



# Universidad de Oviedo

**Grado en Administración y Dirección de Empresas**

**Curso Académico 2020-2021**

**Trabajo Fin de Grado**

**PRESENCIA DEL BIENESTAR OCUPACIONAL EN LAS EMPRESAS PERUANAS  
COTIZADAS**

**Sebastiano Polo Artadi**

**Oviedo, 01/07/2021**

**DECLARACIÓN RELATIVA AL ARTÍCULO 8.3 DEL REGLAMENTO SOBRE LA  
ASIGNATURA TRABAJO FIN DE GRADO**

*(Acuerdo de 5 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno de la Universidad de  
Oviedo)*

Yo Sebastiano Polo Artadi, con NIE

**DECLARO**

que el TFG titulado (poner título del TFG) es una obra original y que he citado debidamente todas las fuentes utilizadas.

01/07/2021

**RESUMEN:**

En el presente trabajo se analiza la presencia del bienestar ocupacional en las declaraciones de los altos ejecutivos del año 2018 reflejadas en los reportes de sostenibilidad que publican las empresas peruanas pertenecientes al Índice S&P/BVL 25. El motivo de este estudio se debe a la novedad del tema, especialmente en Sudamérica, donde las investigaciones en la materia son aún incipientes. Se ha utilizado el programa de análisis cuantitativo MAXQDA para llevar a cabo la investigación y podemos concluir que la divulgación de la información debe mejorar, puesto que existe una elevada heterogeneidad en la forma de presentar las declaraciones de sostenibilidad. Asimismo, la adhesión a los estándares de comunicación es limitada, las empresas adoptan en mayor medida las políticas y prácticas que son reguladas y, que las empresas priorizan políticas de acuerdo de acuerdo con el modelo de negocio.

**TITLE: PRESENCE OF OCCUPATIONAL WELFARE IN LISTED PERUVIAN COMPANIES****ABSTRACT:**

This paper analyses the presence of occupational welfare in the 2018 statements of the senior executives which are reflected in the sustainability reports published by Peruvian companies belonging to the S & P / BVL 25 Index. The reason for this study is due to the novelty on the subject, especially in South America, where research on the topic is still incipient. The MAXQDA quantitative analysis program has been used to carry out the research and we can conclude that the disclosure of the information should improve, since there is a high degree of differentiation in the way of presenting the sustainability statements. Likewise, adherence to communication standards is limited, companies adopt policies and practices that are regulated to a greater extent, and companies prioritize policies in accordance with their business model.

# 1 CONTENIDO

2	Índice de tablas.....	5
3	Introducción a la responsabilidad social de la empresa .....	6
3.1	Concepto. Origen histórico y evolución.....	7
3.2	RSE en Europa.....	10
3.3	Implantación en España. ....	11
3.4	RSE en América Latina.....	13
3.4.1	Filantropía, ciudadanía corporativa y RSE.....	13
3.4.2	¿Qué ocurre en Latinoamérica? .....	14
3.4.3	Diferencias y similitudes de la RSE en Latinoamérica y Europa. ....	15
3.5	Implantación en Perú.....	15
3.5.1	Modelo de RSE Perú 2021. ....	16
4	Dimensión interna de la RSE .....	17
4.1	Clasificación de los grupos de interés.....	17
4.2	Dimensión interna y externa de la RSE.....	18
4.3	Recursos humanos.....	18
4.3.1	Contrato psicológico. ....	19
4.3.2	Delimitación del concepto.....	19
4.3.3	Contrato psicológico y bienestar ocupacional. ....	20
4.4	Salario emocional. ....	22
5	Bienestar ocupacional.....	23
5.1	Concepto de bienestar ocupacional.....	23
5.2	Ámbitos del Bienestar Ocupacional. ....	24
5.2.1	Protección social y condiciones de Trabajo. ....	24
5.2.2	Conciliación de la vida laboral, personal y familiar. ....	24
5.2.3	Salud y seguridad ocupacional. ....	25
5.2.4	Desarrollo humano y formación profesional.....	25
5.3	Bienestar ocupacional en Europa. ....	26
5.4	Principales determinantes del desarrollo del bienestar ocupacional.....	26
5.5	Bienestar ocupacional en América Latina. ....	27
6	Informes de reporte: GRI .....	29
6.1	Transparencia y rendición de cuentas. ....	29
6.2	Indicadores de RSE.....	30
6.3	Medición de la RSE: indicadores. ....	31
6.3.1	Uso de los indicadores.....	33
6.3.2	Normas de RSE.....	34

6.4	El informe de reporte: Global Reporting Initiative.....	35
7	Bibliografía.....	48

## **2 INDICE DE TABLAS**

Tabla 1.	Cronograma de la RSE en España .....	11
Tabla 2.	Organizaciones e instituciones promotoras de RSE en Latinoamérica .....	14
Tabla 3.	Clasificación de los grupos de interés según el Libro Verde .....	17
Tabla 4.	Valores corporativos.....	38
Tabla 5.	Sistema de códigos .....	38
Tabla 6.	Indicadores de gestión .....	39

## **3 INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. ....	51
---------------	----

## **4 INDICE DE GRÁFICAS**

Gráfico 1. Contenido 102.14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.....	41
--	----

## **5 INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. Principales indicadores hallados en las declaraciones.....	43
---	----

## 6 INTRODUCCIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA

Crear un mundo social y medioambientalmente sostenible es, en la actualidad, uno de los grandes retos de la humanidad. De acuerdo con Arenas, Sánchez y Murphy (2009: 9), las “empresas son parte indispensable de este proyecto, en colaboración con la sociedad civil y los gobiernos”. Esto implica adoptar un nuevo paradigma de gestión, un nuevo enfoque que habrá de perseguir no solo fines económicos sino también fines sociales y ambientales. Hablamos con ello de la gestión de un triple balance, lo que supone una mayor permeabilidad de la empresa respecto a su entorno y la asunción de su papel en el desarrollo sostenible. Y este paradigma nos conduce a un modelo de gestión que podríamos denominar *Responsabilidad Social Empresarial* (en adelante RSE).

La RSE implica la asunción voluntaria en su gestión, por parte de la empresa, de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés, con una visión a largo plazo.

La traducción al español del término inglés *Corporate Social Responsibility* ha dado lugar a dos conceptos diferentes: Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC) y RSE. Si bien a primera vista estos dos términos pueden parecer sinónimos son diferentes tal como expone Fernández García (2009: 19).

La responsabilidad social de la empresa o empresarial ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (*stakeholders*), con una visión a largo plazo. Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

La responsabilidad social corporativa amplía el ámbito de la responsabilidad social de la empresa para incorporar a las agencias gubernamentales y otras organizaciones, que tengan un claro interés en mostrar como realizan su trabajo.

Una vez aclarada esta distinción conceptual, la RSC se presenta, pues, como un concepto ampliado de la RSE.

Para el desarrollo del presente Trabajo Fin de Grado (TFG en adelante) se hará uso del término ampliado de RSE ya que consideramos que la responsabilidad social no debe

circunscribirse en exclusiva a las empresas, sino que debe ser inherente a cualquier tipo de organización, ya sean entidades mercantiles, sin ánimo de lucro u organismos gubernamentales.

En este apartado inicial se analiza el contexto en el que surge la RSE y se identifican las principales corrientes de autores y conceptos similares (ética empresarial, gobierno corporativo, la teoría de los *stakeholders* o el concepto de sostenibilidad) y qué papel juegan en las empresas del s. XXI. El objetivo es presentar el nuevo rol de las empresas en la sociedad y qué implicaciones suponen sus modelos de gestión y comunicación.

## **6.1 CONCEPTO. ORIGEN HISTÓRICO Y EVOLUCIÓN.**

El término RSE se origina alrededor del quehacer empresarial, si bien la gran diversidad de ámbitos del conocimiento que rodean a este concepto ha redundado en diferentes aproximaciones al mismo desde diversas corrientes de pensamiento económico, político, social o filosófico dotándolo de un carácter polisémico y multidimensional (Cueto y De la Cuesta, 2017).

Dada la complejidad de establecer una definición exacta e inequívoca del concepto de RSC, y con ánimo de delimitarlo desde el comienzo de este trabajo de investigación, se recoge la evolución que ha caracterizado el estudio de la RSE y sus diferentes enfoques, desde sus orígenes en la década de 1950 en Estados Unidos hasta la actualidad donde se presenta como un valioso activo intangible para las organizaciones. No resultará difícil observar que el concepto ha ido cobrando mayor relevancia y evolucionando en paralelo a la globalización económica, la conciencia ecológica y el avance tecnológico.

Si bien el concepto no es nuevo y aunque como idea ya se le había prestado atención en la primera parte del siglo XX, el estudio moderno y académico de la RSE se remonta a 1953 cuando Howard R. Bowen, considerado como “el padre de la RSE” (Carrol, 1999: 270) en su libro *Social Responsibilities of Businessman*, introdujo el concepto en los siguientes términos: “It refers to the obligations of businessmen to pursue those policies, to make those decisions, or to follow those lines of action which are desirable in terms of the objectives and values of our society” (Bowen, 1953: 6).

La definición de Bowen supone la ruptura del paradigma de la empresa como ente aislado de la sociedad, al incorporar dentro de ésta los intereses sociales en las metas y resultados a alcanzar, que se traducirían en la implementación de prácticas empresariales social y ambientalmente responsables.

En la década de 1960 el estallido y auge de los movimientos sociales en materia de derechos civiles, de los consumidores y de las mujeres, la mayor concienciación medioambiental y la cobertura mediática de escándalos empresariales sirvieron de catalizadores para el impulso de la RSE. Dos nociones caracterizan las diferentes definiciones de RSE que se presentan: la primera, que excede las obligaciones económicas, y en segundo lugar, el reconocimiento de la interrelación empresa-sociedad. En resumen, que la RSE está integrada por aquellas acciones de las empresas que van más allá de sus legítimos intereses económicos y que, teniendo en consideración los intereses del conjunto de la sociedad, pretenden el bienestar socioeconómico general (Barrio, 2016).

Durante la década de los años 70 del siglo pasado, la literatura focalizó sus esfuerzos en clarificar y delimitar el concepto, a través del planteamiento de definiciones más concisas. Entre todas ellas, cabe destacar la propuesta por Davis (citado en Bour, 2012) quien relacionó la RSE con la consideración y respuesta de la empresa a cuestiones que superan los temas estrictamente económicos, técnicos y legales. Estableció que es obligación de una empresa evaluar en su proceso de decisión los efectos de sus decisiones sobre el sistema social externo de modo que, además de lograr las legítimas ganancias económicas, se logren beneficios sociales. Ello supone que la RSE comienza donde acaba el Derecho. De este modo una empresa que se atuviera meramente a los requerimientos legales no actuaría de forma socialmente responsable pues estaría haciendo lo que haría cualquier buen ciudadano. Del mismo modo cualquier empresa que maximice beneficios sobre los fundamentos de la Economía clásica estaría haciendo lo mismo. La responsabilidad social supone ir un paso más allá: asumir una obligación social que supere lo requerido por la legislación correspondiente (Bour, 2012). Sin embargo, no todas las aportaciones teóricas coincidieron en cuanto a expandir las responsabilidades de la empresa.

La década comenzó con un incendiario artículo del economista Milton Friedman en 1970 en el *New York Times* en cuyo último párrafo haciendo hincapié en una idea ya expuesta en su libro *Capitalism and Freedom*, sentenció:

(...) there is one and only one social responsibility of business -to use its resources and engage in activities designed to increase its profits so long as it stays within the rules of the game, which is to say, engages in open and free competition without deception or fraud.

En resumen, cuestionaba que la responsabilidad de una empresa pudiera extenderse más allá del ámbito de la gestión económica y reducía el concepto de responsabilidad



a la esfera personal. La responsabilidad última de cualquier organización empresarial será la obtención de beneficios para sus accionistas, correspondiendo el compromiso con las causas sociales con la Administración Pública y, en último término, con la esfera privada de los directivos. Este planteamiento, pronto fue cuestionado al plantear la importancia de establecer relaciones positivas no sólo con los propietarios o accionistas, sino con todos los públicos de una organización.

Durante la década de 1980, una vez superada la etapa de desarrollo y redefinición del concepto de RSE, los estudios académicos se focalizan en conceptos relacionados o alternativos a éste, como la respuesta social, la responsabilidad pública, la ética profesional o la teoría de los “grupos participantes” o *stakeholders*.

Cabe destacar, por su especial interés para el presente trabajo, la obra de Freeman (1984) quien presenta la teoría de los *stakeholders* y los conceptualiza como cualquier grupo o individuo que se vea afectado o pueda afectar el logro de los objetivos de una organización.

En la década de 1990 la literatura académica se caracterizó por las escasas contribuciones a la definición de RSE. Para describir este decenio basta con remitirnos a las palabras de Perdiguero (2003:158): “El enfoque de los grupos participantes se ha consolidado durante los años 90 como la teoría dominante de la RSE”. Por tanto, ya no se considera la RSE como un fenómeno aislado dentro de la empresa, sino que está presente en las diferentes áreas de la organización.

Se produce una evolución del concepto clásico de empresa como unidad generadora de beneficios económicos hacia una estructura más compleja cuyo objetivo último no es otro que la creación de valor para todos los grupos afectados por la actividad de esta. Esta evolución viene determinada por el creciente peso de los factores éticos en la conceptualización de las corporaciones.

Ya en el siglo XXI, se establece la relación directa entre el concepto de RSC y el de Desarrollo Sostenible. En último término se pretende legitimar a las empresas y fortalecer su imagen mediante el fomento y mantenimiento de la cohesión social a través del respeto al medio ambiente y la solidaridad.

## 6.2 RSE EN EUROPA.

Según Aparicio Tovar (2009) es posible identificar tres etapas en los orígenes de la actual RSE en Europa. Las décadas de 1950 y 1960 supusieron el inicio de prácticas socialmente responsables en Bélgica e Italia<sup>1</sup>.

Entre los años 70 y 80 del siglo pasado comenzó una segunda etapa con la extensión de estas políticas empresariales en la mayor parte de los países europeos, cuyos contenidos son en parte coincidentes: acciones relativas al medio ambiente o un mayor énfasis en las políticas laborales internas.

Finalmente, la tercera etapa estaría localizada en la década de los 90 y primeros años de este milenio. A partir de los 90 la RSE comienza a ser uno de los temas centrales tanto en el ámbito empresarial como institucional y el académico, y se materializa en el incremento de códigos éticos y de buena conducta.

En 1993, Jacques Delors, presidente de la Comisión Europea, efectuó un llamamiento a las empresas europeas para que participaran en la lucha contra la exclusión social y, con esto, se crearon redes europeas de empresas. Dos elementos externos se erigen como claves en el cambio hacia una renovada aproximación al concepto actual de RSE: la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (1998) y el establecimiento del Global Compact (1999/2000) de la ONU.

En marzo de 2000, el Consejo de Estado de Lisboa recurrió a la RSE en cuanto a las prácticas correctas en materia de aprendizaje permanente, organización del trabajo, igualdad de oportunidades, inclusión social y desarrollo sostenible se refiere.

Con la intención de transformar la economía de la UE y dotarla de una competitividad capaz de generar no solo riqueza económica sino también bienestar social y sostenibilidad ambiental, en el año 2001 se publica el "Libro Verde", un documento elaborado por la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) para fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Con ello la UE pone de manifiesto su interés por la RSE, aportando información para el fomento y desarrollo de prácticas innovadoras y proponiendo un modelo de trabajo basado en asociaciones profundas en las que todos los agentes desempeñen un papel activo (Blanco, 2009).

---

<sup>1</sup> En Italia, las prácticas socialmente responsables sólo comienzan en una empresa: Olivetti.

### 6.3 IMPLANTACIÓN EN ESPAÑA.

La RSE, como forma de gestión y dirección empresarial, constituye un fenómeno relativamente reciente en España, aunque cuente con antecedentes claros y significativos en el mundo anglosajón (Aragón y Rocha, 2009).

El movimiento a favor del desarrollo sostenible y la promoción de la RSE surge en España en la década de los 90's del siglo pasado, en un contexto histórico de globalización. De este modo, adoptando las tendencias internacionales, la Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones, (INVERCO), será pionera en introducir el concepto de responsabilidad social, al exigir a las empresas que quieran participar en esos fondos, que sean éticas y transparentes. Continuando con esta tendencia, las sociedades cotizadas en Bolsa deberán ofrecer en su Memoria información sobre sus actuaciones en materia de RSC (Del Rio Caballero, 2012).

Además de las actuaciones promovidas desde la esfera empresarial, desde el ámbito institucional también se han impulsado diversas iniciativas, cuya cronología se expone en la Tabla 1.

*Tabla 1. Cronograma de la RSE en España*

Año	Medida de debate/ impulso	Órgano	Resultado
2005		Foro de expertos en RSE	Un informe final, denominado el "Libro Blanco de la RSC" <sup>2</sup> . Reconoce la necesidad de una política pública en materia de RSE.
2007		Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social	Documento: "La Responsabilidad Social de las Empresas. Diálogo Social". Señala el alcance y define el concepto de RSE, incluyendo las premisas, objetivos y los principios generales de la RSE.
2008	Agrupar en el mismo órgano a representantes de los distintos grupos de interés <sup>3</sup> vinculados a la responsabilidad social de las empresas	Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, CERSE	Órgano asesor y consultivo en materia de políticas públicas de impulso y fomento de la responsabilidad social de las empresas
2011	Impulsar la renovación del tejido productivo del país	Ley de Economía Sostenible	En materia de responsabilidad social, incluye tres referencias de impulso a la

<sup>2</sup> BOLETIN OFICIAL DE LAS CORTES GENERALES. CONGRESO DE LOS DIPUTADOS. Serie D: General 31 de julio de 2006, nº 423

<sup>3</sup> En relación con la composición, el CERSE ostenta un carácter interministerial, cuatripartito y paritario que cuenta con cuatro grupos que representan distintos intereses en la materia: organizaciones empresariales, organizaciones sindicales, organizaciones e instituciones de reconocida representatividad e interés en el ámbito de la RSE y, representantes de las Administraciones Públicas.

<http://www.mites.gob.es/es/rse/cerse/index.htm>

			RSE: por un lado, el Art.27, sobre principios de buen gobierno corporativo, el Art.35, sobre la sostenibilidad en la gestión de las empresas públicas y, por último, el Art.39, sobre la promoción de la RS de las empresas
2014		Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020	El documento contiene los objetivos estratégicos y las líneas de actuación que incluyen 60 medidas para la promoción de la RSE en España.
2017	Potenciar la ventaja competitiva de las empresas españolas en el mercado global y de ofrecer a éstas el marco óptimo para prevenir y mitigar los riesgos basados en los derechos humanos y fortaleciendo sus capacidades al respecto.	Gobierno de España	Plan Nacional de Empresas y Derechos Humanos
2018	Amplía los contenidos de información no financiera sobre los que deben informar las empresas y su ámbito de aplicación	Ley 11, 2018 de Información no financiera	Enlaza con la RSE en cuanto las empresas deberán detallar información sobre temas medioambientales, empleados, Derechos humanos, corrupción, sociedad, proveedores, consumidores y fiscales.

*Fuente: Elaboración propia.*

Si bien en los últimos años han surgido las actuaciones promovidas tanto desde el ámbito empresarial como por las instituciones, agentes sociales y otras organizaciones, no debemos obviar que el grado real de implantación de la RSE en España dista aún mucho de los niveles alcanzados en otros países europeos.

Entre los diversos factores que pueden explicar la relativa debilidad de la RSE en España se encuentran: a) el tardío y escaso grado de internacionalización de las empresas; b) la elevada presencia de PYMES, que se enfrentan a mayores obstáculos a la hora de implementar políticas en este campo; b) la escasa cultura y formación empresarial existente en esta materia; c) la incipiente implicación de la Administración Pública en la promoción de la RSE en comparación con gobiernos europeos más proactivos; d) la tardía incorporación de los agentes sociales al debate sobre el fenómeno de la responsabilidad social empresarial, y por último, e) el débil grado de desarrollo que ha tenido la incorporación en los mercados españoles de la valoración de inversiones con criterios basados en la RSE (Aragón y Rocha, 2004: 120-124).

## **6.4 RSE EN AMÉRICA LATINA.**

Para el desarrollo de este epígrafe nos hemos basado, por su carácter integrador de numerosas perspectivas y autores, en la obra de Peinado-Vara (2011). En ésta, se subraya que las grandes diferencias sociales, económicas y culturales entre las diferentes subregiones de América Latina, unido a la variedad de temas que aborda la RSE, los distintos enfoques que se pueden tener hacia ellos y la complejidad de los problemas sociales y medioambientales a los que se enfrenta Latinoamérica, impiden, o cuanto menos, dificultan realizar generalizaciones al examinar la situación de la RSE.

Latinoamérica parte de una tradición filantrópica que ha ido paulatinamente evolucionando hay una responsabilidad social proactiva, tanto hacia adentro como hacia fuera de la empresa. Históricamente la acción social ligada al sector privado ha estado basada en creencias religiosas, éticas y morales de carácter individual. Esto es así debido al gran peso de las empresas familiares donde propiedad y gestión van unidas. Las prácticas filantrópicas desarrolladas por las empresas se caracterizan por no estar ligadas a la actividad de la empresa y por falta de atención de las necesidades reales de grupos de interés. Las organizaciones se limitan a aportar recursos financieros que, en la mayoría de los casos, favorecen a alguna de las partes interesadas o *stakeholders* pero que no necesariamente son los que tienen una mayor incidencia en el modelo de negocio. El alcance de estas actividades se limitaba, siempre que se hubiese comunicado convenientemente, a adquirir cierta buena reputación e imagen (Peinado-Vara, 2011: 66-67).

### **6.4.1 Filantropía, ciudadanía corporativa y RSE.**

En términos generales, la actividad filantrópica cuando abandona su tradicional ámbito individual para adentrarse en la filantropía corporativa podría llegar a tratarse de una donación desarticulada y sin vínculo con la estrategia empresarial que, desde el punto de vista económico, puede no ser sostenible y que, en el caso de no ir acompañadas por buenas conductas empresariales pueden menoscabar la imagen corporativa.

Es la necesidad de llevar a cabo una buena conducta empresarial la que nos conduce a un nuevo concepto: la ciudadanía corporativa, término que se establece como el primer paso hacia la RSE. Se trata de ser un buen vecino o, cuanto menos, un vecino no molesto. Este concepto cobra especial relevancia en las economías emergentes de América Latina, donde la empresa se desenvuelve en un entorno donde ejerce gran influencia pues las comunidades donde operan buscan en las empresas el liderazgo para la solución de sus problemas. Sin pretender que el sector privado desempeñe el papel del Estado, la ciudadanía corporativa implica desarrollar las operaciones

empresariales respetando al resto de los actores sociales, contribuyendo a mejorar, o cuanto menos no empeorar, la calidad de vida de la población y del medioambiente cuyos recursos consume para poder llevar a cabo su actividad.

#### 6.4.2 ¿Qué ocurre en Latinoamérica?

Asuntos como el medioambiente, los derechos humanos, el trabajo infantil y forzado, así como las condiciones laborales mínimas son universales. Sin embargo, si bien la preocupación por los mismos es similar, la ocupación o desempeño en su atención difiere sustancialmente en función de las prioridades de los agentes implicados, principalmente, cuando la esfera económica de algunos países es dominada por ciertos sectores y, en consecuencia, la RSE vinculada a sus empresas.

Es evidente que persisten dificultades que hacen que la RSE evolucione más lentamente en América Latina que en otras regiones y países del mundo. Entre estos obstáculos, Escudero y García Lama (2014) destacan la menor capacidad institucional, una gobernabilidad corporativa más débil, un clima de negocios más desfavorable y una menor escala de negocios. En cuanto al marco regulatorio es difícil forzar su cumplimiento y, además, en muchos casos, su alcance es limitado.

Desde la óptica de la gestión no se han implementado herramientas e índices de desempeño en RSE que establezcan la relación de causalidad completa entre las prácticas socialmente responsables y los beneficios empresariales. Sin embargo, hemos de indicar que, desde finales de los años 90 del siglo pasado, han surgido numerosas organizaciones que están avanzando en la promoción de la RSE, y que vienen recogidas en la Tabla 2.

Tabla 2. Organizaciones e instituciones promotoras de RSE en Latinoamérica

INSTITUCIONES	ORGANIZACIONES		
	Nivel global	Nivel regional	
		Organización	País
Banco Mundial			
Organización de Estados Americanos	World Business Council for Sustainable Development	Instituto Ethos	Brasil
Banco Iberoamericano de Desarrollo	Business for Social Responsibility	CEMEFI	México
INICIATIVAS GLOBALES		IARSE	Argentina
		AcciónRSE	Chile
Pacto Mundial de Naciones Unidas		Perú 2021	Perú
Principios del Ecuador		CentraRSE	Guatemala
Global Reporting Initiative		Fundemas	El Salvador

Fuente: Elaboración propia.

Estas iniciativas, que tienen un doble objetivo, por un lado, buscar el impacto positivo sobre la competitividad empresarial, y por otro, la construcción de sociedades más equitativas, presentan ciertas limitaciones por su naturaleza no vinculante y por no

conllevar una verificación efectiva. No obstante, su eficacia como herramientas de promoción de la RSE ha quedado demostrada.

### **6.4.3 Diferencias y similitudes de la RSE en Latinoamérica y Europa.**

Según Peinado-Vara (2011), si comparamos la RSE en Latinoamérica con Europa, por ser este el continente más avanzado en la materia, las diferencias son notables. En primer lugar, el nivel de desarrollo del mercado en general, en cuanto a instituciones, incentivos, o el marco legal, que lo configuran. En particular, la legislación es un factor a tener en cuenta pues lo que, por ejemplo, en América Latina puede entenderse como una práctica modelo de RSE en temas laborales, en Europa es el mínimo legal. Con esto, podemos concluir que el Estado del Bienestar, la existencia de instituciones fuertes y supranacionales, como la Unión Europea (UE), configuran, de forma sustancial, el panorama y las circunstancias donde se desarrolla la RSE.

Las circunstancias sociales y ambientales derivadas de un desarrollo económico desigual también son determinantes. Así, en Europa, las empresas, la sociedad civil y el Estado pueden cumplir sus responsabilidades dentro de un marco normativo y regulatorio común que asegure la cobertura de diferentes ámbitos. En contraste, en América Latina, el sector privado en muchas ocasiones ha de responsabilizarse de algunos asuntos que no son de su competencia pero que no pueden eludir u obviar si quieren desarrollar su actividad en un entorno favorable (formación, educación, sanidad, acceso a servicios básicos, etc.).

Otro aspecto significativo es la presión que pueden ejercer las partes interesadas que, por lo general, va unida al grado de desarrollo y activismo legítimo de estas. En Europa, además de existir una tradición de economía social, los diferentes actores (empresas, gobierno, sociedad civil y sindicatos) tienen cada uno su espacio delimitado y participan activamente, en mayor o menor grado, en los procesos de toma de decisión, a través de procesos más estructurados que en Latinoamérica. Las instituciones son más fuertes, la sociedad civil puede actuar como portavoz de los ciudadanos y existen mecanismos de control garantes de los derechos y libertades de estos últimos (Peinado-Vara, 2011).

### **6.5 IMPLANTACIÓN EN PERÚ.**

Aunque podríamos decir que Perú sigue siendo un país en vías de desarrollo (en el puesto 79 del ranking del Índice de Desarrollo Humano, en 2020), el nivel de conciencia respecto a la RSE ocupa un lugar significativo. En los últimos años se han visto varios avances en la materia y muchas empresas ya han incorporado esta herramienta de gestión a sus planteamientos estratégicos (Figueroa, 2020).

En el caso de Perú, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Industrial, INDECOPI, dependiente de la Presidencia del Consejo de Ministros, es la entidad encargada de validar si una empresa es socialmente responsable o no.

Desde 2016, el gobierno peruano, a través de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), exige a las empresas peruanas cotizadas a elaborar un reporte anual en materia de sostenibilidad corporativa que irá incorporado en las memorias. La SMV es un organismo análogo a la CNMV en España, es decir, su objetivo último es velar por protección de los inversionistas, la eficiencia, la transparencia y la correcta formación de los precios.

### **6.5.1 Modelo de RSE Perú 2021.**

Sobre la base de los conceptos y estrategias desarrollados en el mundo en cuanto a RSE se refiere, Perú ha implementado un modelo de RSE denominado Perú 2021, que incluye la identificación de las principales partes interesadas para la empresa, diversas acciones que se pueden realizar en relación con cada una de estas y los beneficios que se derivan de las mismas. El objetivo último de este modelo es proporcionar a los empresarios nacionales un instrumento que les ayude a la comprensión e implantación en su organización de la RSE y así lograr una visión compartida a largo plazo para la consecución del desarrollo sostenible en el Perú. Para alcanzar el desarrollo sostenible se establece una triple línea de acción: balance económico, ambiental y social.

Para que las empresas peruanas puedan medir el desempeño de sus programas de responsabilidad mediante indicadores de gestión sostenible aplicados a la realidad latinoamericana, el Instituto Ethos, junto con el programa Perú 2021, han elaborado el indicador Ethos-Perú 2021<sup>4</sup>. Existen indicadores de profundidad, que miden la gestión de la RSE; indicadores binarios, que miden la gestión de la RSE en base al contexto peruano e indicadores cuantitativos, mediante metas cuantitativas (Ruíz, 2017, pág. 6). La ventaja de estos indicadores es que están en consonancia con los estándares internacionales como los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (PMNU), la norma ISO 26000, entre otros.

---

<sup>4</sup> Independientemente del PROGRAMA LATINOAMERICANO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (PLARSE) que tiene por objetivo la utilización de un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte, se han elaborado indicadores binarios y cuantitativos que responden al contexto y la realidad local de la RSE en Perú.



## 7 DIMENSIÓN INTERNA DE LA RSE

La descripción previa de la RSE permite comprender que sus ámbitos de actuación guardan relación directa con la estrategia corporativa, lo que implica actuar tanto en los ámbitos externos como internos de la organización. La estrecha relación con los grupos de interés o *stakeholders*, imprescindible en toda práctica de RSE, nos lleva a subrayar la importancia tanto de una dimensión interna de la misma (que afecta principalmente a trabajadores y propietarios) como de una dimensión externa que habrá de incluir desde las Administraciones Públicas hasta los consumidores.

Por el objeto de estudio del presente TFG, nos centramos en la Dimensión Interna de la responsabilidad social (RSI), donde habremos de ubicar el Bienestar Ocupacional (BO).

### 7.1 CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Una vez presentada la dimensión interna de la RSE, se procede a definir el conjunto de grupos de interés en toda la organización, para posteriormente centrarse en los que poseen la característica de internos. Para ello, si bien son numerosos los autores los que han definido y clasificado los grupos de interés en las organizaciones nos remitiremos a la Teoría de los *Stakeholders* de Freeman (1984).

Antes de enumerar los agentes de interés en una empresa, cabe decir que la frontera entre grupos de interés internos y externos es bastante difusa ya que algunos grupos pueden ser, en función del enfoque pretendido y el tipo de empresa, considerados dentro de un grupo u otro. Así, de forma general, podemos establecer que los *stakeholders* internos son los que se encuentran dentro de la estructura organizativa de la empresa mientras que los externos son aquellos que, no perteneciendo al organigrama interno de la empresa, se relacionan con ella de manera independiente. En la Tabla 3 se recoge la clasificación de los grupos de interés.

Tabla 3. Clasificación de los grupos de interés según el Libro Verde

<b>Grupos de interés internos</b>	<b>Grupos de interés externos</b>
Propietarios (socios y accionistas)	Proveedores y cadena suministro
Gobierno corporativo	Consumidores y clientes
Empleados	Competencia
	Administraciones públicas
	Entorno ambiental
	Entorno social e impacto en la comunidad

Fuente: Elaboración propia a partir de la Comisión de las Comunidades Europeas (2001).

## **7.2 DIMENSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA RSE.**

El Libro Verde hace referencia a la dimensión interna de la RSE en los siguientes términos:

Dentro de la empresa, las prácticas socialmente responsables afectan en primer término a los trabajadores de la empresa y se refieren a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad en el trabajo, y la gestión del cambio (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001: 8).

Esta concepción se complementaría con la definición de RSI propuesta por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) en los siguientes términos:

(...) nueva filosofía de gestión, plasmada en un conjunto de actuaciones de naturaleza voluntaria, ya sean de naturaleza económica, social o medioambiental, que tienen el foco de atención en el ámbito interno de la organización, pero cuyo efecto es determinante en la satisfacción de los agentes externos y, por ende, en la responsabilidad externa de la entidad. (Moneva y Gallardo, 2015; p.11).

Con ello se asume la definición procedente del Libro Verde pero haciendo evidente la relación con los interlocutores internos de la organización y posicionándolos como agentes intermediarios entre la empresa y sus interlocutores externos. En este sentido, Urcelay (2005) distinguía la dimensión interna de la responsabilidad como una cuestión que debe anteceder a la responsabilidad externa.

## **7.3 RECURSOS HUMANOS.**

Dentro de la dimensión interna nos centraremos en el “público objetivo” de los trabajadores, pues es, en palabras de Urcelay (2005: 37)

“... en donde en primer lugar se manifiesta la RSE es en las políticas que la empresa sigue con sus empleados, que son quienes hacen posible que aquella exista, que pueda realizar con éxito su actividad específica de producción de bienes y servicios de manera competitiva y orientada al bien común”.

Este grupo de interés se identifica con aquellas personas que desarrollan su trabajo dentro de la organización, apoyados en la existencia de un contrato laboral o profesional y recibiendo a cambio una compensación, que se hace visible en una retribución pecuniaria o en especie. Esta compensación podría superar a la retribución mediante

servicios o productos complementarios que contribuyan al bienestar social de los trabajadores como se verá más adelante.

La empresa ha de ser consciente sus empleados suponen unos activos intangibles de gran valor para la organización. Existe una relación circular en la relación empresa-empleados: la empresa necesita de sus trabajadores para poder funcionar y los empleados necesitan una organización adecuada para su desarrollo laboral o profesional. Por este motivo, según establece la Teoría de los *Stakeholders*, la empresa debe ser consciente y valorar la relevancia de este vínculo, diseñando una relación circular equilibrada que alinee los intereses de las personas y la organización y que permita crear valor para ambas partes. En este sentido, junto con las políticas y herramientas características de la gestión de recursos humanos y relaciones laborales - entre las que podemos destacar la política retributiva, la formación y el desarrollo de competencias- no hemos de olvidar el “contrato psicológico” o vínculo establecido entre las organizaciones y las personas que trabajan en ellas.

### **7.3.1 Contrato psicológico.**

Este epígrafe se realiza una descripción analítica a partir de referentes teóricos del concepto de contrato psicológico señalando la relación que tiene su configuración en el bienestar ocupacional. La relevancia del tema consiste en analizar, desde la óptica del comportamiento humano, las relaciones que se construyen en la empresa, buscando conciliar las exigencias organizacionales y las necesidades individuales de los trabajadores para garantizar su bienestar ocupacional.

### **7.3.2 Delimitación del concepto.**

Los constantes cambios en el ámbito social, económico, político y tecnológico que han tenido lugar en las últimas décadas, han revolucionado tanto las bases de la relación tradicional empresa y trabajador como de la gestión organizacional. Es en este contexto donde el concepto de contrato psicológico (CP, en adelante) ha cobrado una renovada relevancia al convertirse en uno de los constructos más importantes en el marco de la psicología organizacional porque, a través de él, es posible explicar en qué se basan y cómo se establecen las relaciones laborales” (Álvarez Ramírez, A. y Racero López, V., 2014).

Se atribuye a Argyris (1960: 96) el haber acuñado el término de “contrato de trabajo psicológico”, que describe como “las percepciones de ambas partes de la relación laboral, organización e individuo, de las obligaciones implícitas de la relación. El contrato psicológico es el proceso social por donde se llegan a estas percepciones”. Para delimitar el concepto de *percepción*, nos remitimos a la aclaración proporcionada por

Tena (2002) en los siguientes términos: “la expresión hace referencia a las expectativas y creencias tácitas del empleador y empleado comprometidos en una relación laboral”.

En otras palabras, el término *contrato psicológico* se refiere a las obligaciones mutuas entre empleador y empleado, y a las expectativas que cada parte tiene sobre lo que deberá dar y recibir en intercambio de las contribuciones recíprocas. Rousseau (1989), reinterpreta el concepto de CP y establece que las expectativas se configuran a partir de la percepción de un intercambio de promesas hechas -ascensos, oportunidades de carrera, empleo sostenible, excelente desempeño- en las cuales las partes están implicadas.

Cabe destacar que Rousseau limita el papel de la empresa al de mero ente que provee un contexto para la creación del CP y, en modo alguno, se constituye en parte de éste al no poder “percibir” dichas expectativas o promesas. Sin embargo, este obstáculo teórico lo resuelve al reconocer que *agentes individuales* (p.ej., seleccionadores, directivos, supervisores, etc.) como representantes de la organización pueden establecer contratos psicológicos “al enviar mensajes a los empleados, a través de las acciones, palabras y señales las cuales serán entendidas como promesas, aunque sea o no la intención de la organización de dar ese mensaje”

### **7.3.3 Contrato psicológico y bienestar ocupacional.**

El *Bienestar* ha ocupado una posición relevante en cuanto materia de estudio se refiere, especialmente desde el momento en que la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo emplea en su declaración constitucional de 1948. Desde entonces, los estrechos vínculos entre bienestar y trabajo han centrado el interés de las Ciencias Sociales y en particular, el de la Psicología y la Sociología del trabajo y las organizaciones. Autores como Blanch et al. (2010: 157) señalan que el bienestar está ligado con “la *experiencia de estar bien en la vida* y en el trabajo” y que en ella “confluyen factores situacionales y personales”. En este contexto el estado de bienestar ocupacional (BO) se configura como un input organizacional.

Tradicionalmente, la literatura académica se ha centrado en el estudio de los aspectos negativos de la experiencia laboral (síndrome del quemado, ansiedad, distrés, etc.) obviando las facetas positivas de la misma (felicidad, satisfacción, autorrealización, etc.). Es más, ha atribuido a factores individuales los efectos negativos derivados de la relación laboral, pasando por alto que el bienestar subjetivo de los trabajadores depende tanto de condiciones personales como de condiciones de contexto. Así, en el marco laboral, las condiciones del puesto y lugar de trabajo juegan un papel destacado, cuando no protagonista, en la salud de los trabajadores.

Investigaciones al respecto, han demostrado como las relaciones empresa-trabajador tienen una implicación psicosocial en la salud y el bienestar ocupacional a través de la configuración del contrato psicológico.

Dejours (2008) hace dos grandes aportaciones a la caracterización de las actuales relaciones de trabajo. En primer lugar, afirma que, en los escenarios actuales, las relaciones empresa-trabajador se configuran de forma frágil y atomizada, lo que dificulta que se establezca, entre empresario y trabajador, una relación de lealtad, compromiso e identidad. En segundo término, establece que la confianza ha pasado de la esfera de los sentimientos a estar subordinada al establecimiento de acuerdos, normas y reglas sobre la relación de trabajo.

En este sentido, las percepciones juegan un papel destacado en la configuración del CP ya que se configuran a partir de las creencias y expectativas en relación con su empresa, expectativas que pueden tener un efecto positivo o negativo. El efecto será positivo si el trabajador percibe que sus expectativas sobre las condiciones de trabajo se ven cumplidas para garantizar la satisfacción personal y laboral mediante un sistema de recompensas, seguridad social, participación y condiciones físicas del trabajo. Si dichas condiciones no se aseguran, la percepción puede ser negativa.

En palabras de Durán (2010: 73)

“estos aspectos tienen repercusiones significativas en la calidad de vida y en el equilibrio socio emocional y afectivo de los miembros de las empresas, es decir, en su bienestar psicológico, e impactan en la productividad y la perpetuación de la compañía”.

Guillén (2020) establece un vínculo entre ambas variables, entre el compromiso gestionado a través de políticas de recursos humanos y la eficacia productiva de una organización, al afirmar:

El necesario aumento de la productividad es muy dependiente de mejoras en la gestión de recursos humanos en las empresas, mejoras que suelen usar estrategias de alto compromiso de los empleados en las que tienen un papel destacado las prestaciones de formación continua, de carrera profesional o de conciliación entre vida personal y familiar.

## 7.4 SALARIO EMOCIONAL.

Cuando una persona es contratada por una empresa firma un documento escrito donde se recogen las condiciones de trabajo, aceptadas expresamente por ambas partes: empleado y empleador. Este documento es el contrato laboral. Sin embargo, desde ese mismo instante se establece implícitamente entre esas mismas partes un vínculo que se denomina contrato psicológico y que recoge, como ya se ha expuesto, lo que cada una de las partes espera de la otra.

Más allá de lo pactado en el contrato y en el reglamento interno de trabajo, dos factores determinan la satisfacción simultánea de estas expectativas:

- 1) el grado de adecuación de las expectativas del individuo en relación con lo que la empresa le puede ofrecer y lo que él puede brindar a la empresa; y,
- 2) la naturaleza de lo que realmente se intercambia: dinero a cambio de un tiempo adicional de trabajo, satisfacción de necesidades sociales y de seguridad a cambio de más trabajo, lealtad y compromiso.

Como se observa, estas condiciones suponen que la compensación económica no necesariamente es el factor más relevante para asegurar la atracción y retención de los trabajadores productivos. Es aquí donde entra en juego el salario emocional que, según Polo (2005), podríamos definir como la agrupación de retribuciones no monetarias que el trabajador recibe de su empresa y que estimulan el sueldo tradicional con novedosas fórmulas de recompensas que varían según las expectativas del individuo.

Así pues, el salario emocional constituye una “herramienta de gestión de los recursos humanos que pretende, a través de la motivación y el incentivo a los trabajadores, mejorar su rendimiento, resultados y productividad, y, por ende, del conjunto de la empresa” (Pérez del Prado, 2018).

El salario emocional se ha convertido pues en una fórmula novedosa para retener y atraer talento hacia las empresas. Por ello, la empresa debe innovar en sistemas y procedimientos que sean valor añadido para el trabajador (Soler i Blanch, 2015). Otorgar un el salario emocional a los trabajadores reduce la rotación del personal y los gastos de selección, reclutamiento y administración de éste. También reduce el absentismo laboral, al mismo tiempo que incrementa la productividad (Guillén, 2020).

## **8 BIENESTAR OCUPACIONAL**

Las técnicas de gestión y el propio concepto del CP presentan, como hemos visto, una visión psicológica que puede limitar la necesaria interpretación multidisciplinar de las organizaciones. En este sentido, proponemos adoptar el término de Bienestar Ocupacional (BO) para adoptar una perspectiva más amplia que habrá de incluir la perspectiva psicológica, la politológica y la de las relaciones laborales y recursos humanos.

En este apartado se abordarán dos aspectos determinantes para el estudio del bienestar ocupacional: su delimitación conceptual y las principales variables explicativas de su desarrollo.

### **8.1 CONCEPTO DE BIENESTAR OCUPACIONAL.**

El Bienestar Ocupacional constituye uno de los tres componentes de la “división social del bienestar” en la ya clásica distinción que proporcionó Richard Titmuss a finales de la década de los años 50 del siglo pasado. Titmuss (1958) indica que, junto al bienestar social o público —prestado por los estados a través de servicios públicos o de transferencias monetarias -, coexisten otras fuentes de provisión de bienestar: el bienestar fiscal y el B.O.

El bienestar fiscal está representado por el conjunto de deducciones impositivas e incentivos fiscales a los contribuyentes, sean estos particulares o empresas, con fines similares a los que generan los servicios y prestaciones del bienestar social. Por su parte, el BO, consiste en un variado catálogo de prestaciones sociales privadas, de carácter suplementario a las fuentes de provisión de bienestar anteriores, que los empleadores proporcionan a sus empleados, bien voluntariamente o en virtud de la existencia de un contrato de trabajo individual o colectivo.

Nos encontramos, pues, ante beneficios y servicios ajenos al ámbito de la política social y próximos a los incentivos laborales, lo que nos acerca al ámbito de la gestión de recursos humanos y de la dimensión interna de la RSE (Blanco Prieto, y Alonso Domínguez, 2020).

El necesario aumento de la productividad es muy dependiente de mejoras en la gestión de recursos humanos en las empresas, mejoras que suelen usar estrategias de alto compromiso de los empleados en las que tienen un papel destacado las prestaciones de formación continua, de carrera profesional o de conciliación entre vida personal y familiar (Guillén, 2020). Esto hace que nos encontremos ante un tema de interés para

la consolidación de las organizaciones empresariales, pero también para el refuerzo de los sistemas de bienestar social.

## **8.2 ÁMBITOS DEL BIENESTAR OCUPACIONAL.**

Una vez delimitado el concepto de BO y expuestos los principales determinantes de su desarrollo, se caracterizan los objetos de regulación del BO. De la lectura y análisis de la literatura hemos identificado cuatro ámbitos de actuación: la protección social y mejora de las condiciones de trabajo; la conciliación de la vida laboral, personal y familiar; la salud y seguridad ocupacional; y el desarrollo humano y formación.

A continuación, se describen estos ámbitos, ofreciendo en cada caso una breve panorámica de su regulación y las recomendaciones actuales en lo referente a la RSE.

### **8.2.1 Protección social y condiciones de Trabajo.**

Por protección social entendemos las obligaciones que derivan de la voluntad empresarial unilateral o a través de la negociación colectiva con objeto de complementar la acción protectora de la Seguridad Social. Para ello, la promoción y desarrollo de formas innovadoras de trabajo que se adapten al nuevo modelo productivo y social debe regularse de modo que se garanticen unas condiciones laborales de calidad con el objetivo de establecer relaciones laborales justas e igualitarias. En definitiva, se trata de armonizar las libertades económicas y los derechos sociales de los ciudadanos.

Entre los instrumentos de mejora directa de las prestaciones caben destacar: 1) planes de pensiones de empleo; 2) seguros colectivos; 3) planes de previsión social empresarial; y, 4) seguros colectivos de dependencia (Álvarez Gimeno, 2018).

En relación con la mejora de las condiciones de trabajo, las prácticas internas de RSE, que necesariamente dependen de los RR.HH., pueden establecerse como un instrumento de captación y retención del talento en un contexto de elevada demanda de mano de obra cualificada, garantizando la viabilidad técnica y la supervivencia de la empresa. Para sintetizar, se deben asegurar las adecuadas condiciones de trabajo y salarios, el respeto a los acuerdos laborales y el respeto a la dignidad del trabajador, poniendo atención en la protección del principio de igualdad de oportunidades, no discriminación, formación continua y el desarrollo profesional.

### **8.2.2 Conciliación de la vida laboral, personal y familiar.**

Se deben actualizar las políticas y acciones de conciliación entre la vida familiar y profesional, facilitar el equilibrio entre las responsabilidades profesionales y el cuidado



de personas y eliminar los desincentivos económicos para que los progenitores o cuidadores accedan al mercado laboral.

Se trata de responder a los nuevos modelos de trabajo y a las perspectivas de futuro que se identifican al analizar las tendencias del contexto económico y social, mejorando los derechos de hombres y mujeres. El objetivo perseguido es mejorar el balance y equilibrio entre trabajo-familia, contribuyendo a incrementar el empleo de las mujeres, la estabilidad económica de las familias y reducir la brecha de género.

En el ámbito de RSE, las organizaciones deben satisfacer las necesidades de sus empleados en materia de conciliación. Esto implica valorar las características propias de la organización y los diferentes puestos de trabajo para poder implantar medidas de flexibilidad espacial y temporal, especialmente en situaciones en que existan responsabilidades familiares.

### **8.2.3 Salud y seguridad ocupacional.**

Las empresas han de ir más allá de las acciones propias de la prevención de riesgos laborales, principalmente orientadas a la prevención y reducción de riesgos y accidentes laborales. Para esto deben promover entornos y prácticas de trabajo saludables, tomando en consideración que la reducción de la enfermedad reduce los costes laborales e incrementa la productividad.

Entre los mecanismos preventivos, el Acta Única Europea (Comunidades Europeas, 1987) destaca la información, la formación y la consulta e insta a los empresarios a la adopción de las medidas necesarias para para mejorar las situaciones existentes. La Declaración de Luxemburgo de 1997 estableció que la promoción de la salud y el bienestar debe entenderse como un esfuerzo conjunto de empresarios, trabajadores y sociedad siendo las mejoras en la organización y las condiciones de trabajo, la promoción de la participación y el fomento del desarrollo individual claves para su logro.

En el marco de la RSE, el ámbito de actuación en la materia estaría dirigido a la supervisión de procesos de subcontratación (que muestra una tendencia creciente) y, a nivel interno, de la mejora de la salud general (física y mental) y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, más que de la prevención de riesgos o la salud laboral.

### **8.2.4 Desarrollo humano y formación profesional.**

La creación de empleo de calidad, tal y como se desprende de la Estrategia 2014-2020, presentada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015), se ha convertido en objeto prioritario en España y en el marco de la Unión Europea. La meta es que la UE se convierta en la primera, más competitiva y sostenible economía del mundo. Por ello,

las acciones que busquen y favorezcan la creación y mantenimiento de empleo estable y la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores se valorarán positivamente.

En un contexto demográfico en el que las vidas laborales serán más prolongadas y variadas, la formación continua, la educación, y la adaptación a las nuevas tecnologías serán los medios para garantizar el empleo y un mejor nivel de vida, y en aquellos colectivos más vulnerables socialmente, una mejor integración.

En el marco de la RSE, si bien la legislación es exhaustiva en este ámbito, las empresas podrán ofrecer acciones complementarias que faciliten el desarrollo de las competencias de los trabajadores, destacando las prácticas que, junto con la mejor cualificación, persigan la fidelización e implicación de los trabajadores con la organización.

En línea con lo dispuesto en el Libro Verde (2001), uno de los mayores desafíos de las empresas contemporáneas es el reclutamiento y retención de trabajadores cualificados y su integración en un entorno de trabajo que estimule el aprendizaje continuado. A nivel interno, las organizaciones deberán diseñar programas formativos, facilitar la formación y desarrollo continuo de los trabajadores, en particular los de menor cualificación y los de mayor edad.

### **8.3 BIENESTAR OCUPACIONAL EN EUROPA.**

Existe un amplio consenso sobre la creciente importancia del BO en el agregado de bienestar europeo desde finales de los años noventa. No obstante, su desarrollo es desigual e incluso dentro de cada país se encuentran pautas diferenciadas en función del tipo de riesgo cubierto, lo que dificulta formular afirmaciones generales sobre el desarrollo del BO en un país determinado (Luque & González, 2020).

### **8.4 PRINCIPALES DETERMINANTES DEL DESARROLLO DEL BIENESTAR OCUPACIONAL.**

Atendiendo a Guillén (2019), los factores más recurrentes para explicar el distinto grado de desarrollo del BO entre los países europeos son, los siguientes: a) el modelo de bienestar; b) la intensidad protectora del pilar público; c) la regulación y las instituciones de las relaciones laborales, y d) la composición del tejido productivo.

En primer lugar, respecto al modelo de bienestar y en palabras de Mapelli, el BO se encuentra más desarrollado en los regímenes liberal y socialdemócrata que en el mediterráneo (Citado en Luque y González, 2020).

En el caso particular de las pensiones, el bajo nivel de reemplazo que proporciona la pensión pública en los sistemas *beveridgianos*<sup>5</sup> genera un amplio espacio de maniobra para el desarrollo de los programas ocupacionales; en cambio, los sistemas *bismarkianos*<sup>6</sup>, que se caracterizan por proveer una pensión pública relativamente generosa para el trabajador promedio, dejan un menor espacio al desarrollo del BO.

Otro factor clave para explicar el desarrollo del BO es, enlazando con el anterior, el grado de “generosidad” del pilar público de del bienestar. De este modo, cuanto mayor sea el grado de desarrollo del Estado del Bienestar, en términos de cobertura y nivel de beneficios del sistema público, el desarrollo del BO estará más limitado, y viceversa. Este es el denominado efecto expulsión o *crowding out*.

Llegados a este punto, cabe destacar que la aparente relación inversa entre provisión pública y ocupacional (de las empresas) parece que sólo se manifiesta en relación con los viejos riesgos sociales, principalmente pensiones — y en menor medida, sanidad— donde los estados de bienestar europeos parecen haber alcanzado sus límites.

En tercer lugar, no es difícil darse cuenta de que el BO está intrínsecamente ligado al nivel de empleo y, por tanto, el sistema de relaciones laborales y sus instituciones juegan un papel clave en su desarrollo. Así, la existencia de unas relaciones laborales fuertes es condición necesaria para el desarrollo integrador del BO. Donde las relaciones laborales están poco desarrolladas, el efecto distributivo del BO suele volverse regresivo al circunscribirse las prestaciones en torno a los trabajadores que ya están bien protegidos por el sistema público. En otras palabras, el BO se desarrolla de forma segmentada.

Por último, el cuarto factor relevante en la provisión de BO, destacado por buena parte de la literatura académica, es el tamaño de la empresa. De esta forma, países cuyo tejido industrial se caracteriza por la significativa proporción de grandes empresas - frente a PYMES- presentan un entorno más favorable a para el BO.

## **8.5 BIENESTAR OCUPACIONAL EN AMÉRICA LATINA.**

Para el desarrollo de este apartado hemos focalizado nuestros esfuerzos en delimitar el concepto en el contexto latinoamericano, donde su recorrido es muy corto hasta el

---

<sup>5</sup> En referencia al sistema Beveridge de provisión de atención sanitaria. Se caracteriza por la participación del Estado en su financiación a través de los Presupuestos Generales del Estado y es prestada en condiciones de universalidad, equidad y gratuidad.

<sup>6</sup> En referencia al modelo Bismark de atención sanitaria. En este modelo la red de salud pública queda en manos del Estado. En principio la atención sanitaria está garantizada a aquellos trabajadores que pagan un seguro obligatorio.

momento. Dado que se trata de un concepto que no es un término comúnmente usado del ámbito de la RSE y de los Recursos Humanos (su origen está en los estudios de política social y bienestar), resulta especialmente difícil encontrar información específica sobre el BO para el caso de Latinoamérica.

No obstante, tras la revisión sistemática de la literatura y estudios, Matabanchoy, Martínez y Carlosama (2019) caracterizaron la situación de la conciliación trabajo-familia en Latinoamérica en los siguientes términos:

- El aumento de la investigación sobre el tema, fundamentalmente de estudios de tipo cuantitativos correlacionales, donde se pretende analizar la relación del BO con otras variables. Entre esas variables, destacan las relacionadas con la familia (satisfacción y apoyo familiar, autoeficacia parental, etc.) y el trabajo (factores asociados a la salud, cultura organizacional, etc.).
- Brasil ha sido el país que ha generado un mayor nivel de publicación en torno al tema (35,3%).
- La psicología (34%), junto con la administración, han sido las áreas que más han contribuido al estudio de la materia.

Se concluye que el avance en materias como la conciliación trabajo-familia o beneficios y prestaciones sociales a los empleados, pilares básicos del BO, se limita a un plano teórico ya que en la práctica existe un vacío en la implementación de programas y estrategias de conciliación acordes con las necesidades y las organizaciones.

Es aquí donde los procesos de gestión del talento humano deben generar un espacio de dialogo entre las necesidades de los trabajadores y su desarrollo personal y los objetivos de la organización o empresa. En definitiva, se trata de definir un nuevo marco que regule las relaciones laborales en el futuro. Por un lado, hay un grupo que defiende las reformas legales en materia del Derecho del trabajo como vía principal para forzar una reforma estructural del sistema de relaciones laborales y, por otro lado, están quienes enfatizan la negociación directa entre actores como medio idóneo para forzar un cambio en el sistema de relaciones laborales (Fernández-Maldonado, 2010, pág. 296).

## 9 INFORMES DE REPORTE: GRI

### 9.1 TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

La rendición de cuentas incluye todo tipo de comunicaciones efectuadas y su objetivo es dar a conocer públicamente la RSE. En este sentido, el Foro de Expertos de Responsabilidad Social de la Empresa señala que “las políticas responsables emprendidas desde la empresa generan unos resultados medibles a través de indicadores, que deben ser verificados externamente y comunicados de forma transparente” (Carreras & Bastida, 2015).

Teniendo en cuenta la importancia de los grupos de interés en el diseño de las políticas y prácticas de RSE de una organización, es fundamental disponer de instrumentos que guíen y estructuren la información que ésta ha de compartir con sus públicos (Agenda 2030).

Según Isabel Garro, ex directora del Pacto Mundial en España (2016):

“la rendición de cuentas es fundamental en la RSE; (...) cuando la empresa hace públicos sus resultados no financieros (...) está realizando un ejercicio de transparencia hacia sus grupos de interés y rindiendo cuentas de las acciones que ha desarrollado en la sociedad. La calidad y transparencia de la información es vital para que la empresa obtenga la licencia social que le permita operar y tomar decisiones de forma eficiente”.

Se trata, en último término, de mejorar las posibilidades de realizar un seguimiento de las prácticas empresariales existentes, con el fin de determinar sus costes y beneficios sociales tanto internos como externos. Para conseguirlo de forma metódica, la auditoría y los informes sociales se afianzan como herramientas fundamentales. La información social hace referencia a la descripción detallada de todas las actividades que una organización desarrolla en un periodo determinado en materia social; la auditoría social surge como la estrategia que permite a las organizaciones evaluar, medir y evaluar la gestión de lo social (Gallego, 1999). Es aquí donde el Balance Social, como instrumento de auditoría social, se constituye en una herramienta de transparencia y comunicación con la sociedad.

En España, la fuerte influencia institucional y la transposición al ordenamiento jurídico estatal<sup>7</sup> de la de la Directiva europea 2014/95, sobre divulgación de información no financiera y diversidad, han propiciado un aumento en la publicación de memorias de responsabilidad social, posicionando al país como un referente europeo en materia de

---

<sup>7</sup> RDL 18/2017, sustituido por la Ley 11/2018

divulgación, tal y como se recoge en los Informes periódicos de Forética<sup>8</sup>. Este hecho se ve validado por el incremento de empresas firmantes del Pacto Mundial en España, una iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa con cada vez más aceptación en el país.

La rendición de cuentas se extiende a determinadas empresas, según estructura, número de empleados y facturación, que deberán hacer pública<sup>9</sup> aquella información relativa a prácticas económicas, laborales, medioambientales y de impacto social, así como la referencia directa a los derechos humanos.

Este ejercicio de transparencia supone un paso en la consolidación de la RSE y, en consecuencia, en el cumplimiento de los derechos humanos y en la generación de unas condiciones necesarias para un desarrollo sostenible.

## **9.2 INDICADORES DE RSE.**

Ante la falta de transparencia, control y regulación de las empresas a nivel global, las organizaciones de la sociedad civil han promovido desde la década de los años noventa la publicación de informes no financieros por parte de las empresas. Esta exigencia se ha visto intensificada a partir de la crisis financiera de 2008, cuando el deterioro de la credibilidad de las empresas conllevó a que cada vez más grupos de interés se inclinen por solicitar a las empresas información sobre el ejercicio de su RSE.

Debido a estas exigencias, algunas empresas comenzaron a elaborar informes sobre el desempeño general de la organización tanto en su dimensión económica como en la social y medioambiental. Es lo que Elkinton (1997) define como la triple cuenta de resultados (*Triple Bottom Line*). En el libro "*Cannibals with Forks*" la triple cuenta de resultados se presenta como una "filosofía de reporte que" busca la sostenibilidad entendida como tres objetivos simultáneos: la prosperidad económica, la calidad medioambiental y la justicia social.

La gran diversidad de aspectos que comprenden estas tres dimensiones genera la necesidad de establecer ciertos estándares que sean capaces de medir tanto las acciones de RSE como también sus resultados, de forma que la información fuese coherente, completa y ordenada. A esto hay añadirle la dificultad para obtener la información necesaria para efectuar tal medida.

---

<sup>8</sup> Representante en España del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

<sup>9</sup> Estos informes, que deberán difundirse a través de las páginas Web de las compañías, también podrán alojarse en el espacio "[El portal de la Responsabilidad Social](#)", disponible a tal efecto en la página del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de España

Simultáneamente, organizaciones de la sociedad civil y foros de grupos de interés han desarrollado recomendaciones o normas para la elaboración de estos informes. Como resultado, en la actualidad existen varias iniciativas internacionales, entre las cuales caben destacar el Pacto Mundial, el Global Reporting Initiative (GRI), y las normas impulsadas por entidades de certificación como SA 8000, AA 1000 y la ISO 2600.

Aun así, el reporte sobre RSE es uno de los aspectos más discutidos de la literatura sobre empresa y sociedad, pues a pesar de los diferentes intentos de estandarización que se han llevado a cabo, aún se constituye como un asunto pendiente y susceptible de mejora (De la Cuesta González, Pardo Herrasti, & Paredes Gázquez, 2015). El hecho de que en España, a través de la transposición de la legislación comunitaria, se haya aprobado la Ley 11/2018, que obliga a determinadas sociedades a presentar el estado de información no financiera, no contribuye a especificar los contenidos de dicho estado o informe de responsabilidad social sino que hace a la vez referencia a marcos generales como los ya citados, indicando que para la elaboración de informe podrán ser referentes marcos como el Pacto Mundial o el GRI, entre otros.

Llegados a esta etapa debemos reflexionar sobre qué implica medir la RSE de una empresa: en qué consiste, qué norma es aplicable a cada empresa y qué ventajas tiene.

### **9.3 MEDICIÓN DE LA RSE: INDICADORES.**

Del mismo modo que la gestión económica de una empresa tiene que ser medida y analizada, la gestión de la RSE también puede y debe ser evaluada para poder determinar el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales en materia de sostenibilidad. El hecho de medir implica definir y concretar los objetivos de la empresa mediante valores ponderables, es decir, mediante indicadores.

Un sistema de indicadores es un conjunto de valores diseñados para medir ciertas variables específicas, para así poder comprobar que una empresa llega a las metas señaladas en su estrategia (Strandberg, 2010, pág. 8).

Los indicadores constituyen una herramienta ya que, al ser procesados e interpretados, permiten a la gerencia comprender las causas y el impacto de los resultados, así como realizar gestiones de control y supervisión del desempeño en la empresa.

Así mismo, los indicadores son útiles para la toma de decisiones en la empresa al permitir a la dirección corregir aquellas áreas o procesos donde no se cumplen las expectativas establecidas, y, por otro lado, sirven para comunicar los resultados a los grupos de interés.

Esta comunicación externa proporciona transparencia a la actuación de la empresa y es percibida por los grupos de interés como factores de competitividad, creación de valor y herramientas de excelencia en la gestión.

La comunicación de los indicadores puede realizarse según criterios desarrollados por la empresa o según normas establecidas. Una norma proporciona un marco elaborado como base para estructurar la comunicación de los indicadores de una manera eficaz.

Según Strandberg (2010, p.9) “una norma considerada legítima ofrece credibilidad a la empresa, dado que presupone el cumplimiento de los requisitos establecidos. Asimismo, es un marco comparable a través del tiempo, y, dependiendo de la norma, a través de sectores y regiones geográficas”. Otras ventajas de las normas son la definición de términos, la consistencia en los procedimientos, reglas claras para la divulgación pública de las informaciones verificadas, e incentivos al mercado para el “juego limpio”. En este sentido, resulta especialmente relevante la posibilidad de realizar análisis comparados entre empresas al disponer de indicadores objetivos de uso compartido.

En la actualidad, la publicación de Memorias de RSE y los Informes de Sostenibilidad son el modo más utilizado para la comunicación de la información no financiera que permite a los grupos de interés internos y externos conocer el nivel de contribución de la empresa al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible (Global Reporting Initiative, 2016).

La calidad de la información es importante para que los grupos de interés puedan realizar valoraciones sólidas y tomar decisiones adecuadas. Por ello se han desarrollado indicadores no financieros cualitativos y cuantitativos o de triple resultado capaces de poder medir los impactos de las actividades de la empresa en la sociedad y en el medio ambiente. Para lograr su objetivo, los indicadores deben cumplir tres requisitos: ser fiables, comparables y tener validez.

Un indicador es fiable si ofrece la misma respuesta cuando se aplica más de una vez. No obstante, al considerar medidas no financieras, esto puede ser difícil de lograr, asimismo cuando se utilizan encuestas como método de información.

Por otra parte, se considera comparable si al compararse a través del tiempo y entre distintas empresas, se obtiene siempre un resultado homogéneo. Este requisito permite establecer un ranking de empresas o evaluar el desempeño de una empresa y también identificar asuntos claves de la RSE.



Por último, se considera que tiene validez cuando mide o identifica aquello para lo que ha sido ideado. Respecto al tema de RSE, la validez se refiere a si un indicador identifica y mide resultados que son importantes para los grupos de interés. De este modo, son los grupos de interés afectados o los que puedan afectar al proceder de la empresa, los lectores e intérpretes de los indicadores. Esta lectura o interpretación dependerá de los valores de los grupos de interés, pero también de los valores de la sociedad y los percibidos en los medios de comunicación.

### **9.3.1 Uso de los indicadores.**

Los indicadores constituyen una herramienta para medir impactos y concretar resultados, pero también para realizar *feedback* y revisión. El uso de indicadores forma parte de un sistema de control que incluye también un sistema de evaluación y medición de los resultados. De esta manera, ayudan a medir el grado de desempeño de los objetivos de la empresa y corregir aquellas áreas y/o procesos que no cumplan con las expectativas. Asimismo, el sistema debe proporcionar un método que establezca las remuneraciones o incentivos de las personas afectadas.

Según Zadek y Ligteringen (2005), el uso de indicadores de RSE tiene dos motivos. “el primero es ayudar a gestionar e implementar prácticas de negocio más responsables y transparentes. El otro, es proveer de una visión clara acerca de cuáles son los principales conceptos del desarrollo sostenible y la RSE” (Citado en Standberg, 2010).

En otras palabras, se busca incidir en el comportamiento de las personas involucradas. En este caso, la finalidad sería un comportamiento más sostenible del personal y la integración de objetivos sostenibles en el funcionamiento de la organización.

Para lograr que las personas en una organización actúen según la estrategia empresarial, esta tiene que ser expresada como un conjunto integrado de valores que motiven al personal a cambiar su comportamiento y, explicándoles cómo hacerlo.

Siempre existe el riesgo de centrarse sólo en las mediciones, sean financieras o no. Esto puede derivar en actos poco responsables, que sólo tienen como objetivo un resultado cortoplacista. La elección de qué hacer depende de los incentivos que haya en la organización. Si no existen, la decisión dependerá del interés personal y de lo que la persona entienda que son los intereses de la organización.

Por tanto, es importante asegurar que los que deben adoptar las prácticas de RSE entienden y tienen la voluntad, así como los recursos, para poder realizar el trabajo según los objetivos establecidos. La plantilla es el grupo de interés clave para asegurar la implementación de estas medidas, dado que son ellos quienes las llevarán a cabo.

### 9.3.2 Normas de RSE.

Una norma es una regla que se debe seguir o a la que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades. Un sistema de medidas de RSE no está basado en una autoridad legislativa, sino que se establece mediante negociaciones sobre el contenido de los principios y de los criterios. Este diálogo sirve para establecer, por ejemplo, cómo se clasificará y medirá la actividad, quién administrará la norma y quien la comunicará.

El punto de partida en el uso de memorias de RSE es que sean una base para el diálogo con los grupos de interés. Por tanto, la elaboración implica la medición, la divulgación y la rendición de cuentas frente a grupos de interés, internos y externos, con respecto a los objetivos de la RSE. Al mejorar el diálogo con ellos, la entidad optimizará su rendimiento, se aumentará el conocimiento y la legitimidad de la empresa, mientras que, a través de los valores afirmados por el diálogo, mejorará la reputación y la calidad moral de la organización.

Algo que ha sido objeto de crítica es que existe una multitud de normas. Se comprueba que una cantidad excesiva conlleva al agotamiento de los grupos de interés, que no pueden informarse sobre la diferencia entre cada una de las normas y, en consecuencia, tampoco pueden tomar decisiones bien fundamentadas. Del mismo modo, para la empresa, la exigencia de promulgar las distintas normas en su actividad puede entorpecer su correcta aplicación y anular las posibles ventajas.

Pese a que las normas son distintas, la mayoría de ellas son compatibles. Las iniciativas pueden servir en diferentes etapas del proceso hacia una organización más responsable y sostenible. Además, algunos de los promotores de los estándares colaboran para aumentar las posibilidades de combinar estas iniciativas. Por ejemplo, el Pacto Mundial <sup>10</sup>(PM) y la Global Reporting Initiative<sup>11</sup> (GRI) han empezado una colaboración para acercar las dos iniciativas y hacerlas más útiles y aplicables en conjunto.

Se puede diferenciar entre las normas por su enfoque y por los mecanismos que implican. Las normas pueden clasificarse en función de si el enfoque se orienta hacia los impactos económicos, los sociales o los ambientales. Respecto a los mecanismos, las normas se pueden distinguir por si involucran auditorías, la publicación de memorias o si sólo exigen una política establecida. Las normas que aplican herramientas de política promueven el uso de principios generales como punto de partida en un proceso

---

<sup>10</sup> <https://www.pactomundial.org/2017/01/informes-de-progreso/>

<sup>11</sup> <https://www.globalreporting.org/>

de diálogo y aprendizaje; las que requieren auditorías exigen información más específica verificada por terceros para asegurar su validez, y, finalmente, las que suponen la publicación de informes de RSE, que se hagan según un marco establecido.

Antes de seguir, es preciso hacer una distinción entre normas y guías. En la práctica, las normas son más estrictas e inflexibles, de modo que se pueda establecer una comparación directa entre los resultados de dos empresas que utilizan la misma norma. La guía, por el contrario, pretende ofrecer un marco amplio, una orientación para los comportamientos de las empresas, de modo que cada una pueda aplicar los mismos principios de manera diferente, de acuerdo con sus circunstancias.

Otro modelo de comparación entre normas, complementario al primero, distingue entre el contenido de las reglas que supone la norma, los procesos que son necesarios para implementar las reglas, y el contexto geográfico y sectorial en el cual la norma puede ser aplicada.

#### **9.4 EL INFORME DE REPORTE: GLOBAL REPORTING INICIATIVE.**

Para alcanzar criterios homogéneos sobre actividades y programas de Responsabilidad (Ligteringen & Zadek, 2005) Social Corporativa, el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA) y la *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (CERES) impulsaron un proyecto internacional a largo plazo denominado *Global Reporting Initiative* (GRI) cuyo propósito es el de proporcionar una guía para que las empresas informasen voluntariamente sobre su impacto y relación con el desarrollo sostenible. Su primer resultado visible fue la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de 2000, siendo esencial el respaldo institucional para adhesión de grandes corporaciones al proyecto (General Motors, Nokia, British Telecom, Unilever, BASF o Telefónica).

En octubre de 2002 se presentó una nueva versión actualizada y mejorada según las indicaciones aportadas por diferentes organizaciones públicas y privadas.

En la actualidad está vigente la tercera versión presentada en 2006, *GRI Standards*, con el objeto de facilitar a las organizaciones interesadas un manual de trabajo, unos procedimientos/pautas para elaborar una memoria que pueda servir como sistema de evaluación interno o como material para presentar ante la opinión pública. Sin embargo, el elevado grado de sofisticación en la información a presentar resulta difícil de seguir para una mayoría de las empresas, lo que limita su aplicabilidad como modelo de referencia.

La Guía constituye un conjunto directriz sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa. que tienen como objetivo definir el contenido de esas memorias y garantiza la calidad de la información divulgada. En otras palabras, supone la mayor integración posible de la Responsabilidad Social con la gestión empresarial.

Las directrices de la GRI se refieren a cuatro principios respecto al contenido de las memorias: materialidad, participación de los grupos de interés, contextos de sostenibilidad y exhaustividad (Strandberg, 2010). La GRI hace hincapié en la materialidad, en el sentido de que las memorias deben cubrir aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos, ya sean económicos, sociales y medioambientales, significativos de la organización y para sus públicos objetivos. El principio de participación de los grupos de interés hace referencia a que los informes deben identificarlos y describir cómo han dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables. El principio de sostenibilidad supone poner las actividades de la empresa en el contexto más amplio de la sostenibilidad. Por último, la exhaustividad implica que la cobertura de los indicadores y aspectos materiales, así como la definición de la cobertura de la memoria, deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos, de modo que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante.

Como norma general, es necesario conseguir que la información presentada ofrezca la mayor exactitud y el menor margen de error posible para que los usuarios tomen decisiones con elevada confianza. Para ello, deberán evitarse sesgos en la selección y exposición de información, tratando de ofrecer un informe equilibrado sobre la actuación de la organización informante.

Aunque la elaboración de una memoria de sostenibilidad puede suponer una sobrecarga de trabajo y esfuerzo económico para todas aquellas entidades que ya elaboran memorias o informes financieros anuales, algunas organizaciones han comenzado a publicar un único informe anual que recoge la información económica, financiera, social y ambiental. Esto ha sido considerado positivamente por la comunidad internacional en materia de sostenibilidad ya que facilita el análisis y valoración global de la actividad de una empresa, no sólo desde el punto de vista mercantil o monetario, sino desde un enfoque global de su actividad como organización.

## 10 METODOLOGÍA DE LA PARTE EMPÍRICA

El análisis de los informes no financieros, según la metodología GRI, permitirá, en líneas generales, apreciar las políticas, estándares y acciones que implementan las empresas peruanas para gestionar sus riesgos ambientales, sociales y, en particular, la presencia del BO. Ello nos permitirá identificar el BO como un tema material, un aspecto sumamente trascendente en cuanto a la sostenibilidad de las empresas además de para las valoraciones de sus *stakeholders*.

Como fuente de datos se ha utilizado tanto los reportes de RSC correspondientes al ejercicio 2018 que difundieron al mercado las empresas que mantienen valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores de Perú, en particular el Índice S&P/BVL 25 (véase Anexo 1) , y que están regulados en la resolución N°033-2015-CSMV/01 de la Superintendencia del Mercado de Valores de diciembre de 2015, así como aquellos que publican algunas empresas peruanas con el mismo nombre, utilizando diferentes estándares, siendo el más común en Perú el establecido por el Global Reporting Initiative, GRI.

### Características de los reportes

- Frecuencia de emisión: el 100% de los reportes analizados se emite con una frecuencia anual, mientras que el restante 3% lo hace de forma bianual.
- Alcance local: el 96% de los reportes son reportes de alcance local.
- Contenidos generales: El 100% de las empresas aborda temas sociales en sus reportes de sostenibilidad, el 91 % temas medioambientales y el 85% de las empresas incluye temas económicos.
- El 75% de las empresas reporta indicadores en sus reportes de sostenibilidad, el 56% indicadores medioambientales y el 65% incluye indicadores económicos.

Asimismo, cabe resaltar que no se ha podido hacer un análisis uniforme de todos los reportes de RSC (ver anexo 1) publicados ya que algunas empresas simplemente no lo formulan y otras no incluyen ningún tipo de declaración por parte de sus directivos. Para salvar estas limitaciones se han utilizado fuentes alternativas a los reportes de RSC donde sí figuran las declaraciones de los directivos. En este sentido, el documento sustituto de mayor utilidad al que se acudió fue la Memoria anual.

A través del software MAXQDA, especializado en el análisis cualitativo, se ha estudiado el área estratégica de las empresas (Tabla 5). Estos contenidos genéricos establecen los requerimientos para la formulación de informes, de acuerdo con la información

contextual sobre las organizaciones y sus prácticas en la elaboración de memorias de sostenibilidad. En particular, se ha tratado de identificar los valores corporativos, ejes de la política empresarial, a través de la declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (Contenido 102.14).

*Tabla 4. Valores corporativos*

GRI 102. Contenidos generales	GRI Standards
Estrategia	Contenido 102.14. Declaración de altos ejecutivos responsables en la toma de decisiones

*Fuente: Elaboración propia.*

Con la información obtenida, se elaboró un sistema de códigos (Tabla 6) que incluye las principales líneas discursivas identificadas en las declaraciones. Tras la codificación de los datos, en una fase inicial se realizó un análisis descriptivo, en el que se clasificaron los principales temas que reflejaban las memorias. Posteriormente, se procedió a efectuar el análisis de contenido, comparando los discursos en función de los criterios previamente seleccionados.

*Tabla 5. Sistema de códigos*

<b>Código</b>
RSE
Cumplimiento regulatorio
Impacto económico y social
Ética
Bienestar personal
Desarrollo económico
Trabajo decente
Igualdad de género y diversidad
GRI
Desarrollo profesional
Accionistas e inversores
Sostenibilidad

Para completar la investigación, se ha tenido presente, a su vez, la manera en la que se materializan estos retos en las empresas, tomándose como unidades de análisis las menciones específicas a los estándares de BO incluidos en las memorias GRI y que se reflejan en la Tabla 6.

Tabla 6. Indicadores de gestión

Indicador de gestión	GRI Standards
Protección social y condiciones de trabajo	201.3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación. 401.2. Prestaciones sociales para empleados a jornada completa.
Conciliación de la vida personal y laboral	401.3 Reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad
Salud y seguridad ocupacional	403.1 Gestión de la salud y seguridad ocupacional 403.6 Promoción de la salud de los trabajadores
Desarrollo humano y formación	404.1. Promedio de horas de formación anuales por trabajador 404.2 Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad 404.3 Empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Fuente: Elaboración propia.

Dadas las limitaciones de espacio de un trabajo de este tipo, y para no hacer demasiada prolija la enumeración, se ha tratado de simplificar la presentación de los resultados mediante una representación visual, en forma de nube de palabras, de la frecuencia de esos ocho indicadores de gestión en las declaraciones de los principales directivos de la compañía, tratando de buscar el valor que les otorgan. Las nubes de palabras se usan habitualmente para resaltar el número de veces con el que una determinada palabra clave o categoría aparece en una fuente de datos, de forma que cuantas más veces esté presente el término aparecerá más con un tamaño de fuente más grande y resaltado en negrita.

De acuerdo con esta metodología, en el siguiente apartado se recogen los principales resultados sobre las preocupaciones de las empresas y cómo se reflejan en los informes publicados.

## 11 RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la lectura de los informes de sostenibilidad de las empresas de BVL-25 y su posterior tratamiento con el programa de análisis cualitativo MAXQDA, tal y como se apuntaba en el apartado anterior. Como se mencionaba en el apartado metodológico, en el subapartado “valores corporativos” se recogen las preocupaciones de las empresas y cómo estas se reflejan en los informes publicados a partir de las declaraciones de sus altos directivos.

A modo de facilitar la lectura de los resultados, estos se presentan de forma gráfica. Es importante mencionar que la manera en la que se han obtenido estos resultados es mediante una tabla de frecuencias que luego es representada (gráfico 1) en forma

matricial. Así, aquellos contenidos relevantes de las declaraciones que hacen referencia a alguna de las etiquetas establecidas en el sistema de códigos (Tabla 5) se contabilizarán y luego se representarán en forma de puntos donde el tamaño se hará más grande y el color más rojizo a medida que aumenta la frecuencia.

Por otro lado, en el subapartado “indicadores de gestión” se detallan los beneficios y prestaciones a los trabajadores para afrontar los riesgos sociales, como indicadores relevantes del BO en la RSE. A este fin hemos revisado las declaraciones de los responsables de las empresas y buscado en cada uno si se mencionan alguno o la totalidad de los ocho indicadores de gestión recogidos en la Tabla 6 y en qué medida se incorporan en el discurso de las empresas. El resultado se recoge en la Figura 1, mediante una nube palabras.

## **11.1 VALORES CORPORATIVOS**

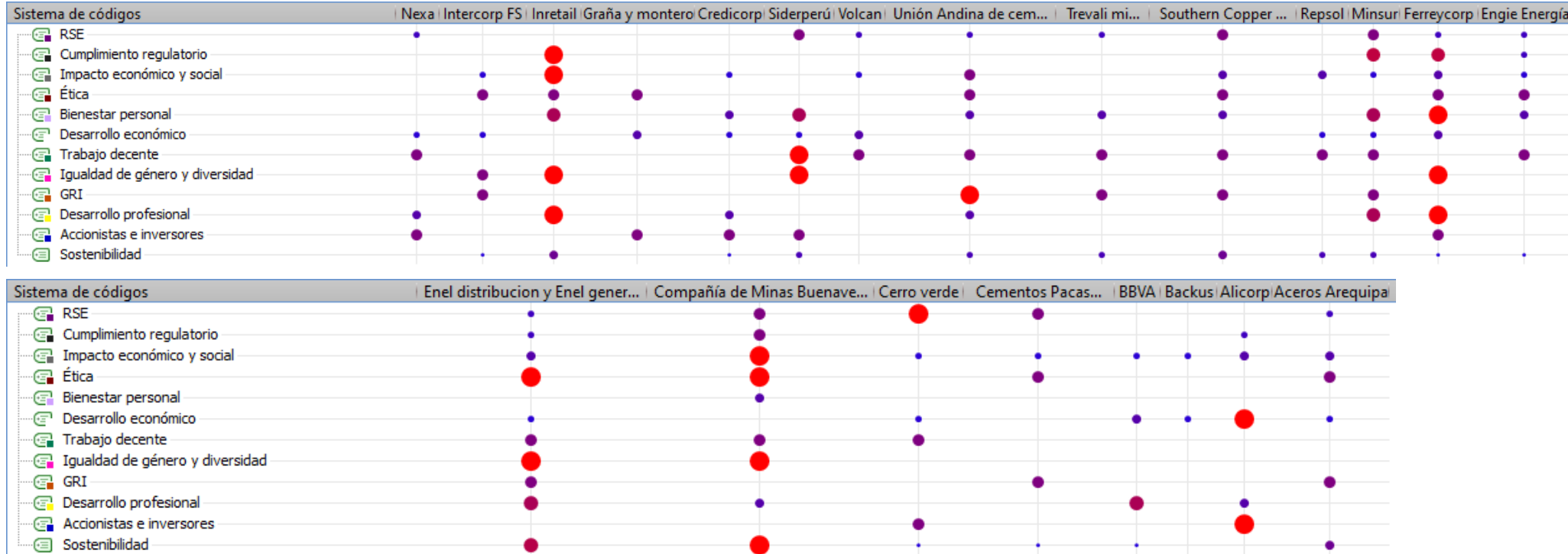
El análisis de los valores corporativos de las empresas se ha llevado a cabo a partir de las declaraciones de intenciones de los directivos de las organizaciones que, en todos los informes de sostenibilidad, se recogen en la “Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones” (Contenido 102.14).

Se trata de reportar la descripción general sobre la estrategia de la empresa respecto a la sostenibilidad, medida en términos de impactos sociales, económicos y ambientales. El resultado se presenta en una matriz de datos que tiene en cuenta tanto la presencia de estos ítems en los informes como la relevancia que, en función de la reiteración de los discursos, se les otorga.

Las cartas de los directivos reflejan, como se presumía, un importante contenido del desarrollo económico de las organizaciones. No obstante, la sostenibilidad se encuentra prácticamente a la par que la valoración económica, en cuanto a las prioridades de los altos ejecutivos de las empresas (ver gráfico 1).



**Gráfico 1. Contenido 102.14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones**



Fuente: Elaboración propia a partir de MAXQDA v. 11

Son numerosas las menciones que se hacen al desarrollo sostenido, ya sea de forma explícita o implícita, mediante la mención de acciones encaminadas a mejorar la actuación de las organizaciones en este campo. Cabe desatacar que solo un grupo minoritario de empresas realmente manifiestan el uso integral del BO en su estrategia de sostenibilidad. Conviene recalcar que los valores que más se trabajan en general son la ética, el trabajo decente, la diversidad y la igualdad de género.

Asimismo, podemos afirmar que las empresas que adoptan un mayor nivel de preocupación con respecto a todos los valores son Minsur, Enel, Ferreycorp y la Compañía de Minas Buenaventura, aunque, estas dos últimas no se encuentran alineadas con la metodología GRI.

En último término, las preocupaciones por el impacto social y económico, el bienestar personal o el cumplimiento regulatorio, también son representativas, aunque en menor medida.

Para finalizar, es evidente que empresas como Backus, Graña y Montero o Volcan dejan mucho que desear con respecto a su gestión y tienen mucho margen de mejora en lo que es el campo del BO, esto nos ha animado a proponer una serie de reflexiones que se presentan en el siguiente apartado.

## **11.2 INDICADORES DE GESTIÓN**

En líneas generales, en la información que se facilita tienen gran protagonismo términos como “Seguridad”, “Reconocimiento” y “Programas de capacitación”. A continuación, en un segundo nivel, se encuentra “Igualdad y diversidad de género” y Salud e Higiene” Por el contrario, palabras como “Ética”, “Inclusión” y la “Lucha contra la corrupción” desempeñan un rol secundario en el discurso de los directivos (ver ilustración 1).

En relación con la materialidad a la que apuntan los indicadores de gestión de la Tabla 6, debemos resaltar que se han identificado, al menos tantas y con tanta fuerza en el relato, muchas menciones a cuestiones relacionadas con la ética, la capacitación y la seguridad, concretamente a las que se refieren al GRI 403 y GRI 404. Estos principales indicadores encontrados en las declaraciones tienen bastante lógica ya que el Perú, un país en vías de desarrollo, aún tiene muchas carencias a nivel laboral, especialmente en temas como la corrupción y la seguridad, de ahí que en muchas de las declaraciones analizadas se identificó que los altos ejecutivos manifestaron expresamente la afectación económica surgida por inestabilidad política en el 2018<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> <https://rpp.pe/politica/congreso/pedro-pablo-kuczynski-martin-vizcarra-y-gobiernos-marcados-por-pedidos-de-vacancia-noticia-1301045>

También cabe resaltar la falta de presencia de indicadores referentes a la conciliación de la vida laboral y personal, un eje del BO que está ganando cada vez más importancia y aún tiene mucha margen de desarrollo. El indicador referente a la inclusión es, a nuestra consideración, lo que más se asemeja con la conciliación laboral, sin embargo, cuesta creer que en un país tan diverso se haga tan poco énfasis en combatir las brechas desiguales.

Ilustración 1. Principales indicadores hallados en las declaraciones



Fuente: elaboración propia.

Si descendemos a nivel empresa, destacar que organizaciones como Intercorp, Volcán Compañía Minera, Repsol y Credicorp Capital Perú, no mencionan ningún indicador de los recogidos en la Tabla 6; por su parte, compañías como Cementos Pacasmayo, Siderperú, Southern Cooper Corporation y Trevali Mining Company, son las más prolíficas en cuanto a la mención de los indicadores señalados, en especial, en cuanto a Seguridad se refiere. Esta observación encuentra explicación en el hecho de que se trata de empresas industriales y mineras, en las que esta materia debe prevalecer.

## 12 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A pesar de que el desempeño e información de sostenibilidad no ha encontrado una atención similar a la reflejada en países desarrollados, la práctica de elaboración y divulgación de Informes de Sostenibilidad se ha fortalecido en los últimos años en Perú. Esta práctica no ha sido uniforme y ha sido distinta según el sector, así como la pertenencia o no a un grupo transnacional. Sin embargo, si bien siguen siendo pocas las empresas que reportan en el conjunto del ambiente empresarial, y grande la variedad de enfoques, contenidos y estilos que presentan, hemos de destacar una mejora en la calidad técnica frente a la cantidad de reportes, observándose una respecto a la alineación de los reportes a los requerimientos GRI.

Además, la mayoría de las empresas utiliza la información para la divulgación de aspectos positivos de desempeño en la materia buscando, en último término, la legitimación y mejora de la reputación social.

Si se consideran las tres dimensiones de la RSE, económica, ambiental y social, esta última sigue siendo un concepto confuso entre las empresas. El desempeño social de las empresas abarca muchos aspectos que no son considerados por las empresas peruanas, los más comunes son los laborales y de contribuciones a la comunidad. Estos desempeños no están incorporados, en mayor parte, como aspectos estratégicos en la empresa, se basan en cumplimientos legales con los colaboradores y actuaciones filantrópicas con las comunidades.

Descendiendo al ámbito de los recursos humanos, y del BO, por tratarse del objeto de este TFG, la adopción de prácticas que creen un “sistema de trabajo saludable” ha recibido escasa atención incluso por las empresas que realizan esfuerzos por ser reconocidas socialmente responsables. Desde la gestión, la postura de las empresas podría, cuanto menos, calificarse de reactiva. En todo caso, las acciones clasificadas como parte integrante de alguna de las dimensiones del BO parecieran estar orientadas al cumplimiento de la normativa laboral, al incremento de la productividad en el corto plazo o al seguimiento de los estándares de responsabilidad social más que a una visión comprehensiva de las claves de sostenibilidad de los recursos humanos.

Por lo que respecta al caso concreto de Perú, y de acuerdo con lo visto en este TFG, se podría decir, en primer lugar, que la divulgación de la información debe mejorar, puesto que existe una elevada heterogeneidad en la forma de presentar las declaraciones de

sostenibilidad. Así, sólo 12 de las 24 empresas han presentado un Reporte de Sostenibilidad en 2018; mientras, el resto, o bien hacían mención en la Memoria o bien, directamente, no proporcionaban información al respecto. Llama la atención las cifras tan bajas considerando la necesaria transparencia y el acceso a la información cada vez más relevante para los inversores y los distintos grupos de interés.

En segundo lugar, la adhesión a estándares es limitada pues, si bien las empresas reportan estar adheridas a algún estándar internacional ambiental o social, en el análisis sólo un tercio cuenta con algún estándar establecido o certificado por una tercera organización. En otras palabras, hay empresas que consideran que cuentan con estándares, pero describen políticas corporativas internas o de sus matrices. Los estándares más mencionados son el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el ISO 14001 de gestión ambiental, el OHSAS de seguridad y salud en el trabajo y el Global Reporting Initiative (GRI), sobre reportes de sostenibilidad. Hay que destacar que se observa una leve tendencia por parte de las empresas peruanas a adoptar los lineamientos de los estándares GRI.

Tercero, las empresas adoptan en mayor medida las políticas y prácticas que son reguladas. Así, el mayor nivel de regulación en el ámbito social que en el ambiental hace que las acciones en esta materia prevalezcan sobre las segundas. Dentro de la esfera social, aquellas prácticas que están reguladas por ley, como el registro de accidentes laborales o los planes de capacitación, son implementadas por un mayor número de empresas frente a otras no reguladas como la evaluación del clima laboral. En este contexto, el BO, al tratarse de un concepto relativamente reciente está poco desarrollado e implantado en las empresas peruanas. Así, las organizaciones que realizan actividades relevantes en la materia lo hacen sin una orientación previa en principios u objetivos definidos.

En cuarto lugar, hay que destacar que las empresas priorizan políticas de acuerdo con sus grupos de interés, de acuerdo con el modelo de negocio. Las empresas priorizan políticas vinculadas a su cadena de valor externa (comunidades, medio ambiente) o interna (proveedores, trabajadores y clientes), de acuerdo con el modelo de negocio.

Así, en el sector de la industria prevalece el desarrollo de políticas vinculadas a la cadena de valor externa (ver anexo 1). Mientras, en el sector financiero se observa que las empresas cuentan mayoritariamente con políticas vinculadas a la cadena de valor interna, y focalizan sus esfuerzos hacia el colaborador, reportando sus acciones en

capacitación y desarrollo. En el caso de las empresas mineras la influencia de las comunidades campesinas, las reclamaciones de impactos ambientales de poblaciones cercanas a los centros mineros obligan a una mayor divulgación ambiental y social que justifique su desempeño. Las empresas de consumo son prolíficas en cuanto a divulgación se refiere y orientan sus enfoques y prácticas de sostenibilidad a sus clientes interiores e informan sobre la gestión de sus productos, en calidad, producción limpia, salud y certificaciones. Además, existe una importante influencia de empresas con las que operan comercialmente o de sus matrices transnacionales.

Por último, la mayoría de las empresas reporta los beneficios laborales, así como las actividades vinculadas a la salud y el equilibrio entre la familia y el trabajo que ofrecen a sus equipos.

En este TFG se concluye que las condiciones de trabajo, salud y el desarrollo de competencias son las dimensiones que, entre las consideradas relevantes, las empresas abordan mayoritariamente. Las dimensiones menos representadas son envejecimiento y retención y despido. Finalmente, si bien la dimensión de conciliación de la vida personal y laboral es trabajada por todas las organizaciones con independencia de su actividad, las acciones que se realizan en este ámbito son poco sofisticadas.

Una probable explicación a estos resultados se encuentra en el hecho que los estándares de responsabilidad social que orientan a las empresas en el diseño e implementación de sus acciones de responsabilidad social han puesto en valor los tópicos incluidos en las tres primeras dimensiones.

Por otro lado, se intuye que el objetivo último de las acciones vinculadas con el BO implementadas por las empresas es el incremento de la producción de la estas, lo que va en detrimento de su enfoque primigenio, pues el uso responsable de las capacidades de los trabajadores, incluso después de su desvinculación con la empresa, contribuye a la regeneración del capital humano para beneficio común de toda la sociedad.

Para terminar, es necesario notar que el estudio realizado se ha visto limitado, entre otros, por dos hechos: el primero, porque las empresas no reportan, necesariamente, todas las prácticas de responsabilidad que realizan ni en qué grado de ejecución se encuentran; y segundo, porque no todas las empresas se rigen por los estándares GRI, lo que impide la comparabilidad en el desempeño de los indicadores.

Este estudio, que no es más que un análisis preliminar de carácter descriptivo, podría servir de lanzadera para futuras investigaciones que analicen cómo son percibidas esas declaraciones por parte de los empleados y si se materializan y en qué grado las acciones propuestas por los directivos responsables en sus Declaraciones. Así podremos hacernos una mejor idea de cómo las empresas peruanas transitan hacia un desempeño más sostenible.

Llegados a este punto, es importante señalar también que esta aproximación no es generalizable ni extensible a todas las empresas peruanas puesto que el estudio sólo incluye a las empresas más significativas de Perú, una fracción insignificante si se compara con el 2.770.000 de empresas existentes a diciembre de 2020, según datos del INEI (2020). Es aquí donde se abre, pues, una segunda línea de investigación o de mejora de trabajo.

## 13 BIBLIOGRAFÍA

- al., L. e. (1962). Men, Management and Mental Health. 22.
- Álvarez Gimeno, R. (2018). Las condiciones más beneficiosas en el ámbito de la Seguridad Social. *Revista de la Asociación Española de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 77-93.
- Álvarez Ramírez, A., & Racero López, V. (2014). Contrato psicológico y bienestar laboral. *Revista Académica e Institucional de la UCP(95)*, 61-70.
- APARICIO TOVAR, J. V. (2009). Sobre el concepto de responsabilidad social de las empresas. Un análisis europeo comparado. *Cuadernos de relaciones laborales*, 27(1), 56-57.
- Aragón, J., & Rocha, F. (2004). *La responsabilidad social de las empresas en España. Una aproximación desde la perspectiva laboral*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Aragón, J., & Rocha, F. (2009). Los actores de la responsabilidad social empresarial: el caso español. *Cuadernos de relaciones laborales*, 1(27), 147-167.
- Arenas, D., Sánchez, P., & y Murphy, M. (2009). *Relaciones empresariales con comunidades locales y ONG*. Barcelona: ESADE.
- Barrio, E. (2016). *La gestión de la responsabilidad social corporativa. El caso Uniler España. (Tesis doctoral)*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (agosto de 2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: estructura y propiedades psicométricas. *Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Blanco, A. (2009). Iniciativas comunitarias en materia de responsabilidad social empresarial. *Revista de Fomento Social(64)*, 231-257.
- Blanco, A., & Alonso-Domínguez, A. (2020). Regulación del bienestar ocupacional: entre la legislación y la responsabilidad social empresarial. *Revista Española de Sociología(29(2))*, 367-384.
- BOE. (2017). *Plan de Acción Nacional de Empresas y Derechos Humanos*.
- Bour, E. (2012). Responsabilidad social de la empresa. Análisis del concepto. *Estudios Económicos*, XXI(59).
- Carreras, L., & Bastida, R. (2015). Estudio sobre la rendición de cuentas en materia de responsabilidad social: el balance social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa(84)*, 251-277.
- Carrol, A. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business and society*, 38.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.



- Cueto, C., & De la Cuesta, M. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Madrid: UNED.
- De la Cuesta González, M., Pardo Herrasti, E., & Paredes Gázquez, J. (2015). Identificación de indicadores relevantes del desempeño RSE mediante la utilización de técnicas multicriterio. *Innovar*, 25(55), 75-88. doi: 10.15446/innovar.v25n55.47197.
- Del Rio Caballero, M. (2012). *Influencia de la RSE en la reputación corporativa: análisis del sector asegurador sanitario en 2008 y 2009: Sanitas y DKV (Tesis doctoral)*. Universidad Complutense. Madrid.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de Administración*, 1 (1), 71-84. Costa Rica. Recuperado el 18 de diciembre de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3698512.pdf>
- Empresa Actual. (29 de Diciembre de 2016). *EmpresaActual.com*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/isabel-garro-responsabilidad-social/>
- Escudero, M., & García Lama, J. (2014). *La responsabilidad social empresarial y la creación de valor en Latinoamérica*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Fernández García, R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa. Una Nueva Cultura Empresarial*. Alicante: Club Universitario.
- Fernández-Maldonado, E. (2010). Los trabajadores, sus organizaciones y la responsabilidad social empresarial en el Perú: retos y posibilidades. *Derecho PUCP*(64), 281-298.
- Figuroa, A. (s.f.). *Responsabilidad Social Empresarial: desde nuestra identidad para nuestra realidad*. Recuperado el 26 de noviembre de 2020
- Freeman, R. (1984). *A stakeholder approach to strategic management*. Boston: Pitman.
- Gallego, M. (1999). El Balance Social como herramienta de Auditoría Organizacional. *Revista Universidad EAFIT*, 35(115), 27-40.
- Guillén, A. (2020). Presentación de la Sección Monográfica. *Revista Española de Sociología*(29 (2)), 303-306.
- Guillén, A., & Luque Balbona, D. (Abril de 2019). El Bienestar Ocupacional en Europa: una visión panorámica de su evolución reciente y sus principales determinantes.
- Ligteringen, E., & Zadek, S. (2005). The Future of Corporate Responsibility Codes, Standards and Frameworks. *AccountAbility*.
- Luque, D., & González, S. (2020). El Bienestar Ocupacional: delimitación conceptual y variables clave de su desarrollo. *Revista Española de Sociología*, 307-324.
- Matabanchoy, S., Martínez, E., & Carlosama, D. (2019). Avances frente a la conciliación trabajo-familia en Latinoamérica: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 81-92.
- Moneva, J., & Gallardo, D. y. (2015). *Responsabilidad social interna: delimitación conceptual y ámbitos de alcance*. Asociación Española de Contabilidad y Auditoría (AECA).
- Peinado-Vara, E. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América Latina*. Antonio Vives y Estrella Peinado.

- Pérez del Prado, D. (2018). ¿Qué es el salario emocional? Hacia nuevas fórmulas de acción social empresarial. *Revista de información laboral*(1), 235-254.
- Polo, J. (2005). *Retribución emocional, una fórmula aceptada*. Granica.
- Rousseau, M. (1989). Psychological and Implied Contracts in Organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2(2), 121-139.
- Ruíz, A. (2017). *La importancia de Perú 2021 en la Responsabilidad Social Empresarial del país*.
- Schein, E. H. (1980). *Psicología de la Organización*. (V. Cruz Cardona, Trad.) Mexico: Prentice-Hall Iberoamericana.
- Soler i Blanch, G. (2015). *El salario emocional para el equilibrio de la vida personal y profesional en los centros universitarios. (Tesis Doctoral)*. Recuperado el 20 de diciembre de 2020, de <http://hdl.handle.net/10803/348565>
- Strandberg, L. (Diciembre de 2010). La medición y la comunicación de la RSE: indicadores y normas. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE*.(9).
- Tena, G. (Octubre de 2002). El contrato psicológico: relación laboral empresa-trabajador. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 15, 85-107.
- Urcelay, J. (Enero de 2005). Responsabilidad Social Corporativa: La dimensión interna como cuestión previa. *Capital Humano*(184), 34.

## ANEXO 1.

Empresas del Índice S&P/BVL 25 y fuentes de información.

Nº	Empresa	Sector	Fuente	Observaciones
1	Corporación Aceros Arequipa, S.A.	Industria	Reporte Sostenibilidad 2018	
2	Alicorp, S.A.A.	Consumo Básico	Reporte Sostenibilidad 2018	
3	Backus	Consumo Básico	Memoria 2018	En el Reporte de Sostenibilidad no se encontraron declaraciones
4	BBVA	Financiero	Memoria 2018	En el Reporte de Sostenibilidad no se encontraron declaraciones
5	Cementos Pacasmayo	Industria	Reporte Sostenibilidad 2018	
6	Sociedad Minera Cerro Verde, S.A.A.	Minería	Reporte Sostenibilidad 2018	
7	Compañía de Minas Buenaventura	Minería	Reporte Sostenibilidad 2018	
8	Credicorp Capital Perú, S.A.A.	Financiero	Reporte Anual 2018	En el Reporte de Sostenibilidad no se encontraron declaraciones
9	ENEL Generación Perú, S.A.A.	Industria	Reporte de Sostenibilidad 2018	
10	ENEL Distribución Perú, S.A.A.	Industria	Reporte de Sostenibilidad 2018	
11	ENGIE Energía Perú	Industria	Reporte de Sostenibilidad 2018	
12	Ferreycorp, S.A.A.	Industria	Memoria 2018	En el Reporte de Sostenibilidad no se encontraron declaraciones
13	AENZA	Construcción	Reporte Integrado 2018	En el Reporte de Sostenibilidad no se encontraron declaraciones
14	Inretail Perú Corp	Consumo	Reporte Sostenibilidad 2018	Al no haber declaraciones se analizó todo el documento.
15	Intercorp Financial Services	Financiero	Reporte de Sostenibilidad 2018	
16	Minsur, S.A.	Minería	Reporte de Sostenibilidad 2018 Reporte de Sostenibilidad 2018	

17	Nexa Resources Perú	Minería	Reporte de Sostenibilidad 2018	En el Reporte de Sostenibilidad no se encontraron declaraciones
18	REPSOL Perú	Industria	Reporte de Sostenibilidad 2018	
19	Southern Cooper Corporation	Industria	Reporte de Sostenibilidad 2018	
20	Trevali Mining Corporation	Minería	Reporte de Sostenibilidad 2018	Reporte emitido por la empresa matriz.
21	Unión Andina de Cementos, S.A.A. (UNANCEM, SAA)	Industria	Reporte de Sostenibilidad 2018	
22	Volcán Compañía Minera, S.A.A.	Minería	Reporte de Sostenibilidad 2018	
23	Empresa Siderúrgica del Perú, S.A.A. (Siderperú)	Industria	Reporte de Sostenibilidad 2019	Reporte emitido por la empresa matriz (GERDAU).
24	Grupo Gloria	Consumo Básico	No disponible	No se hallaron declaraciones.

Fuente: <https://www.bvl.com.pe/mercado/indices/indice-spbvl-lima-25>