diseño de modelo de Responsabilidad Social Empresarial en Pyme Constructora Araucana.* Arauca: Universidad Nacional de Colombia Sede Orinoquia.
- Sánchez, F. (2010). *Responsabilidad Social Ambiental Empresarial, compromiso de todos.*
- Schwalb, M. M., & Malca, O. (2005). *Responsabilidad social: Fundamentos para la competitividad empresarial y el desarrollo sostenible.* Lima: Universidad del Pacífico.
- Silva, F., Majluf, N., & Paredes, R. (2006). *Family ties, interlocking directors and performance of business groups in emerging countries: The case of Chile* (Vol. 59).

## VII ANEXOS

## Apéndice A: Encuesta



**ENCUESTA PARA DEFINIR EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL EN LAS CONSTRUCTORAS DE LA CIUDAD DE  
CHICLAYO**

Estimado señor(a), a continuación le presentamos esta encuesta que tiene por objetivo definir el grado de responsabilidad social empresarial que tiene su constructora; para ello, se le pide responder de manera veraz cada una de las preguntas propuestas.

De ante mano se le agradece su tiempo y el interés para el desarrollo de la presente encuesta.

ENCUESTA			
Preguntas		SI	NO
1	¿La empresa cuenta con un código de ética? (En caso de responder NO, pasar a la pregunta 4)		
2	¿Es conocido el código de ética por los grupos de interés (empleados, proveedores, medio ambiente, clientes, comunidad, gobierno y accionistas)?		
3	¿Los empleados de la empresa demuestran familiaridad con los temas contemplados en el código de ética?		
4	¿La institución mantiene comunicación regular con los grupos de interés?		
5	¿La empresa elabora Balance Social o Reporte de Sostenibilidad (documento que permite evaluar el cumplimiento de la responsabilidad de la empresa durante un período determinado)?		
6	¿Posee convenios con sindicatos u otras asociaciones de empleados?		
7	¿Posee programas para estimular y reconocer sugerencias de los empleados para mejoría de los procesos internos?		
8	¿Cuenta con políticas que valoren de la diversidad y rechacen la discriminación (género, edad, discapacidad, apariencia física, etnia)?		
9	¿Posee un número de trabajadores tercerizados inferior al 20% del total de contratados?		
10	¿Ofrece a los empleados bonos adicionales orientados por el alcance de metas relacionadas al desempeño social y ambiental?		
11	¿Posee políticas de respeto a la privacidad de sus empleados, o promueve programa de combate al estrés de los empleados?		
12	¿Posee política de desarrollo profesional para sus trabajadores?		

13	¿Cuenta con política de minimización o rotación de personal?		
14	¿Posee política ambiental formal, donde se especifique su compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental?		
15	¿Desarrolla periódicamente campañas internas de educación y concientización ambiental?		
16	¿Posee programa de gerenciamiento de los impactos ambientales causados por la compañía?		
17	¿Conoce en profundidad el origen de las materias primas, insumos y productos utilizados en su producción y tiene la garantía de que en esos orígenes se respetan los derechos humanos y el medio ambiente?		
18	¿Permite transferir a la cadena de proveedores sus valores y principios, como la protección al medio ambiente, transparencia, etc.?		
19	¿Cuenta con política de comunicación comercial?		
20	¿Posee políticas o normas relacionadas a la excelencia de la atención al cliente?		
21	¿Tiene reglamentos relacionados a la seguridad del cliente?		
22	¿Adopta políticas de relaciones con la comunidad de su entorno? (En caso de responder NO, pasar a la pregunta 24)		
23	¿Concientiza y entrena a sus empleados para respetar los valores y tradiciones de la comunidad donde actúa?		
24	¿Realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público?		
25	¿Realiza acciones sociales? (En caso de responder NO, pasar a la pregunta 27)		
26	¿La compañía estimula la participación de sus empleados en el desarrollo de acciones sociales?		
27	¿Incorpora prácticas anticorrupción y coimas?		
28	¿Estimula la elaboración de propuestas para mejorar la cualificación de la mano de obra del sector en que actúa?		
29	¿Participa en proyectos sociales gubernamentales como: erradicar el trabajo infantil, generación de empleo, etc.?		

## Apéndice B: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VALORES Y TRANSPARENCIA	Autorregulación de la conducta	Compromisos éticos
		Arraigo en la Cultura Organizativa
	Relaciones transparentes con la sociedad	Relaciones con la competencia
		Diálogo e involucramiento de los grupos de interés (Stakeholders)
		Balance social / Reporte de sostenibilidad
PÚBLICO INTERNO	Diálogo y participación	Relaciones con sindicatos y otras asociaciones de empleados
		Gestión participativa
	Respeto al individuo	Valoración de la diversidad
		Relaciones con trabajadores tercerizados / subcontratados
	Trabajo decente	Política de remuneración, prestaciones y carrera
		Cuidados de salud, seguridad y condiciones de trabajo
		Compromiso con el desarrollo profesional
		Conducta frente a despidos
		Preparación para jubilación
MEDIO AMBIENTE	Responsabilidad frente a las generaciones futuras	Compromiso con el mejoramiento de la calidad ambiental
		Educación y concientización ambiental
	Gerenciamiento del impacto ambiental	Gerenciamiento de los impactos sobre el medio ambiente
Minimización de entradas y salidas de insumos		
PROVEEDORES	Selección, evaluación y alianza con proveedores	Criterios de selección y evaluación de proveedores
		Trabajo forzado en la Cadena productiva
		Apoyo al desarrollo de proveedores
CONSUMIDORES Y CLIENTES	Dimensión social del consumo	Política de comunicación comercial
		Excelencia de la atención
		Conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos o servicios

COMUNIDAD	Relaciones con la comunidad local	Gerenciamiento del impacto de la empresa en la Comunidad de Entorno
		Relaciones con Organizaciones Locales
	Acción social	Financiamiento de la Acción social
		Involucramiento de la Acción social
GOBIERNO Y SOCIEDAD	Transparencia política	Prácticas anticorrupción y anticoima
	Liderazgo social	Liderazgo e influencia social
		Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales