

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Facultad de Gestión y Alta Dirección



Análisis sobre la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con la Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa y de planta: caso Oleaginosas Padre Abad S.A - OLPASA (2020 - 2021)

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Pública que presenta:

Claudia Virginia Casas Mendoza

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Social que presenta:

Maria Elena Vela Vega

Asesor:

Baltazar Caravedo Molinari

Lima, 2022

La tesis:

Análisis sobre la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con la Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa y de planta: caso Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA (2020 - 2021)

ha sido aprobada

Mgtr. Hellen López Valladares
[Presidente del Jurado]

Dr. Baltazar Caravedo Molinari
[Asesor Jurado]

Mgtr. Mariana Alegre Escorza
[Tercer Jurado]

A Dios, por ser mi guía espiritual, reconfortarme en momentos difíciles y llenar mi camino de bendiciones. A mi madre, Virginia, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y fortaleza y por siempre impulsarme a no rendirme y alcanzar con éxito mi carrera profesional. A mi abuelita, mi compañera incondicional, por tener siempre una palabra de ánimo y tener fe en mí, aunque ya no esté conmigo, su amor perdurará en mí todos los días de mi vida.

Claudia Casas

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino, cuidarme y darme fortaleza. A mis padres, Elena y Antenor por amarme, y apoyarme en alcanzar mis metas. Agradezco al Patronato BCP y a mi psicóloga Fiorella por confiar en mí. A mis tíos, Dilmer y Delia, por siempre darme grandes consejos, para ustedes de aquí al cielo. Finalmente, agradezco a mi compañera Claudia por el trabajo en equipo y a la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A.

Maria Vela



Hacemos llegar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro asesor, el Dr. Baltazar Caravedo Molinari, por ser nuestro guía y soporte incondicional, por compartirnos sus conocimientos y transmitirnos todos aquellos detalles para culminar nuestra tesis. Con usted y sus virtudes, su paciencia y apoyo constante logramos salir adelante con la realización del trabajo de investigación. Sus consejos y motivación fueron muy útiles cuando nuestros conocimientos se hacían confusos. Muchas gracias por darnos aliento y estar siempre allí cuando lo necesitamos.

De forma similar, agradecemos a la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. (OLPASA), principalmente, al Ing. Jorge Antonio Gallo Otero, por su confianza en brindarnos todos los recursos y herramientas que fueron necesarias para desarrollar nuestra tesis, por abrirnos las puertas y permitirnos realizar la investigación en la empresa. Asimismo, de manera especial agradecemos a cada uno de los colaboradores de la empresa, por su disposición en compartirnos información detallada en los estudios realizados. No se hubiese podido realizar la presente investigación de no haber sido por su apoyo incondicional.



RESUMEN

Dada la creciente trascendencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el mundo de los negocios, se han llevado a cabo diversas investigaciones que describen su impacto sobre la Satisfacción Laboral de los trabajadores. En ese sentido, se ha logrado identificar que la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona de manera positiva con la Satisfacción Laboral, dado que permite la mejora de acciones tomadas por la empresa a fin de generar un aporte positivo para la sociedad y el medio ambiente en conjunto (Oscco, 2015, p. 5-6). Logrando así, no solo una buena imagen corporativa, sino que además brinda una mejor relación, calidad de vida y mejora la satisfacción de sus colaboradores.

Para tal fin, la presente investigación tiene por objetivo analizar la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa Oleaginosas de Padre Abad S.A. - OLPASA, en el período del 2020 al 2021. En tal sentido, la investigación de acuerdo con el objetivo planteado es descriptivo, de carácter no experimental y de corte transversal, y se utilizan las entrevistas y encuestas como técnicas y herramientas de recolección para el desarrollo de la investigación.

Por tanto, se ha concluido que existe una relación positiva entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral. De esto se desprende que poseer políticas, prácticas y proyectos socialmente responsables, trae consigo beneficios personales, sociales y laborales para los trabajadores de la empresa OLPASA. En base a ello, con esta investigación se busca aumentar la competitividad e innovación orientada a crear nuevos métodos de gestión, así como aumentar la presencia de compromiso y motivación en los trabajadores. Asimismo, se pretende mejorar la gestión de los recursos en las empresas, a fin de reducir costos, atraer a nuevos inversionistas y aumentar la calidad del servicio y producto.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, Satisfacción Laboral, Recursos Humanos, ISO's, Condiciones Laborales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1. Planteamiento del problema de investigación.....	4
2. Preguntas de investigación.....	8
2.1. Pregunta General.....	8
2.2. Preguntas específicas.....	8
3. Objetivos de la investigación.....	8
3.1. Objetivo General.....	8
3.2. Objetivos Específicos.....	9
4. Justificación de la investigación.....	9
CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO.....	11
1. Satisfacción Laboral.....	11
1.1. Definición.....	11
1.2. Importancia de la Satisfacción Laboral.....	12
1.3. Modelos teóricos de Satisfacción Laboral.....	13
1.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	16
2. Responsabilidad Social Empresarial.....	19
2.1. Aproximaciones del concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	19
2.2. Valor compartido.....	20
2.3. Grupo de Interés.....	20
2.4. Importancia de la Responsabilidad Social.....	21
2.5. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	22
2.6. Herramientas para la Responsabilidad Social Empresarial.....	24
3. Investigaciones empíricas sobre la relación entre Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial.....	28
4. Marco analítico sobre la relación entre Satisfacción y Responsabilidad Social Empresarial..	30
CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL.....	35
1. Los factores que influyen en el sector agroindustrial en el Perú.....	35
1.1. Análisis PESTEL del sector agroindustrial.....	35
2. Empresas extractoras y comercializadoras de aceite crudo de palma (ACP) en la región Ucayali.....	46
3. Caracterización del perfil organizacional.....	50
3.1. Perfil Organizacional OLPASA.....	50

3.2. Contexto COVID-19 OLPASA.....	60
CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
1. Diseño metodológico.....	64
1.1. Alcance.....	64
1.2. Enfoque.....	65
1.3. Estrategia general de la investigación.....	66
2. Selección muestral.....	68
2.1. Diseño muestral.....	68
2.2. Tipo de muestra.....	69
2.3. Tamaño de la muestra.....	69
3. Operacionalización de las variables.....	70
4. Herramientas de recolección de información.....	71
4.1. Herramientas cualitativas.....	71
4.2. Herramientas cuantitativas.....	75
5. Herramientas para el análisis de información.....	76
5.1. Análisis de datos cuantitativos.....	76
5.2. Análisis de datos cualitativos.....	78
6. Evaluación de la validez y confiabilidad.....	78
7. Ética de la investigación.....	79
CAPÍTULO 5: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	80
1. Análisis de la información cuantitativa.....	80
1.1. Análisis de estadística descriptiva.....	80
1.2. Análisis de fiabilidad.....	97
2. Análisis de la información cualitativa.....	98
2.1. Sobre la empresa agroindustrial Oleaginosas Padre Abad S.A - OLPASA.....	98
2.2. Resultados de las entrevistas.....	100
2.3. Resultados de las observaciones.....	137
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	148
1. Conclusiones.....	148
2. Recomendaciones.....	152
REFERENCIAS.....	154
ANEXO A: Matriz de consistencia.....	176
ANEXO B: Guía de entrevista para trabajadores del área administrativa.....	184
ANEXO C: Guía de entrevista para trabajadores de planta.....	186

ANEXO D: Encuesta para trabajadores del área administrativa y de planta.....	188
ANEXO E: Consentimiento informado del Gerente General.....	190
ANEXO F: Consentimiento informado para las entrevistas.....	191
ANEXO G: Sistema de Gestión de Calidad -ISO 9001.....	192
ANEXO H: Sistema de Gestión del Ambiente-ISO 14001.....	193
ANEXO I: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -ISO 45001.....	194
ANEXO J: Inducción de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente –OLPASA.....	195
ANEXO K: Lista Maestra de Recursos Humanos OLPASA.....	196
ANEXO L: Plan de acción de los objetivos del SIG - OLPASA.....	197
ANEXO M: Evaluación del Desempeño del personal de OLPASA.....	199
ANEXO N: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales.....	200
ANEXO O: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC)/Área administrativa.....	205
ANEXO P: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC) / Planta de Producción-Operador de Extracción de Aceite	207
ANEXO Q: Programa de Monitoreo Ambiental.....	208
ANEXO R: Cronograma de Cumplimiento de Medidas del Plan de Manejo Ambiental del PAMA.....	209
ANEXO S: Informe de entrega de EPP's y equipos de emergencia.....	211
ANEXO T: Récord de Equipos de Protección Personal Rutinarios.....	212
ANEXO U: Plan para la vigilancia, Prevención y Control SARS CoV-2 COVID-19 en el trabajo.....	213
ANEXO V: Estadísticas de los elementos de Responsabilidad Social Empresarial – SPSS.....	214
ANEXO W: Estadísticas de los elementos de Satisfacción Laboral – SPSS.....	215
ANEXO X: Sueldos aproximados de los trabajadores entrevistados de OLPASA.....	216
ANEXO Y: Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas según variable.....	217
ANEXO Z: Fotografías de los Colaboradores e instalaciones de OLPASA.....	221

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión de Responsabilidad Social Empresarial.....	24
Tabla 2: Oportunidades y Amenazas del sector agroindustrial según análisis PESTEL.....	45
Tabla 3: Segregación de Residuos sólidos según el código de colores.....	57
Tabla 4: Lista de dimensiones por variable.....	65
Tabla 5: Variables de la investigación.....	67
Tabla 6: Operacionalización de las variables.....	70
Tabla 7: Lista de entrevistados.....	73
Tabla 8: Guía de observación.....	74
Tabla 9: Jornada de observación.....	75
Tabla 10. Estadísticas de Fiabilidad – RSE.....	97
Tabla 11. Estadísticas de Fiabilidad - SL.....	97
Tabla 12: Análisis FODA de Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA.....	99
Tabla 13: Equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia.....	102
Tabla 14: Desempeño Laboral.....	103
Tabla 15: Retribución Salarial.....	105
Tabla 16: Capacitaciones.....	107
Tabla 17: Herramientas para mitigar los riesgos.....	109
Tabla 18: Salud Ocupacional.....	110
Tabla 19: Entrega de EPP's y equipos de Emergencia.....	112
Tabla 20: Tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes.....	113
Tabla 21: Realización personal en el trabajo.....	115
Tabla 22: El puesto de trabajo se ajusta a las competencias de los trabajadores.....	117
Tabla 23: Condiciones físicas del trabajo.....	119
Tabla 24: Mantenimiento de equipos y maquinarias.....	121
Tabla 25: Implementos de Seguridad.....	123
Tabla 26: Horario de trabajo establecido.....	125
Tabla 27: Comunicación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo.....	127
Tabla 28: Sistema de Reconocimiento del Trabajo.....	129
Tabla 29: Relación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo.....	131
Tabla 30: Espacios de motivación promovidos por la empresa.....	132
Tabla 31: Beneficios salariales y sociales.....	134

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Principales empresas y plantas extractoras de aceite crudo de palma en Ucayali.....	47
Figura 2: Principios para la certificación RSPO.....	49
Figura 3: Ubicación geográfica de Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA.....	51
Figura 4: Organigrama de Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA.....	53
Figura 5: Rangos salariales de acuerdo al puesto de trabajo.....	60
Figura 6: Lugar de residencia de trabajadores encuestados.....	81
Figura 7: Frecuencia de edades de trabajadores encuestados.....	82
Figura 8: Estado civil de los trabajadores encuestados.....	82
Figura 9: Carga familiar de los trabajadores encuestados.....	83
Figura 10: Grado de instrucción de los trabajadores encuestados.....	84
Figura 11: Área de trabajo de los trabajadores encuestados.....	84
Figura 12: Frecuencia de años de trabajo de los trabajadores encuestados.....	85
Figura 13: ¿Te sientes satisfecho con las obligaciones y responsabilidades que asume la empresa?	86
Figura 14: ¿La empresa ofrece apoyo para que puedan hacer su trabajo mejor cada día?.....	87
Figura 15: ¿La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores?.....	87
Figura 16: ¿Te sientes satisfecho con los beneficios salariales que recibes?	88
Figura 17: ¿La empresa les proporciona todos los beneficios que indica la Ley?	88
Figura 18: ¿La empresa respeta tus derechos como persona?	89
Figura 19: ¿Se siente satisfecho con el reconocimiento de la empresa hacia tu trabajo?	89
Figura 20: ¿La empresa realiza reuniones con frecuencia con los trabajadores?	90
Figura 21: ¿Existe supervisión adecuada y constante en la planta de producción?	90
Figura 22: ¿Dentro de la empresa existe (botiquín de primeros auxilios, camillas y otros) para una atención urgente ante los peligros propios de su trabajo?	91
Figura 23: ¿Cuándo ocurre un incidente es reportado y atendido correctamente?.....	91
Figura 24: ¿Consideras que la empresa está comprometida con el cuidado del medio ambiente?	92
Figura 25: ¿Te sientes satisfecho con las condiciones de trabajo que ofrece la empresa (tecnología adecuada, locales amplios como comedor, campo deportivo, distribución de guantes, mascarillas, uniforme de trabajo e instrumentos)?.....	92
Figura 26: ¿En el área que trabajas, existe una buena relación con su supervisor y compañeros?	93
Figura 27: ¿Te sientes conforme con las capacitaciones realizadas por la empresa?	93

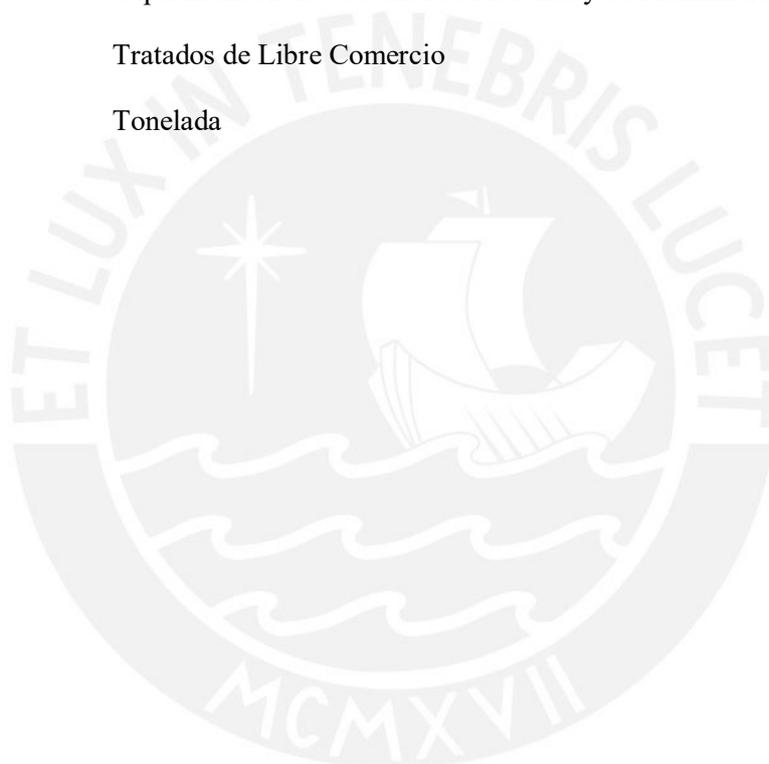
Figura 28: ¿Consideras que las capacitaciones brindadas forman parte importante para tu desarrollo personal y profesional?.....	94
Figura 29: ¿Estás satisfecho con la celebración de las fechas festivas en la empresa?.....	94
Figura 30: ¿Te sientes cómodo con los espacios de recreación dentro de la empresa?.....	95
Figura 31: ¿Considerando tus respuestas anteriores, estás de acuerdo con que las acciones de la empresa OLPASA aumentan la satisfacción laboral de sus trabajadores?	95
Figura 32: ¿En el contexto actual, estás conforme con los protocolos adoptados por la empresa para mitigar la propagación del Covid-19?.....	96
Figura 33: ¿Cuál es su calificación para el empleador?.....	96
Figura 34: Mapeo de actores de la empresa OLPASA.....	137
Figura 35: Mapa de poder e interés de la empresa OLPASA.....	138
Figura 36: Rol, forma de intervención e influencia de cada actor en la empresa OLPASA.....	139
Figura 37. Mapa de Riesgos.....	140
Figura 38. Panel con el significado de cada señalización.....	140
Figura 39. Señalización: Cuidado de mano.....	141
Figura 40. Señalización: Botón de Emergencia.....	141
Figura 41. Señalización: Uso obligatorio de Equipos de protección personal (EPP)	141
Figura 42. Inspección de Botiquín.....	142
Figura 43. Inspección de Extintores.....	142
Figura 44. Inspección de equipos de emergencia.....	143
Figura 45. Toma de temperatura al personal y a visitas.....	143
Figura 46. Medición de presión arterial.....	144
Figura 47. Campaña de desparasitación.....	144
Figura 48. Medición de glucosa.....	144
Figura 49. Control de Índice de Masa Corporal (IMC)	145
Figura 50. Campaña de vacunación contra la influenza.....	145
Figura 51. Charlas semanales.....	146
Figura 52. Pausas activas.....	146
Figura 53. Participación de la gerencia en las charlas.....	146
Figura 54. Capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional.....	147

LISTA DE ABREVIATURAS

ACP	Aceite Crudo de Palma
AIDSESP	Desarrollo de la Selva Peruana
ASPASH	Asociación de Palmicultores de Shambillo
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
CEPYME	Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa
Cien-Adex	Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales de la Asociación de Exportadores
COCEPU	Comité Central de Palmicultores de Ucayali
CONCYTEC	Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica
CTS	Compensación por Tiempo de Servicios
DEVIDA	Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas
ECA	Estándar de Calidad Ambiental
EPP	Equipos de Protección Personal
GOREHCO	Gobierno Regional de Huánuco
GOREU	Gobierno Regional de Ucayali
HACCP	Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control
INDULPASA	Industrias de Palma S.A.
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
IPAMA	Instituto Peruano de Protección Ambiental
IPERC	Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles
ISO 14001	Gestión del Medio Ambiente
ISO 45001	Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo
ISO 9001	Sistema de Gestión de Calidad
ISO	Organización Internacional de Normalización
JUNPALMA	Junta Nacional de Palma Aceitera
LMP	Límite Máximo Permisible

MAAP	Proyecto de Monitoreo de la Amazonía Andina
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MIDAGRI	Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego
MINAGRI	Ministerio de Agricultura y Riego
MINAM	Ministerio de Medio Ambiente
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINEM	Ministerio de Energía y Minas
MMM	Marco Macroeconómico Multianual
MOF	Manual de Organizaciones y Funciones
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
OCDE	Cooperación y Desarrollo Económicos
OHSAS 18001	Serie Ocupacional y de Valoración de Salud y Seguridad
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OLAMSA	Oleaginosa Amazónica S.A.
OLPASA	Oleaginosas de Padre Abad S.A.
ONU	Naciones Unidas
OXFAM	Oxford Committee for Famine Relief
PBI	Producto Bruto Interno
PIRDAIS	Programa de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible
PKO	Aceite de Palmiste
PNCTI	Plan Nacional Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación
ProInversión	Promoción de la Inversión Privada
PromPerú	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
PTAR	Planta de tratamiento de aguas residuales
RFF	Racimo de fruto fresco
RMV	Remuneración Mínima Vital
RSE	Responsabilidad Social Empresarial

RSPO	Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible
SCTR	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
Senasa	Servicio Nacional de Sanidad Agraria del Perú
SENATI	Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial
SIG	Sistema Integral de Gestión
SL	Satisfacción Laboral
SSOMA	Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
TLC	Tratados de Libre Comercio
TM	Tonelada



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo empresarial ha ido evolucionando debido a que las empresas sin dejar de lado el aspecto económico como prioridad, están esforzándose por generar un aporte en conjunto para la comunidad y el medio ambiente, alcanzando así una estabilidad con los objetivos empresariales (Presuttari, 2016, p. 12). En tal sentido, las empresas se enfrentan a un gran desafío que ha traído consigo una búsqueda enfocada en atraer y retener al mejor capital humano, con la finalidad de garantizar un estado óptimo en su gestión (Cruzado, 2017). De ahí que, uno de los factores que han generado preocupación en las empresas son los trabajadores, los cuales son reconocidos como un pilar, pues demuestran su interés en formar parte de una compañía que genere aportes positivos para la sociedad y su entorno.

En consecuencia, las empresas han tomado en cuenta este tipo de requerimientos, dado que la labor que realizan los trabajadores es una parte fundamental para conservar y dar soporte a la compañía, por lo tanto, se le otorga un nuevo y alto grado de valor a la Satisfacción Laboral (SL) de los trabajadores (Olivares, 2019). Sobre esta base, se ha evidenciado que la SL positiva influye en el rendimiento y productividad de los trabajadores de forma favorable para la empresa (Alva & Juárez, 2014).

Dentro de este marco, tal como señalan diversas investigaciones, el mundo empresarial ha implementado a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un recurso para lograr obtener una ventaja competitiva frente a otras empresas, y no solo ello, sino que además facilita alcanzar la satisfacción de sus grupos de interés, debido a que posee lineamientos enfocados al bienestar y cuidado de diversos actores, así como garantizar el bienestar laboral de ellos (Montañez & Gutiérrez, 2015, p. 51). En ese sentido, las empresas que gestionan estratégicamente su RSE poseen una alta probabilidad de alcanzar un incremento en el nivel de felicidad de sus colaboradores, en comparación de aquellas empresas que no la toman en cuenta.

Ante este escenario, la presente investigación busca analizar la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA, en el período del 2020 al 2021. Con ese objetivo, la estructura de esta investigación comprende de cinco capítulos. En el primer capítulo se abordará el planteamiento de la investigación, por lo cual se desarrollará de manera más detallada el problema empírico, así como el de la investigación. Seguidamente, se formularán las preguntas (general y específicas), objetivos (general y

específicas) y justificación de la investigación, para que de esa exista una mejor comprensión sobre los lineamientos del estudio.

En el segundo capítulo se detallará el marco teórico de la investigación, por lo que se dará a conocer las definiciones, importancia, modelos teóricos y dimensiones sobre las variables de Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial, en esta última, se exponen sus grupos de interés y herramientas. Además de esto, se dará a conocer algunas investigaciones empíricas relacionadas a la relación existente entre ambas variables. Este capítulo se finaliza con el desarrollo del marco analítico sobre la relación entre la SL y RSE.

En el tercer capítulo se explicará sobre el marco contextual de la investigación, en el cual se analizará los factores que influyen en el sector agroindustrial en el Perú a nivel político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. Posteriormente, de forma más específica se abordará sobre las empresas extractoras y comercializadoras de aceite crudo de palma (ACP) en la región Ucayali. A partir de ello, se detallará sobre el perfil organizacional de la empresa Oleaginosas de Padre Abad S.A., por lo que se explicará sobre su gestión de recursos humanos, seguridad y salud ocupacional, así como su gestión del impacto ambiental. De igual manera, se ahondará en la significancia de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social, y en los beneficios económicos brindados a sus trabajadores. Para finalizar, se abordará como último punto el impacto y gestión de la empresa frente a la pandemia por Covid-19.

En el cuarto capítulo se desarrollará la metodología de la investigación mediante la cual se analizó la relación entre la SL y RSE en trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA, en el período del 2020 al 2021. En tal sentido, en este apartado se detallará el diseño metodológico (alcance - estrategia general), la selección muestral (diseño, tipo y tamaño de muestra) y la operacionalización de las variables a estudiar. Así también, se describirán las herramientas de recolección y análisis de información, y, finalmente, se desarrollará la evaluación de la validez y confiabilidad, así como de la ética de la investigación.

En el quinto capítulo se abordarán los resultados de la investigación. Para comenzar, se explicará el análisis estadístico descriptivo de las variables geográficas y demográficas, con el objetivo de conocer las características de la muestra de estudio. Asimismo, se presentará los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA. Seguidamente, se realizará un análisis de fiabilidad a fin de corroborar que las preguntas formuladas posean consistencia interna. Luego, se detallará el análisis de la información cualitativa, es decir, a cerca de los hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas y de la observación participante. En esta sección, se conocerá con más detalle los

resultados obtenidos sobre la relación existente entre la Responsabilidad Social Empresarial Interna y la Satisfacción Laboral.

Finalmente, la presente investigación culmina con las conclusiones de todo lo expuesto; y, se cierra con las recomendaciones para el desarrollo de proyectos afines y posibles futuras investigaciones.



CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo está dividido en cuatro partes. En la primera parte, se presenta el problema de la investigación mediante la descripción del contexto del sector agroindustrial a nivel nacional y local, así como la importancia y conceptos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Satisfacción Laboral (SL). Seguidamente, se formulan las preguntas del presente estudio, así como los objetivos tanto a nivel general como específicos. Finalmente, se explicará la justificación académica de la investigación.

1. Planteamiento del problema de investigación

A nivel mundial, el negocio de aceite de palma ha ocupado un puesto importante, ya que se encuentra ubicado en el segundo lugar dentro del mercado mundial de aceites, acercándose al aceite de soja. En ese sentido, según el informe realizado por Proinversión, la producción de aceite de palma ha tenido un aumento significativo en los últimos años de 30 millones de TM/año, incrementándose a un ritmo impresionante de 6,4% anual (2016, p. 40). Asimismo, es importante resaltar que el país que concentra la mayor producción mundial es Malasia y, a nivel de Latinoamérica, Colombia ocupa el primer lugar, pero su producción no resulta significativa (Proinversión, p. 41-42).

En el país, el sector agroindustrial productor de Aceite Crudo de Palma (ACP), también ha ido creciendo paulatinamente desde los años 70, año en donde comenzaron a surgir diversas empresas como: Emdepalma S.A. y Palmas del Espino del Grupo Romero. Así, tras la intervención e iniciativa de la Naciones Unidas comenzaron importantes proyectos sobre la producción de aceite de palma a nivel nacional. Iniciando así, con el Comité Central de Palmicultores de Ucayali (COCEPU) con 252 socios fundadores, luego en el año 1998 se constituye Oleaginosa Amazónica S.A. (OLAMSA), mientras que en el 2006 se construyó la planta extractora llamada Industrias de Palma S.A. (INDUPALSA) y así, sucesivamente, fueron creándose diversas plantas extractoras de palma de aceite importantes alrededor del Perú (Grupo de Análisis Para el Desarrollo, 2016, p. 37-41).

En este sentido, resulta importante señalar que la expansión del sector agroindustrial de palma aceitera en el país no es un hecho fortuito, ya que es promovido e impulsado por el Estado peruano proporcionando una serie de normas y disposiciones legales a favor del sector palmicultor.

El sector cuenta con un Plan Nacional de Desarrollo Sostenible de la Palma Aceitera 2016-2025 consensuado en forma participativa con los actores, públicos y privados, que incluyó la participación de entidades de la sociedad civil vinculados a la palma aceitera

y al medio ambiente. El documento es un instrumento de gestión pública que direccionará acciones conjuntas con el sector privado para promover el desarrollo sostenible de la palma aceitera en el Perú en los 10 próximos años (Sáenz, 2017, p.5).

A nivel local, en cuanto al sector agroindustrial, la región de Ucayali está posicionada como una de las 4 principales productoras de ACP en el Perú, asimismo, a nivel agrícola cuenta con la mayor plantación en hectáreas de palma aceitera, de las 86,000 hectáreas a nivel nacional posee aproximadamente 50,000 hectáreas sembradas de palma (Andina, 2018). Según señala el Gobierno Regional de Ucayali (GOREU), los cultivos de palma aceitera se encuentran concentrados, principalmente, en la provincia de Padre Abad (62%), con superficies sembradas en los distritos de Padre Abad, Irazola y Curimaná, y también en la provincia de Coronel Portillo (38%), en mayor escala en el distrito de Campo Verde (2016).

Dentro de este marco, es importante resaltar que, a nivel nacional y local, la crisis provocada por el confinamiento debido a la pandemia del Covid-19 ha generado una crisis empresarial significativa en el sector agroindustrial (Espinoza & Palma, 2020, p. 3). Según señala La Cámara de Comercio de Ucayali, el Covid-19 ha generado una reducción significativa del mercado y una caída en los precios del aceite de palma. En este sentido, en el sector agroindustrial el impacto causado por la pandemia ha sido negativo, pues ha generado una desvalorización en los ingresos, desmotivación en los agricultores que optan por incursionar en otros negocios y la pérdida de puestos de trabajo (Quintana, 2020, p. 27). Sin embargo, tras un trabajo en equipo entre palmicultores de Ucayali y San Martín, lograron suscribir un acuerdo con Petroperú, a fin de que esta empresa adquiera el ACP a los productores de ambas regiones, gracias a ello, sus condiciones económicas mejoraron (Gestión, 2020).

Para efectos de la presente investigación, el sujeto de estudio será la empresa Oleaginosas de Padre Abad S.A. - OLPASA, la cual fue creada por iniciativa de las Naciones Unidas en el año 2008 y tiene un modelo de negocio compuesto por accionistas, proveedores y socios organizados mediante la organización llamada Asociación de Palmicultores de Shambillo- "ASPASH". Es importante resaltar que OLPASA, representa una importante pieza para el desarrollo económico y social de la provincia de Padre Abad.

OLPASA, está posicionada entre las cinco empresas asociativas de éxito (OLPESA, OLAMSA, INDOLMASA e INDUPALSA) debido a su buena performance comercial en la extracción ACP, aceite de palmiste (PKO) y derivados (Cabel & Belarde, 2020, p. 7), además, se mantiene sólida en el mercado y contribuye con el desarrollo y avance regional. Por tanto, esto es el resultado de "una buena articulación comercial de las empresas a la cadena de valor, que garantiza el flujo de la oferta desde campo, extracción, refinamiento y comercialización de

productos finales en el mercado de aceites y grasas para alimentos y para otros sectores como la industria avícola o productos de limpieza como jabones y otros” (Sáenz, 2017, p. 3).

Cabe resaltar que la empresa OLPASA se caracteriza por ser consciente de la importancia del cuidado del ecosistema en torno a ella, debido a esto su expansión ha estado supeditada al cumplimiento de normas internacionales y nacionales, no acogerse a estas resultaría tan desfavorable que tendría repercusión en las finanzas y reputación a través de la negativa opinión pública (Gordillo et al, 2016, p. 138).

Por todo lo anteriormente mencionado, la presente investigación se enfoca en el estudio de la relación entre dos variables: la Satisfacción Laboral (SL) y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la empresa OLPASA, dado que dicha empresa se encuentra en crecimiento y representa uno de los pilares más importantes para el desarrollo económico a nivel local, en la provincia de Padre Abad. Esto debido a que la empresa OLPASA busca desligar a las familias de zonas rurales de esta localidad de participar en cultivos ilícitos e integrarlas en una economía sostenible que fomente el desarrollo y fortalecimiento de su comunidad. Es por ello que resulta importante realizar este estudio, para que así la empresa pueda evaluar aspectos de mejora y reforzar actividades que ya han sido ejecutadas.

En este contexto, para mantener una adecuada gestión empresarial, resulta importante estudiar el nivel de Satisfacción Laboral (SL) de los trabajadores, ya que la satisfacción está sujeta a que el personal tenga la oportunidad de demostrar sus habilidades y competencias frente a distintos desafíos y, así, obtener resultados positivos que alcancen los objetivos y metas de la empresa. De ahí, la importancia de hacerlos sentir valiosos y valorados por la compañía (Pedraza, 2020a).

En esa misma línea, en lo que respecta a la satisfacción laboral, cabe mencionar que es un tema considerado de gran relevancia por las diversas organizaciones, debido a la repercusión sobre el desempeño de un colaborador (Laca et al., 2006). Es así que diversas organizaciones han ido readaptando sus modelos laborales (López et al., 2007) con el objetivo de promover un ambiente laboral que la favorezca. De acuerdo a Navarro (2008), la satisfacción laboral puede contribuir al éxito económico de una empresa, y en el caso de que se produzca una insatisfacción se pueden generar una menor productividad, costos altos y baja calidad en los productos (como se cita en García, 2011).

Adicionalmente, de acuerdo a De la Roca y De la Cruz, “la satisfacción laboral se basa en la actitud general del trabajador hacia su centro de trabajo” (2015, p. 46)”. También, se menciona que la labor de un trabajador no solo se debe reducir a actividades rutinarias, pues resulta importante establecer conversaciones con jefes o directivos para fomentar un ambiente

laboral cómodo y continuar con la productividad.

Otra de las variables que resulta importante estudiar es la RSE, esto debido a que concientiza a la empresa a ir más allá de una buena liquidez y solvencia, pues no son lo único importante a nivel empresarial, sino también aspectos como el medio ambiente, la calidad de vida y los valores (Fernández, 2018). En tal sentido, actualmente, este nuevo enfoque más consciente no sólo representa una nueva exigencia dirigida a las empresas para formar parte de los mercados competitivos (Olivares, 2019) sino también prioriza el respeto a los pilares del desarrollo sostenible y la generación de valor (Como lo citó Montañez & Gutiérrez, 2015, p. 24).

Desde la perspectiva teórica, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es considerada como “una toma de conciencia de la importancia que representa su papel en el entorno que lo rodea” (Presuttari, 2016, p. 31). Así mismo, se menciona que el objetivo de las empresas alineadas a la RSE es cooperar en la construcción de una sociedad mejor y sustentable, sin procurar incrementar utilidades por medio de prácticas inadecuadas, destrucción del medio ambiente o del uso de prácticas éticas inapropiadas (Montañez & Gutiérrez, 2015, p. 22). Además, cabe mencionar que uno de los campos en los que puede influenciar la RSE es en el aspecto laboral, ya que es ahí donde la empresa debe procurar tanto el bienestar como la satisfacción de sus trabajadores (González, 2011, p. 61).

En esa misma línea, según señala Olivares, la RSE representa, hoy en día, entre las empresas una ventaja competitiva debido a que facilita alcanzar la satisfacción de todas las exigencias que demandan los consumidores, trabajadores, proveedores y socios a nivel personal, social y laboral (Olivares, 2019, p. 2). En consecuencia, “las empresas que trabajan estratégicamente su responsabilidad social empresarial tienen una elevada probabilidad de lograr mejoras en el grado de felicidad de sus empleados, respecto a aquellas otras que no explotan su orientación social” (García et al., 2014).

Llegados a este punto, estudiar acerca de la relación entre la Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial es relevante, debido a que la RSE es un componente fundamental que contribuye de forma significativa a alcanzar la mayor satisfacción de los trabajadores, así como generar una serie de beneficios útiles y tangibles para su desarrollo personal y profesional (Madero, 2020). En efecto, la RSE influye en la satisfacción laboral, ya que permite la conformación de una cultura organizacional socialmente responsable (Lepore, 2015). A su vez, la RSE ha sido considerada como una forma de gestión novedosa donde las organizaciones se ocupan de promover el progreso social, cultural, económico, ambiental y político. Por tanto, diversas empresas independientemente sea su rubro están interesadas en desarrollar distintas actividades y proyectos con enfoques humanistas, ambientalistas y ecológicos

(Rivero & Arrellana, 2019).

2. Preguntas de investigación

2.1. Pregunta General

¿Cuál es la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa y de planta: caso Oleaginosas Padre Abad S.A - OLPASA (2020 - 2021)?

2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuáles son las definiciones y principales modelos teóricos de la Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial?
- ¿Cuál es la situación actual y el análisis del macroentorno del sector agroindustrial a nivel nacional y local?
- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA?
- ¿Cuáles son las prácticas de gestión humana que promueven la Satisfacción Laboral en la empresa agroindustrial OLPASA?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de planta de la empresa OLPASA?
- ¿Cuáles son las prácticas o iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial ejecutadas por la empresa OLPASA?
- ¿Cuáles son las dimensiones más valoradas de Responsabilidad Social Empresarial que explican la satisfacción de los trabajadores de planta de la empresa OLPASA?
- ¿De qué manera la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de planta de la empresa OLPASA?

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa y de planta: caso Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA (2020 - 2021).

3.2. Objetivos Específicos

- Examinar las definiciones, principales modelos teóricos y dimensiones de la Satisfacción Laboral y la Responsabilidad Social Empresarial y establecer un marco analítico.
- Describir la situación actual y analizar el macroentorno del sector agroindustrial a nivel nacional y local.
- Definir las características sociodemográficas de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA.
- Describir las prácticas de gestión humana que promueven la Satisfacción Laboral en la empresa agroindustrial OLPASA.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA.
- Describir las prácticas o iniciativas de Responsabilidad Social ejecutadas por la empresa OLPASA.
- Describir las dimensiones más valoradas de Responsabilidad Social que explican la satisfacción de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA.
- Determinar de qué manera la Responsabilidad Social se relaciona a la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA.

4. Justificación de la investigación

De acuerdo a Ponce y Pasco, la justificación de una investigación debe explicar la importancia argumentando 3 tipos de implicaciones, las cuales son: social, académica y prácticas de gestión (Ponce & Pasco, 2018, p. 27). En tal sentido, en cuanto a la implicancia social, se permite conocer acerca del contexto nacional y local del sector agroindustrial, así como el desarrollo económico que genera. Asimismo, se conocerá los planes de desarrollo sostenible, el impacto generado en su entorno y la importancia para la comunidad local.

A nivel nacional, el sector agroindustrial, tal como señala ProInversión (2016), representa un impacto significativo para diversos sectores como la lucha contra el narcotráfico, necesidades energéticas y seguridad alimentaria y, además, es considerada una pieza fundamental para recuperar suelos agrícolas deforestados y degradados por cultivos ilícitos, y agricultura migratoria de subsistencia. En efecto, “las cifras oficiales indican que la deforestación en la amazonia supera los 7.2 millones de hectáreas, las áreas con palma solo equivalen al 1.08%, de lejos, no es el

principal cultivo deforestador, sino, uno de los que contribuyen a enfrentar la pobreza y pobreza extrema en el país” (Sáenz, 2017, p.1).

En segundo lugar, sobre la implicación académica, se resalta la importancia de la implementación de prácticas responsables con su entorno interno (trabajadores, accionistas y socios) y externo (proveedores, medio ambiente y comunidad) como una pieza clave para la mejora de la competitividad, atracción de capital humano, mejora de la imagen corporativa y confianza en los inversores o posibles inversores. Todo ello, con la finalidad de lograr un impacto significativo en la identificación y satisfacción laboral de los trabajadores.

En tercer lugar, respecto al ámbito de las ciencias de la gestión, la presente investigación pretende dar a conocer y enfatizar la importancia sobre los enfoques y dimensiones de la Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial, tal como se ha planteado en distintos materiales de investigación publicados por la Comisión Europea, entre los cuales están: el Libro Verde y el Libro Blanco, además, de diversos documentos desarrollados por el Pacto Mundial y el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

Asimismo, se desea ampliar los conocimientos y enfoques que se adoptan en el análisis sobre la relación entre SL y RSE, pues es frecuente realizar investigaciones donde se aplican esta temática a empresas grandes o de diferente rubro a la agroindustria, aunque muy poco a empresas pequeñas. Adicionalmente, a partir de lo mencionado en líneas anteriores, se pretende realizar la investigación sobre la Satisfacción Laboral y la Responsabilidad Social bajo teorías, dimensiones, herramientas y contexto específico, el cual es el COVID -19, para poder permitir una adecuada comprensión y consecución de los objetivos.

CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO

En este capítulo se tiene como objetivo el análisis de los enfoques teóricos y estudios empíricos sobre la Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social, para a partir de ello proponer un marco analítico que se aplique a la empresa OLPASA, específicamente relacionado a los trabajadores de planta. En primera instancia, se explicarán los conceptos básicos sobre el primer eje de investigación, el cual es la Satisfacción Laboral, luego se describirán los modelos teóricos y dimensiones referido a dicho concepto. Luego, de forma similar se explicará una aproximación al concepto de Responsabilidad Social, su importancia, dimensiones y herramientas. Adicionalmente, se explicará sobre la relación teórica entre los ejes conceptuales principales: la satisfacción laboral y responsabilidad social. Luego se revisarán investigaciones empíricas sobre dichos ejes conceptuales y se planteará un marco analítico a partir del análisis teórico y empírico realizado previamente.

1. Satisfacción Laboral

Según Weinert (1985) (como se cita en Fox, 2018), la construcción de la definición sobre satisfacción laboral, a partir de la psicología organizacional, ha sido orientada hacia la forma de actuar del sujeto en un determinado entorno laboral, es decir, aquel espacio donde se enfrenta a distintos procesos emocionales, cognitivos y actitudinales.

Así también, la construcción del concepto de Satisfacción Laboral está relacionado fuertemente con el éxito laboral. En las actuales tendencias está vinculada con las habilidades emocionales (Moral & Ganzo, 2018, p. 4). En tal sentido, la Satisfacción Laboral fue definida en primera instancia por Hoppcock como una conexión de distintos factores físicos, personales ambientales y psicológicos que se presentan en el ambiente laboral y de trabajo y producen satisfacción (De la Rosa, 2017).

Según diversos especialistas, el término satisfacción laboral sugiere hacer una distinción entre la satisfacción con el trabajo en sí y la satisfacción con el entorno físico, interpersonal y organizacional en el que se realiza el trabajo. Además, mencionan que se debe considerar tres tipos generales de satisfacción de los empleados, las cuales son: satisfacción con el trabajo, el lugar de trabajo y el empleador. Este último podría estar relacionado con aspectos como la política salarial, la seguridad laboral y los estilos de gestión (Furakér et al., 2011). De tal manera, se sugiere tener una mirada amplia sobre la satisfacción laboral, para un análisis óptimo.

1.1. Definición

La Satisfacción Laboral simboliza la valoración que aprecia el trabajador como producto

de sus deseos y expectativas que busca alcanzar con el puesto de trabajo desempeñado, y los beneficios que logra en este como la autonomía, oportunidades de promoción y remuneración (Pedraza, 2020b). En esa misma línea, Vallejo (2010) sostiene que la satisfacción hace referencia a la actitud del trabajador ante su puesto de trabajo, basándose en percepciones propias respecto de lo que debería ser. Así mismo, con respecto a ello se modifica tales percepciones con los grupos de referencia, las características de trabajos previos y comparaciones con otros trabajadores (p. 74).

A su vez, Chiang y Ojeda (2013), señalan que la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de diversas formas, en las cuales algunas las definen como una actitud estandarizada del trabajo, respuestas efectivas o un estado emocional. En ese sentido, Guevara (2018), considera que la satisfacción es la forma de actuar de una persona ante su trabajo por medio de declaraciones verbales donde se expresan opiniones, juicios, valores y reacciones afectivas. Además, señala que es considerada como una variable dependiente ya que se ve influenciada por las distintas condiciones físicas de trabajo que están orientados a satisfacer determinadas expectativas y necesidades de cada sujeto.

Finalmente, tal como señalan Blum y Taylor (como se cita en Ramírez & Benítez, 2012), la satisfacción laboral es el resultado de distintas actitudes que forman parte de los empleados, las cuales están relacionados a temas como: las condiciones laborales, los salarios justos, la supervisión, el crecimiento profesional, el reconocimiento al trabajo, las capacitaciones, las relaciones interpersonales, la evaluación de desempeño laboral, rápida solución a las quejas, entre otros. De este modo, para efectos de la presente investigación se adoptará este concepto planteado por dichos autores.

1.2. Importancia de la Satisfacción Laboral

Según Deza (2017), en estos tiempos, el éxito de las organizaciones depende en gran medida de los trabajadores, ya que son ellos los encargados de cumplir las metas establecidas por la organización, asimismo, resulta necesario elegir determinadas estrategias que les permitan estar motivados, sentirse reconocidos y sobre todo satisfechos con su trabajo. Debido a esto, en el siglo XXI, este fenómeno resulta vital para el desarrollo de la humanidad, pues al conectar las nuevas tecnologías junto al factor humano se puede alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad en distintas organizaciones independientemente cual fuese su sector (García, 2010).

En tal sentido, la satisfacción laboral influye en el rendimiento y productividad de los trabajadores, además, es considerada como una de las garantías del bienestar laboral, ya que su importancia radica, principalmente, en ayudar a conocer cuáles son esos factores que pueden ser detonantes para que un trabajador se retire de la organización (Gamboa, 2010). En esa misma

línea, para Fuentes (2012), la satisfacción es el resultado entre factores internos y externos, por lo cual es de suma importancia velar por este, ya que refleja un resultado positivo para la organización en general (p. 1).

Entonces, la importancia de la satisfacción laboral radica en que es un fenómeno donde las actitudes y emociones de los trabajadores, van de la mano con las metas organizacionales y los resultados que se busca alcanzar, de ahí la importancia de hacer que se sientan valorados y valiosos para la organización (Pedraza, 2020a). Asimismo, la satisfacción laboral es una actividad por la cual un sujeto tiene la oportunidad de mostrar sus habilidades ante un desafío y obtener resultados favorables, alcanzando así la satisfacción propia (Chiang, 2010).

1.3. Modelos teóricos de Satisfacción Laboral

A continuación, en esta sección, se presenta un resumen de las teorías con mayor trascendencia en relación a los factores que explican la satisfacción laboral. Estas son la teoría de los dos factores de Herzberg, de la Finalidad Locke y de las necesidades de McClelland.

1.3.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

También conocida como la ‘Teoría de la Motivación-Higiene’ o ‘Teoría bifactorial’, modelo planteado por Herzberg (1959) (como se cita en Alva & Juárez, 2014), quien la formuló con la finalidad de esclarecer la forma de actuar de las personas ante situaciones de trabajo, a través de la existencia de dos factores que guían la manera de actuar de los individuos. Así mismo, esta teoría afirma que “la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos)” (Deza, 2017, p. 41).

Por un lado, según Herzberg (1959), la satisfacción del individuo en su puesto de trabajo está influenciada por los factores intrínsecos, o también llamados factores motivadores como la independencia laboral, reconocimiento, logros, promoción y responsabilidad. Respecto a estos factores, es necesario mencionar que se encuentran vinculados con el tipo de tareas que desarrolla cada trabajador en su puesto de trabajo, asimismo, involucra sentimientos relacionados a las necesidades de autorrealización y al desarrollo personal (Boada, 2019, p. 2).

Por otro lado, tal y como sostiene Herzberg (1959), la insatisfacción es resultado de la ausencia de los factores de higiene o factores extrínsecos, los cuales están presentes en el entorno laboral. Tal y como se mencionó, estos factores provocan insatisfacción y entre los cuales están las relaciones interpersonales, la política de la organización, la supervisión, los sueldos y beneficios, el ambiente laboral y la seguridad que les ofrece la organización (Alfaro et al. 2012).

En conclusión, este modelo pretende enlazar ambos factores de manera simultánea, dado que se complementan para alcanzar la satisfacción y anular el descontento. Cabe resaltar esta propuesta, puesto que los seres humanos se encuentran influenciados por ambos factores, es decir, motivadores como higiénicos, de ahí que las organizaciones deben darle mayor atención a las condiciones laborales y trato digno que ofrecen a sus trabajadores (Escobedo & Quiñones, 2020, p.10).

Dentro de este marco, cabe resaltar que una de las fortalezas de esta teoría es prevenir un conflicto entre los distintos intereses de la empresa y de los trabajadores, lo cual ocurre con gran frecuencia. Asimismo, en su teoría, Herzberg brinda una serie de recomendaciones que facilitan alcanzar tanto la satisfacción como la no insatisfacción de los colaboradores, entre las cuales están crear un buen ambiente de trabajo, dar feedbacks, ofrecer mayor flexibilidad al trabajador, salarios justos, personalización y crecimiento.

Una crítica puntual a esta teoría es considerar que la satisfacción laboral corresponde a un mayor rendimiento, ya que los factores extrínsecos juegan un papel decisivo y podrían influir en dicho rendimiento. En ese sentido, Herzberg al realizar su investigación y al elaborar su teoría no tuvo esto en cuenta. Otro punto de crítica es que los seres humanos, en su mayoría, se inclinan por admirar diversas características de su entorno laboral que le satisfacen y a su vez, los idealizan en sí mismos sólo si la situación es favorable para ellos. Sin embargo, cuando las situaciones son adversas, entran a tallar los factores extrínsecos con un rol crucial.

1.3.2. Teoría de la Finalidad o Discrepancia de Locke

La teoría fue elaborada por Locke (1976), quien afirma que “la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores” (Deza, 2017, p. 42). En tal sentido, para Locke, esta teoría sostiene que la satisfacción está en función a los valores laborales que son congruentes a las necesidades del trabajador, en otras palabras, la SL surge a partir de la valoración que realiza el trabajador cuando compara las expectativas que tenía y su jerarquía de valores con los distintos aspectos laborales ofrecidos por la organización (Luna, 2015).

Adicionalmente, es importante señalar que lo referido a los aspectos del trabajo y la valoración que cada trabajador le atribuye son componentes que definen los criterios de SL, de ahí que la nula o baja satisfacción es ocasionada en respuesta a tres aspectos: la valoración que cada trabajador designa a cada aspecto del trabajo, la discrepancia entre lo que el trabajador tiene en el trabajo y lo que le gustaría tener y el contraste con la experiencia (Luna, 2015). Así, este

modelo señala que la satisfacción laboral es resultado del valor que se asigna a cada dimensión y la coherencia entre lo que se busca alcanzar y lo que se alcanza (Ortíz, 2013).

De lo anteriormente expuesto, es necesario mencionar que una de las fortalezas de esta teoría es que se centra en la relación existente entre los valores personales, los valores laborales que pueden ser alcanzados a través del propio trabajo y de las necesidades individuales de cada persona. Entonces, existe satisfacción laboral mientras que el trabajador logre cubrir sus distintas necesidades a través de los valores laborales, los cuales son adquiridos mediante el sueldo, el reconocimiento personal, entre otros.

Una de las críticas a la Teoría de la Discrepancia es que si bien la satisfacción laboral se fundamenta en la discrepancia que surge entre lo que una persona debería recibir y lo que podría obtener de su trabajo, es necesario considerar que esto depende de las diferentes situaciones que existen, por ejemplo, las capacidades del trabajador, las habilidades requeridas para el puesto de trabajo, e incluso entre los incentivos y recompensas que se otorgan en el trabajo, así como, los valores y las necesidades de cada individuo.

1.3.3. Teoría de las necesidades de McClelland

Finalmente, otra de las teorías que explican la satisfacción laboral, es la de David McClelland quien postula la Teoría de las necesidades de McClelland. Esta teoría afirma que las necesidades de cada persona están en relación con la motivación en el trabajo. Estas necesidades son: la necesidad de poder, la cual explica que ciertas personas se sienten satisfechas de poseer o difundir poder a través del ejercicio de la autoridad; la necesidad de afecto, que se refiere a la necesidad de una persona de forjar relaciones saludables con los demás y, finalmente, está la necesidad de logro, la cual está vinculada a la satisfacción obtenida por lograr las metas y obtener resultados (Ramos, 2012).

En esa misma línea, es importante profundizar sobre las características de las necesidades explicadas por McClelland. En principio, la necesidad de poder hace referencia a que las personas buscan ser reconocidos por poseer influencia y autoridad sobre las demás personas. Mientras que, en la necesidad de afiliación, las personas anhelan ser aceptados y solicitados por los demás, ya que están en búsqueda de buenas relaciones y comprensión. Así mismo según McClelland esta es la necesidad que puede favorecer el clima organizacional. En la necesidad de logro, un rasgo muy importante es que las personas prefieren situaciones en las que asumen una responsabilidad personal en el resultado, enfrenten problemas, desean retroalimentarse y confían en su capacidad (Adatao, 2016).

Es necesario resaltar que una de las fortalezas de esta teoría es que se centra en las

diferentes necesidades de cada persona, las cuales deben ser motivadas de forma particular. Asimismo, en su teoría, McClelland recomienda conocer tanto las necesidades de uno mismo como las de nuestro equipo de trabajo, reflexionar sobre ellas y darnos cuenta si están siendo satisfechas con el puesto de trabajo donde se están desempeñando. Es por ello entonces que el cumplimiento de tales necesidades tendrá una repercusión positiva en el aumento de la motivación de los trabajadores, generando así mejores resultados.

Una crítica a la Teoría de las Necesidades está orientada a que cada trabajador es diferente entre sí, pues a lo largo de su vida ha ido desarrollando una serie de experiencias y su propia personalidad. Debido a esto la motivación tiende a variar en función de los objetivos y expectativas que posee cada persona dentro de la empresa, por ende, resulta importante analizar y observar cuales son las necesidades que se deben de satisfacer. En ese sentido, los directivos tienen la responsabilidad de evaluar el perfil de cada trabajador con el objetivo de satisfacer sus necesidades y, por consiguiente, ellos puedan ofrecer una mayor motivación y rendimiento a la empresa.

Para concluir, en la presente investigación las teorías adoptadas son la Teoría de los Dos Factores de Herzberg y la Teoría de las Necesidades de McClelland debido a que ambas teorías facilitan el análisis para definir cuáles son los factores que determinan la satisfacción laboral en los trabajadores. Por un lado, la teoría de Herzberg permite identificar cuáles son aquellos factores que motivan a los trabajadores a desempeñarse dentro de la empresa, y conociendo esta información se podrá optimizar los procesos y recursos de la empresa y, por consiguiente, la satisfacción laboral de sus trabajadores. Por otro lado, gracias a la teoría de McClelland se puede determinar los motivadores esenciales de los trabajadores y así intervenir en los distintos procesos de evaluación de desempeño, decisión de objetivos, diseño del puesto de trabajo, recompensas e incentivos a fin de lograr una mayor eficacia de cada miembro de la empresa.

1.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

En este apartado, se tomó en consideración las dimensiones planteadas por la autora Palma (2004), estas son: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Esto debido a que engloba una serie de teorías destacadas pertenecientes a la satisfacción laboral como la teoría de la discrepancia, necesidades y de la motivación.

1.4.1. Significación de la Tarea

Según Cueva y Díaz (2017), la significación de las tareas son una serie de actividades

importantes en el interior de la organización, ya que actúa como la unidad de análisis y permite la formación de agrupaciones sucesivas y puestos de trabajo. A nivel organizacional, el significado se ubica en la manera eficiente y responsable, considerando el desempeño laboral que evidencie cada trabajador (p.30). Asimismo, Palma (2005) define a esta dimensión como la disponibilidad al trabajo en relación a los aspectos asociados a este como son la realización, el sentido de esfuerzo y la equidad (como se cita en Alfaro et al., 2012, p. 17).

En ese contexto, Carrasco (2009) afirma que la significación de las tareas hace referencia a un grupo de actividades llevadas a cabo con el fin de lograr un objetivo en particular, el cual comprende una lógica y serie de etapas en el desempeño. Por consiguiente, con respecto a esta dimensión, Cueva y Díaz afirman que las tareas poseen un principio y fin, que supone la incorporación de las personas, percepciones y actividades, asimismo, señalan que las tareas poseen cualquier grado de confusión y tamaño, lo cual genera un esfuerzo tanto físico como mental ya que se combinan materiales y habilidades propias de cada trabajador (2017, p.30).

Entonces, se logra concluir que la significación de las tareas es el nivel donde el puesto de trabajo tiene una influencia sobre las vidas de la persona, pero también en el trabajo de los otros en la organización (Fuentes, 2012, p. 4).

1.4.2. Condiciones de Trabajo

Vásquez (2007) afirma que, para los trabajadores su entorno laboral es un tema que los preocupa, así como, su bienestar personal pues son claves para desarrollar de manera óptima su trabajo. Es por ello que es una dimensión muy importante a considerar. Según Palma, las condiciones de trabajo son el esfuerzo que realizan las organizaciones por brindar a los trabajadores los insumos físicos y condiciones psicosociales necesarios para que realicen su labor favorablemente (como se cita en Huaita & Luza, 2018). Así también, Canchanya (2017) señala que las condiciones laborales representan una evaluación del trabajo en relación a disposiciones normativas o a la disponibilidad de elementos que regularizan la actividad laboral.

En palabras de Palma, las condiciones laborales relacionadas a la satisfacción laboral incluyen diversos aspectos como el nivel de comodidad en cuanto a la ubicación física y el horario, las relaciones interpersonales con los jefes y la valoración, y/o reconocimiento del esfuerzo por los superiores (como se cita en Escobedo, 2020). En ese sentido, cabe resaltar que “estudios han puesto de manifiesto que la configuración de este escenario repercute no solo en la calidad misma del trabajo, sino también en el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado” (Blanch et al., citado en Martínez et al., 2013).

De manera similar, Cogollo y Gómez (2018) reafirman que las condiciones de trabajo

definen la ejecución de una tarea en específico y el ambiente en el que se ejecuta, asimismo, se les considera como un conjunto de factores intra y extralaborales que se relacionan entre sí e influyen en la labor del trabajador, estos factores definirán la salud en el trabajador.

1.4.3. Reconocimiento Personal y/o Social

Según Palma (2005), la dimensión del Reconocimiento Personal y/o Social es una tendencia de evaluación referida al trabajo en relación al reconocimiento propio o de personas que forman parte de la organización, con respecto a los logros obtenidos en el trabajo, la valoración de los jefes y para ellos mismo cada actividad llevada a cabo en el ámbito laboral (como se citó en Rosa, 2017). En tal sentido, esta dimensión es la que precisa la satisfacción o insatisfacción en el personal, ya que comprende rasgos que se relacionan entre sí, por ejemplo, el trabajo en equipo o el reconocimiento al esfuerzo por trabajar días festivos (Escobedo, 2020).

Por un lado, Geraldo (2014) sostiene que el valor que caracteriza al reconocimiento, es el íntegro con los demás y nosotros mismo para asignar los logros o fallas que nos merecemos, por ende, se considera que este valor es el que regula los méritos que ha ganado cada persona.

Por otro lado, Cueva y Díaz (2017) señalan que está el reconocimiento que nos debemos a nosotros mismos por lo que hemos hecho bien o tal vez mal, el cual nos permite premiarnos cuando logramos alcanzar una meta u objetivo, y también nos enseña a ser consciente para poder examinar las consecuencias de haber errado (p.31).

Finalmente, cabe señalar que en esta dimensión se analiza el nivel de complacencia ante las relaciones interpersonales con los otros trabajadores de la organización, en relación a cómo es considerado dentro de la misma (Millán & Montero, 2017, p. 30).

1.4.4. Beneficios Económicos

De acuerdo a lo planteado por Palma (2005), la dimensión de los beneficios económicos relacionados a la satisfacción laboral aborda diversos temas como la sensación de explotación, las expectativas económicas propias de cada trabajador, el nivel de salario recibido según la actividad realizada y, finalmente, el nivel de satisfacción con el pago recibido (como se cita en Escobedo, 2020).

En ese sentido, esta dimensión hace referencia a “la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador” (Palma, citado en Bautista & Uriarte, 2020). En consecuencia, es considerada como parte fundamental en el proceso en el que el trabajador obtenga la felicidad laboral y se encuentre satisfecho en su ambiente laboral (Pimentel, 2018).

2. Responsabilidad Social Empresarial

Años atrás, las empresas asumían la única responsabilidad de generar y aumentar sus utilidades; sin embargo, hoy en día, esto no representa su única preocupación, pues además de generar utilidades para sus accionistas, las empresas deben verificar si sus actividades influyen de forma positiva o negativa en la calidad de vida de sus trabajadores y de las comunidades que se encuentran en su entorno (Centro Mexicano para la filantropía, 2013, p. 2). Así mismo, según el Libro Blanco se menciona:

“la visión clásica de los objetivos de la empresa, reducida a la maximización de los benéficos, ha dejado de ser válida. Se ha extendido a todos los niveles la convicción de que una economía globalizada, en un contexto político y jurídico compartimentado y no estable obliga a una actitud proactiva en la asunción de responsabilidades por parte de la empresa” (CEPYME, 2011, p.1)

En este contexto, la Responsabilidad Social Empresarial se ha ido institucionalizando mediante diversas organizaciones en diferentes partes del mundo, realizándose así documentos fundamentales como el Libro Verde y el Blanco. Adicionalmente, se han desarrollado guías, Directrices de la OCDE (Cooperación y Desarrollo Económicos) y estándares como la ISO 26000 que tiene como objetivo servir de modelo a las organizaciones para que estas puedan alinearse a las prácticas socialmente responsables (Instituto Boliviano de Comercio Exterior, 2013, p.1.)

2.1. Aproximaciones del concepto de Responsabilidad Social Empresarial

Según Montañez y Gutiérrez, “el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o también llamado Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Responsabilidad Social Organizacional (RSO), tiene distintos significados ya que no existe una definición única o totalmente aceptada a nivel internacional” (2016, p.21). Así mismo, Tello y Rodríguez (2014), señalan que los conceptos sobre RSE aún son imprecisos debido a su asociación a las grandes corporaciones y definiciones que no delimitan los actos; y, en el caso de la RSO, señalan que han surgido muchas definiciones y perspectivas que la hacen un concepto difícil de unificar.

No obstante, si bien existen diferencias en los conceptos relacionados a RSE, diversos autores hacen aproximaciones teóricas sobre ésta. De acuerdo al Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial, la RSE es una forma de gestionar las empresas que se identifican por tener en cuenta los efectos que pueden ocasionar en sus accionistas, trabajadores, clientes, comunidades locales, medio ambiente y su entorno en general (2014, p. 5).

Así también, tal como señala el Libro Verde, ser socialmente responsable significa ir más allá de las obligaciones establecidas por ley, sino ser responsable con el capital humano, el

entorno y las relaciones con los interlocutores. De manera similar, López (2018) indica que las organizaciones primero deben cumplir la ley y después pensar sobre lo que puede realizar como RSE para su entorno. En este sentido, la RSE demanda aceptar y ejecutar “los tratados y convenios internacionales sobre derechos humanos, derechos laborales y protección del medioambiente con especial atención a los emanados de la Organización Internacional del Trabajo y sus convenios, la OCDE ..., o iniciativas como el Consejo Mundial Empresarial sobre Desarrollo Sostenible” (Robledo, 2010, p. 35-36).

Para finalizar, en palabras de Ruiz (2014), la RSE ayuda a mantener una actitud empática con las necesidades y demandas de las personas, así como permite el derecho a una buena administración. Asimismo, cabe señalar que la RSE implica la vinculación de organizaciones, empresas, organizaciones sin fines de lucro, entre otros, con sus respectivos grupos de interés (Arme, 2018). De tal modo, la RSE tiene la finalidad de verificar que la actividad realizada por alguna empresa tenga sentido social (Arme, 2018).

2.2. Valor compartido

Para Porter y Kramer (2011), el término de valor compartido se define como aquellas políticas y prácticas operacionales que incrementan la competitividad de una empresa desarrollando de manera simultánea tanto las condiciones económicas como sociales en las diversas comunidades donde opera, de ahí que, la creación de valor compartido se centra en identificar y ampliar las conexiones entre el progreso económico y social (p. 6). En esa misma línea, cabe destacar que Porter y Kramer (2011) “reconocen tres vías para crear valor compartido: Reconocer los productos y mercados. Redefinir la productividad en la cadena de valor. Permitir el desarrollo de clústeres locales” (como se cita en Silva, 2020, p. 14).

De lo mencionado anteriormente, se infiere que la perspectiva de las empresas debería ampliarse para actuar creando valor económico y de tal manera apoyar la satisfacción de necesidades y propósitos de la sociedad, puesto que será beneficioso para las compañías en tanto “les permitirá conectar su éxito empresarial con el progreso social” (Vidal, 2011, p.2). En relación a ello, según plantea Porter y Kramer, “no todas las empresas con fines de lucro son iguales. Aquellas que tienen un propósito social representan una forma más elevada de capitalismo que crea un ciclo positivo de prosperidad para la empresa y la comunidad” (2011, p.15), lo cual implicaría un mayor valor económico para la compañía, así como un mayor progreso social para la sociedad en conjunto.

2.3. Grupo de Interés

De acuerdo a lo propuesto por Freeman (1962), los grupos de interés son todos aquellos individuos interesados o también llamados “stakeholders”, quienes resultan ser muy significativos

para la planificación estratégica de negocios de cualquier compañía (APM, 2012). En ese sentido, se define a los stakeholders como las “personas, grupos u organizaciones que podrían afectar o ser afectados por una decisión, actividad o resultado de un proyecto” (PMI, 2013, p.391). Asimismo, estos grupos de interés suelen ser de conocimiento público como es el caso de los sindicatos, las organizaciones patronales, las grandes compañías, las asociaciones de profesionales, las ONG, entre otros (Hendriks, 2011, p. 86).

Dentro de ese marco, tal y como plantea Freeman (1962), para identificar los grupos de interés es relevante tomar en cuenta tres elementos, los cuales son: quiénes son, qué quieren y qué están haciendo para obtenerlo (Como lo citado por Marulanda & Rojas, 2019). Cabe resaltar que el elemento en común de los grupos de interés, es que cada uno de ellos tiene algo que puede ser influenciado por el propio funcionamiento de la empresa, hay algo que pretenden ganar, no perder, modificar alguna práctica o esperar que continúen las actividades de la empresa (Fernández y Sanjuán, 2012, p. 135).

De lo anterior, es preciso recalcar que, para fines del presente estudio, se utilizará indistintamente el término grupo de interés, stakeholders, partes interesadas y actores involucrados, ya que según la literatura revisada no se mostró alguna distinción entre ellos.

2.4. Importancia de la Responsabilidad Social

Actualmente, en el ámbito organizacional se ha observado que el éxito de las organizaciones no solo depende de la obtención de utilidades, sino que la contribución hacia el entorno (Fernández, 2018). En ese sentido, las organizaciones para lograrlo deben considerar, principalmente, incorporar en la organización y realizar acciones de RSE (Camacho et al., 2013). Para Hernández y Manrique (2017), las acciones adoptadas de RSE permiten a las organizaciones mantenerse activas, operativas y productivas, invirtiendo en recursos y esfuerzos necesarios para fomentar valor y bienestar para los trabajadores y la comunidad.

Por consiguiente, “las empresas a través de la responsabilidad social han logrado extenderse a nuevos horizontes, basados en el respeto a los derechos humanos y en valores cívicos como: tolerancia, respeto, diversidad, y pluralismo, entre otros” (M. Colmenares, 2015, 88). Asimismo, para Porter y Kramer (2006), la responsabilidad social tiene que ser percibida como aquello que permite crear oportunidades y realizar innovaciones, logrando así algo que va más allá de un acto de beneficencia (citado en Hernández y Manrique, 2017, p. 22). Según el Fondo Europeo de Desarrollo Regional Feder, los beneficios de la RS son:

“mayor competitividad, reducción del riesgo, atracción o retención de empleados, incrementar la lealtad (fidelización), mejora de la imagen o reputación corporativa, además de la confianza de posibles inversores, captar nuevos clientes, mejorar la relación

con el entorno, asimismo, de motivar a los empleados, mejora el clima laboral, la comunicación interna, creando una cultura organizacional” (como se cita en Madrid, 2018, p.16).

2.5. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Elgueta, Flores y Hernández (2016), añaden que la RSE tiene dos dimensiones en relación a sus grupos de interés, una es interna que involucra a los trabajadores y dueños de la institución, y otra exterior que se relaciona con programas dirigidos a los consumidores, junta de vecinos y la comunidad. En ese sentido, a continuación, se explicarán tanto la dimensión interna como externa de la RS.

En primer lugar, en cuanto a la dimensión interna, esta hace referencia hacia las actividades de RSE dirigidas a los trabajadores y cómo esta, se encuentra relacionada con el entorno laboral físico y psicológico en relación con su salud y bienestar, su capacitación y participación en la organización (Licandro, 2020). De forma similar, para la Comisión de Comunidades Europeas (como se cita en Puentes et al., 2008), la dimensión interna se refiere a las prácticas realizadas al interior de la empresa, en las cuales se encuentran los empleados y el medio ambiente.

Así también, la RSE interna, no se trata solamente de satisfacer sus necesidades y expectativas no previstas de los trabajadores, en la legislación laboral y en los contratos laborales, sino también de responsabilizarse sobre las externalidades negativas de sus decisiones y acciones sobre ellos (Licandro, 2020). En ese sentido, las organizaciones deberían tomar en cuenta las condiciones de trabajo a fin de mitigar comportamientos traducidos en “inestabilidad laboral, bajos sueldos, inexistentes posibilidades de capacitación o desarrollo de carrera laboral, mal clima laboral, altos índices de estrés y accidentalidad laboral, discriminación laboral, nepotismo, como ejemplos de situaciones que afectan directamente la responsabilidad social corporativa” (Gaete, 2010, p.43).

En segundo lugar, con respecto a la dimensión externa, esto se refiere cuando la RSE incluye a los actores externos como comunidades locales, accionistas, proveedores, consumidores, instituciones públicas y organizaciones sin fines de lucro (Ferrer, 2013, p. 391). De tal forma, la RS externa, contribuye en la relación con grupos de interés externo con el fin de generar un fortalecimiento en sus actividades, así como alcanzar una buena reputación (Martínez et al., 2020, p.67).

Así mismo, de acuerdo al Libro Verde (2001), se menciona que existen dos dimensiones: la dimensión interna y externa. En cuanto a la dimensión interna, se menciona que esta dimensión hace referencia hacia las prácticas responsables vinculadas a la inversión en recursos humanos,

salud y seguridad, gestión del cambio y gestión del impacto del medio ambiente. Cabe resaltar que esta dimensión está relacionada, principalmente, con sus trabajadores.

En cuanto a las prácticas responsables vinculadas de recursos humanos, este engloba la responsabilización para con los trabajadores, el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, igualdad de retribución, la participación en los beneficios o participación dentro de la empresa. Así mismo, se menciona a las prácticas responsables de contratación, inserción laboral, seguridad y la no discriminación, el fomento y diseño de programas de educación y formación.

Con respecto a la salud y seguridad en el trabajo, se toma en cuenta aquellas prácticas responsables que se realizan de forma voluntaria y adicional a la norma, e inclusive actividades de control realizadas por autoridades. Entonces, las prácticas responsables en este caso tienen como fin el proteger y proveer la salud y seguridad de los trabajadores. Así, un ejemplo de adopción de esta práctica responsable es la etiqueta TCO Labelling Scheme, mediante la cual se incentiva la adopción de materiales menos perjudiciales para los trabajadores y medio ambiente.

En cuanto a la gestión del cambio, las prácticas que se asumen en este aspecto es la responsabilidad de mantener la empleabilidad de sus trabajadores frente a la reestructuración o reducción de planilla que se realice dentro de la empresa. En este aspecto, se considera como práctica responsable cuando se busca mediante las distintas alternativas disminuir el efecto menos negativo para todos los involucrados.

En lo que respecta a la gestión del impacto del medio ambiente, en este caso se considera como una práctica responsable cuando las empresas realizan actividades con el objetivo de reducir su consumo de recursos y, además, disminuir las emisiones contaminantes.

En relación a la dimensión externa, este está vinculado más hacia sus comunidades locales, socios comerciales, proveedores y consumidores, así como derechos humanos y problema ecológicos mundiales.

En cuanto a las comunidades locales, en este ámbito se hace referencia a las prácticas responsables con su entorno, y se verifica como prácticas responsables cuando la empresa contribuye al desarrollo de la comunidad mediante actividades como proporcionar trabajo con salarios justos, ingresos fiscales y toma conciencia de los efectos negativos que causan sus actividades a su entorno. Y también, cuando colabora con organizaciones de defensa del medio ambiente, realiza donaciones y patrocina actividades culturales.

Los socios comerciales, proveedores y consumidores, son también actores importantes para la realización de prácticas responsables. En ese sentido, las empresas son responsables de tomar conciencia de los resultados de sus actividades, ya que estos también pueden ser influidos

por las acciones de sus socios y proveedores. Así mismo, la responsabilidad social para con el consumidor es asegurar que el producto o servicio sea de calidad, seguro y fiable, por ende, debe ser ofrecido de forma eficaz, ética y ecológica.

Los derechos humanos, es otro aspecto de esta dimensión que está relacionada con La Declaración tripartita de la OIT y sus principios, derechos fundamentales y Directrices de OCDE para las empresas multinacionales. En este caso, las empresas deben de tomar en cuenta que las prácticas laborales les corresponden a ellos y no al gobierno, así como asegurarse de que sus socios respeten los valores fundamentales. Además, deben tomar conciencia sobre qué enfoques adoptar y cómo trabajar para evitar las violaciones de los derechos humanos.

En cuanto a los problemas ecológicos mundiales, está referido a la toma de conciencia sobre la disminución del impacto ambiental en sus distintos procesos o cadena de producción. Así mismo, se hace énfasis en el uso de distintas herramientas como el “Pacto Mundial”, “Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de 2002” (COM 2001/53), los cuales presentan lineamientos sobre el modo en el cual las empresas pueden ayudar a mantener un desarrollo sostenible.

Tabla 1: Dimensión de Responsabilidad Social Empresarial

Libro Verde (2001)	Cajiga & Calderón (2009)	Castaño, Díaz y Lozano (2013)
<p>Dimensión interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de Recursos Humanos ● Salud y Seguridad en el lugar de trabajo ● Adaptación del cambio ● Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales <p>Dimensión externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunidades Locales ● Socios comerciales, proveedores y consumidores ● Derechos Humanos ● Problemas ecológicos mundiales 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dimensión económica interna ● Dimensión económica externa ● Dimensión social interna ● Dimensión sociocultural y política externa ● Dimensión ecológica interna ● Dimensión ecológica externa 	<p>Dimensión económica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gobierno Corporativo ● Clientes y usuarios ● Proveedores y contratista <p>Dimensión Social:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Empleados ● Comunidad <p>Dimensión Medio Ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Medio Ambiente

2.6. Herramientas para la Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo al documento elaborado por el Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial, las organizaciones o empresas manejan diversas herramientas para facilitar la integración de los lineamientos de la Responsabilidad Social. A continuación, se explicarán de

forma breve las herramientas mencionadas por el Observatorio.

2.6.1. Código de conducta

Para el Observatorio de Responsabilidad Social Empresarial el código de conducta son declaraciones formales que establecen los estándares de ética.

2.6.2. Guías e iniciativas

a. Guía ISO 26000 sobre Responsabilidad Social Empresarial

La ISO 26000 identifica siete materias para la RSE, las cuales son: gobernanza en la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Así mismo, existen beneficios que se pueden lograr mediante la aplicación de esta ISO, aquellos beneficios pueden ser el logro de una ventaja competitiva, reputación, capacidad de atracción del cliente, compromiso, productividad y relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, entre otros.

De acuerdo a Camacho, los principios que deben respetar las empresas para seguir los lineamientos de la RSE son: rendición de cuentas de acuerdos al impacto en la sociedad y medio ambiente, transparencia en brindar información acerca de las actividades, decisiones y posibles impactos, comportamiento ético basado en valores, respeto a los intereses de los interesados, respeto a la legalidad, a la norma de comportamiento y a los derechos humanos (Camacho, 2015).

a. Pacto Mundial de la ONU

El Pacto Mundial de la ONU, tiene como fin lograr el compromiso de las entidades en RSE, mediante el establecimiento de los 10 principios basados en derechos humanos, laborales, ambientales y sobre lucha contra la corrupción. En cuanto a los derechos humanos, se señala que se debe apoyar a fortalecer la protección de este y además asegurarse de que no se dé la vulneración de los derechos humanos. Así mismo, en cuanto a temas laborales, se establece que se debe eliminar el trabajo forzoso, trabajo infantil y la discriminación (Naciones Unidas, 2021).

En relación al medio ambiente, se afirma que las empresas deberían realizar estrategias que mitiguen los desafíos ambientales, tener iniciativa para fomentar acciones responsables con la naturaleza, así como promover el uso y desarrollo de tecnologías amigables con el medio ambiente. Finalmente, en cuanto a la lucha contra la corrupción, se menciona que las empresas deberían de trabajar en contra los diversos tipos de corrupción, como en contra del soborno y la extorsión (Naciones Unidas, 2021).

2.6.3. Sistema de Gestión de la RS

a. Sostenibilidad Certificación SA 8000

De acuerdo a Cabarcos y Rodríguez, la ISO 8000 es una normativa universal sobre responsabilidad social, auditable y certificable por un tercero. Esta norma sirve para realizar una evaluación sobre condiciones laborales entre el empresario y el trabajador; y también facilita la promoción de un trabajo adecuado, los cuales están alineados a los principios internacionales establecidos por el Convenio de la Organización Internacional de trabajo, la Carta de Derechos Humanos del Niño y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU (Cabarcos y Rodríguez, 2002, p. 8).

Cabe resaltar que la SA8000 está vinculada a temas de RSE, además tiene como fin lograr asegurar el respeto de las normas vinculadas con los derechos humanos, tales como: trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad, libertad de asociación y el derecho de intercambio colectivo, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo, remuneración, sistema de gestión.

b. ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad

La ISO 9001, “es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios” (Universidad Continental, 2017).

Adicionalmente, se afirma que existen ocho principios a fin de lograr una mejora en el desempeño, las cuales son: enfoque al cliente, para comprender las necesidades presente y futuras; liderazgo, para poder mantener un ambiente adecuado de participación; participación del personal, para facilitar el total compromiso con los objetivos; enfoque basado en procesos para realizar las actividades de forma eficiente; enfoque de sistema para la gestión para identificar y comprender los procesos interrelacionados; mejora continua, enfoque basado en hechos, relaciones mutuamente beneficiosos con el proveedor (Chilcón, 2008).

c. ISO 14001: Gestión medio ambiental

La ISO 14001, es una norma internacional que facilita criterios para una gestión ambiental y tiene como objetivo lograr que se realice una mejora en el rendimiento medioambiental mediante las diversas acciones. En primer lugar, la articulación de una política ambiental comprometida a prevenir la contaminación, facilitar un marco de metas y objetivos para los impactos ambientales. En segundo lugar, identificar y evaluar todos los posibles impactos

significativos que pueden causar algún efecto positivo o negativo en el medio ambiente. Finalmente, construir política coherentes y alineados a la reducción de la contaminación o daños al medio ambiente (Block y Marash, 2002, p. 22).

d. ISO 45001: Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo

La ISO 45001 es una norma internacional destinada a sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de resguardar a los trabajadores o cualquier persona dentro de la empresa de sufrir algún daño irreversible tras un accidente o enfermedad laboral. Asimismo, esta norma se centra en prevenir y mitigar cualquier factor que pueda ser dañino o suponga un nivel de riesgo para la salud física y mental de los colaboradores. Además, cabe resaltar que la ISO 45001 fue diseñada con el objetivo de considerar otros sistemas de gestión, incluyendo la ISO 9001, ISO 14001 y la OHSAS 18001.

2.6.4. Gestión de la comunicación RS

a. GRI: Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative o la Iniciativa de Reporte Global es una organización sin fines de lucro compuesta por múltiples stakeholders, cuyo objetivo es facilitar un marco creíble e íntegro para la elaboración de memorias de sostenibilidad para aquellas organizaciones que busquen conocer y evaluar su desempeño tanto económico, ambiental y social. En ese sentido, GRI es considerado el principal estándar internacional en la elaboración de dichas memorias. Asimismo, esta organización se encuentra comprometida con la mejora constante de estas guías y con el incremento de su uso, ya que se encuentran al alcance de todo el público de forma gratuita.

2.6.5. Aseguramiento de la calidad de la información

a. AA1000:

La AA1000 es una norma internacional orientada a reforzar el compromiso con los stakeholders integrando un sistema de Gestión del Aseguramiento de la Sostenibilidad. Esta norma tiene como fin respaldar la calidad de la rendición de cuentas y de las evaluaciones, las cuales son desarrolladas por cualquier tipo de organización. En ese sentido, su principal reto es lograr la mejora continua de la calidad de la información, a través de fomentar el diálogo y compromiso entre los mismos stakeholders. Asimismo, cabe destacar que la AA1000 se rige bajo tres principios, los cuales son: la inclusión como principio básico, la capacidad de respuesta y la relevancia, que en conjunto facilitan la materialización de la accountability (Mas-business, 2011, p.7)

2.6.6. Sistema HACCP: Sistema de Análisis y Puntos Críticos de Control

El sistema HACCP es una herramienta de gestión con el objetivo de identificar y determinar los peligros que pueden generarse en la cadena alimentaria y poner en riesgo la seguridad del consumidor. De ahí que, este sistema establece una serie de procesos efectivos de control para proteger la inocuidad y la calidad de los alimentos. Esto significa que mientras más beneficios reciben los consumidores, más reconocimiento percibe la empresa y se forjan mejores relaciones entre los distintos stakeholders que participan en alcanzar el objetivo común de asegurar la calidad e inocuidad del producto. Asimismo, el sistema HACCP ha sido adoptado como una herramienta principal a nivel mundial, por parte de consumidores, industrias y gobiernos debido a que es compatible con otros sistemas de garantía y control de calidad.

2.6.7. Global G.A.P: Good Agricultural Practice G.A.P.

Global G.A.P es una norma reconocida internacionalmente que cubre las Buenas Prácticas Agrícolas en la producción de alimentos, la agraria, la agroindustrial, la pecuaria, entre otras. Asimismo, es considerada una de las certificaciones más importantes y solicitadas a nivel global en el sector agroalimentario, pues tiene como objetivo garantizar la inocuidad y calidad alimentaria del producto que están adquiriendo los consumidores, así como, una producción fiable y sostenible para el medio ambiente. Entre los aspectos para obtener la certificación de Global G.A.P se considera la seguridad alimentaria, la gestión de residuos sólidos, el bienestar de los animales, la salud (física y mental) y seguridad de los trabajadores.

3. Investigaciones empíricas sobre la relación entre Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial

Después de examinar los principales enfoques teóricos que orientan esta investigación, se hará una revisión de cuatro estudios empíricos afines al tema de la presente investigación. Estas investigaciones están relacionadas con la Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial en el sector empresarial. Para cada caso se reportaron los objetivos de estudio, la metodología y los principales aportes a esta investigación.

El primer estudio tiene como título: “Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”, fue desarrollado por el Lic. Alex Alfredo Oscco López y tiene como objetivo determinar de qué manera se relaciona la responsabilidad social y la satisfacción laboral dentro de una organización. Esta investigación fue desarrollada mediante la metodología cuantitativa, tipo descriptivo y comparativo con diseño de corte transversal. Esto, debido a que se comparan resultados obtenidos de la evaluación realizada con la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), aplicados a 20 personas en total, de las cuales 10 participantes conformaban cada grupo de la muestra. El total de la muestra posee

una característica diferenciada donde el Grupo 1 está conformado por quienes participaron en el programa de Responsabilidad Social, mientras que en el Grupo 2 están quienes participaron en el programa de Responsabilidad Social.

De acuerdo a ello, los resultados obtenidos conllevan a las siguientes conclusiones, que “los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral. Asimismo, la contribución de los programas de responsabilidad social permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora el clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia” (Oscco, 2015, p.5). En esa misma línea, se concluye que permite mejorar la calidad de la oferta, así como estabilidad de los recursos humanos, es decir, talento humano considerado como consecuencia un incremento en la productividad.

El segundo estudio, tiene como título: “Influencia de la Responsabilidad Social en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa minera Yanaquihua unidad de producción Alpacay Arequipa-2018”, fue desarrollado por la Bachiller Judith Teresa Quispe Quispe. En dicha investigación se plantea como objetivo determinar la influencia de la responsabilidad social en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minera Yanaquihua Unidad de Producción Alpacay Arequipa - 2018. En esta investigación la metodología fue hipotética – deductiva, desde un enfoque cuantitativo de tipo causal y no experimental. Asimismo, la población estaba compuesta por 117 colaboradores, de los cuales sólo 90 trabajadores obreros de guardia “A” de Interior Mina conformaron la muestra. Además, los instrumentos utilizados fueron la encuesta y un test para medir el nivel de satisfacción laboral. En el caso del análisis y procesamientos de datos se empleó el programa estadístico SPSS, mediante la estadística de la prueba del Chi cuadrado.

A partir de los resultados de la investigación mencionada, el autor concluye en que “la responsabilidad social influye en la satisfacción laboral con un valor de $2 (7,582) > 2 (5,99)$, asociada a una probabilidad de 0.023” (Quispe, 2018, p.52). En base a ello, los trabajadores mencionan que en la empresa minera Yanaquihua no existe una adecuada Responsabilidad Social, pues no cumple con los estándares mínimos del reglamento en cuanto a la Seguridad y Salud Ocupacional en el interior de la mina. En tal sentido, se concluye que las condiciones laborales y servicios básicos que se les brinda a los trabajadores no son los adecuados, mientras que la entrega de equipamiento y creación del campamento sí son adecuados, afectando positivamente a la satisfacción laboral.

El tercer estudio, tiene como título: “Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la Satisfacción Laboral de la empresa SEDALIB S.A.-distrito de Trujillo 2018”, fue desarrollado por la Bachiller Elva Elisa Delgado Salinas. En dicha investigación, se plantea como

objetivo determinar la influencia de la responsabilidad social en la satisfacción laboral de la empresa SEDALIB S.A. del distrito de Trujillo 2018. Cabe mencionar que la investigación es de carácter no experimental, desde un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y corte transversal aplicada a una muestra conformada por 52 trabajadores. En ese sentido, para evaluar la situación de SEDALIB S. A en relación a su desempeño en materia de RSE dentro del ámbito laboral, se aplicó un cuestionario en función de 9 indicadores a través de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979).

Según los resultados obtenidos de la investigación ya mencionada, el autor señala dos importantes conclusiones: en la primera, se señala que existe relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral, ya que la implementación de la prácticas de Responsabilidad Social incrementa la satisfacción; y en la segunda conclusión, menciona que uno de las grandes dificultades de desarrollo en el ámbito de la Responsabilidad Social son el cuidado de la salud, seguridad, condiciones de trabajo, desarrollo profesional y empleabilidad.

El cuarto estudio, tiene como título: “Responsabilidad Social Empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo: 2015” fue desarrollada por la Bachiller Milagros Quispe Bardales. En dicha investigación, se plantea como objetivo analizar la influencia de la responsabilidad social empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo, durante el período 2015. Esta investigación tiene como base un diseño explicativo, con una muestra de 36 colaboradores, a quienes se les aplicó métodos y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa.

De acuerdo a los resultados recolectados de la investigación mencionada, el autor menciona tres importantes conclusiones: en la primera, se señala que la RSE a través de su Política de beneficios e incentivos, remuneración, seguridad y condiciones laborales influye en la satisfacción de los colaboradores; la segunda, menciona la importancia de la RSE en la satisfacción laboral de los trabajadores para que aporten de manera positiva en la producción y a nivel de productividad de la empresa; finalmente, en la tercer conclusión, la RSE es considerada como un pilar en el éxitos de los negocios a corto y a largo plazo, pues se ha convertido en una práctica ampliamente reconocida.

4. Marco analítico sobre la relación entre Satisfacción y Responsabilidad Social Empresarial

Después de haber realizado una revisión y análisis a los enfoques teóricos, dimensiones, importancia e investigación empíricas sobre la satisfacción laboral y responsabilidad social se delimitará el marco analítico de la presente investigación. En este se abordarán los componentes

más relevantes para determinar el análisis de la investigación. Para la presente investigación es preciso mencionar que el sujeto de estudio es la empresa privada Oleaginosas Padre Abad S.A.

El marco analítico está dividido en dos ejes temáticos. El primer eje se centra en la satisfacción laboral. Tal como se mencionó en la aproximación conceptual existen diversas definiciones sobre este eje, sin embargo, para la presente investigación consideramos pertinente enfocar el concepto hacia lo señalado por Blum y Taylor (como se cita en Ramírez & Benítez, 2012) donde la satisfacción laboral es el resultado de distintas actitudes que forman parte de los empleados. Estas están vinculadas a temas como: las condiciones laborales, los salarios justos, el crecimiento profesional, el reconocimiento al trabajo, las capacitaciones, las relaciones interpersonales, la evaluación de desempeño laboral, entre otros.

En tal sentido, también consideramos importante referirnos a la Satisfacción Laboral como “una valoración apreciativa, que percibe el trabajador como resultado de sus expectativas y deseos que espera cumplir con el puesto desempeñado, y los beneficios que realmente obtiene (remuneración, oportunidades de promoción, autonomía)” (Pedraza, 2020a). En esa misma línea, resultó relevante examinar los modelos teóricos de la satisfacción laboral, tomando en cuenta para esta investigación la Teoría de los dos factores de Herzberg (1959) y la Teoría de la Finalidad o Discrepancia de Locke (1979).

Por un lado, en la Teoría de los dos factores se sostiene que la satisfacción del individuo en su puesto de trabajo está influenciada por los factores intrínsecos (factores motivadores) como: la independencia laboral, reconocimiento, logros, promoción y responsabilidad; y también por los factores extrínsecos como: relaciones interpersonales, la política de la organización, la supervisión, los sueldos y beneficios, el ambiente laboral y la seguridad que les ofrece la empresa (Boada, 2019, p.2). Así, este modelo pretende enlazar ambos factores de manera simultánea, dado que se complementan para alcanzar la satisfacción y anular el descontento (Escobedo & Quiñones, 2020, p.10).

Cabe resaltar que esta teoría es de gran utilidad para la presente investigación dado que permite conocer y evaluar el grado de satisfacción y percepción de los trabajadores acerca de la empresa OLPASA en relación a los distintos factores intrínsecos y extrínsecos. Asimismo, este modelo se ajusta al contexto de la empresa, ya que OLPASA ejecuta actividades con respecto a la gestión de recursos humanos por lo cual permite tener en claro que factores se consideran y así, a partir de estos factores se podrá identificar cuán satisfecho está el trabajador. Entonces, gracias a este modelo teórico se determinará si el trabajador al recibir reconocimiento o seguridad por parte de la empresa se encuentra satisfecho en su entorno laboral. Es importante mencionar que se está considerando la diversidad de características, formación académica y habilidades del

personal de la empresa OLPASA.

Por otro lado, la Teoría de la Finalidad señala que “la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos” (Palma, citado en Luna, 2015). Así también, esta teoría presenta tres elementos fundamentales para la explicación del proceso de discrepancia: la satisfacción con las dimensiones de trabajo, en la cual se aborda la problemática de la evaluación afectiva y experiencias relacionadas con las especificidades del trabajo; y la relevancia de las dimensiones, el cual aborda la importancia o valor que el individuo le da al trabajo que realiza (Cavalcante, 2004).

Ahora bien, este modelo resultó pertinente para la investigación pues permite identificar si los trabajadores de OLPASA se encuentran satisfechos en función a la valoración que realizan al contrastar sus expectativas y jerarquía de valores con los distintos aspectos de trabajo que les ofrece la empresa como el sueldo, reconocimiento, condiciones laborales, crecimiento profesional y otros. Por tanto, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de OLPASA resultaría del valor que cada uno de ellos le asigna a cada dimensión y a la relación entre lo que buscan alcanzar y lo que alcanzar dentro de la empresa.

A pesar de la multiplicidad de dimensiones de satisfacción laboral existentes en la literatura, para la presente investigación se consideró pertinente tomar en cuenta las dimensiones señaladas por Palma (2005), estas son: la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Esto debido a que en la investigación se busca definir e identificar el conjunto de actitudes y conductas de los trabajadores de la empresa OLPASA frente a su entorno laboral y actividades que llevan a cabo.

En tal sentido, la propuesta adoptada de Palma es integral (Escobedo & Quiñones, 2020, p.15), ya que en su enfoque se agrupa un conjunto de teorías de satisfacción laboral como la teoría de los dos factores y de la discrepancia, las cuales sustentan básicamente la investigación. Cabe mencionar que estas dimensiones son de vital importancia al momento de utilizar herramientas de recolección cuantitativa en la investigación, en este caso, la encuesta, pues se podrá medir el grado de satisfacción de los trabajadores con la empresa a partir de estas.

En cuanto al segundo eje, Responsabilidad Social Empresarial, de forma similar al concepto de la variable anterior, existen diversas definiciones; no obstante, para la presente investigación consideramos pertinente enfocar el concepto hacia lo señalado por Avedaño, Dávila y Gómez (2018), quienes mencionan que la RSE está estrechamente relacionado con prácticas responsables y acciones voluntarias en favor hacia sus grupos de interés interno y externo.

Así mismo, de acuerdo a la información estudiada e investigaciones empíricas examinadas en el presente capítulo, se plantea un marco analítico que tome en cuenta aspectos vinculados a la Responsabilidad Social Empresarial, estos aspectos son: los grupos de interés, valor social, dimensiones y herramientas.

En primer lugar, de acuerdo a lo mencionado en líneas arriba, es importante examinar el grupo de interés que toma en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial: sindicatos, organizaciones patronales, asociaciones profesionales, las ONG's, trabajadores, accionistas, socios, entre otros. Para la presente investigación, el sujeto de estudio es la empresa privada Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA, por lo cual se han identificado diversos grupos de interés, entre los cuales están: el directorio elegido por junta general de socios “ASPASH” (Asociación de Palmicultores de Shambillo), accionistas, socios, trabajadores, proveedores, clientes y la población del distrito de Boquerón.

En segundo lugar, para comprender con mayor profundidad sobre la responsabilidad social y la interacción con sus grupos de interés, se ha considerado importante desarrollar la investigación tomando en cuenta la dimensión interna. En ese sentido, según la literatura consultada, la dimensión interna hace referencia a las actividades de responsabilidad enfocadas hacia los trabajadores, y cómo ésta se encuentra vinculada a distintos tipos de su trabajo como el entorno laboral, físico y psicológico (Licandro, 2020).

Entonces, en la presente investigación, se va realizar un mayor énfasis hacia la dimensión interna debido a que se ha identificado que muchas de las organizaciones orientan sus estrategias de RSE sólo a los grupos externos, mientras desconocen las necesidades profesionales y personales de sus colaboradores (Giraldo et al., 2016). En tal sentido, el grupo de interés que se tomará en cuenta para nuestra investigación serán aquellos trabajadores que se encuentren en planilla, independientemente, sea su área.

Así mismo, para poder realizar el análisis de la dimensión interna y determinar cómo la organización realiza acciones de responsabilidad social, se considerará la clasificación planteada por el Libro Verde de la Comisión de las Comunidades Europeas. Por un lado, está la Gestión de Recursos Humanos, en la cual se considera la formación continua, mayor equilibrio entre trabajo y ocio, la igualdad de retribución y perspectivas profesionales, así como las prácticas responsables de contratación y programas de formación de jóvenes. Por otro lado, se considera también la Gestión de seguridad y salud en el lugar de trabajo, la cual establece exigencias y mejoras continuas de prácticas responsables que incrementen la salud y seguridad del trabajador (Elgueta et al., 2016).

Adicionalmente, también se considerará la Gestión del impacto ambiental y de los

recursos naturales, la cual se enfoca en reducir y proteger al medio ambiente de acciones que contaminen los recursos naturales. Es así que, se evaluara la Responsabilidad Social tomando en cuenta las clasificaciones mencionadas, ello debido a que se relacionan, específicamente, con los trabajadores. Y también, es preciso resaltar que la empresa en su gestión continua por mejorar ha dispuesto y ejecutado acciones que están relacionadas con las variables de gestión de recursos humanos, seguridad y salud y gestión del impacto ambiental.

Finalmente, en cuanto a las herramientas de RSE, se considerarán los códigos de conducta y las normas internacionales (ISO), ya que en la presente investigación el sujeto de estudio, es decir, la empresa OLPASA tiene implementado código de conductas, Reglamento Interno y normas internacional certificadas como la 'ISO 9001' del sistema de Gestión de Calidad, la 'ISO 14001' de la Gestión del Medio Ambiente y, por último, la 'ISO 45001' de la Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.



CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL

Este capítulo tiene como finalidad explicar diversos aspectos sobre el sector agroindustrial, examinar los factores que influyen en dicho sector, describir sobre las empresas extractoras y comercializadoras de Aceite Crudo en la región Ucayali y explicar sobre el perfil organizacional que caracteriza a la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A.-OLPASA.

El capítulo está dividido en tres secciones. En la primera sección se examinarán los factores que influyen en el sector agroindustrial. Ello se realizará mediante un análisis del PESTEL, el cual nos ayudará a examinar los factores que influyen a nivel político, económico, social, tecnológico, ambiental y adicionalmente se explicarán de qué forma influye la pandemia por COVID-19.

En la segunda sección, se describen sobre aquellas empresas que han sobresalido en la región Ucayali y se explica la forma en la que están organizados, la capacidad de producción, entre otros. Finalmente, en la última sección, se abordará la caracterización del perfil organizacional de la empresa agroindustrial OLPASA; es decir se explicará, sobre cómo está organizada, cuál es su misión, visión y de qué forma está gestionada.

1. Los factores que influyen en el sector agroindustrial en el Perú

1.1. Análisis PESTEL del sector agroindustrial

A continuación, se realizará un análisis “PESTEL” con el objetivo de detallar en qué contexto político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal se encuentra el sector agroindustrial en el Perú.

1.1.1. Factores políticos (P)

En el Perú, la corrupción sistemática latente tanto en la administración pública como en la clase política ha afectado al país. Debe recordarse que la corrupción no es un problema eventual o circunstancial, sino que se ha arraigado en el transcurso de la historia del Perú y en las distintas instituciones estatales. Sin lugar a dudas, esta problemática ha generado fuertes daños económicos al país, pues en los últimos años se vive en una coyuntura no deseable, en la cual la deficiente gestión pública ha ocasionado una situación política inestable (Torriani, 2019).

Desde luego, los más recientes acontecimientos de corrupción dentro del sistema político actual como es el caso del Club de la Construcción, Cuellos Blanco del Puerto, Odebrecht, el retardo de las obras públicas como el Aeropuerto de Chincheros, entre otros, debilitaron en gran medida la tendencia de crecimiento económico que el país alcanzó: un 2,3% en 2019, en comparación, con el 4,0% en 2018 (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020).

Asimismo, otro episodio de incertidumbre política en el país fue la propuesta realizada por el ex presidente Martín Vizcarra de adelantar las elecciones para el año 2020, en respuesta a un Congreso de la República en su mayoría opositor a su gestión. Esto ocasionó, principalmente, cierto grado de indecisión por parte de países aliados como China y Estados Unidos de continuar trabajando con exportadores nacionales debido a la inestabilidad del estado peruano (Gestión, 2019).

En esa misma línea, a inicios del año 2020, llega la pandemia mundial por Covid-19 al Perú, motivo por el cual el Gobierno opta por declarar el estado de emergencia a nivel nacional con el fin de implementar una serie de medidas de prevención focalizadas como la política de distanciamiento social obligatorio (cuarentena), la cual se realizó por períodos (El Comercio, 2020). A pesar de estas condiciones, el aumento de contagios no cesó y escaló rápidamente, de ahí que, se sintió una escasez de mano de obra en la actividad agroindustrial ocasionándole un riesgo de continuidad a las empresas del sector (Morales, 2020). De tal manera, el impacto de las medidas adoptadas afectó de manera negativa a la economía nacional, es decir, a la demanda, con la caída de la inversión y gasto de consumo; y a la oferta, con la reducción de las actividades económicas (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MINAGRI], 2020, p. 6).

En medio de la emergencia sanitaria, se llevaron a cabo las elecciones generales 2021, cuyos resultados obtenidos en segunda vuelta polarizaron al país bajo un conflicto de identidades ideológicas donde Pedro Castillo fue etiquetado como comunista, mientras que Keiko Fujimori de demócrata (Agenda Pública, 2021). Tras la declaración de Castillo como actual presidente y a unos meses de su gobierno, la reacción de los mercados e inversores fue agresiva, con la caída en la bolsa y la depreciación de la moneda, la cual se ha traducido en un aumento del precio de los productos de la canasta básica de la población (El País, 2021). Frente a este contexto, se presentó la moción de vacancia a un mes y medio de culminar el año 2021, lo cual ha generado, según el actual ministro de Economía y Finanzas, Pedro Frank, una situación de incertidumbre y fragilidad institucional donde se han detenido las inversiones e incrementó el precio del dólar (El Peruano, 2021c).

En cuanto a los acuerdos comerciales, en el Perú se establecieron diversas políticas para preservar una estrecha relación con aquellos países a quienes se les vende en mayor medida a través de Tratados de Libre Comercio (TLC). Al año 2020, el Perú tiene 21 acuerdos comerciales preferentes y vinculantes con 54 países de cuatro continentes” (Comercio, 2021). Entre los principales acuerdos vigentes se tiene a Estados Unidos, Canadá, China, Singapur y otros (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020).

Cabe resaltar que estos acuerdos representan un gran beneficio para los empresarios

del sector agroindustrial dado que les permiten extender su mercado potencial, importar a un menor costo maquinarias o insumos que favorezcan al aumento de su competitividad, así como, disminuir las barreras de ingreso a otros países (Abad et al., 2017, p.56). De ahí que, el sector agroindustrial está ubicado dentro de los 10 sectores más productivos a nivel mundial, por lo cual posee un Plan Estratégico Sectorial Multianual desde inicios del año 2004, mostrando un crecimiento en la producción del 6.6% en el año 2020 (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2020a).

Finalmente, a fin de seguir promoviendo el desarrollo de este sector, el Estado peruano interviene activamente a través de distintas instituciones que influyen de forma directa en la agroindustria. Entre las instituciones estatales están: los Ministerios de Economía y Finanzas, de Agricultura, de Desarrollo Agrario y Riego, de Transportes y Comunicaciones, de Medio Ambiente, de Energía y Minas, MINCETUR; además, están los entes autónomos, como ProInversion, PromPeru y Senasa (Abad et al., 2017, p.53).

1.1.2. Factores económicos (E)

Tras una contracción abrupta y severa de la actividad económica para confrontar la propagación del Covid-19, en el primer semestre del 2020, el PBI (Producto Bruto Interno) se contrajo en un 17.4% con fuertes cambios en la producción de la mayoría de sectores económicos en el país, asimismo, la demanda interna también se redujo en 15,1% por la disminución del gasto en los hogares y la detención de proyectos de inversión pública y privada, debido a las restricciones exigidas por el Gobierno (BCPR, 2020b).

En relación con el sector agroindustrial, es importante mencionar que uno de los principales factores que hicieron posible que se mantenga y escale en cifras, fue el no parar en sus operaciones durante el período de cuarentena impuesto por el Gobierno, debido a la importancia estratégica que posee (MINAGRI, 2020, p.8). Es así que la agroindustria es considerada como un factor elemental para la reactivación económica del país, pues “es punta de lanza porque no se detiene, toma servicios de varios sectores, de esta manera motorizando otras cadenas productivas, genera una gran cantidad de empleo formal e informal, genera divisas y sin dudas es una de las actividades que mejor sabemos hacer en Perú” (Omnia Solution, 2020).

Llegado a este punto, según el Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales de la Asociación de Exportadores (Cien-Adex), se pronostica que las exportaciones en el sector agroindustrial peruano alcancen a US\$10,000 millones para el término del año 2021, considerando que en la última década las empresas de esta industria se han posicionado como el segundo motor del país (2021).

Según el Marco Macroeconómico Multianual (MMM) 2022 - 2025 publicado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), para el 2021, se proyecta el crecimiento del PBI a 10.5%, en respuesta a la sólida recuperación de la actividad económica tras las medidas implementadas por la gestión actual, a fin de impulsar y recuperar la producción, el empleo y dar tranquilidad a las familias peruanas (2021). En ese mismo escenario, para el año 2022, la proyección aumentaría en un 4.8% y la economía mantendría su dinamismo, “impulsada por el incremento del gasto privado, el avance de las exportaciones (ante la mayor producción de Mina Justa y el inicio gradual de Quellaveco) y la mejora de la demanda externa, en un entorno de mayor control de la pandemia y vacunación masiva de la población” (MEF, 2021).

Con respecto a la volatilidad en el tipo de cambio en el país, es importante mencionar que, “según el BCRP, el comportamiento histórico del tipo de cambio de soles a dólares muestra leves variaciones en los últimos años de 3,25 a 3,37, ocasionadas por una reducción en la demanda global, reducción de las exportaciones, y la tensión comercial entre Estados Unidos y China” (Alejo et al., 2020, p. 5). No obstante, tras el acuerdo de Fase I entre Estados Unidos y China, se dio una señal de paz ante la guerra comercial entre ambos países. En consecuencia, a inicios del 2020, “el tipo de cambio disminuyó sostenidamente de S/ 3,32 hasta S/ 3,317, cotización del 22 de enero, acumulando una caída de 0,3%” (La Cámara, 2020).

En esa misma línea, es importante señalar que tras efectos de la pandemia por Covid-19, según el Marco Macroeconómico Multianual (MMM) 2022 - 2025, el precio del dólar fue de 3.62 soles al término del año 2020 (MEF, 2021). Mientras que, el BCRP, señala que el precio que cierra este año es de 4,5 soles, asimismo, se proyecta que el tipo de cambio se ubicará en 3,95 soles al finalizar el 2022 (El Peruano, 2021c).

1.1.3. Factores sociales (S)

La llegada de la pandemia por Covid-19 estuvo marcada por el descontento social en los países de América Latina, no siendo Perú la excepción. Según el estudio del Banco Mundial (2022), si bien el Perú actuó rápidamente para mitigar los efectos de la pandemia, la crisis sanitaria ha revelado y ahondado en las desigualdades existentes y los retos estructurales que enfrenta el país, en donde los más afectados son la población en situación de vulnerabilidad.

En relación al aspecto laboral, según el INEI, en el trimestre de abril - junio, la tasa de desempleo nacional fue de 5.5%, ubicándose a dos puntos porcentuales por debajo de lo registrado en el año 2020, asimismo, la tasa de informalidad a nivel nacional fue 78.1% considerando a ambos sectores urbano (72.5%) y rural (95.9%), lo cual se traduce en 9.01 millones de individuos laborando desprotegidos (Gestión, 2021). En tal sentido, esta población ha padecido de forma más dura y directa las medidas de restricción impuestas por el gobierno, dado que se trata de aquel

sector que vive y se alimenta de su trabajo diario, el que no posee una cuenta bancaria o le resulta complicado tener acceso a los bonos del gobierno (Villar, 2020, p.4).

No obstante, a pesar de esta coyuntura, en el primer trimestre del año 2021 (enero-abril), el sector agroindustrial produjo alrededor de 433,979 puestos de trabajo, evidenciando un crecimiento fuerte de 17.7% en comparación al mismo periodo del 2020 (Agraria, 2021). En efecto, el Cien-Adex indicó que este crecimiento registrado entre enero y abril de este año, es el resultado del dinamismo de la agroindustria como actividad principal en generación de puestos de trabajo en el Perú, pues concentra un 44.1% del total de empleos originados por las exportaciones en general (2021, p.1).

En Perú, la palma aceitera es cultivada en las regiones de San Martín, Loreto, Ucayali y Huánuco, pues se encuentran en una superficie mayor a las 90.000 hectáreas. Es preciso mencionar que “este cultivo es una importante fuente de ingresos para unas 7.200 familias, generando más 17.000 puestos de trabajo directos y 25.000 indirectos” (Agraria, 2021). Por tanto, resulta indiscutible la importancia que posee el sector agroindustrial en el país, según cifras de la Enaho (2019), al concentrar el 23% de la población económicamente activa ocupada se redujo la tasa de pobreza de los trabajadores agroindustriales de un 81.3% a 30.9% entre los años 2004 y 2019 (Gestión 2021).

Respecto a lo antes mencionado, según la Ley del régimen laboral agrario y de incentivos para el sector agrario y riego, agroexportador y agroindustrial (Ley N° 31110), los trabajadores en su mayoría pueden ser contratados por un periodo de tiempo determinado o indeterminado, dependiendo de la actividad que realicen. Asimismo, el régimen laboral considera un pago diario que se actualiza a partir de la Remuneración Mínima Vital (RMV) e incluye la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) y gratificaciones de los meses de julio y diciembre (La Cámara, 2019, p. 7). A su vez, este nuevo régimen crea un beneficio con carácter no remunerativo, pues complementa el salario percibido por el trabajador donde éste tiene derecho a recibir una bonificación del 30% de la RMV; además, los trabajadores tendrán derecho a participar en las utilidades de la empresa, en el año 2021, estas deberán distribuir entre sus trabajadores el 5% de la renta neta antes de impuestos (El Peruano, 2020).

Otro aspecto social importante a señalar en el sector agroindustrial es el cambio de comportamiento del consumidor, pues la pandemia del Covid-19 ha generado una serie de cambios en las necesidades y expectativas del consumidor peruano. De ahí que, más del 70% de los consumidores señala ser más responsable y consciente sobre los productos que consume, considerando para su elección aspectos fundamentales como la calidad y efectos en la salud (Gestión, 2021). En ese mismo contexto, la nueva tendencia entre los consumidores es valorar a

una empresa sensibilizada que busque introducir a su core del negocio la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), comprometiéndose con el bienestar de su entorno y medio ambiente (Vilca, 2021, 175).

En tal sentido, en el sector agroindustrial, el aumento en la producción de aceite de palma en los últimos años ha ocasionado una creciente preocupación hacia la sostenibilidad de este cultivo y los efectos colaterales hacia las poblaciones locales. En respuesta a ello, la Junta Nacional de Palma Aceitera (JUNPALMA) ha promovido en el sector la certificación RSPO (Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible), en el 2015, a fin de reducir el impacto negativo del cultivo de el aceite de palma en el medio ambiente y las comunidades (Junpalma Perú, 2017). Otro de los objetivos de esta certificación es que el aceite de palma sostenible se convierta en una alternativa para los mercados a nivel mundial, respetando a las poblaciones locales donde se encuentran los cultivos y ayudando a reducir la pobreza.

En esa misma línea, es importante mencionar que existen organizaciones que, equivocadamente, culpan al cultivo de aceite de palma de ser una amenaza para la conservación de la Amazonía peruana; por el contrario, es uno de los emprendimientos más importante a nivel mundial dado que contribuye positivamente con la reforestación de aquellas áreas devastadas por la hoja de coca vinculada a actividades del narcotráfico (Junpalma Perú, 2017).

Por un lado, el Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), la Junta Nacional de Palma Aceitera del Perú (JUNPALMA), Grupo Palmas, ONG Internacional Solidaridad y palmicultores asociados, promueven medidas a favor del desarrollo del cultivo de palma aceitera e inversión en investigación y desarrollo para el incremento de la productividad y de nuevos productos derivados de la palma aceitera (Angulo et al., 2017, 2).

Por otro lado, también existen organizaciones que se oponen a este como el Desarrollo de la Selva Peruana (AIDSEP), Oxford Committee for Famine Relief (OXFAM), entre otros, siempre y cuando la expansión del cultivo de palma aceitera se realice en terrenos forestales como bosques, pero no en aquellos que han sido previamente deforestados (MINAGRI, 2019).

1.1.4. Factores tecnológicos (T)

En el Perú, el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) desarrolló un Plan Nacional Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y el Desarrollo Humano (PNCTI 2006-2021), con la finalidad de impulsar y promover el desarrollo de la ciencia y tecnología en el país con un criterio colaborativo, donde se busca integrar a los individuos y distintas organizaciones en proyectos que cumplan con los objetivos trazados y políticas del país a través de la investigación.

Entre los objetivos del PNCTI 2006 – 2021, están el garantizar la concentración y articulación de los actores del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica (SINACYT), así como, enfocar sus esfuerzos en la atención de demandas tecnológicas preferentes, a fin de incrementar la competitividad y el valor agregado, de manera que se mejore la calidad de vida de toda la población peruana y contribuir con la gestión del manejo responsable del medio ambiente.

Otra de las características del PCN TC 2006 – 2021 es que está enfocada hacia la demanda, es decir, las prioridades de aplicación de conocimientos y generación son determinadas por los propios usuarios como organizaciones sociales, empresas, instituciones estatales y ciudadanos en general, favoreciendo su aplicación comercial e industrial en los mercados, en relación con los objetivos sociales y ambientales que el país se propone alcanzar.

Entonces, a partir de lo mencionado anteriormente, “el sector agrícola y agroindustrial representan un gran potencial para su desarrollo y dinamismo de la economía regional y nacional, por tanto, resulta importante destinar recursos para la investigación” (Abad et al., 2017, p.120). De manera que, se lleven a cabo grandes proyectos para incorporar avanzadas tecnologías en el sistema de riego (Redagrícola, 2018) y la creación de microorganismos para suplantar los agroquímicos como pesticidas en la actividad agrícola (Pérez, 2016).

De acuerdo a ello, según el I Censo Nacional de Investigación y Desarrollo a Centros de Investigación (2016), realizado por Concytec en alianza con el INEI, se analiza la situación del Perú donde gasta el 0,08 % del PBI en I+D, siendo una cifra menor a comparación de otros países como Chile (0,38 %), Brasil (1,24 %) y Colombia (0,25%) (Almeida Del Savio, 2019, p. 4).

En tal sentido, al desarrollar nuevas investigaciones y proyectos, se innovará el sector agrícola, motivo por el cual repercutirá en el sector agroindustrial a nivel nacional. Asimismo, se halla la oportunidad de invertir de manera directa al sector agroindustrial, dado que existe un campo para la inventiva de diversos productos agroindustriales basados en los productos agrícolas del país. De ahí que, “la inventiva e ingenio de los técnicos, científicos, investigadores y proyectistas peruanos permitirá que se aprovechen, de manera productiva y competitiva, los vastos recursos que posee el país” (D’ Alessio, 2012).

1.1.5. Factores ecológicos (E)

En cuanto al desarrollo del sector agroindustrial, es importante señalar que depende directamente de la actividad agrícola, la cual se ha visto damnificada fuertemente por diversos fenómenos naturales como las precipitaciones provocadas por el Fenómeno del Niño Costero durante los primeros meses del 2017, por el déficit hídrico al término del 2016, por inundaciones

e incendios forestales (Abad et al., 2017, p.53).

En el caso de la Amazonía peruana, según una investigación desarrollada por el Proyecto de Monitoreo de la Amazonía Andina (MAAP), se calcula que se perdió aproximadamente desde el año 2000 alrededor de 31,500 hectáreas de bosques a causa de las plantaciones a gran medida de palma aceitera en las regiones selváticas de Loreto, San Martín, Ucayali y Huánuco (Gestión, 2018).

Dentro de este marco, en términos de carbono, según el estudio Agronegocios y Crisis Climática en el Perú, publicado recientemente por Oxfam Perú, se estima la presencia de más de 2.8 millones de TM liberadas a la atmósfera, debido a la deforestación provocada por las plantaciones de palma de aceite en la Amazonía peruana durante los últimos 21 años, provenientes de las cuatro plantaciones más grandes: Ocho Sur U, Ocho Sur P, Palmas del Oriente y Palmas del Shanusi (Escobedo, 2021, p. 9).

Hasta el momento, el Perú cuenta con la certificación RSPO, donde se ha definido los criterios para fomentar una producción sostenible de palma de aceite, con la garantía de evitar algún impacto negativo en los ecosistemas y biodiversidad. Sin embargo, esta certificación representa un incentivo para las grandes empresas inmersas en los mercados internacionales y mundiales, pero no es de gran importancia para aquellos sectores productivos más pequeños. De ahí que, es necesario implementar una conciencia socialmente responsable que pueda incorporar a todo su entorno junto a la biodiversidad, a fin de crear un equilibrio sólido para que tales cultivos se mantengan saludables (Ojo Público, 2021).

Asimismo, los miembros que conforman la RSPO (Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible) son compañías importantes y referentes en su respectivo sector, estas son: la Junta Nacional de Palma Aceitera del Perú (JUNPALMA), Oleaginosas del Perú S.A (OLPESA), Palmas del Espino, Industrial Alpamayo, Alicorp e Inka Crops (Junpalma Perú, 2021).

Ahora bien, en los últimos años, según el Plan Bicentenario hacia el 2021, se ha observado una tendencia marcada hacia el aumento de la conciencia ambiental tanto en empresas como consumidores. De tal manera, según el Instituto Peruano de Protección Ambiental (Ipama), señala que una producción sostenible en el sector agroindustrial ocurre al no deforestar, preservar los suelos y recursos, así como gestionar de manera adecuada el uso de productos químicos agrícolas, optando por utilizar estrategias de innovación y manejo integrado. Esto es totalmente factible si se adquiere conciencia de la importancia de la preservación del medio ambiente en el desarrollo del sector a nivel nacional (Ipama, 2018).

Es por ello entonces que, en el año 2019, el Estado peruano aprobó la denominada Ley

de promoción de la Amazonía sostenible (Ley N°30977), la cual promoverá el desarrollo sostenible en la región geográfica más extensa a nivel nacional. Esta norma considera la elaboración del “Plan integral de desarrollo de la Amazonía sostenible” donde se prioriza cuatro ejes principales: condiciones para el desarrollo sostenible, territorio, seguridad alimentaria y la puesta en valor. Por lo tanto, este proyecto pretende reafirmar y fortalecer el compromiso de todos los involucrados de preservar y utilizar de manera sostenible los recursos naturales de la Amazonía peruana (El Peruano, 2022).

1.1.6. Factores legales (L)

En la actualidad, existe una variedad de leyes, iniciativas gubernamentales y regulaciones acerca del sector agroindustrial, en particular, de la industria del cultivo de la palma aceitera en el Perú. Lo cual evidencia la importancia del desarrollo de este sector en el transcurso de los últimos años. A continuación, se presentará un resumen de las principales normativas y leyes vigentes.

Primero, la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (Ley N°27867), define y norma la organización, estructura, funciones y competencias de los gobiernos regionales a nivel nacional. Asimismo, determina la organización descentralizada y democrática de los gobiernos regionales de acuerdo a la Constitución Política del Perú y a la Ley de Bases de la Descentralización. En ese sentido, los gobiernos regionales tienen como principal objetivo promover el desarrollo en su región de manera sostenible e integral, fomentando la inversión (pública y privada), el empleo y garantizando el ejercicio pleno de los derechos e igualdad de oportunidades de sus habitantes, a través de planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo (Congreso de la República, 2002b).

Segundo, la Ley de Bases de la Descentralización (Ley N°27783), promovida por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), tiene por objeto regular la organización y estructura del Estado de forma democrática, descentralizada y desconcentrada, correspondiente a los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local). Asimismo, determina las normas que regularizan la descentralización económica, administrativa, productiva, tributaria, fiscal y financiera. Esta norma tiene como finalidad promover el desarrollo sostenible, integral y armónico del Perú, a través de la separación de funciones y competencias, y el equilibrado ejercicio de poder de los tres niveles de gobierno, en beneficio de la población (Congreso de la República, 2002a).

Tercero, la Ley Forestal y de Fauna Silvestre (Ley N°27308), aprobada en el 2002, tiene como fin promover la protección, conservación y uso sostenible de los recursos de fauna silvestre y forestales dentro del territorio nacional, integrando la valoración gradual de los servicios de los ecosistemas del bosque, no dejando de lado la armonía con el interés económico,

social y ambiental (Congreso de la República, 2009).

Cuarto, la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía (Ley N°27037), reinstaurada en el 2011, tuvo por objetivo impulsar el desarrollo sostenible e integral de la Amazonía peruana, instaurando los requisitos para la inversión pública y promoción de la inversión privada. Estas se fundamentan en “principios de la conservación de la diversidad biológica de la Amazonía, desarrollo y uso sostenible de los recursos naturales y respeto de la identidad, cultura y formas de organización de las comunidades campesinas y nativas” (Congreso de la República, 2011).

Quinto, el Decreto Supremo N° 002-2013-TR, aprobó la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú, a fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales, así como, reducir los riesgos de sufrir algún tipo de daño que pudiera afectar la salud de los trabajadores, que sean ocasionados por la actividad laboral o acontezcan durante la labor que éstos realizan. Esta política “es el principal instrumento para la generación de una cultura de prevención de riesgos laborales en el Perú y establece el objetivo, los principios y los ejes de acción del Estado, con participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores” (MTPE, 2013, p.4).

Sexto, la Ordenanza Regional N° 054-2013-CR-GRH, aprobada en el 2013, señala que el Gobierno Regional a través de la Dirección Regional de Agricultura y la Gerencia Regional de Desarrollo Económico, fomenta las cadenas productivas con el objetivo de formular proyectos de Inversión Pública en beneficio al desarrollo productivo en las 11 provincias de la Región Huánuco a la cadena productiva del cultivo de palma aceitera, entre otros (Gobierno Regional de Huánuco [GOREHCO], 2013).

Séptimo, la Resolución Ministerial N° 0281-2016-MINAGRI, dispone la publicación previa en el portal institucional del MINAGRI la propuesta del “Plan Nacional de Desarrollo Sostenible de la Palma Aceitera en el Perú 2016-2025”. Este documento fue realizado con el aporte de organizaciones tanto públicas como privadas relacionadas con el cultivo de palma aceitera, analizando la situación nacional e internacional con respecto a la productividad y producción, el acceso a los mercados, entre otros lineamientos. Asimismo, el objetivo de este documento es reemplazar al Plan Nacional de Promoción de la Palma Aceitera 2000-2010. De tal forma, existe un marco adecuado para el cultivo de la palma aceitera, pues cumple con los diversos aspectos de protección y conservación ambiental, desarrollo social, cultivos sostenibles, extracción y comercialización de derivados oleaginosos de palma aceitera (MINAGRI, 2016).

Finalmente, el Decreto Supremo 005-2021-MIDAGRI, tiene como finalidad regular la aplicación de la normativa establecida en la Ley N° 31110, Ley del Régimen Laboral Agrario y

de Incentivos para el Sector Agrario y Riego, Agroexportador y Agroindustrial, a fin de fortalecer e impulsar el sector agroindustrial, así como aspectos relacionado a la promoción de las actividades del sector, productividad y competitividad. A su vez, este reglamento tiene por objeto garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores por parte de sus empleadores según lo establecido por ley (Congreso de la República, 2020).

Ahora bien, tal y como se puede apreciar en la Tabla 2, tras haber realizado el análisis PESTEL sobre el sector agroindustrial a nivel nacional, se logró identificar las oportunidades y amenazas de cada factor para este sector.

Tabla 2: Oportunidades y Amenazas del sector agroindustrial según análisis PESTEL

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Político	<ul style="list-style-type: none"> ● Tratados de Libre Comercio (TLC): mayor competitividad y disminución de barreras de ingreso a otros países. ● Regulaciones gubernamentales: Plan Nacional de Palma Aceitera 2000-2010. ● Participación activa de diversas instituciones estatales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Inestabilidad política: adelanto de elecciones por el ex presidente Martín Vizcarra (2020) y declaración de Pedro Castillo como presidente. ● Política de distanciamiento social obligatorio (cuarentena) por la pandemia por Covid-19. ● Moción de vacancia al gobierno de Pedro Castillo: inversiones detenidas e incremento del precio del dólar.
Económico	<ul style="list-style-type: none"> ● Reactivación económica: medidas implementadas por el gobierno actual. ● Incremento del gasto privado ● Avance de las exportaciones ● Mercado de exportación en crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aumento del tipo de cambio en el país entre el 2020 al 2021. ● Contracción del PBI: cambios en la producción de la mayoría de sectores económicos a nivel nacional. ● Reducción de la demanda interna: disminución del gasto en los hogares. ● Detención de proyectos de inversión pública y privada: restricciones del gobierno.
Social	<ul style="list-style-type: none"> ● Dinamismo de la agroindustria: mayor demanda de mano de obra ● Cambio de comportamiento del consumidor tras el Covid-19: mayor conciencia ambiental tanto en consumidores como empresas. ● La certificación RSPO promovida por JUNPALMA. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mayor producción de aceite de palma: preocupación hacia la sostenibilidad de los cultivos y de los efectos colaterales hacia la población ● Conflictos sociales

Tabla 2: Oportunidades y Amenazas del sector agroindustrial según análisis PESTEL (continuación)

Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan Nacional Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y el Desarrollo Humano (PNCTI 2006-2021) ● Avances tecnológicos en los sistemas de riego ● Creación de microorganismos para suplantar agroquímicos (pesticidas). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Baja inversión del Gobierno en I+D a comparación de otros países
Ecológico	<ul style="list-style-type: none"> ● Disposición y tratamiento de residuos y desechos sólidos ● Reglamentación ambiental ● Formar parte de la RSPO (Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Condiciones climáticas ● Crisis climática: contaminación ambiental y deforestación ● Presencia de amenazas de plagas y enfermedades ● Sequías e inundaciones
Legal	<ul style="list-style-type: none"> ● Legislación ambiental ● Plan Nacional de Desarrollo Sostenible de la Palma Aceitera en el Perú 2016-2025. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Política fiscal ● Política monetaria

2. Empresas extractoras y comercializadoras de aceite crudo de palma (ACP) en la región Ucayali

La región de Ucayali está posicionada como una de las 4 principales productoras de aceite crudo de palma (ACP) en el Perú, asimismo, a nivel agrícola cuenta con la mayor plantación en hectáreas de palma aceitera, de las 86,000 hectáreas a nivel nacional posee aproximadamente 50,000 hectáreas sembradas de palma (Andina, 2018). Según señala el Gobierno Regional de Ucayali (GOREU), los cultivos de palma aceitera se encuentran concentrados, principalmente, en la provincia de Padre Abad (62%), con superficies sembradas en los distritos de Padre Abad, Irazola y Curimaná, y también en la provincia de Coronel Portillo (38%), en mayor escala en el distrito de Campo Verde (2016).

En ese sentido, según el MINAGRI (2019), en el Perú existen alrededor de 7.209 palmicultores, de los cuales 2.778 se encuentran en la región Ucayali (39%). Asimismo, se estima que la producción máxima en Ucayali, en el 2018, fue de 350.244 TM de RFF (Racimo de fruto fresco), mientras que, en el 2020, la producción creció en un 17%, por tanto, los rendimientos de cultivo en el departamento evidencian una mejora continua, pues su producción está por encima

de las 14 t/ha, superando en rendimientos a otras regiones como San Martín (Charry et al., 2020, p.23).

En esa misma línea, en Ucayali existen asociaciones y empresas que surgieron como resultado del Programa de Desarrollo Alternativo Integral y Sostenible (PIRDAIS), el cual buscó desligar a las familias de zonas rurales de participar en cultivos ilícitos e integrarlas en una economía sostenible que fomente el desarrollo y fortalecimiento de su comunidad (DEVIDA, 2020).

Entre las asociaciones está la Asociación de Palmicultores de Shambillo (ASPASH) y su planta Oleaginosas Padre Abad (OLPASA) en el distrito de Boquerón, y el Comité Central de Palmicultores de Ucayali (COCEPU) y su planta Oleaginosas Amazónicas (OLAMSA) en Neshuya (Charry et al., 2020, p.29). Cabe mencionar que los productores que pertenecen a dichas organizaciones como ASPASH y COCEPU, realizan sus ventas de manera directa a las extractoras de OLPASA y OLAMSA, respectivamente. A nivel regional, la COCEPU es considerada como la asociación de productores más grande, pues agrupa a más de 950 productores de palma aceitera y también, a empresas como el Grupo Rossel, Grupo OchoSur, Grupo Arias y otras de menor extensión (Verde et al., 2020, 62).

Dentro de este marco, de acuerdo a lo reportado por el MINAGRI (2019), “la tasa de extracción de ACP en la región es de 24% en promedio, y usando esta tasa se estima una producción de ACP en la región de alrededor de 85.000 a 90.000 TM por año” (Charry et al., 2020, p.30). Con respecto a ello, precisamente en este último año la industria de palma aceitera ha crecido a nivel regional en un 94%, lo cual ha generado una fuerte controversia sobre si su origen proviene de la deforestación y, además, conflictos sociales en las zonas de cultivo (SPDA Actualidad Ambiental, 2020). A continuación, en la figura 1 se presenta el ranking de las principales empresas y plantas extractoras de ACP en la región Ucayali y su capacidad de producción instalada.

Figura 1: Principales empresas y plantas extractoras de aceite crudo de palma en Ucayali

EXTRACTORAS	UBICACIÓN	CAPACIDAD TM/RFF/HORA	CAPACIDAD TM/RFF/AÑO (MILES)	CAPACIDAD TM/ACP/AÑO (MILES)	PRODUCCIÓN ACP	% USO CAPACIDAD INSTALADA
Olpasa	Aguaytía - Boquerón	15	99	23,8	14.000	39
Olamsa 1	Neshuya	24	158	38,0	20.500	54
Olamsa 2	Campo Verde	40	264	63,4	34.000	54
Indolmasa	Irazola	8	52,8	12,7	10.000	53
Indepal	Irazola	1	6,6	1,6	1.000	63
Rossel	Campo Verde	10	66	15,8	4.000	25
Olpusa 1	Campo Verde	1	6,6	1,6	1.000	63
Olpusa 2	Campo Verde	1	6,6	1,6	1.000	63
Bioandes	Campo Verde	3	19,8	4,8	0	0
Palm Oleo	Calleña	4	26,4	6,3	2.500	39
Industrias del Tulumayo	Campo Verde	40 (60)	264 (396)	63,4 (95,0)	0	0
Oleaginosas Pucallpa	Yarinacocha	10	6,6	1,6	1.262	90
Total		157 (177)	1018 (1150)	244 (276)	89.262	45

Fuente: Charry et al. (2020)

A partir de lo observado de la tabla anterior, al año 2020, existen 10 plantas extractoras de ACP en la región Ucayali, específicamente, en los distritos Aguaytía-Boquerón, Neshuya, Campo Verde, Irazola, Callería y Yarinacocha, cuya producción anual fue alrededor de 89.262 toneladas de ACP. Asimismo, cabe resaltar que el porcentaje de uso de capacidad instalada en promedio es de 45%, lo cual genera un costo de producción mayor por tonelada de aceite. Otro de los puntos por resaltar es que Oleaginosas Amazónicas S.A - OLAMSA es la principal productora de ACP a nivel regional, pues cuenta con dos plantas extractoras ubicadas en el distrito de Neshuya y Campo Verde, donde la capacidad de producción en una es de 24 toneladas de RFF por hora, y en la otra de 40, respectivamente. Seguidamente, en el ranking está ubicado Oleaginosas Padre Abad S.A. - OLPASA, ubicado en Aguaytía - Boquerón, con una capacidad de 15 toneladas de RFF por hora.

Ahora bien, según el Plan de Competitividad de la Palma Aceitera - Ucayali 2016-2026, los costos de extracción por tonelada de ACP a nivel internacional oscila en un costo promedio de US \$500, mientras que, en Ucayali, este costo puede ser mayor hasta en un 20% (GOREU, 2016, p. 41). Con respecto a ello, es importante mencionar que existen diferentes factores que determinan tal variación, estos son: (1) la cosecha excesiva de soya en EE.UU ha ocasionado que los precios de los principales aceites vegetales se reduzcan en el mercado, (2) tendencia a la baja del precio del petróleo y (3) poco apoyo a los biocombustibles por parte de EE.UU y la Unión Europea, lo cual se traduce en una disminución considerable en la demanda de aceites vegetales en ese sector (Verde et al., 2020, p. 65).

En cuanto a la comercialización de ACP a nivel nacional, un requisito fundamental es obtener la certificación RSPO (Mesa Redonda sobre Aceite de Palma Sostenible), ya que es un espacio internacional reconocido por promover la producción sostenible, así como la transparencia en las cadenas de suministro (Arévalo et al., 2019, p.23). Para obtener dicha certificación, es necesario cumplir con los 8 principios establecidos que se muestran a continuación en la Figura 2. A su vez, es importante resaltar que, en cuanto a la calidad, en Latinoamérica solo un 21%, es decir, 791 mil toneladas de aceite de palma están certificadas por RSPO (Gestión, 2018).

Figura 2: Principios para la certificación RSPO



Fuente: Naranjo (2016)

Si bien no se cuentan con datos exactos y actualizados sobre la comercialización de ACP a nivel nacional, según el MINAGRI a través de su Diagnóstico Comercial de la Industria de Palma Aceitera, en el 2015, las exportaciones de ACP eran de 52 mil toneladas (29.4%) y sus ventas en el mercado nacional fueron de 125 mil toneladas (70.6%) (Ivanova, 2015). No obstante, en el Plan diseñado por el GOREU, se señala que la producción estimada a finales del 2016 fue de 270 mil toneladas, mientras que sus ventas a nivel del mercado nacional fueron 216 mil toneladas de ACP (80%) y 54 mil toneladas para la exportación (20%) (2016, p.45).

Dentro de la misma línea, es importante resaltar que, de acuerdo a las cifras de la Sunat, en el período 2013 - 2019, el Grupo Romero exportó el ACP en gran volumen a través de distintas empresas, tales como Industria del Espino (39.5%), Alicorp S.A. (25.7%), R Trading SA (3.5%) e Industrias del Shanusi SA (1.7%) (SPDA Actualidad Ambiental, 2020). De estos datos se desprende que las empresas más reconocidas en la exportación de ACP son Alicorp S.A. e Industrias el Espino, esta última considerada como la mayor exportadora del país. Con respecto a esto, ambas empresas a diferencia de sus competidores no dejaron de exportar en los últimos 7 años, aunque desde el año 2018 Alicorp S.A. ha tenido un descenso significativo en su volumen de exportaciones (de US\$3.6 millones en el 2018 a solo US \$89 mil en el 2019) (Ojo Público, 2020).

Una de las características del ACP es que su principal uso se da en la elaboración de aceites y grasas comestibles para el mercado peruano. En este sentido, Alicorp S.A. reconocida como la principal empresa de alimentos del país tiene entre sus insumos principales a los aceites vegetales y compuestos, y a las grasas comestibles (Ojo Público, 2020). Asimismo, según Alicorp

S.A., las plantas y empresas que le proveen el ACP a nivel nacional son: Olamsa, Olpasa, Indupalsa, Olpesa, Indepal, Rossel, Oleaginosas Pucallpa, Indomalsa y Palm Óleo, todas ubicadas en las regiones de Ucayali y San Martín (SPDA Actualidad Ambiental, 2020).

Para finalizar, cabe destacar que ambas empresas como Industrias el Espino y Alicorp S.A. son miembros de la RSPO, el cual es un organismo sin fines de lucro reconocido a nivel mundial por otorgar certificaciones de producción sostenible de palma aceitera a todos sus miembros. Sin embargo, los informes presentados por estas empresas anualmente a este organismo evidencian que todavía ninguna de ellas puede garantizar el uso de la palma aceitera sostenible en el 100% de su cadena de suministros (Ojo Público, 2020).

3. Caracterización del perfil organizacional

En la presente sección se explicarán las características del perfil organizacional del sujeto a investigar; es decir, se darán a conocer sobre cómo está compuesto la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A.-OLPASA, la línea de negocio, el trabajo o gestión que se realiza dentro de la empresa, cómo se afrontó la pandemia, entre otros.

3.1. Perfil Organizacional OLPASA

Oleaginosas Padre Abad S.A - OLPASA, es una de las empresas privadas agroindustriales, ubicada en la región Ucayali, provincia de Padre Abad y distrito de Boquerón. Esta empresa, fue impulsada en sus inicios por el Plan Nacional de Promoción de Palma Aceitera 2001-2010. En 2001, este plan tuvo como objetivo “promover el desarrollo de Proyectos de Palma Aceitera, para aumentar la oferta interna de aceites vegetales y contribuir a mejorar el nivel de vida del agricultor en armonía con la preservación del medioambiente” (Aponte, 2011, p. 8).

Adicionalmente, dicho plan estuvo enfocado en una propuesta de competitividad para la cadena productiva, el cual estableció cuatro principios fundamentales para la inversión en palma aceitera. Esos principios son cuatro: uno de ellos es promover la asociatividad, mediante un modelo empresarial que incluya a los productores locales; no atentar contra la seguridad alimentaria, es decir, no contaminar suelos en los cuales se cosechan alimentos; la no deforestación, las plantaciones de palma no deberán usar suelos deforestados; no impactos ambientales negativos, no dañar los ecosistemas y la biodiversidad (Aponte, 2011, p. 8)

Así mismo, gracias al apoyo del programa ONUDD/UNOPS de la Naciones Unidas, la empresa OLPASA fue constituida en el 2008 como persona jurídica inscrita con Partida Electrónica N°11041423.

Figura 3: Ubicación geográfica de Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA



En cuanto a su constitución, OLPASA se ha enfocado en formarse mediante una asociatividad, en la que trabaja con socios y productores locales, los cuales pertenecen desde sus inicios a la organización sin fines de lucro llamada Asociación de Palmicultores de Shambillo (ASPASH). Cabe resaltar, que la empresa está conformada aquellas personas que son socios y proveedores; y adicionalmente existen aquellas personas que pueden no pertenecer a ASPASH y ser solo accionistas, quienes, si bien no pertenecen a esta organización, también tiene una importante participación en la toma de decisiones. En el caso de OLPASA, al ser una empresa privada solo existen proveedores y accionistas.

Es importante destacar que ASPASH, es una organización fundamental para la empresa OLPASA, ya que esta organización y un grupo de 380 accionistas son los dueños de la empresa. ASPASH cuenta con cerca de 405 socios y la empresa OLPASA tiene 144 proveedores. Así mismo, es interesante conocer la forma en la que trabajan, ya que se genera una asociatividad con los proveedores locales, aquellos que entregan diariamente aproximadamente 300 toneladas de palma a la empresa; así también, están aquellas personas que son accionistas, quienes mantienen un capital significativo para que la empresa pueda funcionar.

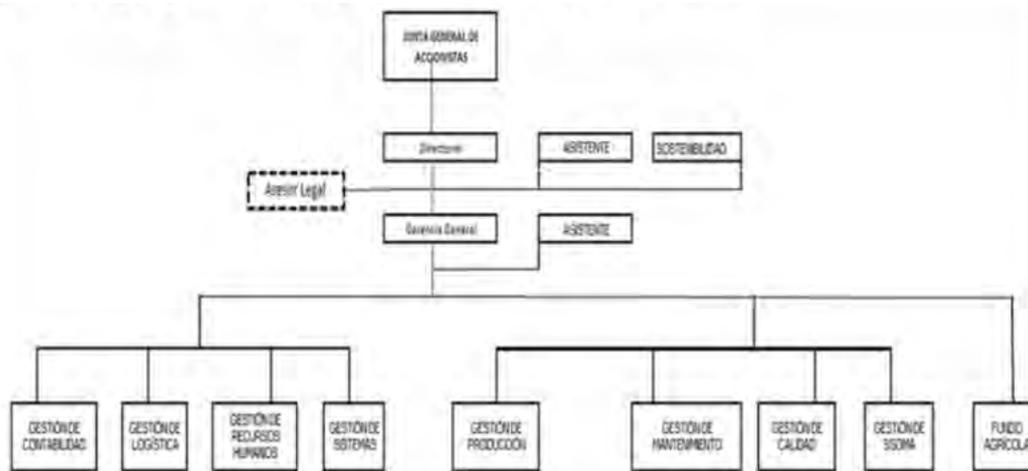
En ese contexto, el modelo de negocio que posee la empresa fue impulsado por las Naciones Unidas, con el fin de poder lograr el desarrollo y crecimiento de los habitantes de la zona, además posee la ventaja de que el productor puede convertirse en accionista y recibir utilidades de la empresa, lo cual representa una mayor estabilidad económica para sus habitantes.

Ahora bien, en cuanto al Core de negocio, la empresa en mención se dedica a la extracción y comercialización de aceite crudo de palma (ACP). Y de acuerdo a una entrevista realizada al Supervisor de Calidad, Víctor Rojas, la planta de procesamiento de ACP a mediados del 2020 poseía una capacidad instalada de 12 TM de RFF (Racimo de Fruto Fresco) /hora. No obstante, luego de obtener una prensa nueva, la capacidad de procesamientos se incrementó a 15 toneladas de RFF/hora. Además, menciona que la producción de aceite crudo por mes, está de acuerdo a las temporadas altas y bajas de cosecha de palma. Asimismo, para el presente año, el supervisor menciona que hasta el mes de agosto hubo una producción aproximada de aceite crudo de 5.046 TM por mes, mientras que de septiembre a diciembre la producción de ACP incrementó a 7.000 TM por mes.

Por un lado, OLPASA tiene como misión: brindar productos derivados del aceite crudo de palma de buena calidad y satisfacer las necesidades de sus clientes a través de políticas innovadoras empresariales y mejora continua. Además, se ha propuesto maximizar valor a sus accionistas, contribuir al desarrollo de su personal y de su entorno regional, nacional e internacional. Por otro lado, tiene como visión: ser una de las empresas más sólidas del país, diversificada en derivados del aceite de palma, líder en crecimiento y excelencia operativa, actuando con responsabilidad social y con un equipo humano comprometido y altamente calificado. Cabe mencionar que la empresa actúa respetando las condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente, así como sus valores principales que son la honestidad, responsabilidad, transparencia, ética, confianza y respeto.

Con respecto a la estructura organizacional, la empresa está compuesta principalmente por un directorio, el cual es elegido en una junta general de socios y accionistas. Además, cuentan con dos funcionarios, quienes son: el Gerente General Jorge Antonio Gallo Otero y la Contadora General Lady Kunz Luna Cumapa. Adicionalmente, las áreas que existen dentro de la empresa están organizadas de la siguiente forma:

Figura 4: Organigrama de Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA



Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (s.f.)

En lo que respecta a su Política del Sistema de Gestión Integrado, de acuerdo a la revisión de su página web, la empresa declara que reconoce, establece y ejecuta aquellas acciones adecuadas a sus objetivos, propósito empresarial, contexto organizacional, proveedores, clientes, consumidores y comunidad de su entorno. Además, señala que reconoce su compromiso de cumplir con los principios y normas establecidas en su Sistema de Gestión Integrado (SGI), asumiendo la responsabilidad de producir y mejorar la calidad de sus productos y servicios, con la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales y los riesgos de seguridad y salud ocupacional que sus operaciones pueden generar.

Así mismo, señala que otro de sus compromisos es lograr la máxima rentabilidad de sus inversiones y patrimonio en beneficio de sus accionistas y socios palmicultores, a fin de asegurar la fuente de trabajo para el crecimiento y desarrollo de sus trabajadores, así como la aplicación de la economía circular y la responsabilidad social empresarial en la comunidad donde opera. También, menciona su compromiso con el cumplimiento de aspectos legales vigentes y aplicables en el sector de su competencia e implementar acciones orientadas a la prevención e intervención en casos de corrupción, soborno, hostigamiento sexual, violencia de género y discriminación. En ese sentido, OLPASA resalta su especial compromiso con lograr su visión, la cual es: “Ser un Modelo de Gestión Empresarial en el Sector Agroindustrial de palma Aceitera en la región Ucayali, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la Amazonía y el Perú”.

Cabe resaltar que, la empresa para reafirmar su compromiso con sus grupos de interés y tener ventaja competitiva, ha obtenido tres certificaciones internacionales, las cuales son: ISO 9001, para brindar y mejorar servicios de calidad; la ISO 14001, la cual brinda herramientas para mitigar los impactos ambientales provocados por la empresa; y la ISO 45001, para poder proteger

a los colaboradores y visitante de enfermedad o accidentes (ver Anexo G, H y I). Para la obtención de estas certificaciones, la empresa requirió realizar mejoras y establecer estrategias de alto impacto para sus grupos de interés.

3.1.1. Dimensión Interna RSE: Gestión de Recursos Humanos

En relación a la gestión humana que se realiza dentro de la empresa, se evidenció que el área de Recursos Humanos viene trabajando conjuntamente con todas las áreas para la ejecución de las capacitaciones requeridas por necesidad de cada área de trabajo. Así mismo, para aquellos colaboradores que ingresan se les brinda inducciones de acuerdo al área al cual pertenecen. Un ejemplo de esto ocurre cuando nuevo personal ingresa a trabajar a planta, el área de SSOMA se encarga de brindar inducciones adicionales y detalladas (ver Anexo J).

Adicionalmente, en esta área, el ingreso del personal se registra inmediatamente a la SUNAT, a seguros de salud privado y público, al SCTR de pensión y salud, al seguro de ley vida o a registros de derechohabiente, con el objetivo de verificar su identidad, estudios y familiares. Luego, se realiza la entrega de los siguientes documentos: Política Salarial, Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), Reglamento Interno y, además, se les brinda inducciones con respecto a todos los beneficios que el trabajador va recibir por ley, sobre los deberes y obligaciones tanto del personal como de la empresa. También, se explica sobre las funciones de su puesto de trabajo, así como la dinámica en su área.

En cuanto a la estabilidad laboral, es importante resaltar que, según el responsable del área de Recursos Humanos, Renzo Huerta, actualmente, existe cerca del 53% de colaboradores que se encuentran bajo la modalidad de trabajo a plazo indefinido, lo cual indica que existe una estabilidad laboral y poca rotación del personal. Asimismo, la empresa brinda oportunidades de formación para aquellos estudiantes que necesitan realizar sus prácticas pre profesionales o profesionales, brindándoles así un espacio en la cual puedan aprender sobre el funcionamiento y gestión de la empresa. Sumado a ello, se vienen brindando oportunidades de estudio en el Instituto Técnico SENATI, mediante las becas que brindará la empresa. Estas becas serán para aquellos estudiantes hijos de trabajadores, socios, proveedores y accionistas.

En relación a los espacios de ocio, el área de recursos humanos a fin de fomentar la integración entre los colaboradores se incentiva su participación en pequeños campeonatos de la empresa realizados en la cancha deportiva donde se otorga un premio al ganador. Asimismo, se incentiva a los trabajadores a participar en actividades propias de la comunidad para su recreación.

Con respecto a la forma que se realiza la retribución económica a los trabajadores, el área cuenta con un análisis por dimensiones donde se encuentra por categorías distintos elementos

como: grado de estudio, responsabilidad, manejo de información confidencial, participación en toma de decisiones, entre otros. Entonces, a partir de estos elementos, se determinará cuánto será el sueldo que percibirá el colaborador. Cabe resaltar que no solamente realizan aquellas evaluaciones para la determinación del sueldo, sino también comparaciones con otras empresas del mismo rubro y similar contexto.

Es importante señalar que el área de Recursos Humanos, está alineada a su Sistema de Gestión Integrado, por lo que cada proceso de documentación tiene una lista maestra (ver Anexo K) donde se evidencia el tipo de documento y el formato que se debe utilizar. Siguiendo esa misma línea, esta área establece y ejecuta un Plan de acción de los objetivos SIG (ver Anexo L), cuya finalidad es cumplir con los principios y normas establecidas en el SIG, asumiendo la responsabilidad de producir y mejorar la calidad de los productos y servicios, con la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales, así como los riesgos de seguridad y salud ocupacional que sus operaciones pueden generar.

Por ende, de acuerdo a los lineamientos de la lista maestra, el área de Recursos Humanos realiza también una Evaluación de Desempeño (ver Anexo M) anualmente con el objetivo de poder evaluar el rendimiento de sus colaboradores, y en caso el rendimiento sea bajo, analizar qué aspectos están influyendo de forma negativa en el comportamiento de su colaborador.

3.1.2. Dimensión Interna RSE: Salud y Seguridad en el lugar de trabajo

Esta dimensión es una parte fundamental para la empresa, puesto que OLPASA tiene como objetivo salvaguardar la integridad física y psicológica de sus colaboradores. Por ello, mantiene como prioridad: realizar inducciones, capacitar al personal para prevenir y reducir riesgos, mejorar la tecnología, así como seleccionar materia prima en buenas condiciones. Asimismo, busca realizar supervisión constante sobre los procesos de producción, promover la participación y capacitación de todos los trabajadores en temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente. Además, de realizar el cumplimiento de los requisitos legales como el Estándar de Calidad Ambiental (ECA) y el Límite Máximo Permisible (LMP) de sustancias o parámetros físicos, químicos y biológicos de acuerdo a la normatividad vigente.

Es importante resaltar que el área que se encarga de supervisar temas de salud y seguridad en el trabajo, es el área de SSOMA. Para ello, dicha área realiza diversas actividades de monitoreo, realiza reportes, evalúa indicadores, cuadros de impacto ambiental por puesto (ver Anexo N) y también, matrices sobre la Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles de las diferentes áreas (IPERC) (ver Anexo O y P). De la misma manera, realiza la entrega de EPP (Equipos de Protección Personal) y mantiene al personal capacitado en temas de seguridad. Por otra parte, en el caso del monitoreo, la supervisora y el auxiliar de SSOMA, para

brindar una mayor seguridad acompaña a los trabajadores en el proceso de producción de planta. Por su parte, con respecto a los reportes de accidentes incapacitantes y/o enfermedades ocupacionales, estos son realizados de forma diaria y mensual. En efecto, los indicadores son usados para evaluar la mejora de las estrategias de seguridad implementada.

En esa misma línea, cabe mencionar que el cuadro o matriz IPERC desarrollado por el área SSOMA tiene como finalidad identificar peligros, evaluar riesgos y posterior a ello, para aquel peligro identificado implementar un método de control. Estos métodos de control, siguen los siguientes criterios: eliminación, sustitución, ingeniería, administración y EPP. Adicionalmente, para la gestión de la salud y seguridad en el trabajo, la empresa gracias a sus esfuerzos ha logrado obtener la ISO 45001 en el 2019, uno de los certificados más importantes para su crecimiento y cuidado del personal.

3.1.3. Dimensión Interna RSE: Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales

Con respecto a la política ambiental que mantiene OLPASA, de acuerdo a una entrevista realizada al personal, nos indicaron que la empresa se encuentra comprometida a trabajar de forma sostenible y amigable con el medio ambiente, por lo cual tienen también como prioridad lo siguiente: prevenir y reducir el impacto ambiental de sus residuos, realizar una mejora continua en sus procesos y respetar el cumplimiento de las leyes ambientales.

a. Programa de Monitoreo Ambiental

Para poder realizar monitoreos sobre el impacto ambiental, la empresa se alinea al Programa de Monitoreo Ambiental (ver Anexo Q), ya que este programa facilita poder evaluar el impacto según el componente ambiental, entre los cuales está: Calidad de aire, parámetros meteorológicos, ruido ambiental, emisiones atmosféricas, calidad de agua, efluentes industriales, monitoreo meteorológico y monitoreo hidrobiológico. Además, en este programa se señalan los parámetros y frecuencia con la que se deben de realizar las evaluaciones de impacto ambiental.

En esa misma línea, existe un cronograma de Cronograma de Cumplimiento de Medidas del Plan de Manejo Ambiental del PAMA (ver Anexo R) que se caracteriza por establecer medidas de control para cada impacto ambiental. Por ejemplo, para el impacto social ambiental de incremento de ruido, el cronograma sugiere implementar de forma gradual el aislamiento acústico a todos los equipos que generan ruido y, además, señala que dicha implementación debería de iniciar en el área de Palmisteria.

b. Efluentes Industriales

Así mismo, para esta dimensión es importante resaltar que la empresa cuenta con la certificación de ISO 14001 que está orientada a la gestión del medio ambiente y, en relación a ello, la empresa se ha preocupado en aminorar los efectos del impacto ambiental. Para los efluentes, se ha implementado una laguna adicional para el tratamiento de aguas residuales con el objetivo de que el agua que se expulsa de OLPASA esté dentro de los límites máximos permisibles por las normas técnicas peruanas o por la normativa peruana.

Según la supervisora de SSOMA, el aspecto ambiental es un tema delicado e importante por mejorar, ya que menciona que, actualmente, vienen haciendo grandes esfuerzos por implementar la mejor estrategia que mitigue el problema de la contaminación del río de la comunidad, ya que los residuos de la empresa desembocan allí. Sin embargo, cabe mencionar que los residuos de la empresa, previamente son tratados en la PTAR para luego ser desembocados en el río. Sobre este aspecto, la empresa está tratando de aminorar el impacto en los ríos de la comunidad, dado que la comunidad en si los considera tóxicos y dañinos.

En el año 2020, se realizaron actividades de reparación y adecuación de la infraestructura interna y externa del reactor anaeróbico del área del PTAR, se realizaron limpiezas de las lagunas y se mejoraron las tuberías.

c. Residuos sólidos

Así mismo, es importante resaltar que la empresa tiene un sistema de segregación de residuos sólidos según el código de colores, los cuales son distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 3: Segregación de Residuos sólidos según el código de colores

TACHO	DESCRIPCIÓN DEL RESIDUOS A DESECHAR
BLANCO: PLÁSTICOS	Botellas de plástico, tapas de gaseosa, tubos, cubiertas de cable eléctrico, mangueras, sorbetes, bolsas de supermercado, embalajes, escoba de plástico, etc.
AZUL: PAPEL Y CARTÓN	Restos de cartones, cajas vacías, archivadores, papel bond, cuadernos, revistas, periódicos, folders, talonarios, sobre, etc.
AMARILLO: METALES	Restos metálicos como: pernos, tuercas, colillas de electrodos, ángulos, planchas, discos de cortes, alambres eléctricos y latas.
PLOMO: VIDRIO	Restos de vidrios, botellas de vidrio, vasos, frascos, tubos de ensayo y ventanas rotas.
MARRÓN: ORGÁNICO	Cáscaras de frutas, restos de poda, hojarasca, escobajo, fibra, ceniza y lodo.

Tabla 3: Segregación de Residuos sólidos según el código de colores (continuación)

NEGRO: RESIDUOS GENERALES	Cerámicos, colillas de cigarro, papel higiénico, pañales, paños húmedos, servilletas, envolturas de galletas, envoltorio de golosinas, cajas de torta, platos descartables, cubiertos con restos de comida, toallas higiénicas.
ROJO: RESTOS CONTAMINADOS	Waype, trapo industrial, envases vacíos como: baldes, bidones, botellas, latas, aerosoles, pilas, baterías, lámparas, focos, tóners, lapiceros, marcadores, resaltadores y correctores.

d. Consumo de papel bond

En cuanto al consumo de papel bond, la empresa ha establecido objetivos con respecto a los años anteriores, para así disminuir su uso y sistematizar todo aquel documento que no resulta necesario imprimir. Para ello, han realizado evaluaciones por áreas para verificar que documentos, en relación a las auditorías anuales, no se necesitan imprimir.

En cuanto al consumo del año pasado, se evidenció, según el informe emitido por el área de SSOMA, que la empresa usó cerca de 5 toneladas y medio de papel bond. Además, en el informe se señaló que este consumo era mucho mayor en la planta de administración donde se encuentran las áreas de Recursos Humanos, Contabilidad, SSOMA y Logística. Así mismo, se encontró que el mayor consumo de hojas ocurría cuando los accionistas y proveedores solicitaban sus informes anuales o semestrales de forma física.

En tal sentido, el área de SSOMA ha manifestado que, para el año 2022, el consumo de papel debe reducirse por lo menos en un 5% de forma semestral y, además, señalo que cada área debe reutilizar hojas recicladas que solo han sido usadas por una sola cara. Sumado a ello, se propone verificar que documentos pueden ser emitidos de forma virtual y no necesitan ser impresos.

3.1.4. Dimensión I - SL: Significancia de la tarea

De acuerdo a la entrevista realizada al responsable del área de Recursos Humanos, señala que las labores que realizan los colaboradores están de acuerdo al grado de estudios, capacidades, aptitudes o experiencia en la labor que desempeñará la persona. Y para ello, se realiza una evaluación curricular y una entrevista a la persona, para así conocer a profundidad sobre sus intereses. Además, señala que cada área y puesto de trabajo mantiene actividades diversas donde sus colaboradores puedan crecer tanto a nivel personal como profesional.

3.1.5. Dimensión II - SL: Condiciones de trabajo

Para poder explicar acerca de las condiciones de trabajo, es necesario mencionar que

dentro de la empresa se puede distinguir dos espacios importantes: la planta administrativa y la planta de producción. En cuanto a la planta de administración, según el supervisor del área de recursos humanos, manifiesta que los ambientes cuentan con sillas ergonómicas, escritorios ajustados a las medidas de los colaboradores, equipos tecnológicos adecuados para el trabajo diario, aire acondicionado e iluminación adecuada.

En relación a la planta de producción, el supervisor menciona que los espacios presentan una iluminación homogénea, señalizaciones por áreas, espacios estables y barandas señalizadas, además señala que cada trabajador cuenta con equipos de protección (ver Anexo S y T), los cuales son: cascos, zapatos punta de acero, ropa de trabajo de algodón, tapones, guantes y otras indumentarias de protección según la labor que desempeñan.

En cuanto a los horarios de trabajo, los colaboradores suelen trabajar 8 horas al día o 48 horas semanales; no obstante, los colaboradores que pertenecen a la planta de producción en temporadas de cosecha alta de palma suelen trabajar como máximo hasta 12 horas, quienes son reconocidos para el abono de su sueldo. En relación a la comunicación que existe dentro de la empresa, se señala que existe una comunicación vertical en su mayoría, pero se menciona que los colaboradores también realizan comunicaciones directas; es decir, horizontal.

3.1.6. Dimensión III - SL: Reconocimiento personal y/o social

De acuerdo a la entrevista realizada, se detalla que no se han estado ejecutando actividades de reconocimiento. No obstante, señalan que en el 2018 aproximadamente si se brindaron reconocimientos y premios cada mes al colaborador más ordenado, responsable y puntual.

En esa misma línea, si bien no se ha ejecutado actividades específicamente de reconocimientos, el responsable del área de recursos humanos, señala que a modo de reconocimiento se ha realizado celebraciones de cumpleaños y actividades de confraternidad con los colaboradores, con el objetivo de dialogar sobre los aspectos a mejorar y felicitarles por su empeño y trabajo en la empresa.

3.1.7. Dimensión IV - SL: Beneficios económicos

En relación a los beneficios económicos, la empresa mantiene una Política Salarial que tiene como base legal lo siguiente: la Ley N°30709, la cual prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres; y la Ley N° 28983, la cual está enfocada en la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones.

De acuerdo a los lineamientos de la empresa, se menciona que el personal nuevo en cualquier cargo o con algún tipo de ascenso durante los tres meses su remuneración corresponderá

al 80% de lo establecido en la estructura salarial. Así, para lograr la nivelación al 100%, deberá aprobar las evaluaciones de desempeño con un puntaje mayor a 90 puntos y también, dependerá de su desenvolvimiento en el puesto. Sin embargo, de ser menor el puntaje la empresa tomará la decisión de la no renovación del personal, por lo cual el trabajador será retirado de la empresa.

En la siguiente figura, se puede observar de forma detallada los rangos salariales establecidos, de acuerdo al puesto de trabajo. Cabe resaltar que los sueldos pueden variar significativamente, de acuerdo al desempeño observado y productividad.

Figura 5: Rangos salariales de acuerdo al puesto de trabajo

NIVEL	CONFORMACIÓN	PERSONAL POR PLANILLA	
		DESDE	HASTA
ALTA DIRECCIÓN	Presidente del directorio (No perciben un sueldo- cargos de representación) Director titular (No perciben un sueldo- cargos de representación) Gerente general	S/ 10.000.00	S/ 16.000.00
PROFESIONAL	Contador general Tesorería Supervisor de logística Supervisor de sistemas Supervisor de recursos humanos Supervisor de producción Supervisor de mantenimiento Supervisor de control de calidad Supervisor Sooma Supervisor de fundo agrícola	S/ 2.250.00	S/ 6.000.00
ASISTENTES ADMINISTRATIVOS/ CONTABLES	Asistente contable financiero Asistente de costos y presupuestos Secretaría Asistente social Almacenero	S/ 1.500.00	S/ 2.200.00
ASISTENTES OPERATIVOS	Asistente de laboratorio Asistente de Sooma Asistente técnico	S/ 1.500.00	S/ 2.200.00
OPERATIVO	Operador de balanza Limpieza Áreas verdes Operador de recepción y descarga Operador de esterilizado Operador de prensa Operador de clarificador Operador de recuperación de almendra Operador de desalajo de escobajo Operador de caldero Operador de tratamiento de efluentes Operador de retroexcavadora Volantes de puestos Tornero Mecánico soldador Electricista Mecánico electricista	S/ 1.100.00	S/ 1.700.00

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021b)

Es importante señalar también que, los puestos que pertenecen a la planta de administración no poseen horas extras remuneradas, pero los que son operarios, mecánicos, electricistas o personal que acompaña el proceso de producción sí tienen horas extras acumuladas que son pagadas al final de cada mes.

3.2. Contexto COVID-19 OLPASA

En época de pandemia, según la memoria anual, se menciona que la producción se vio afectada, pues se señala que OLPASA y las otras empresas asociativas de la selva peruana

sufrieron un duro golpe a su economía. Las ventas de ACP se redujeron y con ello subieron los stocks de ACP almacenados. Este contexto, también ocasionó la paralización de la planta extractora, de las cosechas y con ello la paralización total de la cadena de palma aceitera. Los meses de abril y mayo fueron los meses más críticos, las operaciones se redujeron en las plantas y las ventas se restringieron por el bajo pedido de ACP de Alicorp. El precio del RFF cayó por debajo de los 600 USD x TM. El resultado económico de estos tres meses fue de S/ 137,597 Soles, valor bastante bajo en utilidad, pero positivo.

Cabe resaltar que, a pesar de dicho contexto, OLPASA no redujo personal pero sí controló al máximo todos los gastos y costos en sus operaciones. Luego en los meses de julio, agosto y septiembre los resultados fueron más favorables para la economía de OLPASA. El mercado de consumo se fue reactivando poco a poco, el pedido de ACP se incrementó por el ingreso de ACP nacional al sector de biocombustibles y por las iniciativas y ensayos de emprendedores en un mayor consumo de ACP en alimentos balanceados.

OLPASA consiguió sostenidamente un acopio y procesamiento de algo más de 5,000 TM de RFF en su planta industrial. Además, logró el ordenamiento de grupos de cosechas entre los sectores bases de palmicultores en ciclos de cosecha semanal de 10 a 12 días por cada parcela del palmicultor.

Para el presente año 2021, se señala que las ventas han incrementado. Asimismo, cabe resaltar que el precio de aceite crudo de palma y RFF ha ido incrementándose hasta la actualidad e incluso, hoy en día, el precio de RFF asciende a 220 dólares. Cabe resaltar que, además del aceite crudo de palma, otro de los productos que vende la empresa es la almendra de palma y la cascarilla, el primero es usado para la extracción de aceite de palmiste y el segundo es aprovechado en fábricas de ladrillos.

En esa misma línea, es importante mencionar que la empresa OLPASA, desde inicios de la pandemia, elaboró un “Plan para la vigilancia, prevención y control del Sars CoV-2 COVID 19 en el trabajo” (ver Anexo U), el cual se caracterizó por ser un trabajo en conjunto, pues se involucró a todas las áreas de la empresa para su cumplimiento. En ese sentido, las responsabilidades estuvieron repartidas entre la Alta Dirección/ Gerencia, el Área de SSOMA, Supervisores, trabajadores, enfermera y médico ocupacional.

Primero, las responsabilidades de la Alta Dirección/Gerencia, fueron disponer los recursos necesarios para la ejecución e implementación del presente plan, asimismo, asegurar el cumplimiento de este por parte de todo el personal que labora en la empresa, así como asegurar la dotación de los equipos de bioseguridad como mascarillas descartables y otros de ser el caso para todo el personal.

Segundo, las responsabilidades del área de SSOMA, fueron el “asegurar la implementación de acciones de toma de conciencia y capacitación a los trabajadores respecto al contenido de los protocolos implementados y medidas preventivas frente al COVID-19” (AngloAmerican, 2020, p.11). En esa línea, otra de sus responsabilidades fue entregar y registrar la entrega de mascarillas, alcohol de 70% y en gel en cantidad suficiente a todo el personal, asimismo, esta área estuvo encargada de la difusión del presente plan a todos los niveles de la empresa.

Tercero, las responsabilidades de los supervisores, fueron en primera instancia difundir este plan a todo el personal a su cargo. También, verificar que el 100 % de los trabajadores cumplieran con los protocolos de seguridad para la prevención del contagio de Covid-19. Además, son los encargados de cumplir y hacer cumplir las indicaciones médicas que sean formuladas a su personal a cargo.

Cuarto, las responsabilidades de los trabajadores, son cumplir con todos los protocolos de bioseguridad establecidos en la empresa para prevenir el contagio de Covid-19, a través del uso obligatorio de mascarillas, control de temperatura, lavado de manos, distanciamiento social, entre otros. Asimismo, cumplir con las normas de aislamiento y distanciamiento social impuestos por el gobierno y la empresa dentro de sus instalaciones. En esa línea, son los encargados de reportar al personal de tópico cualquier cambio en su condición de salud, específicamente, la aparición de cualquier síntoma como fiebre o anomalía respiratoria. En tal sentido, la responsabilidad principal para ellos es cumplir con todas las disposiciones indicadas por la empresa OLPASA.

Quinto, las responsabilidades de la enfermera ocupacional, fueron realizar el control constante de temperatura corporal al ingreso a las instalaciones de la empresa iniciando por los trabajadores, terceros, contratistas y visitas, con su respectivo registro de control diario. Asimismo, evaluó periódicamente la salud de los trabajadores con exámenes de Glucosa, presión arterial, saturación de oxígeno, IMC y otros que el médico ocupacional lo disponga. De ahí que, debe informar al médico ocupacional los resultados de los exámenes periódicos de los trabajadores y así, identificar a aquellos que se encuentran en grupos en riesgo de complicación y remitir nuevamente dicho listado con nivel de detalle al médico. Sobre todo, es la encargada de evitar el ingreso de personal que se encuentre en grupos de riesgo de COVID-19 hasta que se hayan cumplido las condiciones necesarias (declaración jurada). Finalmente, realizó el seguimiento del personal que por motivo de cuarentena o situación médica específica no pudo incorporarse al turno de trabajo presencial.

Sexto, las responsabilidades del médico ocupacional, fueron evaluar las declaraciones

juradas del personal de la empresa, determinando la autorización o no autorización de acceso al trabajo, así como realizar el seguimiento de todos los trabajadores con resultados COVID-19 positivos. Asimismo, evalúan las condiciones de salud de los trabajadores y dan las recomendaciones pertinentes para mejorarlas.

Por consiguiente, el incumplimiento del presente plan constituye una falta disciplinaria, la misma que deberá ser evaluada por el órgano competente a fin de determinar el eventual inicio de un procedimiento disciplinario, sin perjuicio del inicio de las acciones de responsabilidad funcional, civil y/o penal a que hubiera lugar.



CAPÍTULO 4: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el siguiente capítulo se abordará el desarrollo de la metodología utilizada para la presente investigación. Para ello, primero se explicará el diseño metodológico, especificando el alcance, el enfoque y la estrategia general de la investigación. Luego, se detallarán los criterios de selección de la muestra para el grupo investigado, así como la unidad de observación, la población y el tamaño de la muestra. Posteriormente, se mostrará la operacionalización de las variables estudiadas. Para finalizar, se detallarán las técnicas de recolección y análisis de información, así como los instrumentos a utilizar.

1. Diseño metodológico

1.1. Alcance

Los alcances de una investigación no deben considerarse como tipos, ya que establecen una serie de causalidad que puede formar parte del estudio, asimismo, su clasificación es en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos; sin embargo, no es estricto que una investigación pueda seguir solo uno de estos marcos (Hernández et al., 2014, p. 90).

Para la presente investigación se realizará un estudio descriptivo, ya que se pretende llegar a conocer las características, situaciones, costumbres y actitudes dominantes en OLPASA a través de la descripción precisa de las distintas actividades, procesos y personas pertenecientes a la empresa. Entonces, lo que se busca a través de este estudio es “tener una imagen clara del fenómeno sobre el cual se desea recolectar información” (Saunders et al., 2009, p. 140). En esa misma línea, el estudio descriptivo sirve, sobre todo, para comprender en detalle la forma en que se comporta el fenómeno investigado. Asimismo, “su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables” (Mamani, 2016, p. 30), las cuales serían para la presente investigación: la Satisfacción Laboral y la Responsabilidad Social Corporativa.

Cabe mencionar que, si bien la investigación está enfocada a tener un alcance descriptivo, también busca mediante las encuestas y entrevistas realizadas fortalecer y evidenciar si existe relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral. En tal caso exista la relación entre ambas variables, se procederá con el análisis y verificación sobre si la relación es directa, es decir, cuando ambas variables se modifican en una misma dirección; o inversa, cuando cambian hacia sentidos opuestos. Es por ello entonces que este estudio se realiza con la finalidad de conocer el comportamiento de una variable a partir del comportamiento de otra (Pasco & Ponce, 2015, p. 44).

En base a ello, se ha determinado una lista para ambas variables con sus respectivas

dimensiones, alineadas a la empresa OLPASA, objeto de estudio para el desarrollo de esta investigación.

Tabla 4: Lista de dimensiones por variable

VARIABLES	DIMENSIONES
V1. Satisfacción Laboral	Significación de la tarea
	Condiciones Laborales
	Beneficios Económicos
	Reconocimiento personal y/o social
V2. Responsabilidad Social Empresarial	Gestión de Recursos Humanos
	Seguridad y Salud Ocupacional
	Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales

En esa línea, las variables junto a sus respectivas dimensiones serán utilizadas como marco e instrumento de esta investigación para poder entender la relación entre la satisfacción laboral y responsabilidad social empresarial; no sólo con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y mejores prácticas en la empresa, sino también para lograr el beneficio del público objetivo, en este caso, los trabajadores del área administrativa y de planta, y la satisfacción de sus necesidades dentro de la empresa.

1.2. Enfoque

Según Hernández, Fernández y Baptista, en su libro la Metodología de la Investigación, sustentan que existen tres enfoques de investigación, siendo los más principales el enfoque cualitativo y cuantitativo, los cuales al juntarse forman el enfoque mixto (2010, p. 4).

Por un lado, el enfoque cualitativo “[u]tiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (Hernández et al., 2010, p. 7). En este sentido, como señalan Pasco y Ponce este enfoque se caracteriza por presentar una mayor flexibilidad en cuanto al desarrollo del estudio, así como centrarse en investigaciones con muestras más pequeñas y la utilización de instrumentos de medición más abiertos e interactivos (2015, p. 45). Además, en este enfoque se emplean diversas técnicas de recolección de datos como la revisión de la literatura, la observación no estructurada, entrevistas, evaluación de experiencias personales como también discusiones en grupo (focus

group)” (Rojas, 2018, p. 25).

Por otro lado, el enfoque cuantitativo es aquel que “[u]sa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2010, p. 4). Asimismo, en este enfoque las etapas de la investigación se van desarrollando de forma secuencial y se presta peculiar atención a “una sólida revisión inicial de la literatura, la formalización de hipótesis, el trabajo con muestras amplias, el uso de instrumentos de medición numérica y el análisis estadístico de la información” (Pasco & Ponce, 2015, p. 45). Además, este enfoque utiliza diversos procedimientos como el análisis descriptivo, de correlación y regresión, inferencial estadístico, de varianza, de clúster y no paramétricos.

Entonces, el enfoque de la presente investigación es mixto, debido a que integra tanto el análisis cuantitativo como el cualitativo. En ese sentido, el enfoque mixto resulta significativo, ya que permite nivelar las desventajas pertenecientes a un solo enfoque y así impulsar la firmeza de la investigación (Pasco & Ponce, 2015, p. 45). Asimismo, este enfoque brinda una mayor comprensión del problema de la presente investigación, proporcionando interpretaciones más enriquecedoras y empleando diversos modelos en el estudio (Guelmes & Nieto, 2015).

En el caso de esta investigación, se puede afirmar que es principalmente cualitativo; sin embargo, se utilizó un enfoque cuantitativo para conocer el perfil sociodemográfico del grupo de estudio, así como determinar el grado en que las variables se relacionan entre sí. Asimismo, como se verá más adelante, se emplearán diversas técnicas de recolección de datos de ambos enfoques como son las entrevistas y la observación (enfoque cualitativo), así como las encuestas (enfoque cuantitativo).

1.3. Estrategia general de la investigación

La estrategia general de una investigación, tal y como afirman Pasco y Ponce (2015) pueden ser clasificadas en el experimento, el estudio tipo encuesta, el estudio de caso, la etnografía y la investigación-acción; sin embargo, en la elección se pueden combinar diferentes estrategias siempre y cuando contribuyan a la investigación (p. 46).

Para efectos de la presente investigación, se seleccionará la estrategia de estudio tipo encuesta, ya que se pretende comprender las características puntuales de la relación existente entre la satisfacción laboral y la responsabilidad social a partir de la información recolectada de los actores relevantes para la investigación, es decir los trabajadores del área administrativa y de planta de producción de la empresa OLPASA. Cabe resaltar que esta estrategia se aplica a menudo “para responder preguntas tales como quién, qué, dónde y cuánto” (Saunders et al., 2009, p. 144).

En esa misma línea, esta estrategia general de investigación puede explicarse en diversos estudios de opinión pública, los cuales se caracterizan por preguntar a las personas acerca de sus preferencias, actitudes y opiniones relacionado a un tema específico de interés tanto público como social (Pasco & Ponce, 2015, p. 47).

1.3.1. Diseño de la investigación

Según el diseño de investigación, existen dos tipos: experimental y no experimental. En cuanto al primero, este se refiere a aquellas investigaciones que requieren que los hechos sean manipulados por el investigador mientras se espera la respuesta de la otra variable. En relación al segundo, el diseño no experimental no requiere de manipulación de las variables (Álvarez, 2020, p. 4).

Adicionalmente, existen ciertas características puntuales con respecto a los tipos de diseño de investigación. En relación al experimental, se señala que se modifica la variable independiente y observamos los cambios (efectos) en la variable dependiente, existe una orientación hacia el futuro y aleatorización de grupos. Y en cuanto a la no experimental, se señala que no se modifican, sólo se seleccionan y observan, además se señala que están orientadas hacia el pasado y existen grupos ya formados (Murillo, 2011, p. 5).

Según Pasco y Ponce, de acuerdo al horizonte temporal, los estudios se clasifican en transversales y longitudinales. Por un lado, las investigaciones transversales se caracterizan por recolectar la información en un solo periodo de tiempo. Por otro lado, las investigaciones longitudinales son aquellas en las cuales la recolección de data se ejecuta en distintos periodos de tiempo y persiguen una secuencia determinada (2018, p. 49 - 50).

Tabla 5: Variables de la investigación

Tipo de variable	Variable	Descripción
Variable dependiente	Satisfacción Laboral	Valoración que aprecia el trabajador como producto de sus deseos y expectativas que busca alcanzar con el puesto de trabajo desempeñado, y los beneficios que logra en este como la autonomía, oportunidades de promoción y remuneración (Pedraza, 2020b).
Variable independiente	Responsabilidad Social Empresarial	Forma de gestionar las empresas que se identifican por tener en cuenta los efectos que pueden ocasionar en sus accionistas, trabajadores, clientes, comunidades locales, medio ambiente y su entorno en general (Observatorio de Responsabilidad Social Empresaria, 2014).

En tal sentido, la presente investigación es no experimental, debido a que no existe manipulación del grupo a estudiar; y transversal dado que únicamente proporciona información acerca de la organización, en este caso OLPASA, en el periodo en el que se realiza la recolección de la información, es decir, en tiempo presente. Asimismo, es importante mencionar que esta investigación no es longitudinal puesto que no busca conocer la evolución de la empresa a lo largo del periodo examinado.

2. Selección muestral

En esta sección, se seleccionará una muestra para el desarrollo de la presente investigación. Para ello, se propone desarrollar tanto el diseño muestral como el tipo de muestra. Con respecto al diseño muestral se abordará la unidad de análisis, la población y el tamaño de la muestra.

2.1. Diseño muestral

De acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), la unidad de análisis está constituida por los participantes, sucesos, objetos o comunidades de estudio, dependiendo del planteamiento del estudio, así como de los alcances de la investigación. En tal sentido, para la presente investigación, la unidad de análisis fueron los trabajadores de la empresa OLPASA, entendido como aquellos que trabajan en el proceso de extracción y comercialización del aceite crudo de palma (ACP), ya que son ellos mediante los cuales se puede identificar si la responsabilidad social empresarial promovida por la empresa genera satisfacción laboral en el personal.

Detallado esto, se procederá a delimitar la población de la presente investigación con la finalidad de entender los resultados. En tal sentido, la población se definiría como “el conjunto de todos los casos que interesan en una investigación y que concuerdan con una serie de especificaciones, dentro del estudio. Como se aprecia, la población es la totalidad del fenómeno a estudiar” (Hernández, 2005, p. 303). Entonces, como se mencionó anteriormente, la unidad de análisis fueron los trabajadores de la empresa OLPASA; sin embargo, para los fines de esta investigación, no se analizaron a todos los trabajadores, sino que la investigación se limitó a estudiar a los trabajadores del área de administración y de planta de producción de la empresa OLPASA, cuyas edades, nivel de instrucción, años de trabajo y otras características varían.

En esa línea, es importante mencionar que, para los criterios de selección, en la población objetivo que conformará la muestra de la presente investigación, se consideran las siguientes características: lugar de residencia, estado civil, edad, grado de instrucción, años de experiencia de trabajo, área de trabajo y carga familiar.

2.2. Tipo de muestra

A partir de lo mencionado anteriormente, se procederá a especificar el tipo de muestra que permitió estudiar a esta población. Para la presente investigación, se seleccionó la muestra de forma no probabilística, debido a que este tipo de muestreo implica una selección de las unidades de observación de acuerdo a algún criterio seleccionado por el investigador. En este caso, “la muestra no busca representar estadísticamente a la población sino reflejar o permitir cierta aproximación al fenómeno organizacional investigado” (Pasco & Ponce, 2018, p. 53). Es por ello que, en la investigación la muestra seleccionada está conformada por los trabajadores del área de administración y de planta de producción de la empresa OLPASA.

En esa misma línea, cabe mencionar que existen distintas opciones del muestreo no probabilístico, entre los cuales están: El muestreo por cuotas, heterogéneo u homogéneo, de casos extremos, por bola de nieve y por conveniencia (Pasco & Ponce, 2018, p. 53 - 54). En tal sentido, para la presente investigación se seleccionará el muestreo heterogéneo y por conveniencia.

Por un lado, con el muestreo heterogéneo se busca acentuar la conformación de la muestra con unidades de observación diferentes. Por tanto, en la presente estudio se vería reflejado en las muestras conformadas por los trabajadores de las diferentes áreas tales como administración y planta de producción de OLPASA.

Por otro lado, con el muestreo de conveniencia se resalta la selección de la muestra en función a la viabilidad de acceso a las unidades de observación por el investigador. Adicionalmente, este tipo de muestreo no probabilístico es seleccionado dado que una de las investigadoras forma parte de la muestra de trabajadores del área de administración, y al tener ello como ventaja, se tiene un fácil acceso a las distintas áreas y contacto con los trabajadores de la empresa.

2.3. Tamaño de la muestra

Para investigaciones cualitativas orientadas al muestreo no probabilístico existen dos procedimientos para obtener el tamaño de muestra: el primero es por segmentación, el cual consiste en dividir al conjunto en grupos con características similares y luego seleccionar a representantes por cada grupo seleccionado; el segundo procedimiento es por saturación, donde el proceso de muestreo se realiza de forma iterativa; es decir, que para llegar a una muestra se realiza la recolección de información hasta llegar a la medición en la cual ya no se obtiene una nueva información (Pasco & Ponce, 2018, p. 54).

De forma diferentes, para determinar el tamaño de la muestra para una investigación cuantitativa de muestreo probabilístico, los métodos más conocidos para utilizar son los

siguientes: fórmulas estadísticas, las tablas de Fisher-Arkin-Coltón y software que requieren datos específicos como porcentaje de resultado que se investiga, coeficiente de confianza, error de muestreo, error de significación, nivel de significancia, entre otros (Ñaupas et al., 2013, p. 338).

En tal sentido, para esta investigación se propone realizar el cálculo del tamaño de la muestra mediante la segmentación y saturación. Según Ponce y Pasco, dichos tipos de cálculo de muestra no son excluyentes y si la segmentación es realizada antes de la saturación facilita poder tener una mayor exhaustividad sobre el tamaño de la muestra (2018, p.54). En esa misma línea, para la segmentación se realizará la división de grupos según el área en la que labora y luego se procederá a realizar mediciones iterativas hasta que ya no se encuentre una nueva información.

El tamaño de muestra fue solicitado directamente al área de Recursos Humanos de la empresa OLPASA, a través de una carta de presentación y tomando en cuenta el consentimiento para el uso de dicha información. Con respecto a ello, la cantidad representativa entre el área administrativa y de planta de producción es de 51 trabajadores en total. En cuanto al error máximo aceptable, se considera mantener la investigación a un 5%. Y en relación al nivel de confianza, según Cantoni (2009), es el cual se refiere a la probabilidad de que la estimación de los resultados sea ajustada a la realidad, se considera establecer a un 95%. No obstante, estas consideraciones pueden ser ajustadas de acuerdo a cómo se va realizando la investigación y al requerimiento de confiabilidad que se plantee obtener.

3. Operacionalización de las variables

Tabla 6: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
VI. Satisfacción Laboral	<i>Significación de la tarea</i>	Realización personal en el trabajo	
		El puesto de trabajo se ajusta a las competencias de los trabajadores	
	<i>Condiciones Laborales</i>	Condiciones físicas del trabajo	
		Mantenimiento de equipos y maquinarias	
		Implementos de Seguridad (EPP)	
		Horario de trabajo establecido	
		Comunicación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo	

Tabla 7: Operacionalización de las variables (continuación)

	<i>Reconocimiento personal y/o social</i>	Sistema de Reconocimiento del Trabajo	Entrevistas semiestructuradas a profundidad
		Relación con el jefe inmediato y compañeros	
		Espacios de motivación promovidos por la empresa	
	<i>Beneficios Económicos</i>	Beneficios salariales y sociales	
V2. Responsabilidad Social Empresarial	<i>Gestión de Recursos Humanos</i>	Equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia	Encuestas (escala de medición tipo Likert)
		Retribución Salarial	
		Capacitaciones	
	Evaluación de desempeño		
	<i>Seguridad y Salud Ocupacional</i>	Herramientas para mitigar los riesgos	
		Salud Ocupacional	
		Entrega de EPP's y equipos de Emergencia	
	<i>Gestión del impacto ambiental y de los recurso naturales</i>	Tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes	

4. Herramientas de recolección de información

Como se indicó anteriormente el enfoque de la investigación es mixto, por ende, para efectos de la presente investigación, se detallarán las herramientas cualitativas y cuantitativas utilizadas para recolectar hallazgos que permitan cumplir los objetivos planteados en la investigación. Detallado esto, es importante recalcar que la información proporcionada será confidencial y para uso solamente académico, asimismo, los nombres de los participantes serán anónimos, pues no se cuenta con la autorización de ser revelados.

4.1. Herramientas cualitativas

La finalidad de la recolección de datos cualitativos es obtener información sobre

personas, cuyos datos suelen basarse en la percepción, emociones, creencias, experiencias, pensamientos, vivencias de cada persona e interacciones. Estos datos, tras ser analizados y comprendidos, son de gran ayuda al responder preguntas en una investigación (Hernández et al., 2014). De este modo, los instrumentos de recolección en este tipo de indagación cuentan con diversas fuentes de datos como entrevistas, observaciones, material audiovisual, documentos, entre otras; donde el principal instrumento es el propio investigador, dado que es este quien, a través de diversas técnicas recolecta data que no sólo analiza, sino también entrevista, observa, revisa documentos y demás (Hernández et al., 2014).

En relación con ello, a continuación, se describirán las principales técnicas empleadas que las investigadoras de esta investigación, a partir de la bibliografía teórica y empírica revisada, han considerado conveniente utilizar con el objetivo de cumplir los objetivos de este estudio. Entonces, para efectos del presente trabajo de investigación, se utilizaron entrevistas semi-estructuradas y observaciones participantes para el logro de los distintos objetivos específicos, los cuales buscan analizar la relación entre la SL y RSE en los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA.

4.1.1. Entrevistas semi-estructuradas

Según Pasco y Ponce, “la entrevista individual en profundidad es una conversación extensa entre el investigador y el investigado con el fin de recabar información detallada sobre un tema específico” (2018, p. 63). La entrevista es una herramienta cualitativa que permite la recolección de la información a mayor profundidad, es por ello que resulta fundamental usar esta técnica para la recolección de información.

Adicionalmente, la técnica de la entrevista se clasifica en tres tipos: la primera, es la estructurada, la cual se caracteriza por tener preguntas específicas; la segunda es semiestructurada, y lo relevante de ello es que el orden y formulación de la entrevista está bajo criterio del investigador; finalmente, están las entrevistas abiertas, las cuales se caracterizan por tener una guía de preguntas elaboradas de forma general y el investigador puede manejarla a su criterio (Hernández, et al., 2010).

De todo lo mencionado, para efectos de la presente investigación, se plantea el uso de las entrevistas semi-estructuradas, las cuales “se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández et al., 2014). Así, con el objetivo de indagar más acerca de la SL y RSE dentro de la empresa OLPASA, se entrevistó a personal del área administrativa y a los trabajadores de planta, a quienes se les solicitó información relacionada a aspectos generales de la estructura y organización, funciones en cada área, retos y oportunidades de mejora. En este

sentido, estas entrevistas realizadas permitieron conocer con más detalle la situación actual de la empresa OLPASA más allá de las fuentes secundarias revisadas.

En base a ello, la herramienta cualitativa utilizada en la presente investigación es la guía de entrevista, ver Anexo A y B. De tal forma, se efectuaron un total de veinticuatro entrevistas semiestructuradas, de las cuales nueve fueron realizadas a trabajadores del área administrativa y quince a trabajadores de planta de producción, cabe mencionar que se cuenta con los respectivos consentimientos informados. Dicho esto, a continuación, en la Tabla 7, se muestra una lista de los entrevistados según su cargo dentro de la empresa OLPASA.

Tabla 7: Lista de entrevistados

Entrevista	Fecha	Organización	Cargo
Entrevistado N°1	22/10/2021	OLPASA	Jefe de Recursos Humanos
Entrevistado N°2	24/10/2021	OLPASA	Supervisor de Producción
Entrevistado N°3	27/10/2021	OLPASA	Auxiliar de SSOMA
Entrevistado N°4	31/10/2021	OLPASA	Supervisor de Calidad
Entrevistado N°5	03/11/2021	OLPASA	Supervisora de SSOMA
Entrevistado N°6	04/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°7	04/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°8	05/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°9	05/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°10	06/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°11	06/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°12	08/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°13	08/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°14	09/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°15	09/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°16	10/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°17	10/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°18	10/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°19	12/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta

Tabla 7: Lista de entrevistados (continuación)

Entrevistado N°20	12/11/2021	OLPASA	Trabajador de Planta
Entrevistado N°21	13/11/2021	OLPASA	Trabajador administrativo
Entrevistado N°22	13/11/2021	OLPASA	Trabajador administrativo
Entrevistado N°23	13/11/2021	OLPASA	Trabajador administrativo
Entrevistado N°24	14/11/2021	OLPASA	Trabajador administrativo

4.1.2. Observación

La técnica de la observación consiste sobre la recolección detallada y directa de la información, el cual implica un registro, descripción, análisis e interpretación sistemática del comportamiento observado (Pasco & Ponce, 2018, p. 62). De forma similar, Orellana y Sánchez, señalan que esta técnica está enfocada en la observación directa y en el diseño de investigación elegido (2006, p. 211).

En esa misma línea, es importante resaltar que existen dos tipos de observación: la primera es la observación no participante, la cual consiste en realizar la observación sin involucrarse con lo observado; la segunda es la observación participante, la cual permite al investigador relacionarse e involucrarse con el grupo de estudio (Pasco & Ponce, 2018, p. 64). En tal sentido, para la presente investigación, se realizará la observación participante, ya que se cuenta con la facilidad de involucrarse con el grupo de estudio, esto debido a que una de las investigadoras del estudio forma parte del personal administrativo de la empresa OLPASA.

Se utilizó el método de observación participante con el objetivo de conocer de forma más cercana como es la gestión que realiza la empresa. Además, se aplicó la herramienta de observación de forma no estructurada sobre la base de los siguientes objetivos: observar cuales son las condiciones de trabajo, como es el espacio en la laboran, existencia de inspecciones de seguridad, chequeos médicos, capacitaciones, entre otras actividades. Sobre la base de esos objetivos, se realizó la observación con un rol de observador activo, que permite conocer a mayor detalle aquellas actividades.

Tabla 8: Guía de observación

Preguntas	Respuestas
¿Quiénes son?	Colaboradores de la planta de producción y de la planta administrativa.

Tabla 8: Guía de observación (continuación)

¿Qué información se debe obtener?	Información vinculada a la gestión humana, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente, condiciones de trabajo.
¿Cuándo debería obtener información?	En cualquier momento de forma espontánea.
¿Dónde se va a obtener información?	En la empresa OLPASA, en los alrededores, en las oficinas, en la planta de producción.
¿Porque se debería obtener información?	Porque resultan muy importante conocer el espacio donde interactúan el trabajador con el empleador
¿Cómo se va obtener información?	Mediante observaciones diarias

En cuanto a las jornadas de observación, se consideró adecuado realizar dos visitas durante una semana en diferentes horarios, en un total de dos semanas. Esto debido a que en la empresa los trabajadores que se encuentran laborando en la planta de producción (operadores) manejan dos turnos, es decir, durante una semana un grupo trabaja de día y un segundo grupo ingresa por la tarde. En ese sentido, a continuación, en la siguiente tabla se muestran las jornadas de observación que se realizará.

Tabla 9: Jornada de observación

Nº de semanas	Fecha (día/mes)	Hora
Semana N°1	11 y 15 de octubre del 2021	7:00 a.m.- 4:00 p.m. / 4:00 p.m.-7:00 p.m.
Semana N°2	15 y 19 de noviembre del 2021	7:00 a.m.- 4:00 p.m. / 4:00 p.m.-7:00 p.m.

4.2. Herramientas cuantitativas

La finalidad de la recolección de datos cuantitativos es recabar información para examinar de manera empírica y numérica los datos presentes en esta investigación. Para ello, dicha herramienta utilizada es la encuesta, ver Anexo D. Las encuestas fueron aplicadas a los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA, con el objetivo de conocer el perfil sociodemográfico del grupo de estudio, así como determinar el grado en que las variables se relacionan entre sí.

4.2.1. Encuestas

Esta técnica es considerada como una herramienta de investigación básicamente cuantitativa, no obstante, no es exclusiva de este enfoque, dado que puede unirse con otros tipos de técnicas de enfoque cualitativo o mixto (Pasco & Ponce, 2015, p. 62). En términos generales,

esta técnica supone “entregar un conjunto limitado de preguntas a un número amplio de personas y pedirles que marquen sus respuestas” (Weathington et al., 2012, p. 189) con el objetivo de recolectar información esencial y estandarizada con respecto a un tema en específico (Pasco & Ponce, 2015, p. 62).

Asimismo, el instrumento que suele emplearse en esta técnica es el cuestionario cuyo contenido es variado y considera dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas (Hernández et al., 2010, p. 217). Por un lado, las preguntas cerradas son aquellas que contienen alternativas de respuesta limitadas para el encuestado (Pasco & Ponce, 2015, p. 62). Por otro lado, las preguntas abiertas, son aquellas que brindan información más detallada y amplia, asimismo, son peculiarmente útiles cuando no se tiene suficiente información (Phillips et al., 2013).

En tal sentido, en la presente investigación, se aplicaron cincuenta y una encuestas presenciales a cada participante de la población objetivo, en este caso, trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA. Esta encuesta está dividida en dos secciones: datos generales y preguntas cerradas con una escala de medición de tipo Likert, la cual incluye un conjunto de afirmaciones con respecto a un determinado tema, en relación al cual se le solicita al encuestado expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo (Pasco & Ponce, 2015, p. 62). De tal forma, la valoración es medida mediante la escala de Likert de 5 puntos, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”.

5. Herramientas para el análisis de información

En esta sección, tras haber concluido la selección de la muestra y herramientas de recolección de información, se debe empezar con el análisis de los datos e información recopilada (Hernández et al., 2014). Para ello, se utilizará el análisis de datos cuantitativo y cualitativo.

5.1. Análisis de datos cuantitativos

La investigación cuantitativa se caracteriza por inicialmente recolectar los datos de información y luego, analizarlos, a diferencia de la investigación cualitativa, donde se recolectan los datos y su análisis respectivo ocurre de manera simultánea (Hernández et al., 2014). Asimismo, este tipo de análisis utiliza diversas herramientas estadísticas a fin de procesar la información recolectada a través de mediciones cuantificadas (Pasco & Ponce, 2015). En ese sentido, en el caso de esta investigación, el análisis de datos cuantitativos se utiliza para cumplir con el tercer y último objetivo específico. Por tanto, en el desarrollo de este apartado se abordará el análisis de estadística descriptiva y análisis de fiabilidad.

5.1.1. Análisis de estadística descriptiva

Como se mencionó anteriormente, el tercer objetivo de esta investigación consiste en definir las características sociodemográficas de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA. En base a ello, los resultados obtenidos de las encuestas realizadas son presentados mediante la estadística descriptiva, esto con el propósito de “explorar el comportamiento de las variables estudiadas [...], lo cual se realiza mediante distribuciones de frecuencia e histogramas, representaciones gráficas y medidas numéricas de resumen de datos” (Ponce & Pasco, 2015, p. 69).

Dicho esto, se aplicó la distribución de frecuencias con la finalidad de presentar las principales características sociodemográficas de la muestra de investigación: lugar de residencia, estado civil, edad, grado de instrucción, años de experiencia de trabajo, área de trabajo y carga familiar. Así, para su representación respectiva se utilizaron tablas de frecuencia con porcentajes relativos, así como gráficas circulares, considerando la conveniencia para describir dichas variables que se buscan presentar. De esta manera, estas características sociodemográficas en la muestra permitieron conocer una primera aproximación sobre la composición de los participantes de la muestra de estudio.

5.1.2. Análisis de fiabilidad

En el presente análisis cuantitativo, la fiabilidad de un instrumento de medición puede ejecutarse a través de distintas técnicas como “los coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el denominador común es que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación” (Quero, 2010). De tal forma, una de las técnicas más utilizadas es el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite medir el grado de correlación entre las variables del instrumento (Celina & Campo, 2005).

Es por ello que las principales ventajas del Alfa de Cronbach es que “requiere una sola administración del instrumento de medición produciendo valores que oscilan entre 0 y 1 y no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Asimismo, con respecto a los resultados de esta técnica, según Celina y Campo, el mínimo valor aceptables es de 0.7, lo cual “manifiesta la consistencia interna, [...] un valor inferior revela una débil relación entre ellas. No es común, pero el alfa de Cronbach puede arrojar un valor negativo, esto indica un error en el cálculo o una inconsistencia de la escala” (Bojórquez et al., 2013, p. 4).

En base a lo mencionado, en la presente investigación se planteó realizar este análisis con el propósito de determinar la fiabilidad de nuestro instrumento de recolección de información,

en la cual se encuentran preguntas con respecto a las variables de estudio: Responsabilidad Social Empresarial y Satisfacción Laboral. De tal manera, en este proceso se plantea obtener el valor del coeficiente de Alfa de Cronbach sea igual o mayor a 0,7.

5.2. Análisis de datos cualitativos

En el desarrollo de esta investigación, se emplea un diseño cualitativo con la finalidad de comprender de qué manera se relaciona la RSE y la SL en los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA. Es por ello que, en el análisis cualitativo, la recolección y análisis de datos se realiza de manera iterativa y paralela, de ahí que, la estrategia en este tipo de análisis se basa en la estructuración de datos no estructurados, en base a las observaciones realizadas por el investigador y las narraciones de los participantes de la muestra (Hernández et al., 2014).

Asimismo, este tipo de análisis es más flexible, dado que depende principalmente de cómo el investigador estructura y examina los datos de la investigación (Ponce & Pasco, 2015). Con respecto a su aplicación, se obtiene información a partir de la revisión de literatura y fuentes secundarias, y posteriormente, se realizan entrevistas a profundidad al público objetivo y observaciones participantes dentro de la empresa OLPASA. A continuación, se describirán las principales herramientas que facilitaron organizar estos datos recolectados.

5.2.1. Transcripciones

En esta investigación, las transcripciones representan la primera herramienta de procesamiento de la información cualitativa, pues es obtenido a través de las entrevistas semi-estructuradas a profundidad realizadas a los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA. En ese sentido, esta herramienta se utilizó para trasladar la información obtenida por audios a un solo formato en común, cuyo tipo es textual (Pasco & Ponce, 2015).

6. Evaluación de la validez y confiabilidad

En esta sección, la validez y confiabilidad son muy importantes para poder verificar la pertinencia de la presente investigación, dado que la validez permite verificar si los instrumentos elegidos para la recolección de la data son concretos (Pasco & Ponce, 2018, p. 82). Es así que, para poder validar los instrumentos escogidos, se verifican a nivel de validez por contenido, criterio y constructo.

En cuanto a la validez por contenido, este se refiere al nivel en el cual el instrumento evidencia lo que en realidad se quiere medir. En relación a la validez por criterio, este permite reconocer en qué medida se podría anticipar el desempeño de una determinada actividad. Y, por último, en cuanto a la validez de constructo, este permite verificar si un instrumento mide un

determinado rasgo (Arispe et.al. pg. 78). En relación a la confiabilidad, este es el nivel en el cual los resultados obtenidos se encuentren con valores mínimos de error (Santos, 2017, p. 2).

En base a lo mencionado, con respecto a la validación y confiabilidad en relación al contenido, este se realizará mediante consultas a docentes con amplios conocimientos y experiencia en trabajos de investigación de enfoque mixto, así como temáticas vinculadas a la gestión de Recursos Humanos en el sector empresarial. En este sentido, se ha realizado la validación de la matriz metodológica y herramientas de recolección (encuestas y entrevistas) por el asesor de la investigación, quien brindó una retroalimentación constante que permitió corregir errores y, por consiguiente, adoptar nuevos enfoques.

7. Ética de la investigación

La ética en la investigación es un componente importante para el desarrollo de la investigación. Existen ciertos aspectos éticos a considerar los cuales son: consultar los datos de personas mediante consentimiento, solicitar autorización en caso la investigación este dirigida a una institución, solicitar adicionalmente el consentimiento de los padres en caso que la persona sea menor de edad y finalmente, guardar evidencia de los avances (Arispe et al., 2020, p. 92).

Adicionalmente, existen principios éticos promovidos por el Comité de Ética de la Investigación de la PUCP, los cuales son el “respeto por las personas, beneficencia y no maleficencia, justicia, integridad científica y responsabilidad” (Ponce y Pasco, 2018, p. 136). En tal sentido, de acuerdo a lo mencionado en líneas anteriores, la presente investigación pretende seguir aquellos lineamientos mencionados para mantener la ética y los principios correspondientes. Y para ello, se realizarán las siguientes acciones: se realizará un documento de consentimiento que contendrá la información acerca de la investigación, posibilidad de que los encuestados y entrevistados puedan verificar los resultados, además, se verificará que los participantes de las encuestas y entrevistas participen de forma voluntaria.

CAPÍTULO 5: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo, se expondrán los hallazgos obtenidos mediante el levantamiento de información de las entrevistas y encuestas aplicadas a los colaboradores de OLPASA, quienes son los principales actores para la presente investigación. Asimismo, los resultados se encuentran divididos de acuerdo a la variable Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y a la variable Satisfacción Laboral (SL).

En base a ello, se describen y analizan los resultados recolectados de las encuestas y entrevistas semi-estructuradas realizadas a los trabajadores del área administrativa y de planta de producción. En ese sentido, la presentación de los resultados está dividida en dos secciones. En la primera sección, en el análisis cuantitativo, se detallan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas mediante el análisis de estadística descriptiva relacionado a aspectos geográficos y demográficos. Luego, se expondrá sobre la fiabilidad de las herramientas de recolección de información.

Una vez definida las características sociodemográficas y la fiabilidad respectiva, como parte de la segunda sección, en el análisis cualitativo, se describirán los hallazgos obtenidos sobre la RSE y la SL durante las entrevistas semi-estructuradas y encuestas aplicadas al público objetivo de esta investigación. Para ello, se elaborará una matriz FODA para la empresa OLPASA y luego, se analizarán las respuestas de todos los colaboradores en cada respectiva variable.

1. Análisis de la información cuantitativa

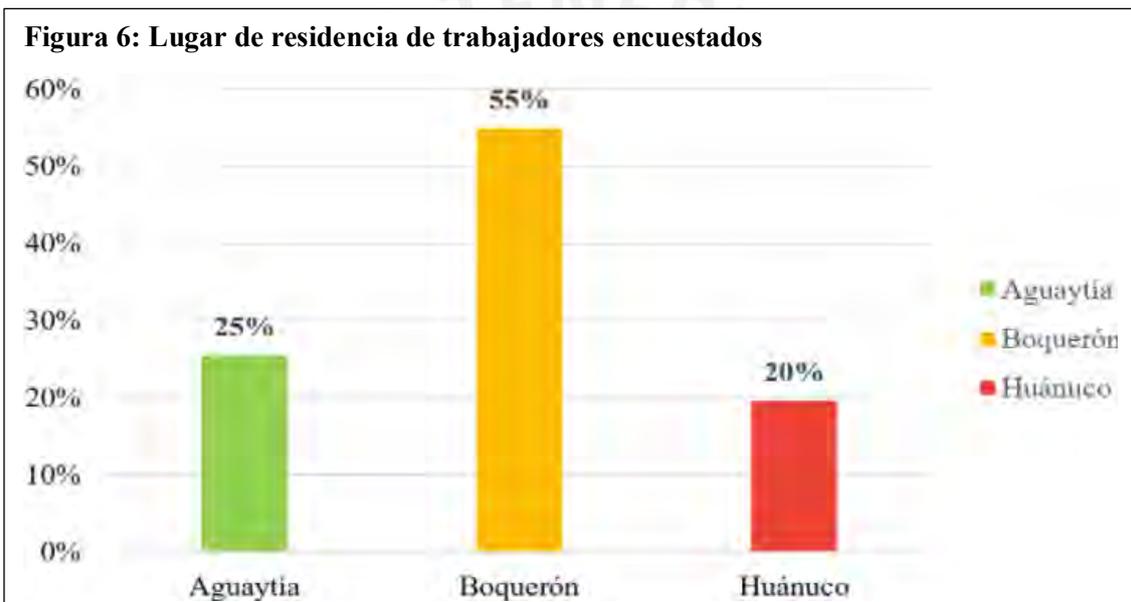
En esta sección se presenta el análisis cuantitativo descriptivo basado en las encuestas realizadas a los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA, con el objetivo de conocer su perfil como encuestados. Luego, se desarrolla el análisis de fiabilidad en la herramienta SPSS, centrándonos en el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que permitirá determinar el grado en el cual los elementos del cuestionario realizado se relacionan entre sí. Finalmente, se presenta un resumen de ambos análisis integrando ambos resultados obtenidos.

1.1. Análisis de estadística descriptiva

En el presente análisis se tendrá un primer acercamiento al perfil sociodemográfico de los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA. De tal manera, se presentan los resultados de los cuestionarios respondidos por los trabajadores donde se detallan las características generales de la muestra, que incluyen variables de lugar de residencia, edad, estado civil, carga familiar, nivel de instrucción, años de experiencia, área de trabajo.

1.1.1. Variables geográficas

Tal y como se observa en la figura 6, de los 51 trabajadores encuestados se obtuvo que el 55% de la muestra reside en el distrito de Boquerón, ubicado en la provincia de Padre Abad. Mientras que el 25% reside en el distrito de la Aguaytía y el 20% restante en el distrito de Huánuco. En ese sentido, se observa que una gran parte de la muestra (75%) reside en zonas aledañas a la empresa OLPASA, ubicada en el distrito de Boquerón; además, considerando que los trabajadores residen actualmente en dichos distritos, la distancia hacia la empresa no representa ninguna dificultad para ellos. Asimismo, al vivir en estos distritos de la selva peruana conocen de manera directa las costumbres, formas de vida, el clima y demás características, lo cual les permite trabajar en su zona de confort.

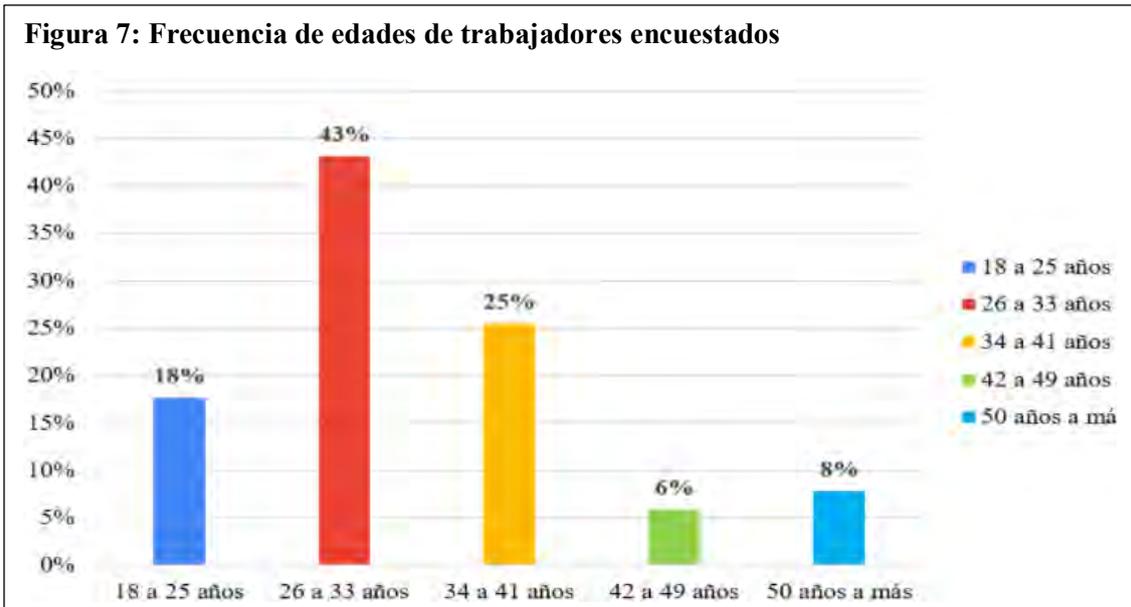


1.1.2. Variables demográficas

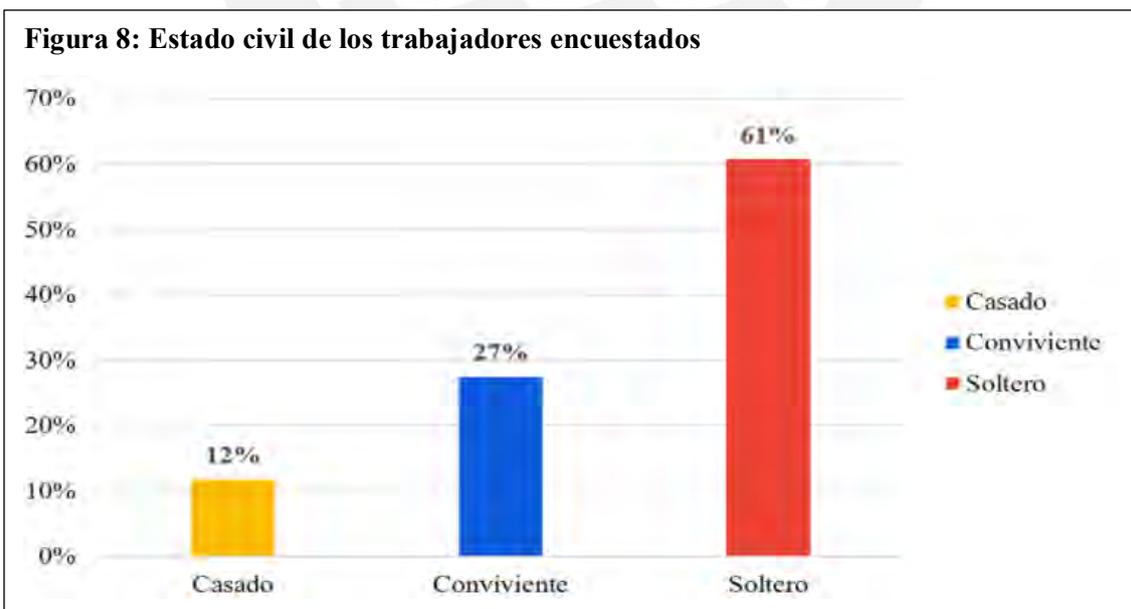
En la elaboración del cuestionario se incluyeron diversas variables demográficas como edad, estado civil, carga familiar, grado de instrucción, años de trabajo y área de trabajo de los trabajadores encuestados.

Con respecto a la proporcionalidad de las edades, de los 51 trabajadores encuestados, el intervalo con mayor frecuencia es de 26 a 33 años de edad, siendo un total de 22 (43%). Seguidamente, se obtuvo que el 25% de la muestra tiene entre 34 a 41 años de edad y el 18% entre 18 a 25 años. Esto seguido de un 8% y 6% correspondientes a los intervalos de 50 años a más y de 42 a 49 años, respectivamente. Entonces, esta distribución evidencia que la empresa OLPASA está conformada en el área administrativa y de planta, en su gran mayoría, por trabajadores jóvenes y adultos entre 26 a 41 años de edad (35 de los 51 trabajadores), pues este

sector demanda de cierta fuerza en la mano de obra y procesos; además, de experiencia laboral y conocimientos.



De acuerdo a la siguiente figura 8, un 61% de los trabajadores encuestados son solteros, mientras que un 27% son convivientes y otro 12% restante representa a los trabajadores que están casados. Entonces, se concluye que en la empresa OLPASA la mayor proporción de trabajadores del área administrativa y de planta son solteros. Ninguno de los trabajadores encuestados refirió ser viudo o divorciado.



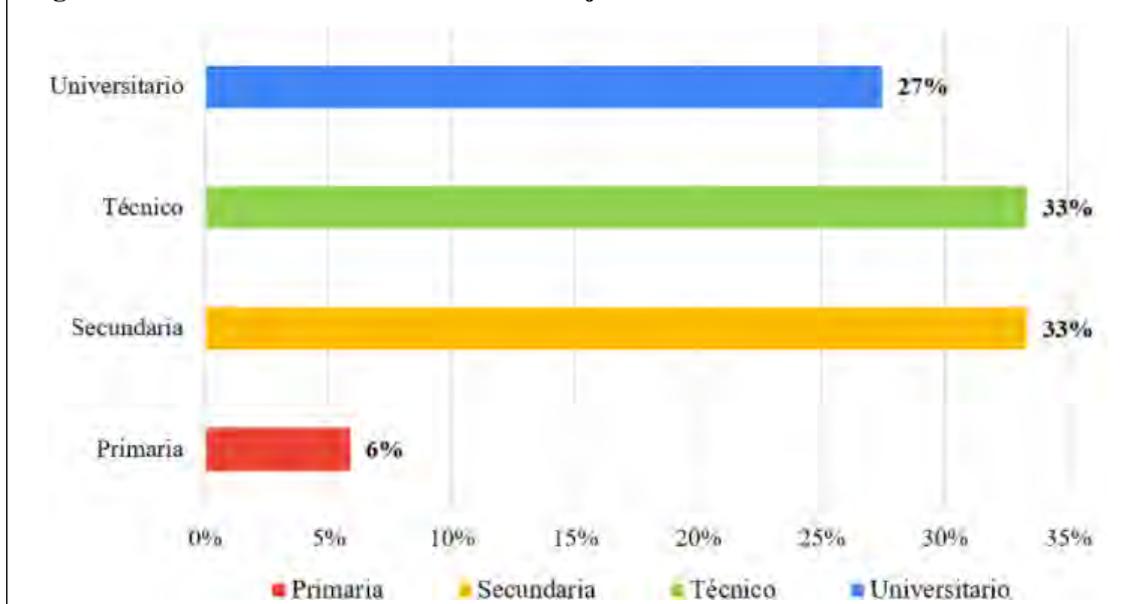
En lo que respecta a la carga familiar, se puede observar que el 76% cuenta con carga familiar como hijos menores o con alguna discapacidad, cónyuges, convivientes y padres de la

tercera edad; mientras que el 24% restante no tiene ninguna carga familiar. En tal sentido, es importante resaltar que si bien es cierto que se obtuvo del gráfico anterior que el 61% de la muestra son solteros, esto no significa que dicha proporción de trabajadores encuestados no cuente con carga familiar. Pues, según esta variable, 39 de los 51 trabajadores tienen a su cargo a algún familiar, esto indica que se dedican a trabajar en esta industria con la finalidad de aportar con los gastos del hogar. Esto seguido del 24% equivalente a 12 trabajadores que no cuentan con carga familiar, lo cual evidencia que se dedican a trabajar en este rubro por otras circunstancias.



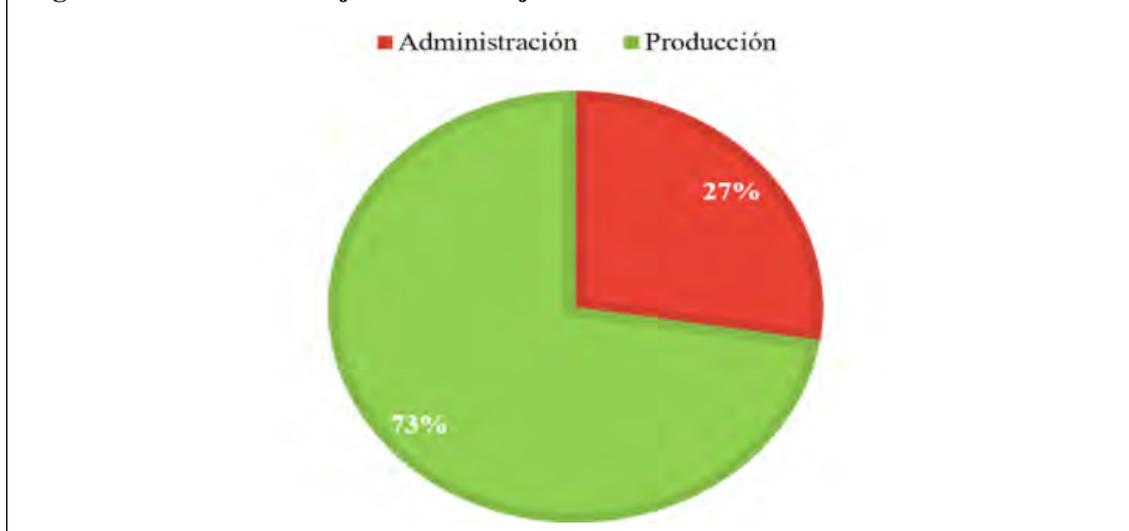
En la variable de grado de instrucción, se encontró que el 33% equivalente a 17 trabajadores encuestados tienen una carrera técnica, esto indica que dicha proporción de trabajadores cuenta con formación especializada y práctica en distintas áreas como soldadura, electricidad, mantenimiento y otras, que son de gran utilidad para el área de planta debido a las diversas operaciones que se realizan. Seguido de ello, se puede observar que el 27% de la muestra tiene estudios universitarios, ejerciendo su profesión en el área administrativa como supervisores y jefes inmediatos. Por otra parte, se obtuvo que sólo un 6% tiene primaria completa, mientras que el 33% restante cuenta con secundaria completa, de ahí que, esta proporción de trabajadores al no contar con estudios superiores no pueden acceder a un puesto de trabajo con mayor rango dentro de la empresa, formando parte únicamente del área de planta de producción.

Figura 10: Grado de instrucción de los trabajadores encuestados



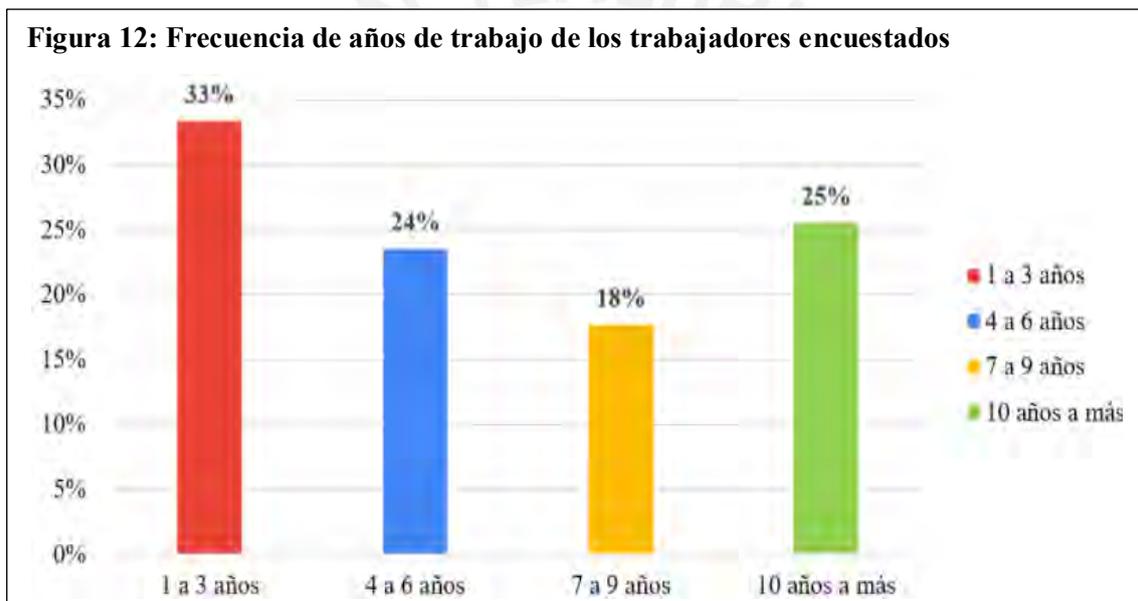
Tal y como se observa en la figura 11, la empresa OLPASA se divide en dos sectores donde el área de producción predomina con un 73% equivalente a 37 trabajadores y el 27% restante está representado por el área administrativa. En tal sentido, en relación con la variable anterior, se evidencia que la mayor proporción de trabajadores se encuentran en el área de planta de producción, quienes en su mayoría cuentan con primaria y secundaria completa, asimismo, tienen una carrera técnica. Por otra parte, el otro 27% equivalente a 14 trabajadores pertenecen al área administrativa, ejerciendo su profesión como supervisores de distintas áreas como Recursos Humanos, Calidad, Costos y Presupuestos, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA), Producción, entre otras.

Figura 11: Área de trabajo de los trabajadores encuestados



Finalmente, en relación a la antigüedad en la empresa, se observó que la distribución del personal se divide en aquellos que se encuentran trabajando por más de 10 años, representados por un 25% equivalente a 13 trabajadores. A esta cifra le sigue el 24% de la muestra con una antigüedad de 4 a 6 años en el trabajo. El otro 33% está trabajando entre 1 a 3 años en la empresa y sólo el 18% restante entre 7 a 9 años. Entonces, es importante recalcar que la empresa OLPASA, en su mayoría, está compuesta en las distintas áreas (administrativa y de planta) por trabajadores con una antigüedad laboral que oscila entre 4 a más de 10 años, esto indica que conocen suficientemente sobre la empresa y su industria. En ese sentido, se puede inferir que están conformes con el ambiente laboral y gestión de recursos humanos en la empresa. No obstante, existe una pequeña proporción de 17 trabajadores con una antigüedad laboral de 1 a 3 años, quienes se están adaptando al sector y acoplándose a la empresa.

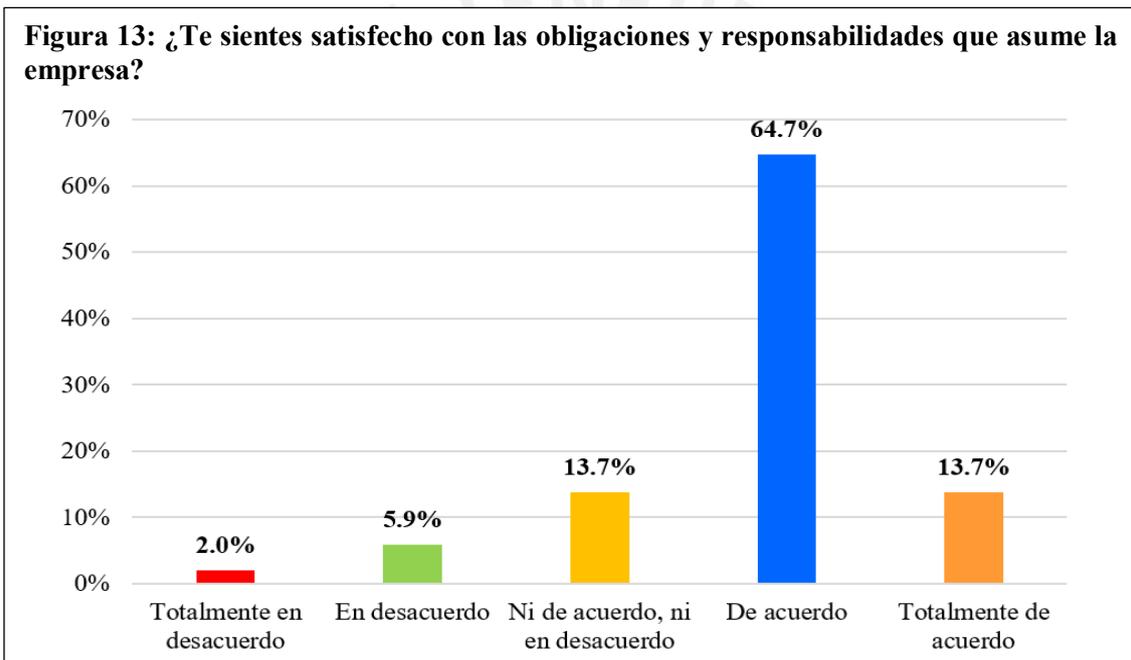
Figura 12: Frecuencia de años de trabajo de los trabajadores encuestados



En conclusión, se tiene que el 55% de los trabajadores encuestados provienen del distrito de Boquerón, ubicado en la provincia de Padre Abad; mientras que el otro 25% pertenece a la Aguaytía, estos distritos se encuentran aledaños a la ubicación de la empresa OLPASA. Además, la muestra está constituida, principalmente, por jóvenes de entre 26 a 33 años, en un 43%; asimismo, la mayor parte, el 61% son solteros, pero tienen alguna carga familiar (76%). Por otra parte, el 33% tiene una carrera técnica y el otro 33% ha cursado secundaria completa. Además de eso, el área dentro de la empresa con mayor proporción de trabajadores es el de planta de producción, es decir, el 73%. Seguido de esto, la mayoría de trabajadores de la empresa en ambas áreas (administración y de planta) tienen una antigüedad laboral de entre 4 a 6 años y por más de 10 años, representados por un 24% y 25% respectivamente.

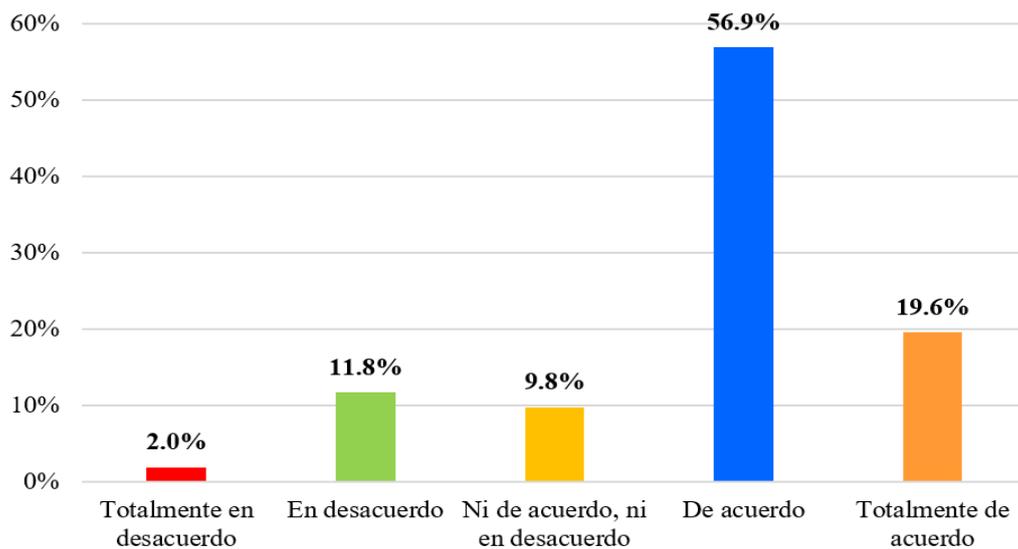
Ahora bien, una vez identificadas las características generales (geográficas y sociodemográficas) de los encuestados de la muestra de estudio, en este apartado, se presentarán los resultados de las valoraciones de los 51 trabajadores encuestados de la empresa OLPASA. En este sentido, los encuestados indicarán su percepción acerca de cada una de las preguntas formuladas, las cuales tienen por objetivo analizar si las prácticas de RSE promovidas por la empresa influyen positivamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores.

Tal como se observa en la Figura 13, el 64.7% de los trabajadores están de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades que asume la empresa OLPASA, un 5.9% están en desacuerdo y 13.7% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Seguido a ello, se observa que solo el 2.0% está totalmente en desacuerdo, mientras que un 13.7% está totalmente de acuerdo.



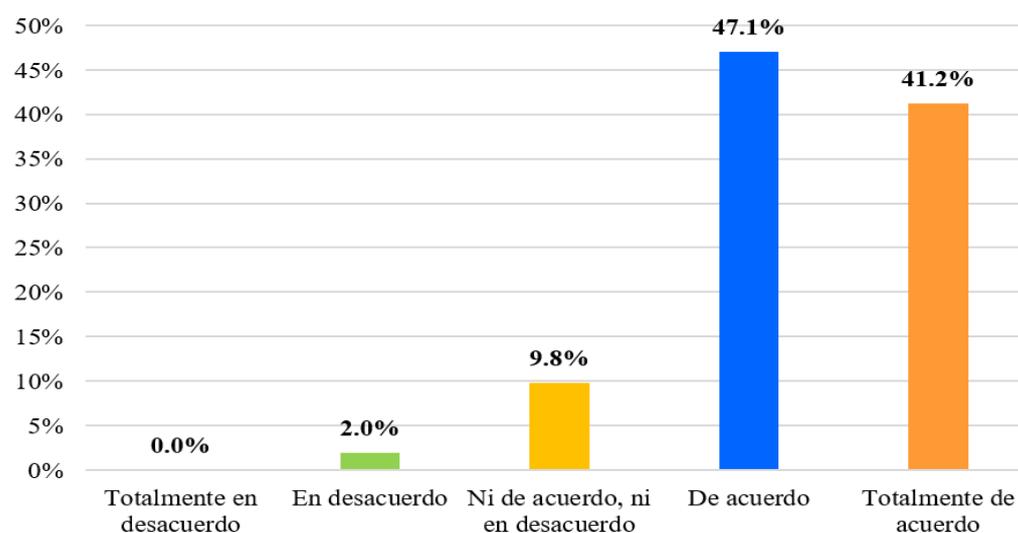
En la Figura 14, se obtuvo que la mayoría de los encuestados están satisfechos con el apoyo que les ofrece la empresa OLPASA para hacer su trabajo mejor cada día (76.5%): un 56.9% están de acuerdo y un 19.6% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, un 11.8% están en desacuerdo y un 9.8% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Figura 14: ¿La empresa ofrece apoyo para que puedan hacer su trabajo mejor cada día?



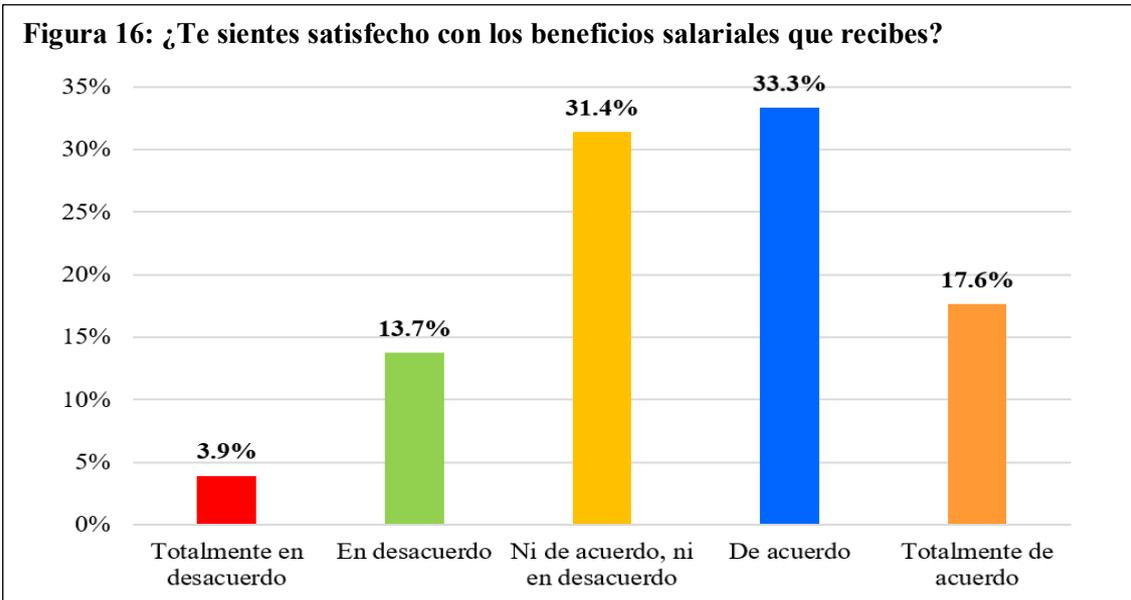
Como se observa en la figura 15, los encuestados que están de acuerdo con que la empresa se preocupa por su bienestar como trabajadores representan el 47.1% de la muestra, mientras que los que están en desacuerdo representan el 9.8%. Es importante resaltar que, dentro de la muestra encuestada, ninguno está totalmente en desacuerdo, no obstante, el 23.5% está totalmente de acuerdo con la preocupación que muestra la empresa por velar por la seguridad y bienestar de sus colaboradores.

Figura 15: ¿La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores?

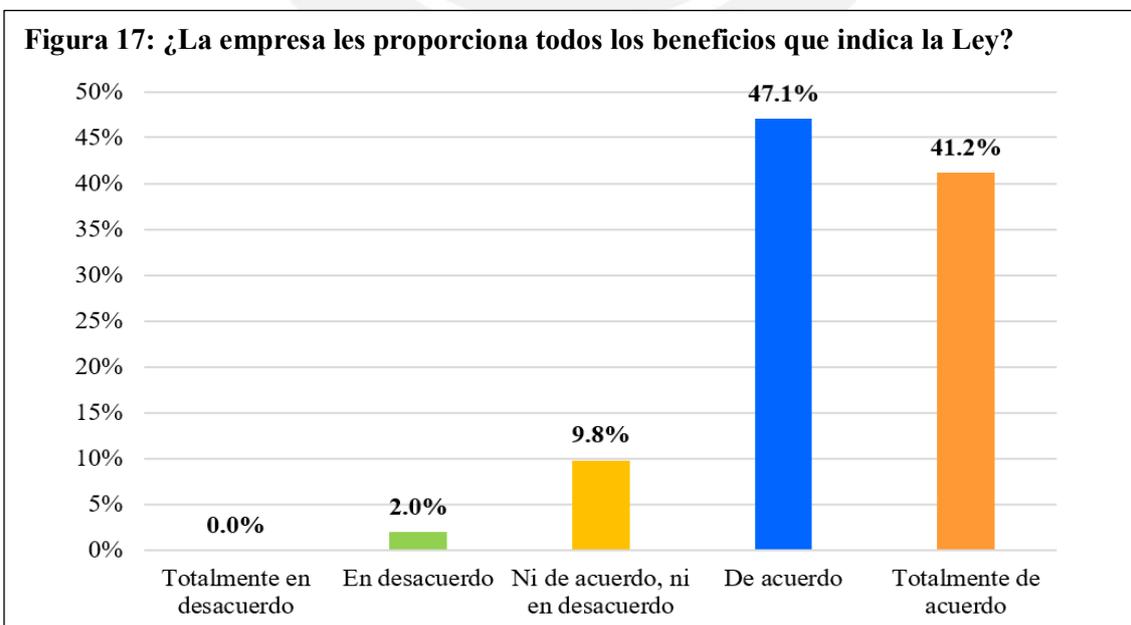


Se puede observar en la figura 16 que, de los 51 trabajadores encuestados, los que están de acuerdo en que los beneficios salariales que reciben de la empresa les genera satisfacción laboral son un total de 17 trabajadores (33.3%). Sin embargo, se puede observar que un 31.4% de

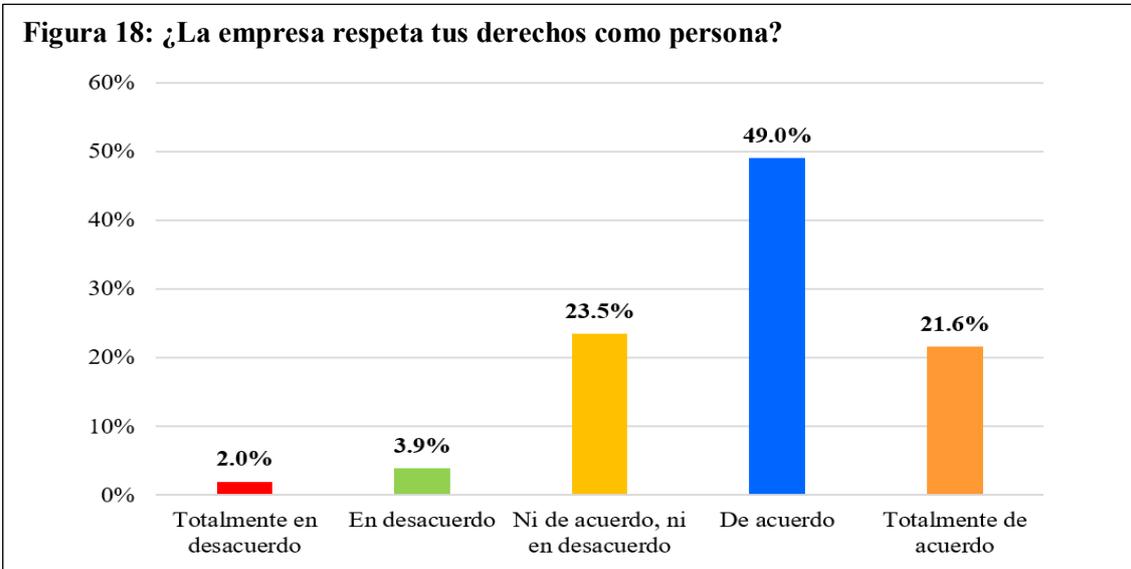
la muestra total, es decir, 16 encuestados no están ni de acuerdo, ni desacuerdo con dicha afirmación. Cabe resaltar que, en esta interrogante, se observa la mayor proporción de descontento de los trabajadores en la muestra, pues un 13.7% está en desacuerdo y un 3.9% está totalmente en desacuerdo.



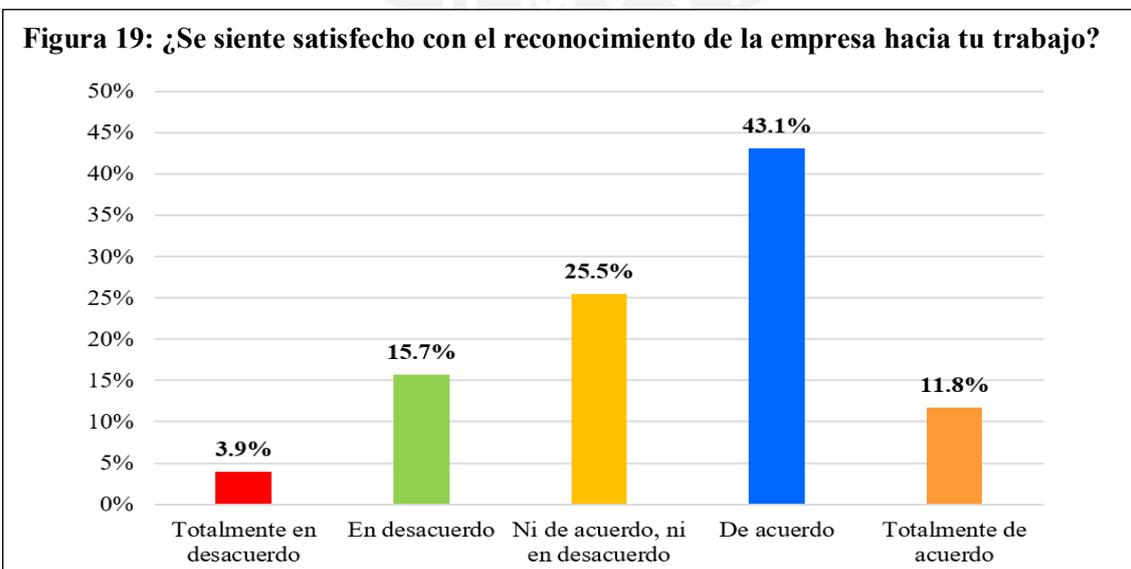
En la Figura 17, se muestra como la mayoría de los trabajadores representado por un 88.3%, equivalente a 45 trabajadores, están de acuerdo (47.1%) y totalmente de acuerdo (41.2%) en que la empresa OLPASA les proporciona todos los beneficios de acuerdo a la Ley. Por otro lado, un 9.8% de la muestra no está ni de acuerdo, ni desacuerdo, mientras que sólo un 2.0% de la muestra está en desacuerdo.



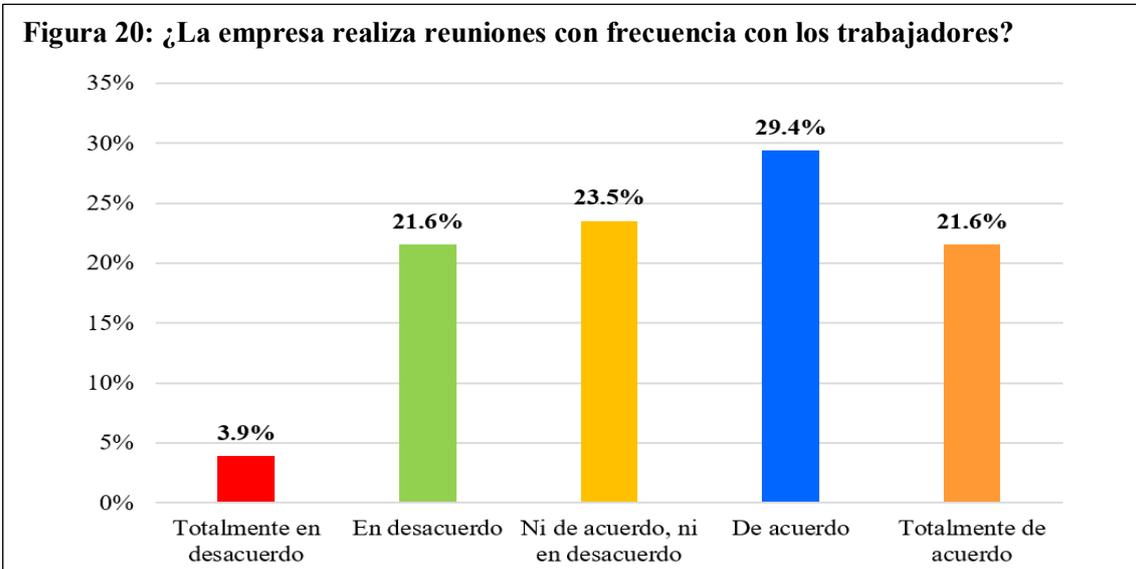
En la Figura 18, se señala un mayor porcentaje de trabajadores, 49.0%, que están de acuerdo en que la empresa OLPASA respeta sus derechos como personas. Seguido de ello, un 23.5% de la muestra no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, y otro 3.9% está en desacuerdo. Por otra parte, se obtuvo que sólo un 2% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 21.6% restante está totalmente de acuerdo.



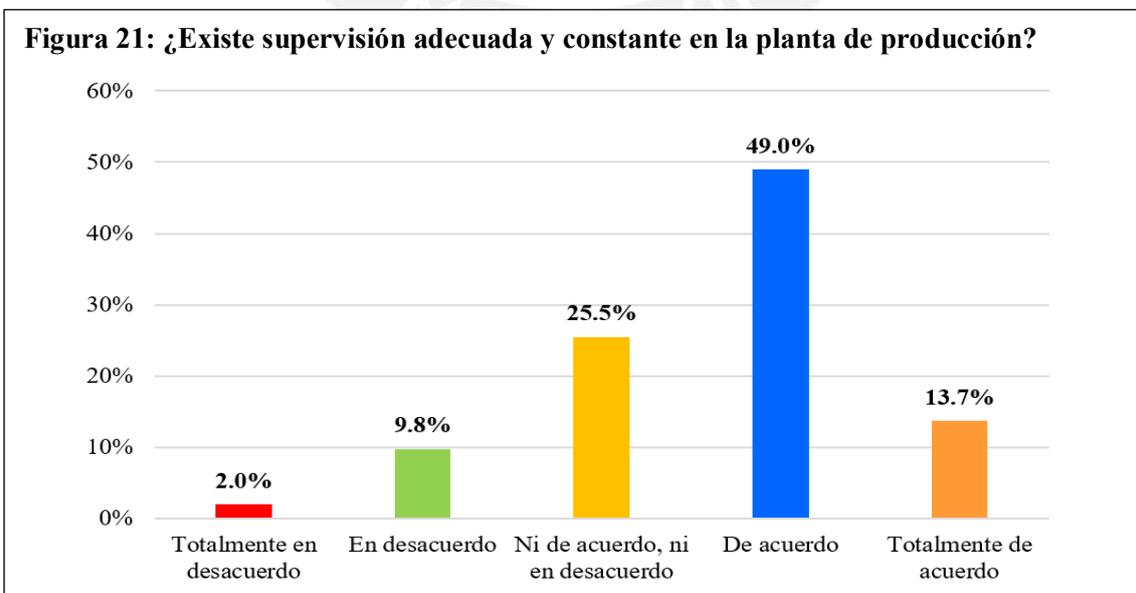
De acuerdo a la siguiente Figura 19, un 43.1% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con el reconocimiento que la empresa les ofrece y otro 11,8% está totalmente de acuerdo. Entonces, se puede observar que en la empresa OLPASA un mayor porcentaje (54,9%) de trabajadores están satisfechos con el reconocimiento recibido. Esto seguido de un 15.7% en desacuerdo, un 25.5% que no está ni de acuerdo, ni desacuerdo y sólo un 3.9% totalmente en desacuerdo.



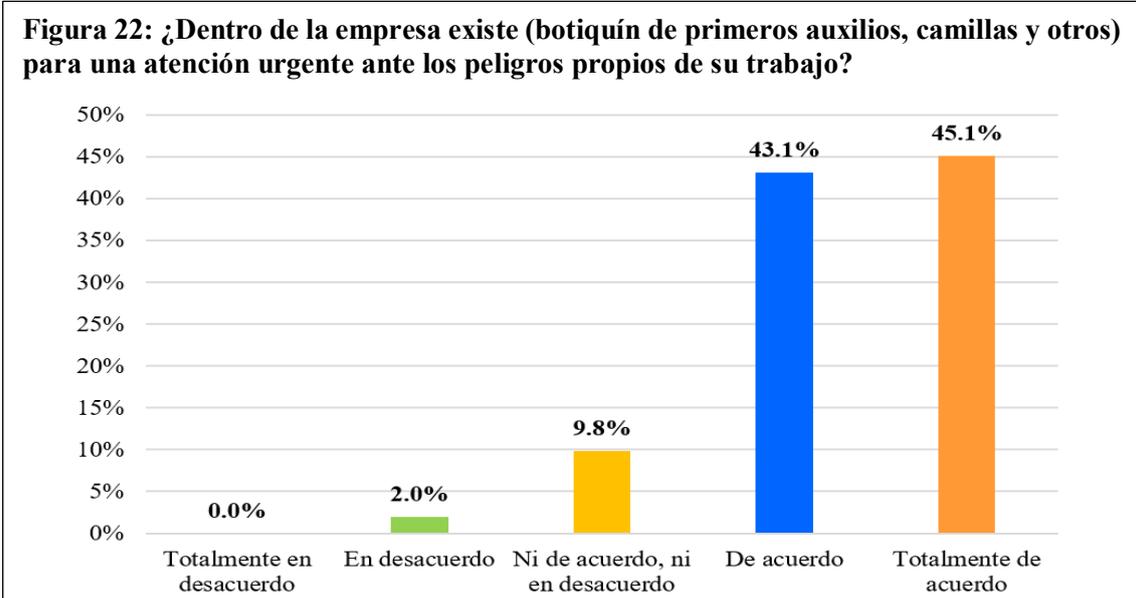
En lo que respecta a la Figura 20, se encontró que el 29.4% equivalente a 15 trabajadores están de acuerdo en que la empresa realiza reuniones con frecuencia con ellos. A esta cifra le sigue el 23.5% de la muestra que no está ni de acuerdo ni desacuerdo, el otro 21.6% está en desacuerdo, el 21.6% restante está totalmente de acuerdo y sólo el 3.9% está totalmente en desacuerdo.



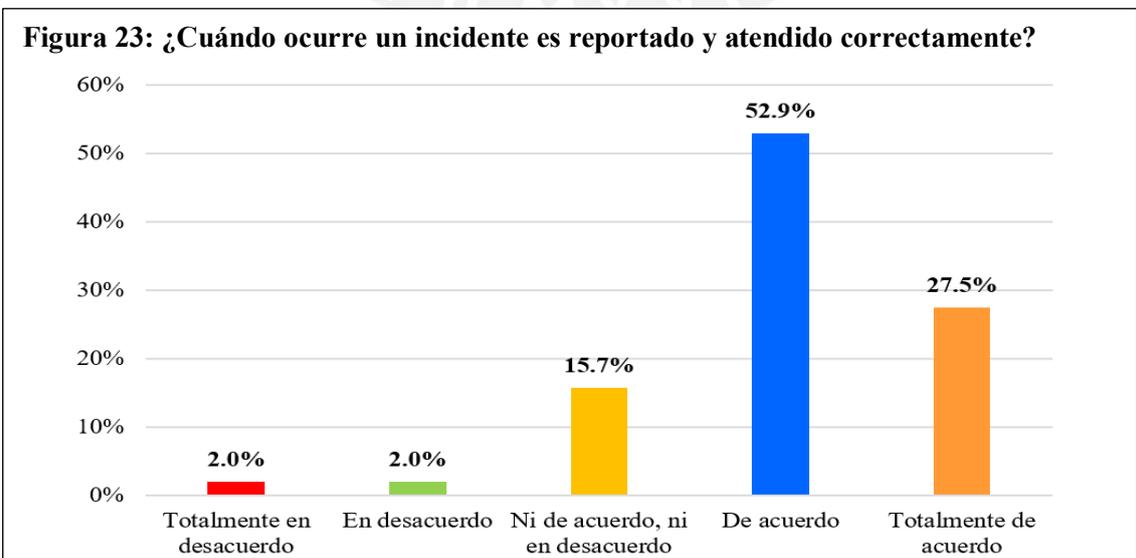
Adicionalmente, la figura 21 indica que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con la supervisión adecuada y constante de la empresa OLPASA en la planta de producción, representado por un 49.0% de la muestra total. Por otra parte, el 25.5% de los encuestados no están ni de acuerdo ni desacuerdo, un 13.7% está totalmente de acuerdo, un 9.8% está en desacuerdo y sólo el 2% restante está totalmente en desacuerdo.



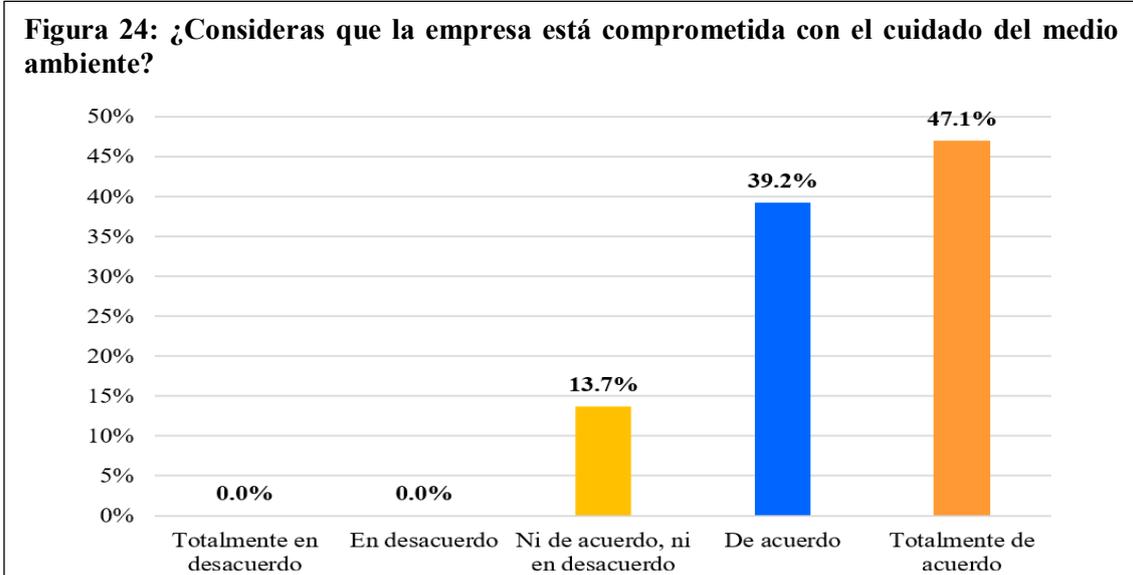
En la Figura 22, de los 51 trabajadores encuestados, el mayor porcentaje de la muestra, 45.1%, está totalmente de acuerdo con los implementos de seguridad que ofrece OLPASA para la atención de un emergencia o accidente laboral, entre estos están el botiquín de primeros auxilios, los EPP's, camillas y otros. Esto seguido de un 43.1% de los encuestados que están de acuerdo, mientras que el 9.8% no está ni de acuerdo ni desacuerdo y el otro 2% está en desacuerdo.



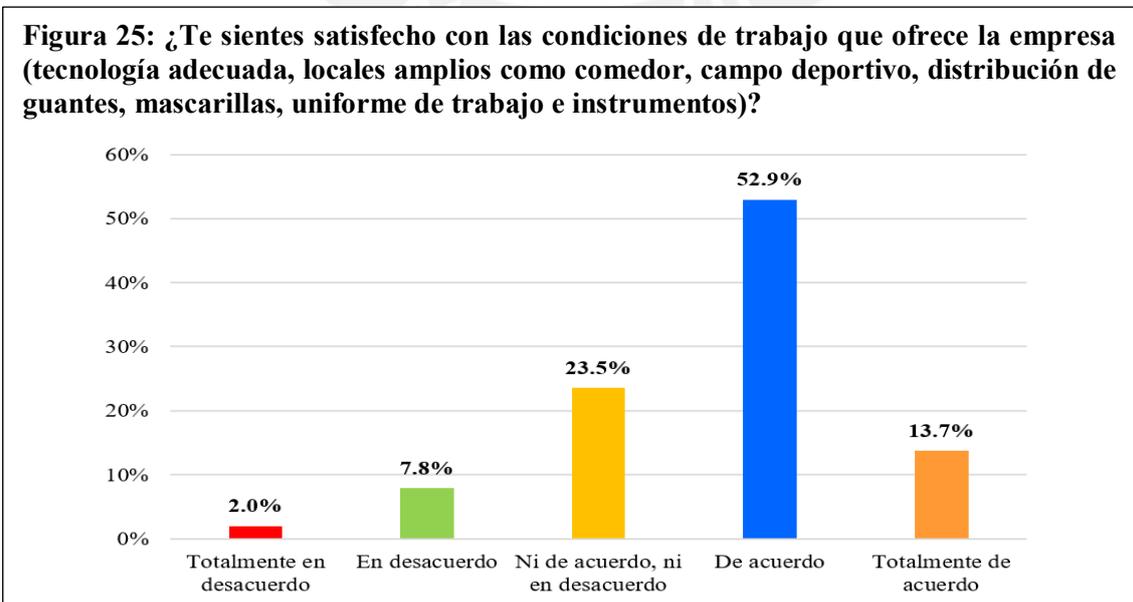
Como se señala en la figura 23, el 52.9% de los encuestados equivalente a 27 trabajadores están de acuerdo con la manera en la que es reportado y atendido un incidente en OLPASA. Seguido de ello, se encontró que el 27.5% de la muestra está totalmente de acuerdo, no obstante, el 15.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, sólo un 2% está en desacuerdo y el otro 2% restante está totalmente en desacuerdo.



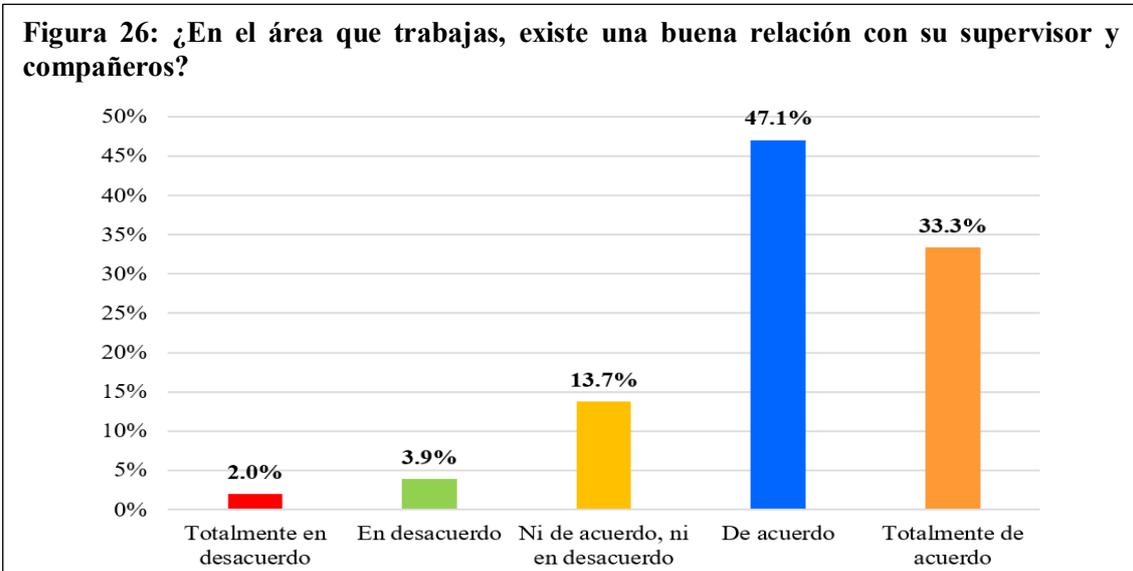
En la Figura 24, se puede observar como el 47.1% de los trabajadores encuestados en la empresa OLPASA están de acuerdo en que la empresa posee una consciencia ambiental activa. A esta cifra le sigue el 39.2% de la muestra que están de acuerdo, así como el 13.7% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Cabe resaltar que ningún trabajador está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con esta interrogante.



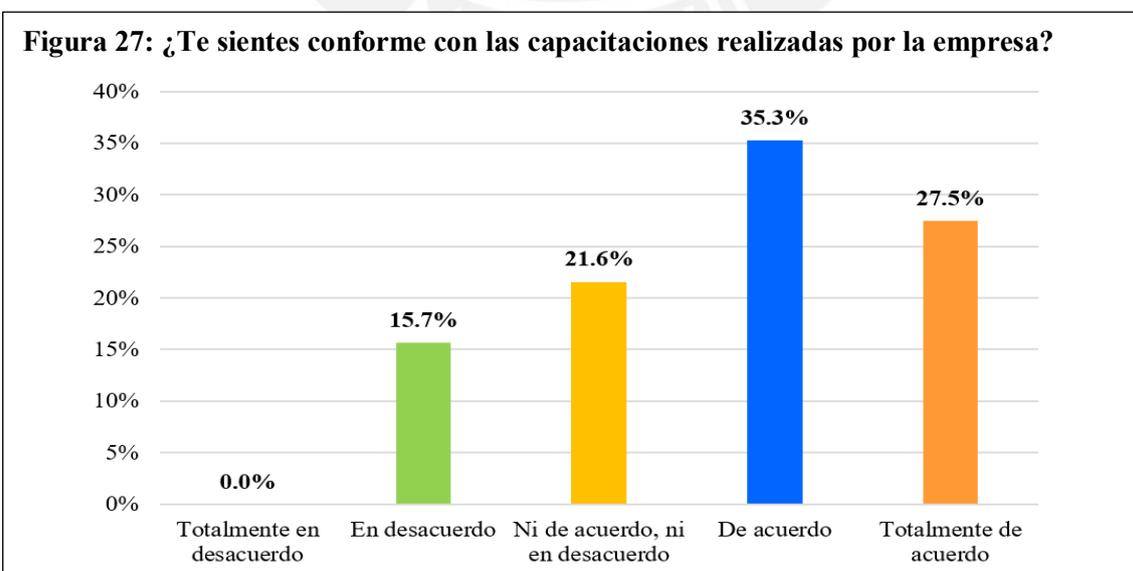
Tal como se observa en la Figura 25, los trabajadores que están de acuerdo con las condiciones de trabajo que le ofrece la empresa OLPASA están representados por un mayor porcentaje, 52.9%, siendo un total de 27 encuestados. Esto seguido de un 23.5% de la muestra que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 13.7% está totalmente de acuerdo, otro 7.8% está en desacuerdo y sólo un 2% está totalmente desacuerdo.



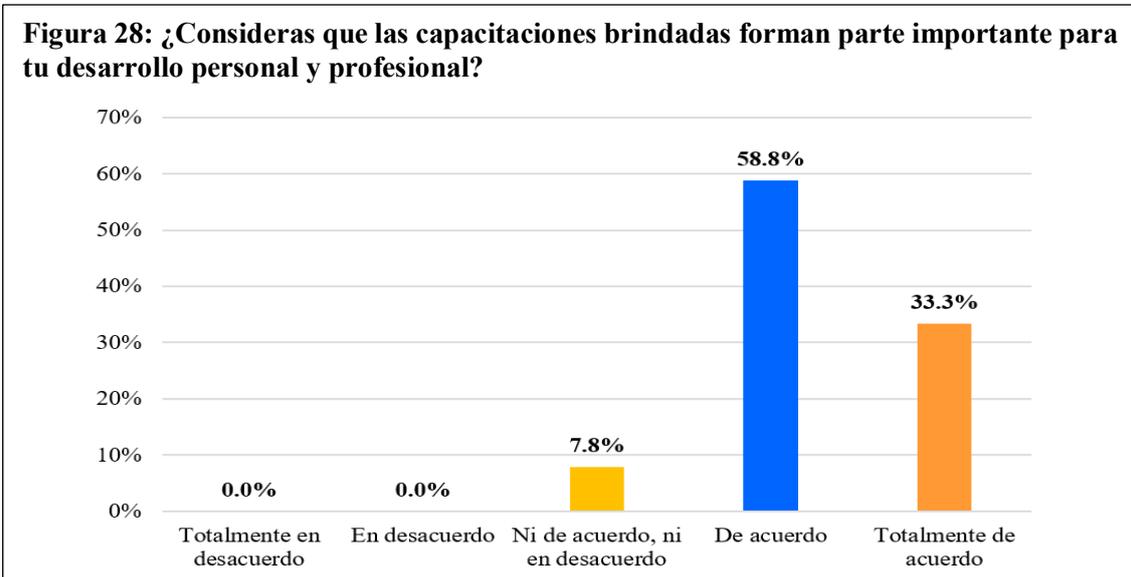
En la siguiente Figura 26, se puede observar que la mayoría de los encuestados, 80.4%, están de acuerdo (47.1%) y totalmente de acuerdo (33.3%) en que existe una relación cordial entre los trabajadores con el jefe inmediato y/o supervisor, así como con los compañeros dentro de la empresa. Por otra parte, el 13.7% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro 3.9% está en desacuerdo y sólo un 2% restante está totalmente en desacuerdo.



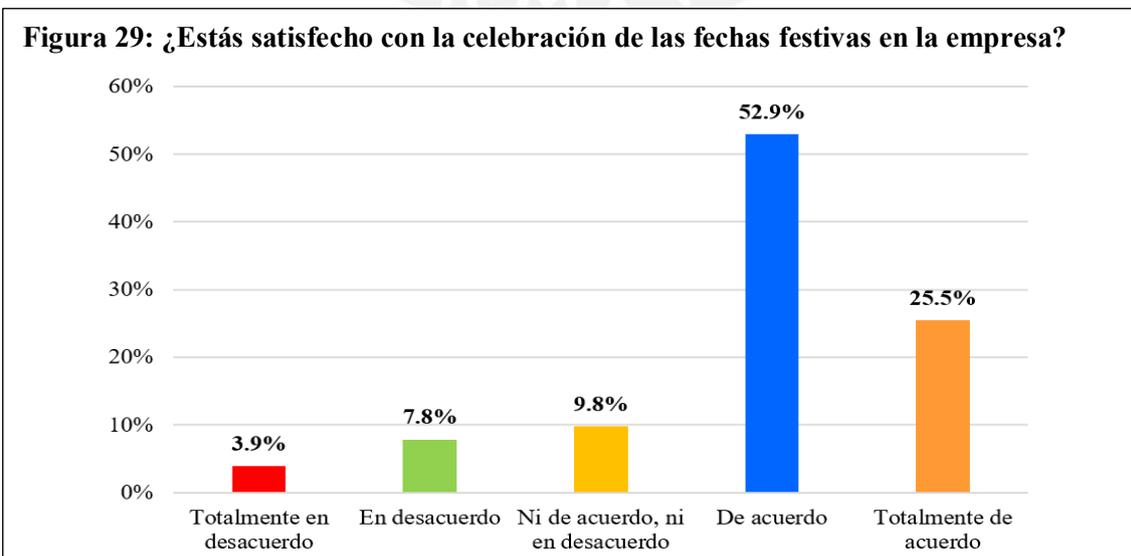
En la Figura 27, se puede observar que un 35.3% de los encuestados están de acuerdo con las capacitaciones promovidas por la empresa. Esto seguido de un 27.5% que está totalmente de acuerdo, mientras que un 21.6% de la muestra equivalente a 11 trabajadores no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y otro 15.7% está en desacuerdo. Ninguno de los trabajadores señaló estar totalmente en desacuerdo con la interrogante formulada.



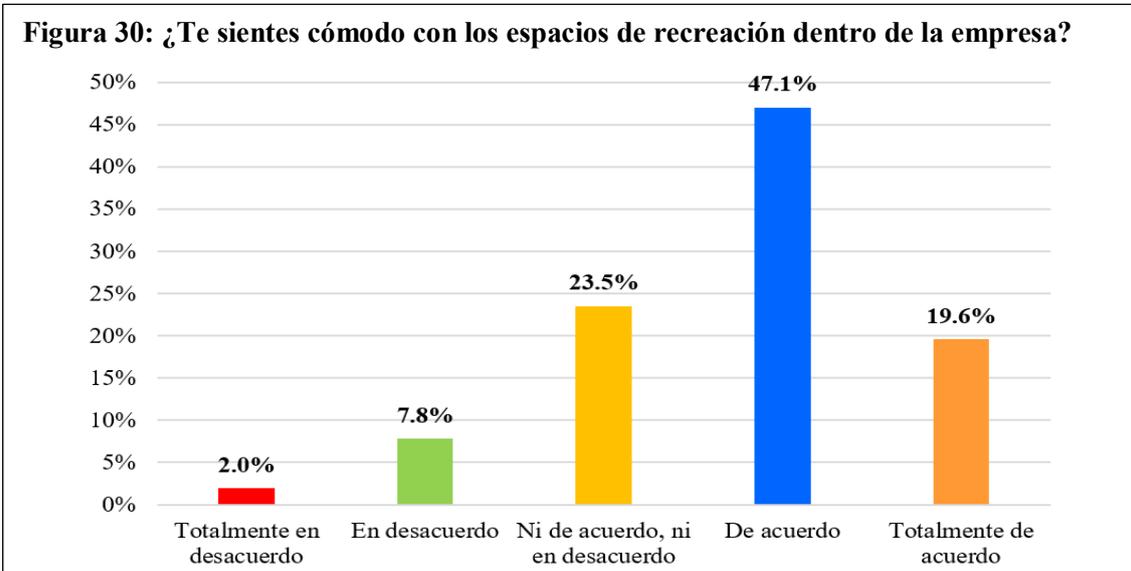
De acuerdo con la Figura 28, el 58.8% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con las capacitaciones brindadas por la empresa, pues la consideran como una parte fundamental en su desarrollo personal y profesional. Por otro lado, un 33.3% de la muestra está totalmente de acuerdo y el otro 7.8% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación. No obstante, es importante mencionar que ningún trabajador expresó estar en desacuerdo y/o totalmente en desacuerdo con respecto a esta interrogante.



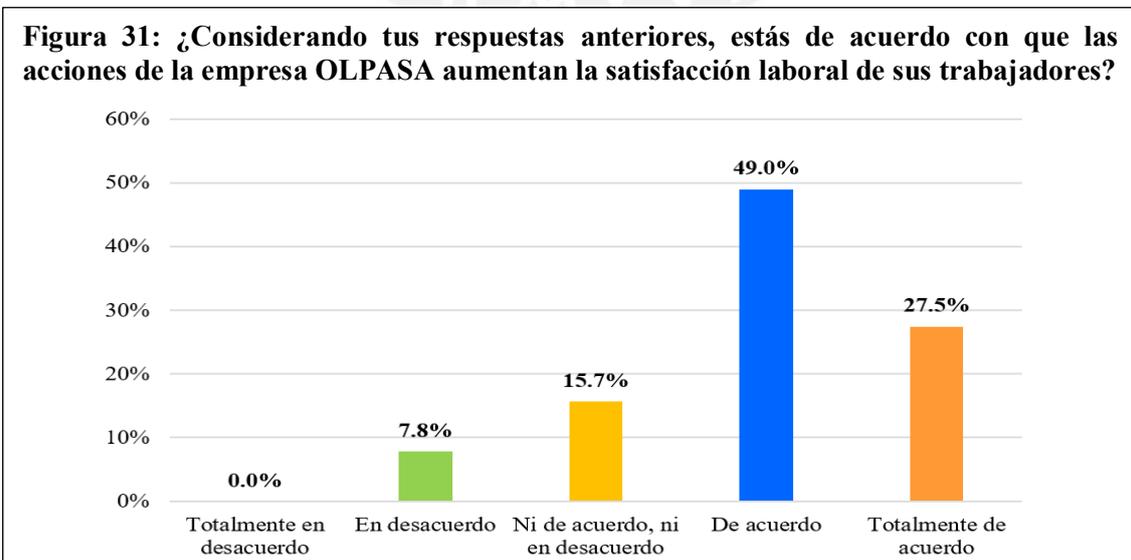
Se puede observar en la Figura 29, que el mayor porcentaje de encuestados, 52.9%, están de acuerdo con la celebración de fechas festivas en la empresa OLPASA. Esto seguido de un 25.5% que está totalmente de acuerdo, mientras que un 9.8% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. No obstante, se encontró una pequeña proporción de 7.8% que está en desacuerdo y sólo un 3.9% está totalmente en desacuerdo.



Tal como se muestra en la Figura 30, el 47.1% de los trabajadores encuestados están de acuerdo con los espacios de recreación dentro de la empresa. A esta cifra le sigue el 23.5% de la muestra que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 19.6% está totalmente de acuerdo. Adicionalmente, se puede observar que un 7.8% está en desacuerdo y sólo el 2% está totalmente en desacuerdo.

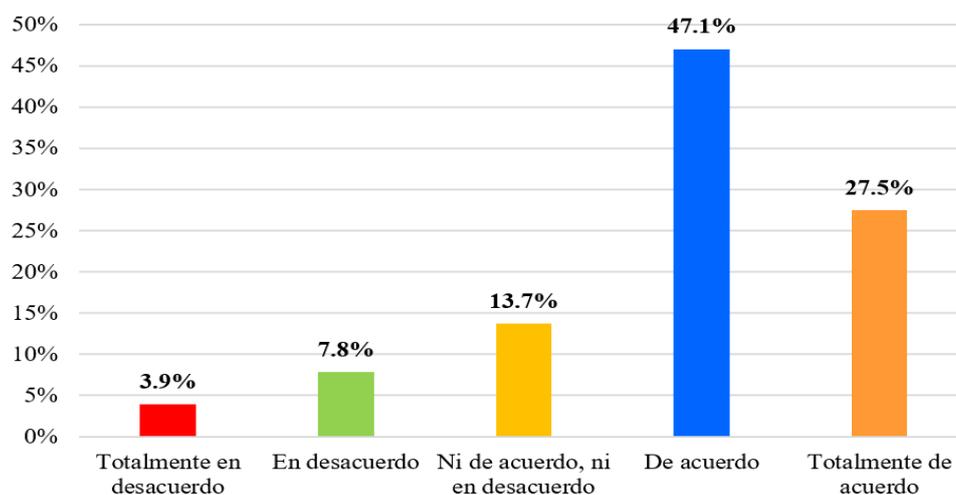


En la Figura 31, se puede observar que una mayor proporción de los encuestados, 76.5%, están de acuerdo (49%) y totalmente de acuerdo (27.5%) con qué las acciones que realiza la empresa OLPASA aumentan la satisfacción laboral de sus colaboradores. Seguido de ello, se encontró que el 15.7% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 7.8% está en desacuerdo. Cabe mencionar que ningún trabajador expresó estar totalmente en desacuerdo con esta interrogante.



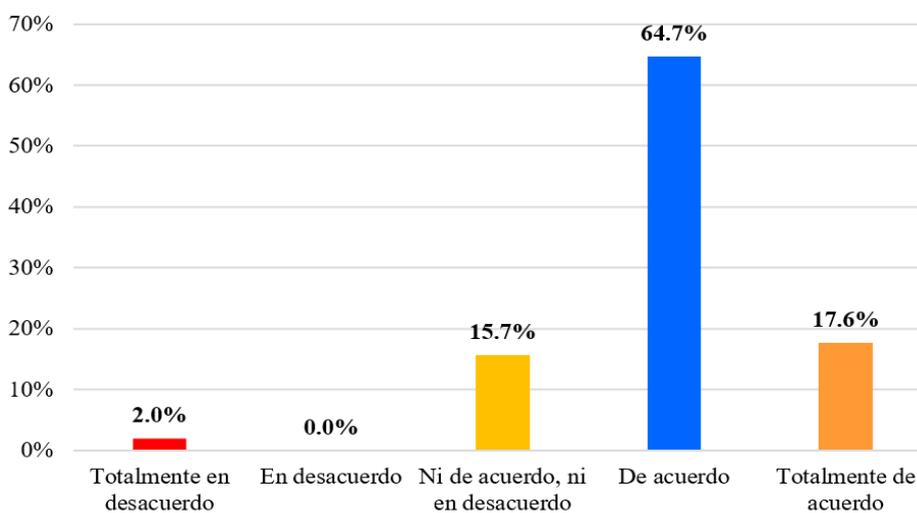
De acuerdo a la Figura 32, de los 51 trabajadores encuestados, se observa que un 47.1% de los trabajadores están de acuerdo con los protocolos adoptados por OLPASA para mitigar la propagación del Covid-19. Esto seguido de un 27.5% de la muestra que está totalmente de acuerdo y un 13.7% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. En esa línea, se muestra que un 7.8% está en desacuerdo y el otro 3.9% restante está totalmente en desacuerdo.

Figura 32: ¿En el contexto actual, estás conforme con los protocolos adoptados por la empresa para mitigar la propagación del Covid-19?



Finalmente, en la Figura 33, se puede observar que un 64.7%, equivalente a 33 trabajadores encuestados, están de acuerdo con la gestión realizada por la empresa OLPASA. Seguido de ello, se encontró que el 17.6% está totalmente de acuerdo, mientras que el 15.7% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la empresa y el otro 2% restante está totalmente en desacuerdo.

Figura 33: ¿Cuál es su calificación para el empleador?



1.2. Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad es un instrumento muy importante para evaluar la consistencia interna de la presente investigación; es decir, nos permite poder verificar mediante el Alfa de Cronbach el grado de precisión con la cual las preguntas miden lo que se quiere medir (Chiner, 2017, p.5). Es por ello que, con el fin de verificar la significación de las preguntas de la encuesta, se calcula el coeficiente del Alfa de Cronbach, el cual “está basado en la correlación inter elementos promedio y asume que los ítems (medidos en escala Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados” (Lacave et al.,2015, p.137).

En base a ello, el análisis de fiabilidad de forma general tuvo como resultado un Alfa de Cronbach de 0,912, el cual es bastante alto tomando en consideración que el puntaje aceptable es mayor o igual a 0,7.

Así mismo, también se realizó el análisis por variables; es decir se evaluó la consistencia interna de las preguntas de RSE y de SL, cuyos resultados pueden ser verificados en las siguientes tablas.

Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 10. Estadísticas de Fiabilidad – RSE

ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,813	10

Adaptado de: SPSS (2021a)

Para los 10 elementos de la variable Responsabilidad Social Empresarial Interna, el Alfa de Cronbach es 0,813. En tal sentido, se considera un alfa alto, ya que supera la escala de 0,70. Además, indica que los elementos en su mayoría tienen una buena consistencia para medir la variable, a excepción del número 12 (ver Anexo V). Si bien, de acuerdo al Alfa de Cronbach al retirarse el elemento número 12 debido al criterio de eficiencia, el alfa mejoraría a 0,826; no obstante, el retiro del elemento solo se da para términos prácticos, más no inferenciales.

Satisfacción Laboral

Tabla 11. Estadísticas de Fiabilidad - SL

ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,869	11

Adaptado de: SPSS (2021b)

Para los 11 elementos de la variable Satisfacción Laboral, el alfa de Cronbach es 0,869. En tal sentido, se considera un alfa alto, ya que supera la escala de 0,70. Además, indica que los elementos en su mayoría tienen una buena consistencia para medir la variable, a excepción del número 16 (ver Anexo W). Si bien, de acuerdo al Alfa de Cronbach al retirarse el elemento número 16 debido al criterio de eficiencia, el alfa mejoraría a 0,873; no obstante, el retiro del elemento solo se da para términos prácticos, más no inferenciales.

2. Análisis de la información cualitativa

En el desarrollo de la presente sección se aplicaron dos herramientas cualitativas distintas, estas son: las entrevistas y la observación. Estas herramientas estuvieron orientadas a la búsqueda de información, a fin de entender el contexto y la problemática en la que se centra la presente investigación, así como el sujeto de estudio y de qué manera se relacionan las variables que han sido desarrolladas a lo largo de la investigación.

Por un lado, las entrevistas realizadas fueron hacia trabajadores del área administrativa expertos en temas de gestión de recursos humanos, seguridad y salud ocupacional y gestión del medio ambiente, asimismo, se entrevistó a distintos trabajadores del área de planta de producción de la empresa OLPASA. De tal manera, los hallazgos están divididos en dos grandes conceptos: Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Interna, con la finalidad de poder comparar la información adquirida con la del marco teórico de la investigación.

Por otro lado, la observación se llevó a cabo al realizar visitas a las diferentes áreas que se encuentran dentro de la empresa, los cuales son la planta de administrativa y la planta de producción, en donde se ha podido evidenciar día a día elementos fundamentales para la presente investigación, puesto en algunas acciones se ha visto en acción la forma en la que actúa la empresa con respecto a la gestión de sus recursos humanos, accidentes y cuidado del medio ambiente.

2.1. Sobre la empresa agroindustrial Oleaginosas Padre Abad S.A - OLPASA

Como ha sido expuesto anteriormente, OLPASA es una empresa privada conformada por socios pamicultores y accionistas quienes son los principales responsables de impulsar a la empresa hacia el crecimiento y mejora, generando así un desarrollo sostenido y mejora de la calidad de vida. Ahora bien, la forma en la que funciona OLPASA se caracteriza por el trabajo mancomunado que realiza junto a ASPASH, organización sin fines de lucro conformada por socios. ASPASH, resulta fundamental para la empresa, ya que se encarga de organizar a los pamicultores, para así brindarles apoyo en temas sobre plantaciones, abono, cosecha, entre otros; de tal forma que los socios pamicultores puedan tener un alto beneficio de su palma.

De esta manera, el modelo de negocio que mantiene la empresa resulta muy ventajoso

tanto para sus socios, como para sus accionistas quienes reciben un porcentaje de las utilidades de la empresa de forma anual. Adicionalmente, es importante resaltar que la forma en la que OLPASA opera genera gran valor en la comunidad, ya que no solo trae beneficio para accionistas y socios, sino que genera más trabajo y una mejora en la economía de las familias.

A continuación, en la siguiente tabla con el fin de comprender acerca de OLPASA, se ha desarrollado un análisis FODA, mediante el cual se detallarán aquellas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 12: Análisis FODA de Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliación de capacidad de proceso de 6 a 15 toneladas de RFF/hora. 2. Existe un sistema integrado de gestión (SIG), enfocado para el bienestar de sus trabajadores, accionistas, socios y proveedores. 3. Existe una Política Salarial, Política de Seguridad y Salud, Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) y Reglamento Interno. 4. Cuenta con certificaciones en las ISO's 45001, 9001 y 18001, así como el HACCP. 5. Cumplimiento de todos los beneficios económicos establecidos por ley y también de bonos entregados por cumplimiento de metas. 6. Operaciones realizadas con un equipo multidisciplinario constituido por técnicos, universitarios, titulados y miembros de la comunidad (con secundaria y primaria completa). 7. Dotación de Equipos de Protección Personal (EPP) a todo el personal y modernización de maquinarias y equipos existentes en el proceso de producción. 8. Personal capacitado en temas específicos que se requieren en los puestos de trabajo como: seguridad, salud ocupacional, uso correcto de los EPP, primeros auxilios, gestión de residuos sólidos, entre otros. 9. Cuentan con un procedimiento establecido para responder ante una emergencia laboral (accidente laboral) 10. Existen reuniones de evaluación de desempeño y espacios de motivación para mejorar la productividad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de puestos de empleo para los miembros de la comunidad. 2. Brinda mayores oportunidades de trabajo, desarrollo social y económico a nivel regional. 3. Generación de una cadena de valor (asociatividad) para los trabajadores, socios, accionistas, proveedores y pamicultores de la zona. 4. Uso de prácticas sostenibles para la reducción de contaminantes químicos, así como de menos extensión de hectáreas de tierra. 5. Promover una cultura de fertilización para las áreas de palma existentes. 6. Desarrollo de convenios con el instituto SENATI para el patrocinio estudiantil.

Tabla 12: Análisis FODA de Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (continuación)

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dependencia de los precios internacionales del ACP 2. A nivel de producción, la necesidad de ampliar los espacios en la planta 3. Incertidumbre laboral ante el cambio en la dirección de la empresa (Gerente General/Directorio) 4. Falta de auditorías sobre el uso y mantenimiento de las maquinarias y equipos utilizados en el proceso de producción. 5. Contar con personal que se encuentre en los grupos de riesgo de contraer el Covid-19 (mayores de 52 años y si padecen de alguna enfermedad cardiorespiratoria). 6. Alto índice de memorandos de llamadas de atención sobre faltas leves, por el área de SSOMA (inasistencia injustificada, tardanzas, uso inadecuado de EPP o dormir en planta). 7. Escasa posibilidad de formar una línea de carrera en la empresa (no es común los ascensos). 8. Pérdida de productividad debido a las paralizaciones constantes en la planta de producción, estas son manuales o automáticas (aproximadamente 50 horas mensuales). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia en el mercado internacional 2. Posibles plagas en las hectáreas de cultivo de los palmicultores. 3. Competencia de productos sustitutos como el aceite de soja. 4. Cambios en la legislación y normativa debido a la inestabilidad política que afronta el país. 5. Cambios en la política fiscal y tributaria (aumento en los impuestos) 6. Aplicación de nuevas tecnologías e infraestructura adecuada por parte de los competidores. 7. Conflictos sociales con los pobladores de la comunidad que intentan reclamar por la contaminación de los ríos y del aire.

Es importante resaltar que la elaboración de la matriz FODA tiene el propósito de identificar a nivel interno y externo los factores que intervienen en la empresa, de forma positiva o negativa. Por último, con el fin de comprender sobre la forma en la que se gestiona OLPASA, a continuación, se analizará los hallazgos encontrados en las entrevistas realizadas.

2.2. Resultados de las entrevistas

2.2.1. Hallazgos - Responsabilidad Social Interna

Para la presente investigación, se ha considerado pertinente tomar en cuenta el enfoque y los lineamientos del “Libro Verde”, ya que es un enfoque que busca “fomentar el desarrollo de prácticas innovadoras, aumentar la transparencia e incrementar la fiabilidad de la evaluación y la validación, además, está basado en asociaciones más profundas en las que todos los agentes desempeñen un papel activo” (Rosales, 2019, p.7). De esta forma, en las siguientes líneas, se analizará la Responsabilidad Social Interna, en función a tres aspectos: Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo y Gestión del impacto ambiental y de los

recursos naturales.

a. Gestión de Recursos Humanos

Según el enfoque del Libro Verde, los elementos a considerar dentro de la gestión de recursos humanos son el equilibrio entre trabajo, familia y ocio, la igualdad de retribución, así como la participación en los beneficios o participación dentro de la empresa. En ese sentido, se hace referencia a las prácticas responsables de contratación, inserción laboral, seguridad y, fomento y diseño de programas de educación y formación.

A partir de ello, el primer aspecto a analizar es el equilibrio de tiempo entre el trabajo, el ocio y la familia. A continuación, tal como se detalla en la Tabla 13, en base a las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se obtuvo que los trabajadores mantienen un buen equilibrio de tiempo, ya que consideran que la labor que realizan en sus áreas les permite poder disfrutar de actividades recreativas como jugar un partido de fútbol o salir de paseo los fines de semana con su familia. De tal manera, en una entrevista realizada a un colaborador del área administrativa, menciono que “los horarios de trabajo establecidos (de lunes a viernes entre las 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 1:00 pm) me permiten poder realizar actividades recreativas con mis compañeros de trabajo e inclusive mi familia, pues tengo tiempo para salir de paseo o viaje con ello y así, poder desestresarme de la carga laboral de la empresa” (Entrevista N°23, comunicación personal, 13/11/2021).

No obstante, en el caso de los colaboradores que se encuentran laborando en el área de producción, es decir en la planta industrial, se puede observar que en su caso la demanda del trabajo en temporadas de alta cosecha no les permite disfrutar de un equilibrio en su tiempo. Por tanto, en una de las entrevistas realizadas, el colaborador menciona que “[...] la mayoría de tareas que se ejecutan dentro de la planta de producción requieren un mayor esfuerzo en tiempo y mano de obra, ya que cuando estamos en temporadas de cosechas altas, entre el mes de setiembre y diciembre, nuestro trabajo aumenta en el doble, por ello, hacemos turnos de hasta 12 horas para poder terminar con nuestras tareas. De hecho, considero que hablo por todos cuando digo que esta rutina en OLPASA hace que no estemos del todo satisfechos, pues al llegar a nuestras casas sólo estamos cansados y de mal humor y ya no hay tiempo, solo se quiere descansar” (Entrevista N°10, comunicación personal, 06/11/2021).

Tabla 13: Equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°2: Supervisor de Producción (24/10/2021) Entrevista N°23: Trabajador Administrativo (13/11/2021)	En las temporadas altas de cosecha existe una alta demanda de trabajo para el área de producción y resulta complicado realizar 8 horas de trabajo diario, e incluso a veces se requiere de personal para poder apoyar en los días feriados o domingos. Ello puede ocasionar poco tiempo dispuesto para los trabajadores, sin embargo, existe flexibilidad para permisos personales y permisos por salud. Así mismo, se procura crear espacios de compartir como celebración de cumpleaños, campeonatos deportivos y reuniones de confraternidad.	Positiva
Entrevista N°10: Trabajador de Planta (06/11/2021) Entrevista N°14: Trabajador de Planta de Producción (09/11/2021) Entrevista N°16: Trabajador de Planta (10/11/2021)	En el área de planta, existe una alta demanda de trabajo, sobre todo en temporadas de cosecha alta. Y esa demanda de trabajo y tener que trabajar 12 horas, bien en el turno de mañana o de noche hasta la madrugada, es bastante pesado y a veces ya no tenemos tiempo para relajarnos, pasar tiempo en familia, y hasta descuidamos nuestras chacras, ya no vamos a cultivarla, porque terminamos cansados los fines de semana. Antes nos daban tiempo para jugar deporte una hora, y luego íbamos a marcar nuestra hora, practicar ese deporte nos hacía relajarnos.	Negativa

En esa misma línea, el segundo aspecto a analizar es el desempeño laboral. Como se puede observar en la Tabla 14, según las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se puede evidenciar que existe un desempeño laboral bueno, pues la mayoría señala que en la gestión de la empresa se prioriza el trabajo en equipo, la comunicación fluida, la coordinación, la responsabilidad y, además, que las tareas estén ejecutadas de acuerdo al orden de prioridades o requerimientos. En tal sentido, el Jefe de Recursos Humanos, señala lo siguiente:

“El desempeño laboral en este año ha sido bueno, pero como en toda empresa siempre hay aspectos por mejorar. La empresa ha tenido un buen desempeño laboral de parte de los colaboradores administrativos e incluso este año se han logrado mayores utilidades. Además, se ha logrado una mayor coordinación y eficacia, los trabajos realizados han sido ejecutados a su debido tiempo y se vio el compromiso en cada respectivo área” (Entrevista N°1, comunicación personal, 22/10/2021)

Por otra parte, en las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se puede observar que el desempeño laboral de la empresa ha sido regular. Según señalan estos trabajadores, ellos tienen un correcto desempeño y rendimiento dentro de sus áreas, ya que ejecutan las tareas y actividades encomendadas, gracias a la buena coordinación y compañerismo con sus compañeros de trabajo. De tal manera, en una de las entrevistas realizadas a uno de los operadores, se menciona que:

"Hemos tenido un desempeño regular, al principio se ha visto un fuerte compromiso, pero ahora últimamente los colaboradores están dejando sus espacios de trabajo desordenados, sucio, y no lo dejan en buenas condiciones para que el otro grupo entre a trabajar. El otro grupo ingresa y el primero tiene que tomarse su tiempo en acomodar todo y dejarlo limpio para recién iniciar sus labores" (Entrevista N°14, comunicación personal, 09/11/2021).

Tabla 14: Desempeño Laboral

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°21: Supervisor de SSOMA (13/11/2021) Entrevista N°23: Trabajador de administración (13/11/2021)	El desempeño laboral en las diversas áreas de administración han estado de acuerdo a los objetivos, se ha logrado realizar las actividades de acuerdo al plazo establecido, se han realizado los pagos y los informe a tiempo, la comunicación ha sido bastante buena, e incluso el gerente se ha dado espacios para reunirse y hablar sobre los aspectos a mejorar.	Positiva
Entrevista N°6: Trabajador de Planta (04/11/2021) Entrevista N°7: Trabajador de Planta de Producción (04/11/2021) Entrevista N°8: Trabajador de Planta (05/11/2021)	El desempeño no ha sido muy bueno, se habían estado cumpliendo con el orden en los espacios de trabajo y antes dejaban todo limpio, pero ahora se tiene que hacer recordar sobre cómo deben dejar los espacios. La responsabilidad y sentido de querer mejorar ha disminuido. Eso perjudica el proceso y la seguridad.	Media

En esa misma línea, el tercer aspecto a analizar es la retribución salarial. Como se puede observar en la Tabla 15, en base a las entrevistas realizadas al personal administrativo, se observa que la empresa OLPASA se caracteriza por brindar todos los beneficios económicos correspondientes según la normativa laboral como es el caso del sueldo mensual, CTS, gratificación y utilidades, e incluso bonificaciones por logro de metas. Seguido a ello, señalan que el área de recursos humanos respeta la fecha acordada de pagos, ya que nunca se han retrasado o excusado por la falta de algún pago. Cabe resaltar que, en cuanto al sueldo mensual, existe una política salarial que tiene como finalidad:

“Establecer el conjunto de principios y marco referencial común con el cual se determinará la remuneración total de la organización; y ser una herramienta de gestión para OLPASA que permita atraer, mantener y motivar a los mejores talentos humanos del mercado laboral a nivel regional, nacional e internacional. La política se enfoca a la adecuación salarial de los actuales trabajadores de Olpasa y nuevas contrataciones a partir del año 2022 (OLPASA)”

En tal sentido, según señala el Jefe de Recursos Humanos, la política salarial es un instrumento importante para la definición de salarios. Por tal razón, menciona que:

“La empresa por ley brinda todos los beneficios que corresponde, como la CTS, AFP, gratificaciones y utilidades e incluso bonos por productividad y por logro de metas; y estos beneficios siempre han cumplido los plazos establecidos para poder pagar a nuestros colaboradores. Las boletas de pago, siempre han sido entregadas para que el trabajador pueda verificar cuánto se les está pagando, en caso que hayan realizado horas extras o trabajado algún feriado. Actualmente, el único punto por mejorar es el tema de realizar boletas más detalladas en cuanto a las horas trabajadas y evaluar los incrementos de sueldos, debido al actual contexto” (Entrevista N°1, comunicación personal, 22/10/2021).

Por otra parte, en las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se encontró que la mayoría de operadores valora que la empresa realice los pagos a tiempo, así como que las utilidades sean repartidas de forma coherente. De tal manera, en una entrevista realizada, uno de los trabajadores de planta señala que:

"[...] a medida que crece la empresa, el trabajador lleva una parte del fruto de este crecimiento, es decir, nosotros tenemos derecho a las utilidades. Por ejemplo, como trabajador, de la rentabilidad que adquiere la empresa se nos asigna el 10% de ella y también como accionista que soy, a partir de la rentabilidad obtenida el valor de nuestras acciones crecen. Este año los trabajadores estimamos que el fruto de nuestro trabajo regular con respecto a nuestra utilidad al margen de nuestro sueldo está en un rango de 16,000 a 18,000 soles de lo que se ha generado de las ventas de enero a diciembre. Esta utilidad es repartida a partir de marzo, lo cual repercute en la satisfacción de los trabajadores pues representa un incentivo a su desempeño en la empresa" (Entrevista N°11, comunicación personal, 06/11/2021).

No obstante, una gran mayoría de esta población no está satisfecha con la gestión del área de Recursos Humanos, ya que considera que el actual contexto amerita un incremento de sueldo para que puedan cubrir sus necesidades. De acuerdo a una entrevista realizada a un trabajador de planta de producción, sostuvo que:

“[...] debe existir una mejora salarial por que la situación actual ha cambiado, el sueldo no alcanza en esta pandemia, hace unos meses podíamos estar con ese sueldo, pero ahora ese sueldo no alcanza, la mayoría de mis compañeros queremos que nos suban los sueldos. Antes yo iba a la tienda y podía comprar bastantes víveres, pero ahora voy y compro poquito, muchas cosas han subido de precio y ya no alcanza para vivir, mucho más si tienes hijos” (Entrevista N°6, comunicación personal, 04/11/2021).

Asimismo, en las entrevistas realizadas, los trabajadores de planta sostienen que la

empresa debe considerar que ellos son una parte fundamental en el negocio, ya que realizan el trabajo más pesado. Por tal motivo, expresan que la empresa debería de implementar evaluaciones por puestos para que realicen un incremento de sueldos de forma coherente. Dicho de otra manera, “la empresa debe de realizar un aumento salarial acorde a las labores dentro de la empresa, realizando evaluaciones de desempeño por puesto, y viendo la carga laboral que demanda el trabajo; además, debería de considerar los riesgos de la actividad para que así nosotros nos sintamos comprometidos con nuestro trabajo” (Entrevista N°8, comunicación personal, 05/11/2021) (ver Anexo X, acerca de los salarios aproximados de los entrevistados).

Tabla 15: Retribución Salarial

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°5: Supervisor de SSOMA (24/10/2021) Entrevista N°24: Trabajador de administración (13/11/2021)	La empresa OLPASA actúa de acuerdo a la ley peruana y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cumpliendo todas las normas y beneficios salariales. También la empresa cumple con los beneficios extras, los cuales son los tiempos compensatorios, utilidades, vacaciones, permisos, licencias por paternidad y maternidad, entre otros. Así también, la empresa brinda bonos de productividad según el cumplimiento de metas.	Positiva
Entrevista N°6: Trabajador de Planta (04/11/2021) Entrevista N°7: Trabajador de Planta de Producción (04/11/2021) Entrevista N°8: Trabajador de Planta (05/11/2021)	Tenemos la necesidad de percibir más beneficios como un aumento en el sueldo, actualmente los precios de los víveres han subido, y el costo de vida, es más. El sueldo actual no está de acuerdo a la realidad, este descontento se ha incrementado debido al actual contexto de pandemia también, porque la situación ha empeorado. Deberían de aumentar el salario pues somos nosotros quienes hacemos el trabajo más pesado dentro de la empresa.	Media

El cuarto aspecto a analizar, son las capacitaciones o formación de los colaboradores. Como se puede observar en la Tabla 16, según las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, la gestión del área de Recursos Humanos de la empresa ha tenido una buena gestión con respecto a las necesidades de capacitación y entrenamiento, debido a que se ha gestionado un programa de capacitación anual. Estas capacitaciones han sido realizadas en temas laborales, finanzas, softwares contables, seguridad y salud ocupacional y, sobre todo, en temas sobre normas internacionales ‘ISO’. Según la entrevista realizada al Supervisor de Calidad, señala lo siguiente:

“[...] contamos con un plan de capacitaciones para los jefes de área. Tenemos capacitaciones semestrales en temas completos y complementarios de acuerdo a la

necesidad, por ejemplo, puede resultar de una auditoría o una observación. Entonces, nos vemos en la obligación de hacer una retroalimentación sobre estas normas (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y HACCP). La norma ISO 45001 nos ha ayudado a interactuar con el personal en cuanto a salud y seguridad, por lo cual el personal se encuentra más satisfecho porque estamos pendientes de lo que les puede pasar tanto en el trabajo como afuera. También, tenemos programas semestrales a exigencia directa de HACCP para obtener los carnets sanitarios. En el tema del ISO 14001, la empresa se ha preocupado en brindar capacitaciones con la finalidad de aminorar los impactos ambientales” (Entrevista N°4, comunicación personal, 31/10/2021).

Asimismo, para este programa anual de capacitaciones, según el Jefe de Recursos Humanos existen documentos que están alineados al sistema de gestión integrado como es el caso del documento sobre necesidad de capacitación y entrenamiento (OLPASA-RH-F-005), programa anual de capacitación (OLPASA-RH-F-006), entrenamiento y concientización, y el informe de capacitación (OLPASA-RH-F-006). En tal sentido, OLPASA al contar con un sistema de capacitaciones mantiene a sus colaboradores preparados y actualizados frente a cualquier situación.

De forma similar, en las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se menciona que las capacitaciones son realizadas de forma semestral o mensual cuando existen nuevas maquinarias o procesos. Así mismo, mencionan que cuando un nuevo personal ingresa se le brinda una serie de capacitaciones e inducciones para que puedan estar alineados en temas de seguridad y salud ocupacional. De tal manera, de acuerdo a una entrevista realizada a un trabajador de planta de producción, se obtuvo que:

“[...] sí existen varias capacitaciones sobre calidad, seguridad, el uso de extintores para prevenir incendios, y sobre las normas internacionales. Estas capacitaciones se hacen cada 4 o 5 meses. Pero, por la pandemia está un poco paralizado. Luego de las capacitaciones, también suelen realizar evaluaciones, nosotros además de las capacitaciones hemos tenido que estudiar bastante para aprobar las certificaciones como empresa. (Entrevista N°16, comunicación personal, 10/10/2021).

En esa misma línea, en las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se puede observar que ellos señalan que la empresa debe considerar realizar las capacitaciones con respecto a áreas específicas. Dicho de otra forma,

“[...] si bien la empresa realiza diversas capacitaciones sobre temas de seguridad, salud, cuidado del medio ambiente, reglamento interno y sobre las normas internacionales, lo cual resulta muy importante y nos hace sentir preparados y con mayor experiencia; también creemos que deberían realizar capacitaciones sobre las actividades específicas

que realizamos dentro de la planta de producción. Por ejemplo, en el área de mantenimientos nos gustaría que se pueda realizar algunas capacitaciones sobre las nuevas técnicas de soldadura y en el área de planta sobre cómo mejorar la eficiencia, para así poder apoyar cuando existen paralizaciones no programadas dentro del proceso de producción” (Entrevista N°15, comunicación personal, 09/11/2021).

Tabla 16: Capacitaciones

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°3: Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°4: Supervisor de Calidad (31/10/2021) Entrevista N°24: Trabajador de administración (13/11/2021)	Las capacitaciones se dan en temas de salud y seguridad ocupacional, mapas de riesgo, ergonomía y conservación del medio ambiente. Para este año, las capacitaciones que se han realizado a nivel de todas las áreas son en temas seguro de vida ley, hostigamiento sexual en el trabajo, beneficios económicos, sistema de pensiones, sobre la conservación de las especies de la flora y fauna, actividades de primeros auxilios y sobre las normas internacionales (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y la HACCP). Y, además, de los temas de seguridad y salud, se viene capacitando a los operadores en temas de calidad y sobre todo en inocuidad, pues al ser una planta de alimentos debemos estar conscientes de las actividades que realizamos y del producto que hacemos. Por ello, los trabajadores tienen que estar alerta del peligro de contaminación cruzada en las diferentes etapas del proceso. Estas capacitaciones van de acuerdo con el programa anual de capacitaciones, este año, hemos cumplido con las 4 capacitaciones que nos exige la ISO 45001 tanto para el personal operativo y de planta.	Positiva
Entrevista N°13: Trabajador de Planta (8/11/2021) Entrevista N°15: Trabajador de Planta de Producción (9/11/2021) Entrevista N°16: Trabajador de Planta (10/11/2021)	Los temas de capacitación tienden a ser variados como de medidas laborales, reglamento interno, seguridad, calidad, primeros auxilios, salud ocupacional, peligros y riesgos dentro de la planta, cuidado del medio ambiente, manejo de residuos, limpieza y otros más. Estas capacitaciones solían ser muy constantes 2 o 3 veces por temas de las normas internacionales. Pero, ahora la frecuencia se ha reducido. Ahora, es cada 3 o 6 meses. También, considero que se deberían mejorar las capacitaciones, pues son importantes para el desempeño de los trabajadores. Por ejemplo, nos deberían capacitar en temas específicos sobre el trabajo que realizamos.	Negativa

b. Salud y Seguridad ocupacional

De acuerdo a lo señalado por Elgueta (2016), la seguridad y salud en el lugar de trabajo, hace referencia al establecimiento de exigencias y mejoras continuas de prácticas responsables que incrementen la salud y seguridad del trabajador. Así mismo, “la Seguridad y Salud en el Trabajo es la actividad orientada a crear las condiciones para que el trabajador pueda desarrollar su labor eficientemente y sin riesgos, evitando sucesos y daños que puedan afectar su salud o integridad, el patrimonio de la entidad y el medio ambiente” (Ministerio de Trabajo y

Promoción de Empleo [MTPE],2011) (Como se cita en Rosales, 2019).

En esa misma línea, el primer aspecto a analizar son las herramientas para mitigar los riesgos y peligros en la empresa. Tomando como referencia los hallazgos de las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se evidencia que las herramientas que la empresa usa son El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RIS), Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y medidas de control (IPERC) e inducción de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Con respecto a este punto, la Supervisora de SSOMA de la empresa OLPASA, menciona que:

“OLPASA se preocupa por la seguridad y salud de sus trabajadores, aparte de beneficiarlos de acuerdo a ley. Como empresa nos preocupamos por capacitarlos, concientizarlos y formarlos. En la empresa optamos por la mejora continua, porque es la base de las normas ISO, considero que estamos bien posicionados en seguridad a diferencia de nuestras competencias regionales. Para poder mitigar los riesgos o cualquier tipo de acontecimiento que pueda causar daños a los colaboradores, contamos con el RIS, realizamos evaluaciones a diario, además contamos con una matriz de identificación de riesgos, inducciones constantes e informes sobre los índices de accidentes o enfermedades ocupacionales” (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

Seguidamente, en base a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se obtuvo que ellos sí conocen todas las medidas de seguridad, el RIS y la matriz de riesgos. Asimismo, se encuentran certificados con la ISO 45001, por lo que están capacitados acerca de las medidas preventivas a seguir. En ese sentido, desde la perspectiva de los trabajadores, se señala lo siguiente:

“[...] Considero que la empresa en cuanto a seguridad, se preocupa por sus trabajadores en un 80%, existe consciencia de la actual gerencia por el bienestar de sus trabajadores, se realizan evaluaciones de riesgos, se concientiza a los trabajadores sobre los riesgos y formas de actuar frente a cualquier riesgo. Ahora, los trabajadores hemos buscado comunicarnos, de forma abierta y sin intermediarios, con el gerente general de la empresa a través de nuestro Comité de Seguridad del Trabajador, por el cual hacemos llegar nuestras inquietudes al gerente para mejorar las condiciones de planta y se pueda velar por el bienestar de nosotros, los trabajadores de planta” (Entrevista N°19, comunicación personal, 12/11/2021).

No obstante, existen observaciones de los trabajadores con respecto a aspectos por mejorar: el primero está relacionado al seguimiento del Análisis de trabajo seguro (ATS) y el segundo a los espacios inseguros. Según lo mencionado en una entrevista por un trabajador de planta, señala que la empresa:

“[...] Debería tener más mano dura en el cumplimiento de la ATS, pues hay un descuido en seguridad. Con respecto a la ATS, este es un formato que todo trabajador de alto riesgo rellena por si te pasa cualquier cosa eres consciente que estás realizando esa actividad y quien cubre todos los gastos es la empresa. Además, hay lugares donde les faltan barandas y si sucede un accidente como un resbalón sería fatal, al no haber la limpieza adecuada y al estar rodeados de aceite es muy peligroso” (Entrevista N°14, comunicación personal, 09/11/2021).

Tabla 17: Herramientas para mitigar los riesgos

Entrevista	Hallazgo	Valoración
<p>Entrevista N°3: Auxiliar de SSOMA (27/10/2021)</p> <p>Entrevista N°4: Supervisor de Calidad (31/10/2021)</p> <p>Entrevista N°5: Supervisora de SSOMA (03/11/2021)</p>	<p>Se ha realizado una evaluación de las áreas de trabajo, por eso hay un documento llamado IPERC donde se realiza una evaluación de los peligros y riesgos como eléctricos, ergonómicos, de ruido u otros. Entonces, somos conscientes de que existen peligros significativos que afectan al personal para que se desempeñe en su trabajo, por ello, nosotros proponemos un plan de acción para reducir el riesgo de que ocurra un accidente. La seguridad dentro de la planta es óptima, pero es obvio que hay muchos aspectos por mejorar. Actualmente, la planta está bien identificada, pues contamos con carteles de señalización y sobre todo nuestro personal está capacitado. Los puntos para mejorar podrían ser en la infraestructura como, por ejemplo, las vías peatonales, el acceso al área de trabajo o la iluminación.”</p>	<p>Media</p>
<p>Entrevista N°9: Trabajador de planta (05/11/2021)</p> <p>Entrevista N°14: Trabajador de planta (09/11/2021)</p> <p>Entrevista N°19: Trabajador de planta (12/11/2021)</p>	<p>La empresa se apoya de la ISO 45001 para realizar las medidas de evaluación de riesgos, identificación de peligro, políticas y las ATS, y el área de SSOMA. Constantemente se ve que la supervisora y el auxiliar de SOMA supervisan el proceso, más ahora que acompañan el proceso de noche y de madrugada también, eso es muy importante. Pero aún hay cosas por mejorar, el ATS no está siendo cumplido por la falta de mano dura y existen condiciones inseguras que a veces las causa el propio trabajador o se ha originado por el propio desgaste del material de protección. También hay ciertas áreas en planta donde se debería de implementar más barandas.</p>	<p>Media</p>

El segundo aspecto a analizar es sobre la salud ocupacional. Tomando como referencia los hallazgos de las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se evidencia que se realizan exámenes ocupacionales de forma anual, exámenes periódicos, campañas médicas y, además, que cuentan con un tópico donde se realizan chequeos sobre talla, peso, presión, glucosa, entre otros. Con respecto a este punto, la Supervisora de SSOMA de la empresa OLPASA, menciona que:

“OLPASA desarrolla un programa sobre salud ocupacional en coordinación con un médico ocupacional. Por ejemplo, para el año 2020, de acuerdo a dicho programa se han

realizado 49 Exámenes Médicos, 33 Exámenes periódicos y un Examen Médico de Retiro. Además, se realizaron campañas de vacunación contra la influenza y para la desparasitación. En el caso de tóxico, esta área resulta de gran soporte para poder responder de forma inmediata frente a accidentes leves y enfermedades comunes. Pero, si el accidente resulta grave se le traslada a la persona afectada al centro de salud con un apoyo económico que tiene disponible la empresa o se realiza el traslado a Pucallpa para ser atendido mediante el seguro SCTR, todo ello depende de la gravedad del accidente” (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

Seguidamente, en base a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se puede observar que en cuanto a salud ocupacional la empresa está teniendo una buena gestión, pues evidencian que se ha realizado los exámenes ocupacionales correspondientes. Y también, que el tóxico les brinda asistencia médica cuando quieren realizarse algún chequeo sobre su presión, glucosa o revisiones de rutina. Así mismo, menciona que se sienten tranquilos al saber que el actuar de la empresa frente a accidentes es de forma inmediata. Según una entrevista realizada a un operador, se obtiene que:

“[...] La empresa nos realiza chequeos con frecuencia en el tóxico y también nos envían a Pucallpa a realizar chequeos médicos en EsSalud. Actualmente, ya no se realiza con mucha frecuencia, debido a la pandemia. En caso de un accidente la empresa posee un bono el cual es administrado por el Comité de Seguridad, quien se encarga de todo. [...] También, si alguno de nosotros sufre un accidente la empresa lo deriva a una clínica y los gastos son cubiertos por la empresa con el SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo). La reacción de ayuda por parte de la empresa es inmediata, pues cuenta con sus unidades” (Entrevista N°15, comunicación personal, 09/11/2021)

Tabla 18: Salud Ocupacional

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021)	Desde el año pasado, se ha implementado el área de salud a través de un tóxico donde podemos dar una atención inmediata de primeros auxilios siempre y cuando sean lesiones menores o enfermedades comunes. Los tiempos ante cualquier accidente es inmediato, si es grave todo el personal cuenta con un seguro de riesgo de trabajo - SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo), lo cual nos permite darle una atención y tratamiento hasta que el trabajador esté en su 100%. Además, existe un plan de emergencias donde está la voz de alerta, quién encuentra al herido corre la voz y comunica a otro compañero mientras cuida el herido. Se cuenta con diferentes equipos de emergencia como camillas, embolsadoras de cabeza, férulas (extremidades superiores e inferiores), collarines, cabestrillos y mochilas de emergencia. Se cuenta con un programa anual de acuerdo a norma (cada 5 años) donde se realizan simulacros con las 5 brigadas de OLPASA (de primeros auxilios, de contención, de evacuación y rescate, de incendios y derrames).	Buena
Entrevista N°4: Supervisor de Calidad (31/10/2021)		
Entrevista N°5: Supervisora de SSOMA (03/11/2021)		

Tabla 18: Salud Ocupacional (continuación)

<p>Entrevista N°9: Trabajador de planta (05/11/2021) Entrevista N°14: Trabajador de planta (09/11/2021) Entrevista N°15: Trabajador de planta (09/11/2021)</p>	<p>Se realizan exámenes médicos semestrales y anuales. Los principales son cuando el trabajador ingresa a la empresa y cuando termina su vínculo laboral. Si existiera algún accidente, cada seguro pagado por la empresa cubre los gastos. En el caso de incidentes o cualquier accidente, existe un área en específico encargada de coordinar y actuar frente a estos casos, pero el comunicado frente a un caso así es siempre hacia el jefe inmediato, quien es el encargado de proporcionar las herramientas y recursos necesarios para poder evacuar. En ese sentido, él es monitoreado por el área SSOMA, dependiendo de la magnitud del accidente.</p>	<p>Buena</p>
--	--	---------------------

El tercer aspecto a analizar es sobre la entrega de EPP's y Equipos de Emergencia. Con respecto a ello, de acuerdo a las entrevistas realizadas al personal administrativo, se evidencia que sí se realizan las entregas oportunas de tales equipos. De tal manera, los trabajadores de esta área señalan que, desde un primer momento, a los operados de planta se les entrega toda la indumentaria que demanda su trabajo. Asimismo, sostienen que en cada sección tanto en área administrativa como en la planta de producción existen botiquines de primeros auxilios, mochilas de emergencia y mochilas anti derrames. En tal sentido, el Jefe de Recursos Humanos, menciona que:

“[...] La planta de administración solo dispone de EPP 'S cuando requiere ingresar a la planta de producción. Al estar en oficinas no estamos expuestos a riesgos de igual nivel que los que están en la planta. Pero si cuando requerimos ingresar a la planta de producción, nos proveen zapatos de punta de acero, cascos, lentes, tapones para oídos y ropa adecuada para ingresar. [...] En el caso de equipos de emergencia, estos sí están dispuestos en las secciones estratégicas dentro de la empresa y es para el uso de cualquier persona que lo requiera” (Entrevista N°1, Jefe de Recursos Humanos, 22/10/2021).

Con respecto a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, estos afirman que los EPP's los recibieron al inicio de su relación laboral con la empresa y a medida que se desgastan, la empresa les otorga nueva indumentaria con un descuento a su salario. Así mismo, señalan que dentro de la planta de producción existen varios botiquines ubicados en zonas estratégicas, los cuales contienen alcohol, guantes quirúrgicos, gasa, esparadrapo, venda, entre otros. Según una entrevista realizado a un trabajador de la planta de producción, menciona:

“[...] La empresa si nos brindan materiales de protección, por ejemplo, yo soy operario de planta y los EPP'S que más solicito son: guantes de nitrilo corto, guantes, capotines, tapones auditivos, faja, botas de jebe, zapato punta de acero, respirador bucal y nasal. Estos equipos me ayudan a poder estar seguro en mi área. También, tenemos botiquines con diversos objetos como collarines, camillas y vendas y otras cosas más. Sobre esos botiquines hemos tenido varias capacitaciones sobre cómo usarlas. Y también contamos

con extintores. (Entrevista N°15, comunicación personal, 09/11/2021)

Tabla 19: Entrega de EPP's y equipos de Emergencia

Entrevista	Hallazgo	Valoración
<p>Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021)</p> <p>Entrevista N°3: Auxiliar SSOMA (27/10/2021)</p> <p>Entrevista N°5: Supervisora de SSOMA (03/11/2021)</p>	<p>El área de SSOMA, busca que el personal de la planta de proceso cuente con el equipo de protección personal adecuado para el trabajo que realiza cada trabajador, es por ello que, en coordinación con el área de producción, los colaboradores reciben sus EPP's correspondientes antes de ingresar a trabajar. Y según la política de seguridad de la empresa los colaboradores pueden cambiar sus EPP's por el deterioro que corre por el trabajo que realizan. Los EPP'S que son mayormente entregados son: guantes de cuero, guantes de jebe, taponos auditivos, zapatos de seguridad y otros. También contamos con mochilas de emergencia, botiquines y herramientas anti derrames. En el año 2020, se contaron con cerca de 130 botiquines.</p>	<p>Buena</p>
<p>Entrevista N°9: Trabajador de planta (05/11/2021)</p> <p>Entrevista N°12: Trabajador de planta (08/11/2021)</p> <p>Entrevista N°15: Trabajador de planta (09/11/2021)</p>	<p>Si contamos con equipos de protección personal y también nos brindan concientización sobre sus usos responsables. A mi primero me incomodaba, pero ahora veo que es muy importante, y siempre estoy usando mis taponos auditivos y los guantes. También, uso zapatos con punta de acero y cascos. Estos se suelen usar con frecuencia, pero ya cuando realizas trabajos de más riesgo, tienes que pedir a SSOMA, que te brinde más EPP 's. Los equipos de emergencia también hay dentro de planta. Una vez ocurrió un accidente en planta y la herramienta que había en el botiquín y los armarios fueron muy útiles. A mi compañero le colocaron el collarín y lo pusieron en la camilla y se lo llevaron en la camioneta de la empresa de forma rápida.</p>	<p>Buena</p>

c. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales

De acuerdo a lo señalado por El Libro Verde (2016), la Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, se enfoca en reducir y proteger al medio ambiente de acciones que contaminen los recursos naturales. Así mismo, la gestión ambiental se caracteriza por realizar “acciones para lograr el desarrollo sostenible, a través de políticas, normas, actividades operativas y administrativas, de planificación, financiamiento y control, que deben ser ejecutados para garantizar el desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida” (Páez, citado en Revista Venezolana de Gerencia, 2018).

En este apartado, el aspecto a analizar es el tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes provenientes de la planta de producción. Tomando como referencia los hallazgos de las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se puede señalar que la empresa es consciente de que su actividad resulta contaminante para el medio ambiente y en base a ello, ejecuta actividades que ayuden a mitigar los efluentes emitidos, disminuir el consumo de papel y

segregación de herramientas desechables. Por lo tanto, ante esta situación, la supervisora del área de SSOMA sostiene lo siguiente:

“[...] La empresa tiene varios proyectos en camino, por ejemplo, para el tratamiento de aguas residuales a través del PTAR (Planta de tratamiento de aguas residuales). Actualmente, la empresa ha iniciado un proyecto de obra para construir una laguna adicional para el tratamiento de efluentes, se renovaron y modernizaron diversas infraestructuras del PTAR, así como la compra del reactor anaeróbico. También realizaron limpieza de todas las lagunas. Y no solo ello, también ha realizado charlas de concientización sobre la segregación de los residuos sólidos, protección de la flora y la fauna” (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

En base a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, los colaboradores consideran que la empresa es consciente de su impacto ambiental y su gran importancia para el desarrollo económico. Asimismo, señalan que la empresa está esforzándose por disminuir la contaminación en los ríos de la comunidad, así como en el aire. Con respecto a las iniciativas realizadas por OLPASA, estas son valoradas fuertemente por los trabajadores, ya que son ellos mismos quienes viven en los alrededores de la empresa y conocen la realidad que atraviesan. En ese sentido, un trabajador de planta señala lo siguiente:

“[...] Soy consciente que la empresa por el mismo rubro en el que está dañando de cierta manera el medio ambiente. Sin embargo, sé que la empresa está trabajando para una mejora y luchar contra ello, pues sabe que si daña el entorno también nos daña a nosotros y a nuestras familias que vivimos en la zona. Actualmente, la empresa tiene implementado la gestión de segregación de residuos sólidos, y uso de papeles reciclados para imprimir documentos. Para el PTAR, está construyendo una laguna adicional y para ampliar el tratamiento de aguas” (Entrevista N°7, comunicación personal, 04/11/2021).

Tabla 20: Tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°3: Auxiliar de SSOMA (27/10/2021)	La empresa realiza evaluaciones sobre su impacto ambiental y para ello utiliza herramientas como la Matriz de Identificación y Evaluación de Aspecto e Impactos Ambientales. Mediante esta matriz se evalúa el grado de impacto para priorizar las medidas de control. Por ejemplo, las actividades con un grado de impacto importante son los efluentes, segregación de residuos y consumo de papel bond. Y para estos, la empresa viene trabajando en implementar mejoras en el área del PTAR, con infraestructuras más nuevas y modernas. Se ha planteado como meta reducir el consumo de papel a un 5% con respecto al año anterior y también realiza charlas sobre segregación de los residuos, pero no todos cumplen con botar la basura en el tacho que corresponde.	Media
Entrevista N°4: Supervisor de Calidad (31/10/2021)		
Entrevista N°5: Supervisora de SSOMA (03/11/2021)		

Tabla 20: Tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes (continuación)

Entrevista N°7: Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°14: Trabajador de planta (09/11/2021) Entrevista N°19: Trabajador de planta (12/11/2021)	La empresa realiza diversas charlas de concientización. Gracias a las charlas tenemos un mejor manejo de los desechos que tenemos en la planta, y así contaminamos menos, porque nosotros usamos algunos materiales que son difíciles de degradar en el medio ambiente. Una de las actividades más delicadas que contamina el río, son las que se hacen dentro de la planta de producción, por eso nosotros estamos pendientes de que las tuberías estén correctamente conectadas para que se pueda hacer primero el tratamiento en las lagunas. Las lagunas, también están incrementándose para poder cuidar los ríos.	Positiva
---	---	-----------------

2.2.2. Hallazgos - Satisfacción Laboral

Con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa OLPASA, para el análisis de los hallazgos de esta variable dependiente se consideró las dimensiones planteadas por Palma (2005), estas son: (1) Significación de la tarea, (2) Condiciones de trabajo, (3) Reconocimiento personal y/o social y (4) Beneficios Económicos. A continuación, se precisarán los resultados y hallazgos obtenidos en OLPASA en base a las dimensiones establecidas.

a. Dimensión I: Significación de la tarea

Tal y como define Palma (2005), esta dimensión es considerada como la disponibilidad al trabajo en relación a los aspectos asociados a este como son la realización, el sentido de esfuerzo y la equidad (como lo citó Alfaro et al., 2012, p. 17). En ese sentido, esta Dimensión I, según la teoría de los dos factores de Herzberg, es un factor motivacional o intrínseco que genera la satisfacción laboral.

A partir de ello, el primer aspecto a analizar es la realización personal en el trabajo. Como se detalla en la Tabla 21, a través de las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se pudo observar que están satisfechos con la realización personal dentro de la empresa OLPASA, pues ellos manifiestan que sienten que la labor que realizan los ayuda a alcanzar sus metas y cubrir sus necesidades. Asimismo, encuentran motivador el trabajo que realizan y están satisfechos con los resultados que obtienen. En tal sentido, en una entrevista realizada al Supervisor de Calidad, sostuvo que “[...] lo que más me satisface dentro de la empresa es la oportunidad de crecer profesional y personalmente, considero que OLPASA le da oportunidades a sus trabajadores y la importancia que necesita para estar satisfecho personalmente” (Entrevista #4, comunicación personal, 31/10/2021).

Ahora bien, en las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se puede observar que ellos no se encuentran satisfechos con la realización personal en la empresa, debido

a que se encuentran expuestos a distintos factores estresantes en su práctica diaria como es el exceso de carga laboral, el cual se da en las temporadas de mayor producción dentro de la planta. De ahí que, en una entrevista realizada a un trabajador de planta, afirmó que:

“[...] Es necesario una mayor motivación y hacer una evaluación (encuestas) al personal debido a que la mayoría de operadores tiene discrepancias con la programación del trabajo, la carga laboral, el salario y con saber claramente cuáles son sus obligaciones dentro de la empresa [...] Resulta necesario capacitar y hacer charlas a los trabajadores para que nos ayuden a sentirnos útiles y realizados como personas con el trabajo que realizamos” (Entrevista N°8, comunicación personal, 05/11/2021).

Tabla 21: Realización personal en el trabajo

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°2: Supervisor de Producción (24/10/2021) Entrevista N°4: Supervisor de Calidad (31/10/2021)	En nuestro día a día, el hecho de sentirse realizado a nivel personal no quiere decir que estemos felices todos los días. Resulta normal que algunos días sean frustrantes, debido a la carga de trabajo o no sentirnos útiles con la labor que realizamos al no alcanzar los resultados deseados. Sin embargo, dentro de la empresa disponemos del control sobre nuestras tareas y responsabilidades, así como de cierta autonomía para implementar mejoras en nuestras áreas de trabajo. En tal sentido, creamos espacios de diálogo con la gerencia general y los trabajadores de planta con la finalidad de intercambiar ideas y motivarnos mutuamente con el trabajo que realizamos. De tal manera, nos sentimos satisfechos con nuestra labor y los resultados obtenidos.	Positiva
Entrevista N°6: Trabajador de Planta (04/11/2021) Entrevista N°8: Trabajador de Planta (05/11/2021) Entrevista N°11: Trabajador de Planta (06/11/2021)	En el área de planta, existe un bajo nivel de realización personal en los puestos de trabajo, debido a que nos encontramos constantemente expuestos a una fuerte carga laboral, sobre todo en temporadas de alta producción entre los meses de septiembre y octubre (con 12 horas de trabajo). Si bien contamos con la supervisión de nuestros jefes inmediatos, el nivel de estrés es constante, provocando un sentimiento de insatisfacción con nuestro desempeño. Asimismo, se ve afectada nuestra comunicación con nuestros supervisores, ya que al estar todos ocupados se reducen los espacios de diálogo donde damos a conocer nuestras inquietudes o malestares que no nos permiten desempeñarnos óptimamente.	Negativa

En esa misma línea, el segundo aspecto a analizar es si el puesto de trabajo se ajusta a las competencias de los trabajadores. Como se puede observar en la Tabla 22, según lo expuesto en las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, están satisfechos con la gestión del área de Recursos Humanos de la empresa, pues define los perfiles de puestos basados en competencias en cada área, estos están compuestos por distintos criterios que son indispensables para un desempeño efectivo y eficiente en cada puesto. Asimismo, dicha

información se encuentra consolidada en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) de la empresa, el cual es difundido de manera verbal y física. En una entrevista realizada al Jefe de Recursos Humanos sostuvo que “[...] el MOF está bien tipificado por cada área, por función y por nivel jerárquico, pero se podría implementar más mejoras como especificar a un nivel mayor las funciones por cada área y cada trabajador” (Entrevista N°1, comunicación personal, 22/10/2021).

En tal sentido, OLPASA al contar con un MOF les facilita a sus trabajadores conocer las funciones, objetivos, requisitos y responsabilidades de cada puesto de trabajo dentro de la empresa. Según la entrevista realizada al Auxiliar del área de SSOMA, se obtuvo que:

“[...] La empresa OLPASA desde el área de Recursos Humanos cumple con los perfiles de puestos para que los trabajadores se desempeñen de acuerdo a las funciones asignadas, sin embargo, considero que el MOF debe ser adecuado a la necesidad de la empresa, o sea quiero decir que no debe poner vallas tan altas que no se puedan cubrir económicamente, por ende, se debe priorizar la contratación de técnicos o bachilleres” (Entrevista N°3, comunicación personal, 27/10/2021).

Por otra parte, en las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se puede observar que una gran mayoría de esta población no está satisfecha con la gestión del área de Recursos Humanos, ya que considera que se requiere una descripción detallada de cada perfil de puesto de trabajo para poder realizar una efectiva labor jerárquica. De acuerdo a una entrevista realizada a un trabajador de planta de producción, sostuvo que:

“[...] se podría mejorar la gestión en el área de Recursos Humanos, pues debe existir un mejor filtro para captar a trabajadores de acuerdo al perfil técnico que se requiere. Esto debido a que muchas veces la empresa contrata operadores que cumplen con los requisitos del MOF, pero no están calificados en la mano de obra que requiere el área de planta. Entonces, sugiero que la empresa analice las experiencias previas que se han tenido para no perjudicar nuestra jornada laboral, pues ese tipo de trabajadores nos retrasan y nos perjudican” (Entrevista N°11, comunicación personal, 06/11/2021).

Asimismo, en las entrevistas realizadas, los trabajadores de planta sostienen que la empresa debe considerar que lo más importante al momento de definir un perfil de puesto es el conjunto de competencias junto a rasgos de personalidad y actitudes que se ajusten al puesto a cubrir. Dicho de otra manera, “la empresa no sólo debe enfocarse en asignar al más apto en conocimientos para cada puesto, sino también a profesionales con la capacidad de escuchar y comunicarse, pues una de las principales debilidades en planta es la falta de comunicación con nuestros supervisores que, en su mayoría, son muy capaces pero en ocasiones poco empáticos para escuchar nuestras inquietudes y entender el nivel de dificultad en nuestra labor diaria” (Entrevista N°15, comunicación personal, 09/11/2021).

Tabla 22: El puesto de trabajo se ajusta a las competencias de los trabajadores

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°3: Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°21: Trabajador de administración (13/11/2021)	La buena gestión del área de Recursos Humanos para definir los perfiles de puestos basados en competencias, resulta una tarea importante para dotar a la empresa de personal calificado con un desempeño efectivo y eficiente en cada puesto. Con respecto a ello, el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) es una herramienta indispensable en la gestión de la empresa, ya que en dicho documento se describe y establece cuales son las funciones de los puestos de trabajo. Sobre esto, es importante mencionar que si bien en el MOF de la empresa cuenta con una tipificación por área, por función y nivel jerárquico, falta especificar a un nivel mayor cuales son las funciones y requerimientos por cada área y trabajador, para evitar contrataciones incorrectas.	Media
Entrevista N°7: Trabajador de Planta (04/11/2021) Entrevista N°11: Trabajador de Planta (06/11/2021) Entrevista N°15: Trabajador de Planta (09/11/2021)	Los perfiles de puesto en la empresa requieren de descripciones concretas de las características, responsabilidades y tareas que se tiene que cumplir en cada puesto de trabajo. En ese sentido, existe la necesidad de mejorar la gestión del área de RR. HH, pues al no hacer un filtro de selección correcta, esto perjudica el proceso de producción en sí y la calidad de nuestro trabajo en planta. Por este motivo, desde el área de RR. HH, se debe analizar tanto los conocimientos como experiencias en trabajo práctico, pues en planta la capacidad en mano de obra es lo que prevalece. Asimismo, resulta necesario que al contratar a profesionales se considere el paquete completo, es decir, rasgos de personalidad junto a competencias en el trabajo, para no dañar el ambiente laboral de la empresa.	Negativa

b. Dimensión II: Condiciones de trabajo

De acuerdo a lo señalado por Palma (2005), esta dimensión es considerada como el esfuerzo que realizan las organizaciones por brindar a los trabajadores los insumos físicos y condiciones psicosociales necesarios para que realicen su labor favorablemente (como lo citó Huaita y Luza, 2018). Asimismo, en palabras de Palma (2005), las condiciones laborales relacionadas a la satisfacción laboral incluyen diversos aspectos como el nivel de comodidad en cuanto a la ubicación física y el horario, las relaciones interpersonales con los jefes y la valoración y/o reconocimiento del esfuerzo por los superiores (como lo citó Escobedo, 2020). En tal sentido, esta Dimensión II, según la teoría de los dos factores de Herzberg, es un factor higiénico o extrínseco que genera la satisfacción laboral.

En esa misma línea, el primer aspecto a analizar son las condiciones físicas del trabajo. Tomando como referencia los hallazgos de las entrevistas realizadas a los trabajadores

del área administrativa, se evidencia que están satisfechos con las distintas características medioambientales en las que se desarrolla su labor, estas son: la iluminación, distribución de espacios, sonido, ventilación, temperatura y señalizaciones. Con respecto a estos puntos, el Jefe de Recursos Humanos de la empresa OLPASA, menciona que “la empresa ofrece condiciones óptimas para los trabajadores. Por ejemplo, las instalaciones cumplen con los requerimientos por ley, son iluminadas y ventiladas y a la vez cuentan con protección solar y ambientes amplios” (Entrevista N°1, comunicación personal, 22/10/2021).

Adicionalmente a ello, según lo señalado por la Supervisora del área de SSOMA, “en la empresa se cuenta con condiciones laborales adecuadas, desde el 2011 se implementó mejoras y, actualmente, estamos en proceso de nuevas implementaciones. Por ejemplo, de acuerdo a la ISO 45001, se han modernizado los equipos tecnológicos como computadoras, señalizaciones, sillas y mesas, todas son ergonómicas. Tal y como exige la norma se está implementando en cada área” (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

No obstante, considerando el contexto en el cual trabajan los operadores de planta es importante mencionar que de acuerdo a lo señalado por el Auxiliar del área de SSOMA, “la planta está bien identificada, pues contamos con carteles de señalización y sobre todo nuestro personal está capacitado. Pero, los puntos para mejorar podrían ser en la infraestructura como, por ejemplo, las vías peatonales, el acceso al área de trabajo o la iluminación para los trabajadores del turno noche” (Entrevista N°3, comunicación personal, 27/10/2021).

Seguidamente, en base a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se afirma que están medianamente satisfechos con las condiciones que la empresa ofrece, pues las consideran óptimas en cuanto a una correcta iluminación del ambiente, ventilación, temperatura, señalizaciones y ruido no excesivo, pero no están conformes con la distribución del espacio. Según lo mencionado en una entrevista por un trabajador de planta, “hasta la fecha las condiciones que brinda la empresa son adecuadas y cumplen con los requerimientos establecidos por ley. Por ejemplo, al contar con una iluminación correcta en planta, esto nos permite realizar nuestro trabajo de forma más productiva, pero sobre todo segura, pues podemos visualizar las herramientas, maquinarias y equipos” (Entrevista N°6, comunicación personal, 04/11/2021).

Asimismo, en cuanto a la ventilación en la planta de producción, es considerada por una gran mayoría de trabajadores de esta área como “[...] una ventaja en la empresa, pues se cuenta con espacios abiertos donde el aire circula constantemente y no se tiene la sensación de respirar un aire tóxico a pesar de expuestos a olores contaminantes propios de los procesos y maquinarias” (Entrevista N°14, comunicación personal, 09/11/2021).

Sin embargo, según lo expuesto en las entrevistas por los trabajadores de planta, uno

de los puntos de mejora en las condiciones físicas dentro de la empresa es una mejor distribución del espacio, dado que este resulta insuficiente para el área de planta, generando cansancio y malestares en el rendimiento y tranquilidad dentro del ambiente de trabajo. De acuerdo a lo señalado por un trabajador de planta, “en el tema de las condiciones la empresa no está apta al 100%, pues hay insuficiente espacio y poca comodidad, pues todo el día estamos parados. Por ello, considero que se debería mejorar en la infraestructura, implementando nuevos ambientes dentro de la planta para tener mayor comodidad y estado de ánimo porque realmente nos genera una sensación de malestar y fastidio” (Entrevista N°13, comunicación personal, 08/11/2021).

Tabla 23: Condiciones físicas del trabajo

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1: Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°3: Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°5: Supervisora de SSOMA (03/11/2021)	Las condiciones físicas dentro de la empresa OLPASA son óptimas, dado que en los últimos años se han implementado diversas mejoras en las instalaciones e infraestructura, las cuales se alinean a los requerimientos por ley y a la Política de Seguridad y Salud de la empresa. Las instalaciones cuentan con una adecuada iluminación, ventilación, distribución de espacios, temperatura y señalizaciones. Asimismo, tal y como exige la norma ISO 45001, en temas de seguridad, se han modernizado los equipos tecnológicos dentro de la empresa como computadoras, señalizaciones, sillas y mesas, todas son ergonómicas.	Positiva
Entrevista N°6: Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°13: Trabajador de planta (08/11/2021) Entrevista N°14: Trabajador de planta (09/11/2021)	Las condiciones físicas en la planta de producción de la empresa OLPASA son las adecuadas, por ejemplo, sus instalaciones cuentan con una adecuada iluminación, ventilación y señalización. Sin embargo, se podría mejorar en la infraestructura de la empresa, específicamente, con la distribución de los espacios, pues no hay suficiente espacio en planta; además, hay poca comodidad, pues permanecemos la mayor parte del día parados, esto nos genera un malestar continuo y cansancio abrumador. Con las otras condiciones sí nos sentimos satisfechos, pues nos sentimos seguros dentro de planta.	Media

Por otra parte, el segundo aspecto a analizar es el mantenimiento de equipos y maquinarias. A través de las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa de la empresa OLPASA, se pudo observar que se encuentran satisfechos con el proceso de mantenimiento de maquinarias dentro de la empresa, específicamente, en la planta de producción, pues se realiza con una frecuencia constante y con supervisión de técnicos especialistas. En una entrevista realizada a la Supervisora del área de SSOMA sostuvo que:

“[...] mayormente, el inconveniente más común en la planta de producción es el desgaste de los equipos, pues la empresa no para sus actividades las 24 horas del día. Es por ello que a veces las maquinarias se paralizan, estas suelen ser por horas, mensualmente

alrededor de 50 horas. Además, existen 2 tipos de paralizaciones: las manuales (cada lunes de semana) y las automáticas que ocurren en cualquier momento. Para solucionar ello, mensualmente, los operadores de mantenimiento, quienes son mecánicos y soldadores, trabajan en los talleres asignados realizando un control y mantenimiento detallado de cada maquinaria y equipo, y se van rotando en los turnos de mañana y tarde-noche”. (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

En tal sentido, con respecto a la importancia del mantenimiento de maquinarias y equipos en la empresa, el Supervisor de Producción sostiene que “desde el área de SSOMA se viene realizando una buena gestión, pues se prioriza el proceso de mantenimiento con el fin de aumentar la seguridad de los trabajadores, previniendo y evitando posibles accidentes laborales. [...] También, con este proceso se disminuyen las pérdidas por las paradas en la producción, lo cual beneficiará a los trabajadores con el ahorro del tiempo” (Entrevista N°2, comunicación personal, 24/10/2021).

Como se menciona en la Tabla 24, de las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta se obtuvo que están medianamente satisfechos con el mantenimiento de equipos y maquinarias en el área de producción, según lo señalado por un trabajador de planta, “hay varios puntos por mejorar, principalmente, el ampliar el taller de mantenimiento, pues se necesita implementar nuevos equipos y maquinarias más sofisticadas” (Entrevista N°9, comunicación personal, 05/11/2021). Es importante señalar que los operarios de planta, reconocen el esfuerzo económico y de mano de obra que realiza la empresa por mantener en buen estado las maquinarias; sin embargo, consideran que existen varios puntos por mejorar por parte de la empresa para permitirles continuar con su jornada laboral sin interrupciones y aminorar la carga de realizar trabajo pesado.

En esa misma línea, en una entrevista realizada a un trabajador de planta, afirmó que “[...]los problemas más frecuentes en planta son cuando se malogran las maquinarias, el trabajo se tiene que terminar, aun así. Por ello, a veces sobrepasamos nuestro turno laboral y hacemos horas extras, que en su mayoría no son reconocidas por nuestros empleadores” (Entrevista N°14, comunicación personal, 09/11/2021). En ese sentido, estos operarios consideran que “se podría mejorar este problema realizando un control previo y exhaustivo a las maquinarias y así poder determinar cuál es el problema para evitar un caos peor. Un ejemplo claro de esto es que el día domingo de la semana pasada, la planta paró completamente sus operaciones por este motivo” (Entrevista N°16, comunicación personal, 10/11/2021).

Sumado a esto, otro punto que genera insatisfacción con respecto a este criterio, de acuerdo a lo mencionado por un trabajador de planta es lo siguiente:

“[...] si bien los equipos en el proceso de producción no dejan de funcionar en todo el día, el hecho de que fallen y dejen de funcionar no sólo es debido a un problema mecánico sino a que muchas veces se descarrilan por la humedad generada por las constantes lluvias en el distrito. En respuesta a esto, es verdad que la empresa ha implementado poco a poco nuevas calaminas que resistan la intensidad de la lluvia, por ejemplo, a diferencia de antes los que trabajamos ahora en el turno noche no nos mojábamos con la lluvia” (Entrevista N°18, comunicación personal, 10/11/2021).

Tabla 24: Mantenimiento de equipos y maquinarias

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°2: Supervisor de Producción (24/10/2021) Entrevista N°3: Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°5: Supervisora de SSOMA (03/11/2021)	En el tema del mantenimiento de maquinarias y equipos es necesario reconocer que es un proceso complicado en planta, debido a que los equipos no dejan de funcionar las 24 horas y están expuestos a un desgaste continuo. Estas paralizaciones suelen ser manuales y automáticas. Sin embargo, desde el área de SSOMA, la empresa cuenta con respaldo para evitar estas paradas en la producción, el cual es el proceso de mantenimiento supervisado por profesionales técnicos del área de mantenimiento, especializados en mecánica y soldadura. Este proceso tiene una frecuencia mensual y consta de un control a los motores y piezas de las maquinarias del área de planta de producción, a fin de evitar la eventualidad de un accidente laboral.	<p style="text-align: center;">Positiva</p>
Entrevista N°9: Trabajador de planta (05/11/2021) Entrevista N°14: Trabajador de planta (09/11/2021) Entrevista N°16: Trabajador de planta (10/11/2021) Entrevista N°18: Trabajador de planta (10/11/2021)	Con respecto al mantenimiento de las maquinarias, es necesario implementar un nuevo taller con nuevos equipos y maquinarias más sofisticadas, así como, realizar un control previo y más exhaustivo a los motores y piezas de las maquinarias. Esto, debido a que los problemas más frecuentes en planta surgen cuando las máquinas se malogran, pues se deben parar las operaciones en planta lo que se traduce en horas extras para nosotros. En esa línea, es importante resaltar que sí se valora el proceso de mantenimiento que realiza la empresa, pues es consciente que las paralizaciones perjudican nuestra jornada laboral, generando en nosotros enojo y frustración.	<p style="text-align: center;">Media</p>

Como tercer aspecto a analizar en esta Dimensión II son los implementos de seguridad. Al respecto es necesario mencionar que, según las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se obtuvo que se encuentran satisfechos con el cumplimiento de la Política de Seguridad dentro de la empresa OLPASA, ya que se prioriza la seguridad y salud de los trabajadores con la entrega de Equipos de Protección Personal (EPP) adecuados según el área de trabajo. En esa línea, tal y como señala un trabajador administrativo, “la empresa se preocupa por el bienestar de todos sus trabajadores, por este motivo, centra sus acciones en protegernos y nos brinda los EPP para enfrentar cualquier posible eventualidad negativa en

nuestro lugar de trabajo” (Entrevista N°22, comunicación personal, 13/11/2021).

Asimismo, en una entrevista a la Supervisora del área de SSOMA afirmó que “la entrega de los EPP a los trabajadores es una obligación de la empresa, por ello, se cuenta con una base de registro de entrega de estos a cada trabajador llamada Récord de EPP Rutinarios (Ver Anexo V). En ese sentido, desde el área de SSOMA, les hacemos la entrega de uniformes con cintas reflectivas, guantes, tapones de oídos, mandiles, caretas solares, cascos, respiradores bucal-nasal y zapatos de seguridad” (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

Considerando lo dicho en el párrafo anterior, es necesario mencionar que todo trabajador que ejecute cualquier operación en planta está expuesto a diversos peligros en su cuerpo y salud tanto leves como graves. Sobre este punto, el Supervisor de Producción sostiene que:

“[...] cada trabajador dispone de una protección apropiada para cada uno de sus órganos, un caso específico es el exceso de iluminación o radiaciones infrarrojas, para prevenir algún daño en los ojos provocados por esto, se les brinda pantallas protectoras provistas de filtro y/o máscaras con lentes de protección (mascaras de soldador), que está conformado de una máscara provista de lentes para filtrar los rayos ultravioletas e infrarrojos. También, considero necesario mencionar que cada operador dispone de ropa apropiada para proteger su cuerpo de las altas o bajas temperaturas, tales como el overol, casco, gafas, guantes, tapones, orejeras y otros equipos para cada caso en específico. Según épocas del año, las Políticas de Seguridad y Salud en la empresa indican que contra la inclemencia del frío o el calor (radiaciones) en la zona, los trabajadores deben usar ropa térmica en época de frío y ropa ligera en época de verano para evitar molestias” (Entrevista N°2, comunicación personal, 24/10/2021).

Por otra parte, se puede observar también que los trabajadores de planta señalan que se encuentran satisfechos con la entrega de los implementos de seguridad por parte de la empresa, a través de los EPP. Esto debido a que resaltan el interés de la empresa por mantenerlos seguros y protegidos en el proceso de producción. En ese sentido, en una entrevista realizada a un trabajador de planta afirmó que “[...] la mayoría de trabajadores en el área estamos satisfechos con el uso de los EPP porque aparte de darnos la seguridad ante cualquier accidente, son cómodos y se ajustan a nuestra talla. Por este motivo, nos permiten realizar nuestras funciones de manera más eficiente, pues son realmente indispensables para desempeñar nuestras tareas. [...] Además, el área de SSOMA nos capacita constantemente para hacer un uso adecuado de ellos” (Entrevista N°8, comunicación personal, 05/11/2021).

Sumado a ello, otro trabajador de planta indica que “la capacitación e información que difunde la empresa OLPASA sobre los temas de seguridad, el uso adecuado de EPP y riesgos laborales, genera un fuerte interés por parte de nosotros sobre cómo evitar un impacto negativo que perjudique nuestra seguridad y salud a corto y largo plazo” (Entrevista N°12, comunicación

personal, 08/11/2021). Asimismo, es importante mencionar que la empresa brinda facilidades a los trabajadores de planta en temas de seguridad, pues “si un trabajador extravía algún EPP, para solicitar otro debido a la pérdida solamente se tiene que brindar una explicación verbal sobre el hecho y la empresa opta por entregar un nuevo EPP, obviamente dejando constancia en la ficha de control, pero sin tomar acciones de sanción o descuento” (Entrevista N°19, comunicación personal, 12/11/2021).

Tabla 25: Implementos de Seguridad

Entrevista	Hallazgo	Valoración
<p>Entrevista N°2: Supervisor de Producción (24/10/2021)</p> <p>Entrevista N°3: Auxiliar de SSOMA (27/10/2021)</p> <p>Entrevista N°22: Trabajador administrativo (13/11/2021)</p>	<p>La empresa OLPASA proporciona a todos sus trabajadores de Equipos de Protección Personal (EPP) adecuados a su área de trabajo, asimismo, realiza un registro de su entrega a cada trabajador en el Récord de EPP Rutinarios. Es importante mencionar que, el área de SSOMA, realiza capacitaciones a los trabajadores para un uso correcto de los EPP. Los equipos entregados son: uniformes con cintas reflectivas, guantes, tapones de oídos, mandiles, caretas solares, cascos, respiradores bucal-nasal, zapatos de seguridad, pantallas protectoras provistas de filtro y/o máscaras con lentes de protección (mascaras de soldador). Además de ello, se brinda a los trabajadores un uniforme de acuerdo a la estación de la zona, para proteger su cuerpo de altas o bajas temperaturas.</p>	<p>Positiva</p>
<p>Entrevista N°8: Trabajador de planta (05/11/2021)</p> <p>Entrevista N°12: Trabajador de planta (08/11/2021)</p> <p>Entrevista N°19: Trabajador de planta (12/11/2021)</p>	<p>La entrega de los EPP por parte de la empresa, nos demuestra el interés de protegernos y mantenernos seguros ante cualquier accidente en planta, estos se ajustan a nosotros y son muy cómodos. Asimismo, la capacitación e información difundida por el área de SSOMA sobre el uso de los EPP nos da satisfacción, porque nos permite desempeñarnos con confianza y seguridad de estar protegidos. En esa línea, la empresa brinda facilidades a los trabajadores en la entrega de nuevos EPP, ante el desgaste por el uso en planta, realizando un descuento mínimo.</p>	<p>Positiva</p>

Como cuarto aspecto a analizar, la dimensión de Condiciones laborales considera como una variable importante al horario de trabajo establecido. De acuerdo a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se puede resaltar que se encuentran insatisfechos con el horario laboral en la empresa, pues en su mayoría consideran que la jornada ordinaria de trabajo excede el promedio de 48 horas por semana establecido por ley. Asimismo, cabe mencionar que la empresa establece jornadas compensatorias de trabajo donde algunos días de la semana la jornada ordinaria es mayor a las 8 horas, para ser precisos alrededor de 11 a 12 horas.

En esa línea, según lo mencionado por un trabajador administrativo, “[...] la verdad estoy disconforme con el horario de trabajo, ya que es muy rígido, obligándonos a trabajar de corrido para cumplir así con nuestras 8 horas diarias, en nuestra área, se ingresa a las 8:00 am y nos retiramos a las 5:00 pm. Pero, si hay algún imprevisto nos quedamos hasta las 6:00 o 7:00 pm, esta presión del horario y en ocasiones excesiva carga laboral me genere enojo y frustración” (Entrevista N° 22, comunicación personal, 13/11/2021).

Adicionalmente, es importante mencionar que en el horario de la jornada laboral no se incluye la hora del refrigerio ni de descanso. En este sentido, en base a una entrevista al Auxiliar de SSOMA, se obtuvo que “con la anterior gerencia, existía un espacio donde se reducía en 1 hora el horario laboral y se reemplazaba por actividades de recreación en el tiempo de nuestro turno; sin embargo, ahora ya no existe ese espacio. Te puedo decir que el trabajo actualmente (desde el mes de septiembre) es muy estresante por la temporada en la estamos, la gran demanda que debemos cubrir es aproximadamente hasta el mes de abril” (Entrevista N°3, comunicación personal, 27/10/2021).

Con respecto a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se pudo observar que ellos tampoco se encuentran satisfechos con el horario laboral establecido por la empresa. Por ello, de acuerdo a lo señalado por un trabajador de esta área, “[...] uno de los motivos que me tiene insatisfecho dentro de la empresa, es el horario de trabajo, salimos más tarde de la hora, ingreso a las 7:00 am y estoy retirándome a las 4:00 pm, pero cuando estamos en temporada de alta cosecha, el horario puede sobrepasar las 12 horas hasta las 7:00 pm, llegando a mi casa demasiado cansado y del mal humor, sin ganas de hacer nada más que dormir para despertar el día siguiente a cosechar en mi pequeña chacra” (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

De lo mencionado anteriormente, cabe resaltar que, para los trabajadores de planta frente a alguna distracción en el proceso de producción, esto los conlleva a tener más demoras en sus tareas y de esta forma no cumplir con sus pendientes diarios. En base a una entrevista realizada a un trabajador de planta, mencionó que “[...] a lo que más se teme es a una posible paralización en planta de producción por alguna deficiencia en las maquinarias, pues genera más horas de trabajo, de hecho, muchos de los que trabajamos en el área pestañeamos por el cansancio y esperamos con ansias el volver a casa para descansar y cenar en familia” (Entrevista N°7, comunicación personal, 04/11/2021).

Asimismo, otro trabajador de planta señala que “[...] los problemas específicos son respecto a los horarios, por ejemplo, en la recepción de materia prima (base de esta empresa), en su mayoría, son nocturnos oscilan entre las 10 o 12 de la noche, lo cual afecta el rendimiento de

los trabajadores. Con respecto a eso, se podría mejorar fijando horarios que no excedan las 11 horas laborales” (Entrevista N°15, comunicación personal, 09/11/2021).

Tabla 26: Horario de trabajo establecido

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1 Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°3 Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°22 Trabajador administrativo (13/11/2021)	El horario de jornada laboral excede el promedio de 48 horas semanales, establecidas por ley. Sin embargo, la empresa, a través de su Política Salarial, remunera de forma justa aquellas horas extra que realiza el trabajador, por ejemplo, en temporada de alta cosecha, la jornada laboral es mayor a las 8 horas diarias. Asimismo, en el caso de algún tipo de imprevisto como paralizaciones, el horario se extiende hasta cumplir con los pendientes diarios. Entonces, se puede concluir que el horario de trabajo es muy rígido, lo cual genera presión y en ocasiones sentimientos negativos de enojo y frustración.	Negativa
Entrevista N°5 Trabajador de planta (03/11/2021) Entrevista N°7 Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°15 Trabajador de planta (09/11/2021)	El horario de trabajo establecido en el área de planta consta de 8 horas al día, entre las 7:00 am hasta las 4:00 pm. Sin embargo, en temporadas de alta cosecha, el horario puede sobrepasar las 12 horas laborales, generando un fuerte desgaste físico y mental en los trabajadores de ambos turnos (mañana y tarde-noche). Además, esto ocasiona un sentimiento de desganado al desempeñarnos, ya que solo buscamos descansar y despertar temprano el día siguiente para cosechar en nuestras chacras.	Negativa

Para finalizar, el último criterio de esta Dimensión II a analizar es la comunicación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo en la empresa OLPASA. Como se detalla en la Tabla 27 a través de las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se pudo observar que se sienten medianamente satisfechos con la comunicación con su jefe inmediato, en este caso, el Gerente General y Directorio, así como, con sus compañeros del área y operadores de planta. Esto debido a que la comunicación suele ser inmediata entre operadores y supervisores de planta, pero sobre todo se puede observar que existe una comunicación vertical con las demás áreas de la empresa. De acuerdo a una entrevista realizada al Supervisor de Producción, se obtuvo que “[...] en los últimos 6 años, la comunicación en la empresa es por conducto regular, es decir, el operador se comunica con los supervisores y los supervisores con la alta dirección, entonces, se desarrolla una comunicación vertical. También, se puede considerar la comunicación como continua, ya que se da por diferentes medios, existen diferentes grupos de WhatsApp” (Entrevista N°2, comunicación personal, 24/10/2021).

Desde la perspectiva de los trabajadores de planta, se ha podido observar también que, en los últimos años, la comunicación es directa entre el directorio, Gerente General y todos

los supervisores e incluso los trabajadores también pueden comunicarse con el Gerente y los supervisores sin la necesidad de agendar alguna cita o emitir una solicitud. Sin embargo, según afirma el Auxiliar del área de SSOMA, “[...] considero que no hay un buen entendimiento, pues la comunicación debe partir desde la cabeza, pues este debe ser líder y no sólo jefe; además, en la comunicación en planta, los responsables de algunas áreas han perdido la empatía con el personal desde el no saludar. Se debe dar la misma importancia a todos para que se evidencie en su desempeño” (Entrevista N°3, comunicación personal, 27/10/2021).

En esa misma línea, se evidencia en base a los hallazgos de las entrevistas que existen diversos puntos por mejorar con respecto a la comunicación entre las distintas áreas de la empresa. De ahí que, el Supervisor de Calidad menciona lo siguiente:

“[...] la comunicación tiende a ser un poco difícil, por ejemplo, ahora que estamos en temporada de alta producción los trabajadores no tienen tiempo para comunicarse con los supervisores, ya que ambos tenemos actividades. Por ello, considero que se debería planificar una reunión (espacio de diálogo) donde todos propongamos ideas y expresemos nuestras incomodidades, por ejemplo, el operador puede expresar sus inconvenientes con respecto a las condiciones laborales y en respuesta a ello, la empresa puede contratar personal que tenga un trato directo con el trabajador y logre solucionar los problemas que les aquejan. Por ese motivo, considero que se debería retomar el área de asistencia social que existía, pues era ahí donde los trabajadores expresaban su sentir y se trataba de darles una solución, pues considero firmemente que cualquier problema personal o familiar que afrontan los trabajadores afecta directamente la productividad que tienen en la empresa” (Entrevista N°4, comunicación personal, 31/10/2021).

Por otra parte, se puede observar también que los trabajadores de planta están medianamente satisfechos con la comunicación con los supervisores y sus compañeros dentro de la empresa. Sobre este punto, se comprende que la comunicación se podría mejorar, según una entrevista realizada a un trabajador de planta, “[...] considero que la empresa se preocupa por cuidar a sus trabajadores, sin embargo, debería aumentar la comunicación del área de Recursos Humanos con los operadores de planta, informarnos más sobre las decisiones que se toman y sobre todo resolver las inquietudes que surgen acerca de los pagos de horas extra, vacaciones o gratificaciones” (Entrevista N°7, comunicación personal, 04/11/2021). Sumado a esto, otro trabajador de planta señala que “[...] la comunicación debería ser más abierta, pues nosotros necesitamos confianza para decir nuestras dudas y recibir así las críticas” (Entrevista N°12, comunicación personal, 08/11/2021).

Asimismo, como fue mencionado anteriormente, la comunicación con los supervisores de planta es un tanto complicada por la falta de coordinación y fluidez, es por ello

que “[...] se podría implementar un teléfono para comunicarnos inmediatamente ante alguna emergencia o problema en el proceso de producción, por ejemplo, cuando se malogran los equipos” (Entrevista N°15, comunicación personal, 09/11/2021).

En cuanto a la comunicación con los compañeros de trabajo, de acuerdo a lo señalado por un trabajador de planta, se obtuvo que “la comunicación es buena entre todos nosotros, los sábados a partir de las 3:30 pm, tenemos una reunión con todos mis compañeros donde nos decimos todo lo que nos incómoda o cualquier inquietud para mejorar, entre compañeros la comunicación es coordinada, pero en ocasiones limitada por la carga laboral que tenemos” (Entrevista N°17, comunicación personal, 10/11/2021). En ese sentido, si bien se cuenta con un espacio de diálogo entre los trabajadores de planta, este es limitado pues se realiza en pequeños espacios libres de la jornada laboral y con una duración máxima de 5 minutos, lo cual resulta según lo manifestado por los trabajadores como insuficientes, pues consideran que sus reclamos y dudas no son escuchadas por completo.

Tabla 27: Comunicación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°2 Supervisor de Producción (24/10/2021) Entrevista N°3 Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°4 Supervisor de Calidad (31/10/2021)	La comunicación con nuestro jefe inmediato, en este caso, el Gerente General y el directorio, y con nuestros compañeros de trabajo (del área administrativa y de planta) es vertical. Es decir, en los últimos años, la comunicación es por conducto regular, ya que el operador se comunica con los supervisores y los supervisores con la alta dirección. En ese sentido, existen diferentes medios como los grupos de WhatsApp entre supervisores y con alta gerencia. La comunicación también es directa, o sea no se requiere sacar una cita o rellenar una solicitud para que el supervisor o los operadores de planta se comuniquen con la alta gerencia. No obstante, la comunicación se ha reducido sustancialmente, pues se necesita un líder y no solo un jefe en la Gerencia de la empresa.	Media
Entrevista N°5 Trabajador de planta (03/11/2021) Entrevista N°7 Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°15 Trabajador de planta (09/11/2021)	La comunicación debería aumentar con nuestro jefe inmediato (supervisores de áreas), así como, con nuestros compañeros de planta. Se deberían crear espacios de diálogo impulsados por el área de Recursos Humanos, para poder dar a conocer nuestras inquietudes y reclamos y así llegar a un consenso juntos. Sin embargo, al no existir esto se genera en nosotros una incomodidad, por ello, la comunicación debería ser más abierta, necesitamos tener confianza en nuestros supervisores. En lo que respecta a nuestros compañeros de trabajo, la comunicación es coordinada, pero limitada debido a la carga laboral y a la falta de espacio para crear espacios de diálogo.	Media

c. *Dimensión III: Reconocimiento personal y/o social*

Como lo señala Palma (2005), esta dimensión es considerada como una tendencia de evaluación referida al trabajo en relación al reconocimiento propio o de personas que forman parte de la organización, con respecto a los logros obtenidos en el trabajo, la valoración de los jefes y para ellos mismo cada actividad llevada a cabo en el ámbito laboral (como lo citó Rosa, 2017, 34). En esa línea, esta dimensión es la que precisa la satisfacción o insatisfacción en el personal, ya que comprende rasgos que se relacionan entre sí, por ejemplo, el trabajo en equipo o el reconocimiento al esfuerzo por trabajar días festivos (Escobedo, 2020, p.19). Cabe señalar que esta Dimensión III, según la teoría de los dos factores de Herzberg, es un factor motivacional o intrínseco que genera la satisfacción laboral.

A partir de ello, el primer aspecto a analizar es el sistema de reconocimiento del trabajo que posee la empresa OLPASA. En el área administrativa, a través de las entrevistas realizadas a sus miembros, se pudo observar que están medianamente satisfechos con el reconocimiento que brinda la empresa a los colaboradores, dado que no establecen premios mensuales o anuales para los mejores trabajadores hace varios años. De hecho, consideran que la empresa al no reconocer el trabajo bien hecho genera en los trabajadores de planta e incluso en ellos mismos sentimientos negativos como apatía o frustración. En una entrevista realizada a un trabajador administrativo, se obtuvo que “si bien es cierto el reconocimiento crea un espíritu competitivo en nosotros, al no contar con premiaciones en la empresa la verdad es que sí nos hemos desmotivado al trabajar, pues se siente que el esfuerzo no es recompensado, pero desde mi área podría decir que me siento reconocido de cierta manera, pues OLPASA cumple con nuestros pagos, beneficios sociales y nos brinda atención en salud” (Entrevista N°21, comunicación personal, 13/11/2021).

Ahora bien, tomando en cuenta los hallazgos de las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se afirma que se sienten medianamente satisfechos con el reconocimiento brindado por la empresa a su labor en el proceso de producción. De acuerdo a lo señalado por un trabajador de planta, “[...]en la labor que vengo haciendo, no me siento satisfecho en un 100% con el reconocimiento que me dan, pues ya no existe la premiación que antes había en la empresa donde se reconocía al mejor trabajador del mes (hasta el 2017). También, puedo decir que me han prometido un ascenso, pero en estos 10 años sigo en el mismo puesto” (Entrevista N° 7, comunicación personal, 04/11/2021).

En esa misma línea, en una entrevista a otro trabajador de esta área afirmó que “[...] la verdad es que muchos de los trabajadores antiguos, extrañamos como se nos premiaba a nivel de toda la empresa como el mejor trabajador del mes, pero también es válido decir nos sentimos

satisfechos con el reconocimiento que se nos da a través de felicitaciones o también considerando nuestras inquietudes y las toman en cuenta, no podemos ser mezquinos” (Entrevista N°9, comunicación personal, 05/11/2021).

Tabla 28: Sistema de Reconocimiento del Trabajo

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°3 Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°4 Supervisor de Calidad (31/10/2021) Entrevista N°21 Trabajador administrativo (13/11/2021)	El reconocimiento que brinda la empresa a los colaboradores no consta de premiaciones mensuales o anuales del mejor trabajador del mes o por alguna competencia en específico. Esto ha generado en nosotros muchas veces sentimientos de desmotivación, al sentir que no se reconoce nuestro trabajo bien hecho. Sin embargo, desde el área de administración, nos sentimos reconocidos por la empresa pues cumple con nosotros al pagarnos a tiempo, con beneficios extras y asistencia sanitaria para nosotros y nuestra familia.	Media
Entrevista N°7 Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°9 Trabajador de planta (05/11/2021) Entrevista N°15 Trabajador de planta (09/11/2021)	Siendo el proceso de producción la base de la empresa, como trabajadores de planta no sentimos en totalidad el reconocimiento de la empresa a nuestra labor en dicho proceso. Hace varios años, se nos premiaba por ser el mejor trabajador del mes y nos obsequiaron canastas, ropa o dinero, pero nuestra mayor motivación era el saber que nuestro esfuerzo tuvo frutos y que nuestro desempeño era apreciado por nuestros jefes. Es importante mencionar que si bien extrañamos este sistema de reconocimiento, también nos satisface escuchar las felicitaciones o menciones a nuestra labor, e inclusive que se nos escuche.	Media

Como segundo criterio a analizar de esta dimensión está la relación existente con el jefe inmediato y compañeros de trabajo en la empresa OLPASA. De acuerdo a las entrevistas a los trabajadores del área administrativa, se pudo observar que están satisfechos con la relación cordial con su jefe inmediato, en este caso, el Gerente General y directorio, y con sus compañeros (área administrativa y de planta). Puesto que, resaltan que las actitudes entre ellos no es nada desconsiderada ni prepotente, sobre todo por parte del Gerente como superior, de ahí que, la buena relación es el principal motivo del buen ambiente laboral en la empresa OLPASA. Como lo menciona en la siguiente cita uno de los trabajadores administrativos, “[...] gran parte del personal administrativo toma de forma muy favorable las críticas constructivas realizadas por el jefe, ya que en se realizan de manera asertiva y empática y a pesar de existir múltiples personalidades en la empresa, esto no ha afectado de manera negativa la relación con nuestro jefe” (Entrevista N°21, comunicación personal, 13/11/2021).

En ese mismo sentido, el Supervisor de Calidad sostuvo que “entre tantos aspectos positivos dentro de la empresa, podría resaltar el buen ambiente laboral dentro de la empresa

donde rige el respeto y el compañerismo entre todos nosotros, en OLPASA se toma en cuenta todas las opiniones y se brinda confianza para así mejorar todos juntos como un equipo de trabajo” (Entrevista N°4, comunicación personal, 31/10/2021). De ahí que, los trabajadores administrativos participan constantemente en las tomas de decisiones para mejorar distintos aspectos que conlleven a incrementar la productividad y eficiencia en las distintas áreas de la empresa. Así, se evidencia que cuando el personal administrativo participa en esta toma de decisiones siente un mayor compromiso hacia el logro de los resultados, siendo este un proceso motivador para sus demás compañeros del área.

Asimismo, de acuerdo a lo señalado en las entrevistas a los trabajadores administrativos, mencionan estar satisfechos con la relación que llevan con sus compañeros de trabajo, la definen como cordial y respetuosa. Entonces, “el tener una relación adecuada con nuestros pares es de suma importancia tanto para aumentar la productividad y eficiencia, pero sobre todo para sentir esa comodidad y tranquilidad en el espacio de trabajo pues es con ellos con quienes más se convive, resulta innecesario generar conflictos” (Entrevista N°1, comunicación personal, 22/10/2021).

Por otra parte, ante los hallazgos obtenidos de las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta se pudo observar que ellos se sienten satisfechos con la relación existente con sus supervisores, quienes son sus jefes inmediatos. Con respecto a ello, los trabajadores de esta área sostienen que el trato recibido por sus jefes inmediatos les genera confianza y estabilidad, pues sienten un interés constante por tomar en cuenta sus opiniones en decisiones dentro de la empresa. En una entrevista a un trabajador de planta afirmó que “un punto positivo a resaltar es la actitud de nuestros supervisores, se preocupan por conocernos a cada uno del área, nos escuchan, se ponen en nuestro lugar, ofrecen su ayuda, nos resuelven nuestras dudas y evitan comentarios negativos sobre nuestro desempeño, pero sí nos dan comentarios de cómo mejorar en las tareas” (Entrevista N°6, comunicación personal, 04/11/2021).

Además de ello, estos operarios se sienten satisfechos con sus compañeros de trabajo, pues manifiestan no haber tenido algún tipo de problema con ellos a nivel laboral ni personal, por el contrario, resaltan que el compañerismo es un sentimiento latente dentro del área de planta. Como se mencionó en una de las entrevistas, “en mi área de trabajo, me siento conforme con mi grupo de trabajo, pues cualquier cosa que pasa existe compañerismo y unión entre todos para ayudarnos mutuamente, por ejemplo, si alguien no puede realizar alguna labor ahí estamos nosotros y cooperamos juntos, la verdad me enorgullece saber que con quienes trabajo no vienen a hacer su trabajo y ya, somos una familia” (Entrevista N°9, comunicación personal, 05/11/2021).

Tabla 29: Relación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1 Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°3 Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°22 Trabajador administrativo (13/11/2021)	La relación con nuestro jefe inmediato, en este caso, el Gerente General y el directorio, y con nuestros compañeros de trabajo (del área administrativa y de planta) es cordial y respetuosa. Asimismo, es importante recalcar que tomamos de forma muy positiva las críticas constructivas y comentarios emitidos tanto por el Gerente como por los operadores de planta, con el objetivo de mejorar nuestro desempeño en el área. Se podría decir que a pesar de las múltiples personalidades a nivel del área y de la empresa en general, se ha construido un saludable ambiente laboral donde prevalece el compañerismo, empatía, escucha activa y respeto por los demás.	<p style="text-align: center;">Positiva</p>
Entrevista N°5 Trabajador de planta (03/11/2021) Entrevista N°7 Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°15 Trabajador de planta (09/11/2021)	La relación con nuestro jefe inmediato, en este caso, los supervisores de áreas y compañeros de planta se caracteriza por la confianza y apoyo mutuo. Por un lado, cabe destacar que la actitud de nuestros supervisores es muy humana y empática a nuestra labor, nos brindan comentarios positivos para mejorar nuestro desempeño. Por otro lado, con nuestros grupos de trabajo predomina el compañerismo y unión entre todos nosotros, así como, el apoyo mutuo. Se podría decir que en el área de planta, todos somos una familia.	<p style="text-align: center;">Positiva</p>

Como tercer criterio a analizar son los espacios de motivación promovidos por la empresa. A través de las entrevistas realizadas a los trabajadores del área administrativa, se pudo observar que se sienten satisfechos con los espacios de motivación desarrollados por la empresa para los trabajadores, ya que permite mejorar su rendimiento y productividad. En tal sentido, el Jefe de Recursos Humanos, argumenta que “[...] la empresa siempre está festejando fechas importantes como el Día del Trabajador, la fecha de aniversario, fechas navideñas y celebraciones de cumpleaños para los trabajadores y, además, desde su área, se realizan pausas activas (charlas, activación o ejercicios) en un rango de 10 minutos por política” (Entrevista N°1, comunicación personal, 22/10/2021).

Adicionalmente, de acuerdo a lo mencionado por el Supervisor de Calidad, “[...] estos espacios son donde la empresa realiza actividades de compartir y confraternidad para que el operador no sólo sienta que tiene la obligación de venir a trabajar, sino que la empresa está pendiente de cada uno de ellos. Estos espacios son la cancha deportiva de gras sintético y actividades de compartir dentro y fuera de la empresa” (Entrevista N°4, comunicación personal, 31/10/2021). No obstante, actualmente, debido a la temporada de alta cosecha y por la pandemia de Covid-19, estos espacios ya no son frecuentes, mientras que, en temporadas de baja producción, la empresa trata de impulsar más actividades de confraternidad.

Asimismo, según la Supervisora del área de SSOMA, “[...] se tienen charlas semanales por parte del área de seguridad, las cuales son dinámicas, ya que se busca que los trabajadores interioricen el mensaje que se quiere transmitir y participen. [...] También, la festividad de los cumpleaños se da, pero respetando las restricciones por la pandemia, pero antes, sí había campeonatos, paseos y compartimos almuerzos” (Entrevista N°5, comunicación personal, 03/11/2021).

Con respecto a las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se obtuvo que estos operarios están medianamente satisfechos con los espacios de motivación en la empresa OLPASA. En tal sentido, de acuerdo a lo mencionado por un trabajador de planta, se evidencia que “[...] no hay espacios de motivación a ciencia cierta, pues anteriormente se nos premiaba por ser el mejor trabajador del mes, nos regalaban zapatillas, canastas o algo de dinero. [...] Actualmente, con los últimos gerentes se eliminó y se promovieron estos espacios a través de charlas continuas donde todos nos reunimos y el deporte donde nos motivamos y se confraterniza con los demás compañeros” (Entrevista N°12, comunicación personal, 08/11/2021). Sin embargo, según señalan trabajadores de esta área, “estos espacios de motivación no están muy presentes, aunque nos dan charlas esto lo hacen en cualquier momento, por ello, siento que a veces nos incomodan porque nos distraen cuando estamos haciendo nuestra labor” (Entrevista N°9, comunicación personal, 05/11/2021).

Asimismo, en una entrevista a un trabajador de planta afirmó que “[...] las capacitaciones son espacios donde nos sentimos motivados, pues nos permiten fortalecer nuestros conocimientos y habilidades. También, con los ambientes recreativos como el campo deportivo nos permiten liberar el estrés para volver luego más productivos a nuestras labores” (Entrevista N°6, comunicación personal, 04/11/2021).

Tabla 30: Espacios de motivación promovidos por la empresa

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1 Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°4 Supervisor de Calidad (31/10/2021) Entrevista N°5: Supervisora de SSOMA (03/11/2021)	Existen diversos espacios de motivación promovidos por la empresa hacia los trabajadores para mejorar su rendimiento y productividad. En ese sentido, se celebran fechas importantes como el Día del Trabajador, el aniversario de la empresa y celebraciones de cumpleaños, así como, pausas activas a través de charlas, activaciones o ejercicios. Asimismo, en estos espacios es donde la empresa confraterniza con todos sus trabajadores, pues realiza actividades para compartir como almuerzos e incluso de índole deportiva en la cancha deportiva de gras sintético de la empresa.	Positiva

Tabla 30: Espacios de motivación promovidos por la empresa (continuación)

<p>Entrevista N°6 Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°9 Trabajador de planta (05/11/2021) Entrevista N°12 Trabajador de planta (08/11/2021)</p>	<p>Los espacios de motivación no están muy presentes en la empresa, pues anteriormente en estos espacios se premiaba al mejor trabajador. Por el contrario, actualmente, con la nueva gerencia se promueven charlas continuas donde todos nos reunimos y aprovechamos para confraternizar; sin embargo, estas charlas resultan un tanto molestas porque se hacen en cualquier momento y resulta una distracción en la jornada laboral ordinaria, donde tenemos que cumplir con los pendientes diarios.</p>	<p>Media</p>
--	--	---------------------

d. Dimensión IV: Beneficios económicos

De acuerdo a lo señalado por Palma (2005), las dimensiones de los beneficios económicos relacionados a la satisfacción laboral abordan diversos temas como la sensación de explotación, las expectativas económicas propias de cada trabajador, el nivel de salario recibido según la actividad realizada y, finalmente, el nivel de satisfacción con el pago recibido (Escobedo, 2020). Asimismo, esta dimensión es considerada como parte fundamental en el proceso en el que el trabajador obtenga la felicidad laboral y se encuentre satisfecho en su ambiente laboral (Pimentel, 2018, p. 4).

Dentro de ello, el criterio a analizar son los beneficios salariales y sociales de la empresa OLPASA. Los trabajadores del área administrativa señalan que están muy satisfechos con la Política Salarial de la empresa, puesto que consideran que la remuneración que reciben es justa al trabajo que realizan, asimismo, mencionan que cubre en gran parte sus expectativas y necesidades personales. En esa línea, con respecto a este criterio, el Jefe de Recursos Humanos afirmó lo siguiente:

“La empresa OLPASA actúa de acuerdo a la ley peruana y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cumpliendo todas las normas y beneficios. Por ley, la empresa brinda beneficios como la CTS, AFP, gratificaciones y reparto de utilidades, pero fuera de la ley brinda campañas de salud o vacunación a los trabajadores. Asimismo, los beneficios extras que brinda la empresa son a través de tiempos compensatorios, vacaciones, permisos, cursos académicos y capacitaciones a todos los trabajadores por cada área” (Entrevista N°1, comunicación personal, 22/10/2021).

Adicionalmente a ello, en cuanto a los beneficios sociales, según menciona el Auxiliar del área de SSOMA, “OLPASA siempre ha actuado de acuerdo a ley, nunca ha dejado desprotegidos a los trabajadores, por ejemplo, paga todas las compensaciones e incluso nos otorga bonos de productividad de acuerdo a la temporada o a la actividad que se realiza” (Entrevista N°3, comunicación personal, 27/10/2021). Asimismo, ante la eventualidad de un accidente laboral o

una pérdida familiar, “la empresa promueve una recolección monetaria para ayudar a los trabajadores, realizando descuentos de acuerdo a lo que cada uno esté dispuesto a colaborar para su compañero, también brinda asistencia sanitaria o psicológica al trabajador y a su familia” (Entrevista N°24, comunicación personal, 14/11/2021).

Por otra parte, en base a los hallazgos en las entrevistas realizadas a los trabajadores de planta, se obtuvo que se sienten medianamente satisfechos con los beneficios salariales y sociales que le brinda la empresa OLPASA por su labor en el proceso de producción. De acuerdo a lo señalado por un trabajador antiguo de esta área, “los beneficios son suficientes, pues tenemos lo básico por ley como las horas extras, la CTS, las gratificaciones por navidad y fiestas patrias. Dentro de lo que corresponde a la norma, estamos satisfechos con lo que recibimos” (Entrevista N°11, comunicación personal, 06/11/2021).

Sin embargo, tomando en cuenta la situación de la pandemia por Covid-19, una proporción significativa de los trabajadores sostiene que “como ahora todas las cosas han subido nuestro salario también debería aumentarse, se podría decir que esto ha iniciado hace 2 meses y la mayoría se siente insatisfecho por el sueldo” (Entrevista N°16, comunicación personal, 10/11/2021). De tal forma, este aumento salarial debe ser acorde a las actividades y área de trabajo dentro de la empresa, debido a que el sueldo no es suficiente para cubrir la canasta básica de alimentos ni servicios en esta pandemia.

Asimismo, es importante mencionar que “la empresa OLPASA se preocupa por sus trabajadores, por ejemplo, paga las horas extras de forma justa sin abusos. Pero, actualmente, no nos tiene satisfechos que a pesar de haber reclamado que nos aumenten nuestro sueldo, no nos dan respuesta, sólo ha quedado en una charla con nuestro supervisor” (Entrevista N°7, comunicación personal, 04/11/2021).

Tabla 31: Beneficios salariales y sociales

Entrevista	Hallazgo	Valoración
Entrevista N°1 Jefe de Recursos Humanos (22/10/2021) Entrevista N°3 Auxiliar de SSOMA (27/10/2021) Entrevista N°24: Trabajador administrativo (14/11/2021)	De acuerdo a la Política Salarial, OLPASA cumple con todas las normas y beneficios establecidos por ley. De ahí que, brinda el pago de la CTS, AFP, gratificaciones y reparto de utilidades, así como, beneficios extras como bonos de productividad, campañas de salud, tiempos compensatorios, vacaciones, permisos, cursos académicos y capacitaciones a todos los trabajadores por cada área. En ese sentido, desde el área de administración, la remuneración que recibimos nos parece lo más justa, pues cubre nuestras expectativas y necesidades. Asimismo, con respecto a los beneficios sociales, la empresa brinda asistencia sanitaria y psicológica a los trabajadores y a sus familias.	Positiva

Tabla 31: Beneficios salariales y sociales (continuación)

<p>Entrevista N°6 Trabajador de planta (04/11/2021) Entrevista N°9 Trabajador de planta (05/11/2021) Entrevista N°12 Trabajador de planta (08/11/2021)</p>	<p>Los beneficios salariales que brinda la empresa, en estos 2 últimos años de pandemia, no son suficientes dado que no cubren los gastos de la canasta básica familiar y los servicios. Sin embargo, si estamos satisfechos de que la empresa cumpla con los beneficios establecidos por la ley como el pago por horas extras, gratificaciones de navidad y fiestas patrias, la CTS y reparto de utilidades. Pero, un punto de crítica es que a pesar de haber solicitado el aumento por la coyuntura que estamos atravesando, se nos ha hecho caso omiso y no se ha dado una respuesta positiva ni negativa.</p>	<p>Media</p>
--	--	---------------------

A modo de resumen, se presenta en el Anexo Y, un cuadro comparativo entre las afirmaciones brindadas de los colaboradores de planta administrativa y planta de producción (operadores). Ello con el fin de poder visualizar y comparar las respuestas de ambos grupos mencionados según la variable y los criterios tomados en cuenta.

En esa misma línea, al cuadro comparativo se le asignó un número para cada respuesta recolectada, la cual tendrá correlación con los criterios de cada variable. Asimismo, a dichas respuestas se le asignó un color determinado siendo el color rojo aquellas respuestas u opiniones que no tienen similitud, el color amarillo a aquellas que son casi parecidas y, por último, el color verde a aquellas que poseen similitud en el mismo criterio. A continuación, se explicará la secuencia del cuadro, así como la conexión existente entre las distintas dimensiones y criterios de cada variable de la presente investigación.

Con respecto a la variable de Satisfacción Laboral, en la Dimensión I: Significancia de la Tarea, se puede observar que las respuestas emitidas sobre el criterio ‘Realización personal en el trabajo’ no son similares entre los trabajadores del área administrativa y de planta, ya que los primeros mencionan que la empresa les da la oportunidad de crecer profesionalmente, mientras que los segundos expresan no sentir apoyo por parte de esta para realizarse. Seguidamente, en la Dimensión II: Condiciones del trabajo, las respuestas recolectadas sobre el criterio ‘Implementos de Seguridad’ son similares entre el personal administrativo y de planta, quienes en conjunto señalan que la empresa se preocupa por su protección y seguridad dentro de la empresa.

Adicionalmente, en la Dimensión III: Reconocimiento personal y/o social, las afirmaciones sobre el criterio ‘Relación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo’ muestran cierto grado de similitud entre lo señalado por los trabajadores de ambas áreas, ya que en sus respuestas predomina que en la empresa prevalece el compañerismo y empatía. Finalmente, en la Dimensión IV: Beneficios Económicos, para el criterio ‘Beneficios salariales y sociales’, las respuestas del personal administrativo y operadores no son similares, pues los primeros

consideran la remuneración justa, mientras que los otros poco suficiente para cubrir las necesidades.

En cuanto a la variable de Responsabilidad Social Empresarial, en su Dimensión I: Gestión de Recursos Humanos, las respuestas obtenidas sobre el criterio ‘Equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia’ no muestran similitud entre lo dicho por el personal administrativo y de planta, ya que los primeros enfatizan en la flexibilidad que brinda la empresa y los espacios de compartir, mientras que los segundos expresan no tener tiempo para relajarse ni pasar tiempo en familia, debido a la alta demanda laboral en planta. Así también, en la Dimensión II: Salud y Seguridad en el trabajo, las afirmaciones emitidas sobre el criterio ‘Entrega de EPP’s y Equipos de Emergencia’ son similares entre los trabajadores de ambas áreas, quienes en conjunto señalan que la empresa brinda todos los equipos y materiales de protección para prever el bienestar y seguridad de los trabajadores en la planta.

De manera similar, en la Dimensión III: Gestión del impacto ambiental, las respuestas acerca del criterio ‘Tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes’ muestran similitud entre lo señalado por los trabajadores del área administrativa y de planta, debido a que ambos afirman que OLPASA está implementando nuevas mejoras en infraestructura en el área de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), así como charlas de concientización sobre la segregación de los residuos sólidos, protección de la flora y la fauna.

Llegados a este punto, tras el análisis realizado se puede señalar con dicha información que los criterios de la ‘Gestión de Recursos Humanos’ de la RSE repercuten en cierto grado de manera positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa y de planta, pues si bien las condiciones físicas en el trabajo son un factor determinante, los trabajadores le otorgan una mayor importancia al equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia, así como, al desempeño laboral, la retribución salarial y capacitaciones.

En ese sentido, se puede concluir que los criterios de la ‘Salud y Seguridad en el Trabajo’ de la RSE influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de ambas áreas de OLPASA, ya que existe una relación donde la salud ocupacional, las herramientas para mitigar los riesgos y la entrega de EPP’s y equipos de emergencia, son aspectos relevantes para que el personal administrativo y de planta se sientan satisfechos de trabajar en esas áreas, ya que la empresa les brinda protección y seguridad.

Para terminar, es preciso mencionar que los criterios de la ‘Gestión del Impacto Ambiental’ de la RSE repercuten positivamente en la satisfacción laboral del personal administrativo y operadores de planta, puesto que ellos señalaron sentirse motivados y orgullosos

de formar parte de una empresa con conciencia ambiental activa que contribuya con crear un beneficio social al proteger al medio ambiente y, simultáneamente, a la comunidad.

2.3. Resultados de las observaciones

2.3.1. Identificación de actores

De acuerdo a las jornadas de observaciones realizadas, se logró identificar a los actores principales en relación a la empresa OLPASA, los cuales son: socios, accionistas, junta directiva, trabajadores, clientes, proveedores de servicios, Junpalma, comunidad y el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA).



En esa misma línea, se verificó que aquellos actores que tienen una estrecha relación con la empresa son los socios, quienes se encuentran organizados mediante la Asociación de Pamicultores de Shambillo (ASPASH), los accionistas y la junta directiva, la cual está conformada por 6 titulares y cuatro suplentes, y finalmente, los trabajadores de las distintas áreas.

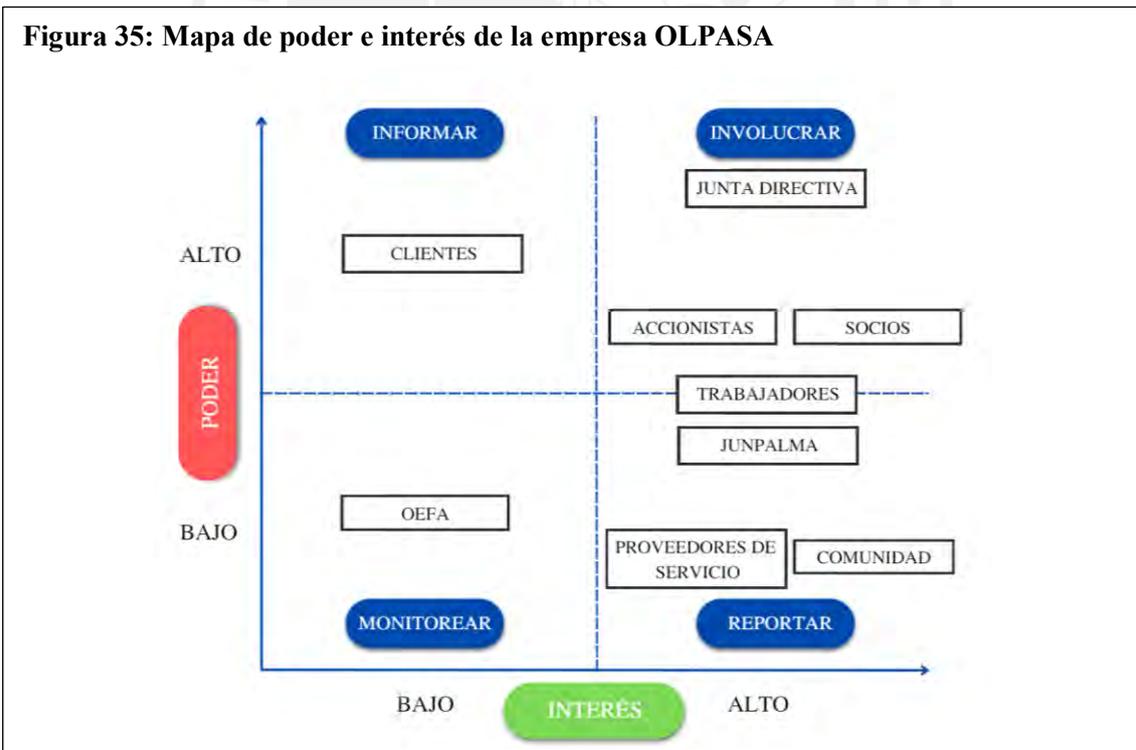
Seguidamente, los actores que también tienen una actuación significativa en este contexto, son los clientes, quienes negocian directamente con el área comercial y el gerente. Así también, están los proveedores de servicio quienes cumplen una función clave para el aprovisionamiento de determinados materiales, acciones de mantenimiento de planta o proyectos por un corto periodo. En cuanto a Junpalma, este organismo es de vital importancia porque tiene como principal objetivo crear políticas y velar por los intereses de la cadena productiva.

En relación a la comunidad, este también tiene relevancia en el entorno de la empresa,

ya que estará presente en las externalidades positivas o negativas que sean ocasionadas por OLPASA. Por último, en cuanto a OEFA, este organismo ha tenido bastante presencia en los últimos años en la empresa, ya que ha fomentado el cumplimiento de las normas ambientales a la empresa.

Adicionalmente, en la figura 35, se observa el mapa de poder e interés de la empresa OLPASA. En ese contexto, los actores que tienen alto poder y alto interés son los accionistas, socios y trabajadores, ya que ellos son vitales para el crecimiento y éxito de la empresa. De igual manera, los que poseen bajo poder y alto interés son Junpalma, los proveedores de servicio y la comunidad, ya que son importantes y se necesita mantenerlos informados para mantener su interés alto.

En cuanto a los actores que tienen alto poder y bajo interés, como en este caso los clientes, se encuentran en aquella sección porque al ser un cliente que pueda o no tener interés en comprar el producto, se necesita mantenerlos informados constantemente para poder satisfacerlos con respecto a sus necesidades. Los de bajo poder y bajo interés, se encuentran en aquella sección porque si bien no tienen una conexión directa con la empresa, OEFA está pendiente de las acciones que puedan causar daño al medio ambiente.



A continuación, en la siguiente figura se muestra de forma detallada el rol, la forma que interviene y el análisis de influencia de cada actor relacionado a la empresa OLPASA.

Figura 36: Rol, forma de intervención e influencia de cada actor en la empresa OLPASA

	ACTORES								
	SOCIOS	ACCIONISTAS	DIRECTORIO	TRABAJADORES	CLIENTES	PROVEEDORES DE SERVICIO	COMUNIDAD	JUNPALMA	OEFA
<i>¿Qué rol cumple?</i>	Son pequeños agricultores y palmicultores que proveen a la empresa de palma. Además, se agrupan mediante la Asociación de Palmicultores de Shambillo-ASPASH, la cual es el accionista mayoritario de la empresa OLPASA. Es importante resaltar que los socios también pueden ser accionistas	Son aquellas personas que han invertido su capital en la empresa, pero no necesariamente son proveedores de palma.	El Directorio es elegido en una junta general de socios y accionistas, mediante el cual se elige a 6 titulares y 4 alternos. Este directorio tiene como función principal velar, supervisar, monitorear y aprobar la toma de decisiones dentro de la empresa.	Los trabajadores son elegidos mediante un proceso de selección o mediante la asignación de cargos de confianza. Los trabajadores tienen la responsabilidad de velar, gestionar y generar valor para la empresa, como también de informar inconformidades o problemas dentro de la empresa.	Son pequeñas, medianas y grandes empresas que compran el aceite crudo a OLPASA. Establecen contratos de compra, requerimientos de cumplimiento y calidad del producto. Ejemplo: Alicorp, Palm Oleo S.A.C., Heaven Petroleum Operators. Industrias Alpayayo.	Son aquellas empresas que son proveedores de bienes y servicios. Ejemplo: Transangelito cargo S.A., Inversiones Roman Alania S.A.C., Corporación Shaddai Perú S.A.C., Force.	Son todas aquellas personas que viven en el distrito de Boquerón, y que además pueden recibir algún tipo de beneficio o pueden ser perjudicados. Lugares: Caserío Shambillo, Caserío Erika, La Libertad, Río Blanco, Paujil, entre otros.	La Junta Nacional de Palma Aceitera del Perú (JUNPALMA PERÚ) es una organización privada sin fines de lucro, conformada por dos gremios: La Confederación Nacional de Palmicultores y Empresas de Palma Aceitera del Perú (CONAPAL) y la Federación Nacional de Palmicultores del Perú (FENAPALMA PERÚ). Representa y defiende los intereses del sector palmero nacional y promueve el desarrollo bajo el contexto de la sostenibilidad económica, social y ambiental.	El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA, garantiza que las actividades económicas se desarrollen en equilibrio con el derecho de las personas a gozar de un ambiente sano.
<i>¿De qué manera interviene?</i>	Participan en la toma de decisiones en las juntas generales, establecimiento de objetivos estratégicos, elección o remoción de directores, realización de cambios estructurales en la organización.	Participan en la toma de decisiones en las juntas generales, establecimiento de objetivos estratégicos, elección o remoción de directores, realización de cambios estructurales en la organización.	Actúan como fiscalizadores, velan por los intereses y bienestar de la empresa. Asimismo, participan en la toma de decisiones y ayudan a gestionar proyectos en pro del bienestar y crecimiento de la empresa.	Intervienen en la gestión de la empresa, en los procesos administrativos y operativos, así como en la protección de información documentaria.	Participan de forma indirecta en la empresa, pero su participación es fundamental para la economía de la empresa. Adicionalmente, se encuentra vinculada en temas de compra y negociación de precios de aceite crudo.	Participan de forma indirecta en la gestión y negociación de contrato o bien para la empresa.	Tienen una participación indirecta, pero bastante importante, debido a que la comunidad se encuentra en los alrededores de la empresa y esta puede presenciar o ser afectada por externalidades positivas o negativas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Formular políticas que promuevan el cultivo de palma. ● Representar a los palmicultores peruanos. ● Defender los intereses de los agremiados, brindar asistencia técnica para salvaguardar la cadena productiva. ● Contribuir en las investigaciones de cultivo de palma. ● Procurar que los precios mantengan un equilibrio entre el palmicultor y el consumidor. 	Se encarga de la evaluación, supervisión, fiscalización y sanción en materia ambiental, así como de la aplicación de incentivos en los sectores de minería, energía, pesquería e industria. Además, como ente rector del SINEFA, ejerce las funciones normativa y supervisora, respecto de las entidades de fiscalización ambiental (EFA) en el Perú.
<i>Análisis de influencia</i>	Influencia positiva y alta, con objetivos y metas de crecimiento similares para la empresa.	Influencia positiva y alta, con objetivos y metas de crecimiento similares para la empresa.	Influencia positiva y alta, con objetivos y metas de crecimiento similares para la empresa.	Influencia positiva con objetivos y metas de crecimiento similares para la empresa.	Influencia positiva con valores similares para la empresa.	Influencia positiva con valores similares para la empresa.	Influencia positiva y media con valores y cultura similar al de la empresa.	Influencia positiva con valores, objetivos y cultura similares a la empresa.	Influencia positiva con valores similares a la empresa

2.3.2. Señalizaciones

De acuerdo a las observaciones realizadas, se verificó que el área de SSOMA supervisa constantemente las señalizaciones tanto en la planta administrativa como en la planta de producción, y las áreas de acceso para los visitantes. En cuanto a las señalizaciones, se ha podido observar los siguientes tipos de señalizaciones: señales de advertencia, señales de prohibición, señales de obligación, señales de equipos de lucha contra incendio y señales de salvamento y de socorro. No obstante, aún hay aspectos por mejorar, pues existe la necesidad de colocar nuevas señalizaciones y/o renovar las antiguas que se encuentran deterioradas.

Figura 37. Mapa de Riesgos



En la figura 38, se puede observar el panel que se encuentra en la entrada a la empresa, donde se observa de forma general, todos aquellos puntos donde se encuentran las señalizaciones y el significado de cada una de ellas.

Figura 38. Panel con el significado de cada señalización



En las siguientes imágenes, se puede observar las señalizaciones de advertencia que buscan evitar y prevenir cualquier tipo de accidente e incidente.

Figura 39. Señalización: Cuidado de mano



Figura 40. Señalización: Botón de Emergencia

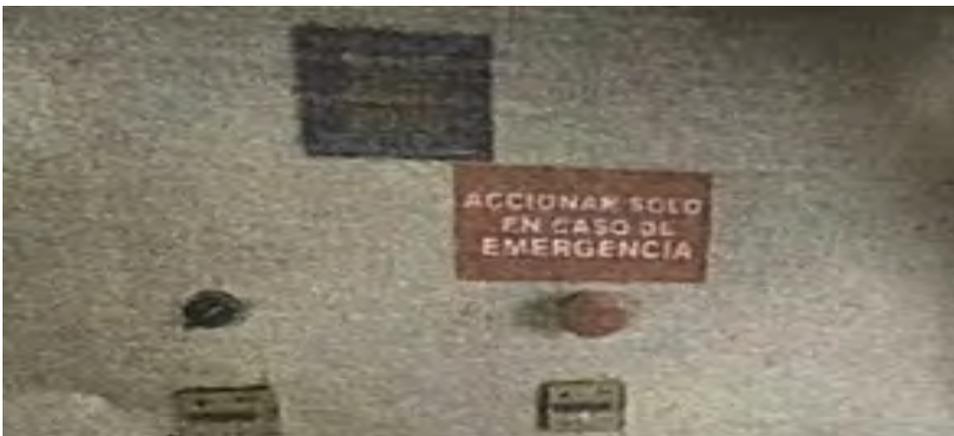


Figura 41. Señalización: Uso obligatorio de Equipos de protección personal (EPP)



2.3.3. Inspecciones en seguridad y salud ocupacional

Se evidenció que el área de SSOMA realizó diversas inspecciones que están basadas en un proceso de análisis visual que busca verificar que las actividades se ejecuten de forma saludable y segura, acorde con los procedimientos, estándares y políticas. De acuerdo a ello, realizaron la revisión de extintores, mochilas de emergencia, mochilas anti derrames, botiquines, herramientas manuales, herramientas de poder, inspección de cisternas e inspecciones de luces de emergencia.

Figura 42. Inspección de Botiquín



Figura 43. Inspección de Extintores



Figura 44. Inspección de equipos de emergencia



2.3.4. Salud Ocupacional

Se observó que el área de tóxico, se realiza diversas actividades de revisión médica o evaluaciones rutinarias que requiera el trabajador. Así mismo, se evidencian que realizan campañas, periódicamente, como la campaña de desparasitación y vacunación contra la influenza. Adicionalmente, se evidenció que, durante esta pandemia, el área de tóxico ha realizado grandes esfuerzos para darle seguimiento a los que se han infectado por Covid-19, e incluso se realizó visitas domiciliarias para realizar la revisión médica correspondiente.

Figura 45. Toma de temperatura al personal y a visitas



Figura 46. Medición de presión arterial



Figura 47. Campaña de desparasitación



Figura 48. Medición de glucosa



Figura 49. Control de Índice de Masa Corporal (IMC)



Figura 50. Campaña de vacunación contra la influenza



2.3.5. Capacitaciones

En cuanto a las capacitaciones se pudo observar que la empresa realiza una formación con el objetivo de ampliar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de sus colaboradores. Para el presente año, se observaron que se realizaron capacitaciones a todos los colaboradores sobre: primeros auxilios, uso de extintores y lucha contra el incendio, ergonomía, higiene ocupacional, segregación de residuos sólidos, conservación de la flora y la fauna silvestre. Asimismo, en Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control (IPERC) y sobre la Matriz de Identificación y Evaluación de aspectos e Impactos Ambientales.

Adicionalmente, se observó que el área administrativa viene recibiendo capacitaciones

sobre el sistema CONCAR y el Plan Contable General Empresarial y su incidencia Empresarial.

Figura 51. Charlas semanales



Figura 52. Pausas activas



Figura 53. Participación de la gerencia en las charlas



Figura 54. Capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

En el transcurso de la presente investigación, se ha desarrollado un planteamiento del problema, un marco teórico, un marco contextual, una metodología de investigación y un análisis de los resultados obtenidos con el objetivo de analizar la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa y de planta, teniendo como sujeto de estudio a la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA (2020 - 2021). Este proceso de investigación se basó en los ocho objetivos específicos planteados al inicio, por lo que, para finalizar esta investigación se detalla cómo se cumplieron con cada uno de ellos.

El primer objetivo de la investigación fue “examinar las definiciones, principales modelos teóricos, dimensiones de la Satisfacción Laboral (SL) y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y establecer un marco analítico”, respecto a ello se pudo obtener la información requerida, ello se puede evidenciar en el capítulo 2 sobre el marco de referencia teórico. En aquel capítulo se desarrolla la importancia de la SL, como garantía del bienestar social que influye en el rendimiento y productividad de los trabajadores. En cuanto a la RSE se puede destacar que ello hace referencia a ir más allá de las obligaciones establecidas por ley, sino ser responsable con el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

El segundo objetivo de la investigación fue “describir la situación actual y analizar el macroentorno del sector agroindustrial a nivel nacional y local”. Al respecto, por un lado, se examinaron los factores que influyen en este sector a nivel nacional mediante un análisis PESTEL, asimismo, se explicó de qué forma influye la pandemia por COVID - 19. Por otro lado, se pudo obtener información sobre aquellas empresas extractoras y comercializadores de ACP que han sobresalido en la región Ucayali. Adicionalmente, se desarrolló la caracterización del perfil organizacional de la empresa agroindustrial OLPASA a través de las entrevistas, encuestas y observaciones realizadas. A partir de ello, se logró establecer el marco contextual, el cual se utilizó para conocer qué factores contextuales afectan también a la Responsabilidad Social Empresarial promovida por la empresa OLPASA y el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa.

El tercer objetivo de la investigación fue “definir las características sociodemográficas de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA”, se pudo obtener la información requerida gracias a las encuestas aplicadas a los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa. Por este motivo, se pasó a delimitar las principales variables que podrían influir en la manera en la que los trabajadores se sienten satisfechos laboralmente con la

Responsabilidad Social Empresarial promovida por la empresa mediante políticas, prácticas y proyectos. Esto se realizó dentro de la muestra a través de una identificación de características sociodemográficas que interesan a la investigación. Así, la muestra se distribuyó según lugar de residencia (55% Boquerón, 25% Aguaytía y 20% Huánuco), edad (43% de 26 a 33 años, 25% de 34 a 41 años, 18% de 18 a 25 años, 8% de 50 años a más, 6% de 42 a 49 años), estado civil (61% soltero, 27% conviviente, 12% casado), carga familiar (76% sí, 24% no), grado de instrucción (33% técnico, 33% secundaria, 27% universitaria, 6% primaria), área de trabajo (73% producción, 27% administración) y años de trabajo (33% de 1 a 3 años, 25% de 10 años a más, 24% de 4 a 6 años, 18% de 7 a 9 años).

Así mismo, el estudio cumple con el cuarto objetivo, el cual consta en “describir las prácticas de gestión humana que promueven la Satisfacción Laboral en la empresa agroindustrial OLPASA”. Así, mediante una investigación exhaustiva y entrevistas realizadas a los supervisores de la empresa, los colaboradores administrativos y de planta de producción se logró identificar dichas prácticas, de las cuales se pueden resaltar las siguientes: gestión de pagos a tiempo, definición de perfiles de puesto, espacios de diálogo, autonomía de trabajo, pausas activas, evaluación de desempeño, capacitaciones y celebración de fechas importantes. En tal sentido, a partir de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los colaboradores, se logró demostrar que las prácticas de gestión humana que promueven satisfacción laboral en los trabajadores son la retribución salarial a través de la gestión de pagos a tiempo, capacitaciones en diversos temas como salud y seguridad ocupacional, pausas activas para promover la motivación y compromiso con el trabajo, espacios de diálogo para aclarar dudas y dar a conocer las inquietudes, y finalmente, la celebración de fechas importantes como cumpleaños y días festivos a fin de brindar un espacio de celebración a los colaboradores.

De igual manera, el quinto objetivo que consta en “identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA” fue alcanzado a partir de las entrevistas semiestructuradas realizadas a los trabajadores del área administrativa y de planta de la empresa. Así, a través de esta herramienta de recolección se observó que el total de la muestra se sienten satisfechos, por un lado, con el criterio de implementos de seguridad brindados por la empresa a través de los EPP (perteneciente a la Dimensión II: Condiciones laborales) y, por otro lado, con la relación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo (perteneciente a la Dimensión III: Reconocimiento personal y/o social. En esa misma línea, se obtuvo que los trabajadores del área administrativa se sienten satisfechos en las siguientes dimensiones: en beneficios económicos, con los beneficios salariales y sociales otorgados por la empresa; en reconocimiento personal y/o social, con los espacios de motivación promovidos por la empresa; en significación de la tarea, con realización personal en el trabajo y finalmente, en

condiciones laborales, con el mantenimiento de equipos y maquinarias y condiciones físicas de trabajo.

En cuanto al sexto objetivo, el cual consiste en “describir las prácticas o iniciativas de Responsabilidad Social ejecutadas por la empresa OLPASA”, se puede señalar que dicho objetivo se ha logrado alcanzar. Así, mediante las entrevistas a los supervisores y los trabajadores, señalan que las prácticas de RSE ejecutadas son las siguientes: equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia, retribución salarial de acuerdo a ley, capacitaciones sobre seguridad y salud ocupacional, normas internacionales, temas laborales y finanzas; entrega de equipos de protección e inducción sobre las áreas de trabajo. Adicionalmente, es importante mencionar que, si bien no todos los colaboradores realizan comentarios favorables con respecto a dichas prácticas mencionadas, se puede señalar que dichas prácticas son las que se ha evidenciado que tiene una alta valoración, debido a que se considera que existe conciencia y preocupación de la empresa a hacia ellos, los colaboradores.

El sexto objetivo, el cual consiste en “describir las dimensiones más valoradas de Responsabilidad Social que explican la satisfacción de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA”, también han sido alcanzadas, logrando identificar así mediante las entrevistas que las dimensiones más valoradas son: la gestión de acciones y apoyo económico inmediato frente a cualquier tipo de accidentes e incidentes, pues los colaboradores sienten que la empresa se preocupa por que ellos se encuentre bien y no repercuta su estado de salud; salud ocupacional, las personas se sienten más seguros por las revisiones médicas, aseguramiento a seguros SCTR, y evaluación del doctor ocupacional sobre cada trabajador; entrega de Equipos de protección, el personal valora tener a su disposición los materiales contra accidente; finalmente los colaboradores valoran que la empresa realice esfuerzos por realizar el tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes.

Por último, a través de la presente investigación, se logró el octavo objetivo que consta en “determinar de qué manera la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona a la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA”. Es así como se identificó que a medida que la empresa tiene una mayor conciencia al actuar de acuerdo a los requerimientos establecidos por ley e inclusive ir más allá de ésta, cumple con salvaguardar tanto la seguridad como el bienestar integral de los trabajadores. En ese sentido, la gestión de recursos humanos en OLPASA influye en cierto grado positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa y de planta, ya que ellos le otorgan una mayor importancia al equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia, así como, al desempeño laboral, la retribución salarial y capacitaciones.

De manera similar, la gestión de salud y seguridad en el trabajo en OLPASA influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de ambas áreas, ya que existe una relación donde la salud ocupacional, las herramientas para mitigar los riesgos y la entrega de EPP's y equipos de emergencia, son aspectos relevantes para que el personal se sienta satisfecho de trabajar, ya que la empresa les brinda protección y seguridad. Para terminar, la gestión del impacto ambiental en OLPASA influye de igual manera positivamente en la satisfacción laboral del personal administrativo y de planta, quienes señalaron sentirse motivados de pertenecer a una empresa que contribuya con crear un beneficio social al proteger al medio ambiente y, simultáneamente, a la comunidad.

En base a las encuestas, entrevistas y observaciones realizadas, se puede señalar que a pesar de que OLPASA no cuente con un sistema de gestión de RSE establecido, la empresa sí cumple con ciertos lineamientos establecidos de acuerdo a la ley y se encuentra certificada en distintas normas internacionales, las cuales son: ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 14001 (Gestión del Medio Ambiente) y la ISO 45001 (Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo), así como en el sistema HACCP, garantizando la inocuidad y seguridad alimentaria. Lo anterior se puede ver reflejado en la percepción que tienen los pobladores de la comunidad y colaboradores de la empresa OLPASA, como una empresa especializada en la adecuada gestión de prevención y mitigación de impactos medioambientales, así como en los riesgos de seguridad y salud ocupacional que pueden ocasionarse en sus operaciones.

Sumado a esto, es necesario mencionar que la empresa OLPASA se caracteriza por promover la asociatividad a través de un modelo empresarial que incluye a los productores locales, específicamente, a los palmicultores de la provincia de Padre Abad, y a sus accionistas. De ahí que, busca alcanzar su máxima rentabilidad en patrimonio y en sus inversionistas en beneficio de sus accionistas y socios palmicultores, a fin de asegurar y conservar la fuente de trabajo para alcanzar el crecimiento junto al desarrollo personal y profesional de sus colaboradores; además, de la aplicación de la economía circular y RSE en la localidad donde realiza sus operaciones.

Adicionalmente, de acuerdo a su Política del Sistema Integrado de Gestión, se demuestra que la empresa tiene sentido de conciencia y responsabilidad sobre la forma en la que puede impactar a sus grupos de interés. Así, se puede ver que la empresa tiene como parte de su política brindar productos de buena calidad y satisfacer las necesidades de sus clientes y partes interesadas pertinentes, a través de políticas innovadoras empresariales, actuando con responsabilidad social, maximizando valor a sus accionistas, contribuyendo al desarrollo profesional de su personal y de su entorno regional, nacional e internacional.

En esa misma línea, en cuanto a sus trabajadores, OLPASA menciona su compromiso con proporcionar condiciones de trabajo seguros y saludables para la prevención de lesiones, deterioros de la salud mental y enfermedades relacionadas con el trabajo; y adicionalmente afirma su compromiso con cumplir con los requisitos legales vigentes y aplicables en el sector de su competencia e implementar acciones orientadas a la prevención e intervención en casos de corrupción, soborno, hostigamiento sexual, hostigamiento laboral, violencia de género y discriminación. De manera similar, señala su responsabilidad con el medio ambiente, pues afirma su compromiso con proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación ambiental que pudieran originarse como consecuencia de las actividades desarrolladas.

2. Recomendaciones

A partir de los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos, y a las conclusiones realizadas en la presente investigación, a continuación, se plantearán recomendaciones para el desarrollo de proyectos afines y posibles futuras investigaciones.

La recomendación a nivel de variable, Satisfacción laboral (SL), es implementar nuevas estrategias y mecanismos en cada una de las dimensiones correspondientes que comprendan esta variable, de preferencia en las dimensiones de significación de la tarea y condiciones laborales, dado que son aquellos que muestran en su mayoría valoraciones negativas y medias.

Respecto a la Dimensión I, significación de la tarea, se sugiere promover más espacios de diálogo entre los trabajadores de planta con el personal administrativo y la gerencia general, con la finalidad de intercambiar ideas y motivarse mutuamente en la realización de las tareas designadas. Asimismo, se recomienda balancear la carga laboral de acuerdo a habilidades y conocimientos para evitar un sentimiento de insatisfacción. Otra recomendación es mejorar la gestión del área de RRHH al realizar el filtro de selección de nuevo personal, pues se deben analizar tanto los conocimientos como la experiencia previa en labores prácticas.

Respecto a la Dimensión II, condiciones laborales, la empresa debe mejorar la distribución de los espacios en el área de planta, a fin de evitar la incomodidad y cansancio de los operadores. Además, debería realizar un control previo y mantenimiento exhaustivo a los motores y piezas de las maquinarias para evitar las paralizaciones en las actividades de producción. Asimismo, se sugiere distribuir las horas equitativamente entre el personal administrativo y de planta, e implementar reuniones regulares, como mínimo dos veces a la semana, entre todo el personal incluyendo a la Gerencia General, con el objetivo de dialogar y conocer de primera mano los reclamos e inconvenientes de los trabajadores y así, llegar a acuerdos.

Respecto a la Dimensión III, reconocimiento personal y/o social, se sugiere llevar a cabo

una serie de talleres o actividades recreativas, como mínimo dos veces a la semana, con la finalidad de impulsar la interacción entre los colaboradores y el espíritu de equipo entre todas las áreas, a través de torneos o campeonatos en la cancha de grass sintético de la empresa. Así también, resultaría óptimo implementar nuevamente un programa de reconocimiento a los trabajadores basado en rendimiento y compromiso laboral, mediante premiaciones del “Mejor trabajador del mes”.

Respecto a la Dimensión IV, beneficios económicos, el área de Recursos Humanos debería asignar de manera más equitativa las tareas tomando en cuenta el puesto y área de cada trabajador, considerando la remuneración asignada y las horas de trabajo a fin de evitar que los trabajadores se sientan sobrecargados o explotados en la empresa OLPASA. Asimismo, se recomienda al área de RRHH crear una mesa de diálogo para llegar a un acuerdo sobre el aumento salarial a los trabajadores de planta, considerando la coyuntura social y política que el país atraviesa.

De forma similar, se recomienda a nivel de variable, Responsabilidad Social Empresarial, ejecutar planes estratégicos y objetivos trimestrales en cada una de las dimensiones que comprende la RSE, las cuales son: Gestión de Recursos Humanos, Salud y Seguridad Ocupacional y Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

Respecto a la dimensión Gestión de Recursos Humanos, se recomienda realizar un plan de pausas activas para los colaboradores de planta de producción, además se sugiere que se establezcan espacios de recreación incentivados por la empresa. También, se recomiendan actividades motivacionales para que el personal de producción mejore su desempeño laboral. En cuanto a las capacitaciones, se sugiere realizar una evaluación exhaustiva sobre la necesidad de capacitación.

Respecto a la dimensión, Salud y Seguridad Ocupacional, se recomienda llevar un estricto seguimiento sobre el análisis de seguridad en el trabajo (ATS), para que así puedan identificar riesgos y desarrollar controles por cada etapa de trabajo. Adicionalmente, se incita a realizar inspecciones sobre la infraestructura dentro de planta y mejorar las condiciones de las barandas, para que así los colaboradores se sientan más seguros.

Respecto a la dimensión Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, se recomienda, realizar capacitaciones prácticas y dinámicas en donde se concientice sobre la segregación de residuos y se enseña la forma correcta de desechar todos los desechos de acuerdo a su composición.

REFERENCIAS

- Abad, L., Mendivil, D., Puig, A., & Quino, J. (2017). *Plan estratégico del sector agroindustrial de Piura* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9619>
- Actualidad Ambiental (2020, agosto 27). Alicorp, segunda mayor exportadora de aceite de palma, publicó su lista de proveedores. *Actualidad Ambiental*. Recuperado de <https://www.actualidadambiental.pe/alicorp-segunda-mayor-exportadora-de-aceite-de-palma-publico-su-lista-de-proveedores/>
- Adame, M., Garnica, C., & Gutiérrez, M. (2019). *La Responsabilidad Social Empresarial: Retrospectiva y Situación Actual en Empresas Mexicanas seleccionadas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Congreso Internacional de Investigación de Ciencias Administrativas. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/05_01_Responsabilidad_Social.pdf
- Adauto, E. (2016). *La Motivación laboral de Docentes de educación secundaria de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Pichanaqui* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4232/Adauto%20Chuquillanqui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Agraria (2021, junio 22). Agroindustria es la actividad más dinámica en generación de puestos de trabajo relacionados a la exportación. *Agraria*. Recuperado de <https://agraria.pe/noticias/agroindustria-es-la-actividad-mas-dinamica-en-generacion-de--24682>
- AgroPerú Informa (2020, 22 de diciembre). Ucayali tiene una de las mejores plantas de extracción de aceite de palma de Sudamérica. *AgroPerú Informa*. Recuperado de <https://www.agroperu.pe/ucayali-tiene-una-de-las-mejores-plantas-de-extraccion-de-aceite-de-palma-de-sudamerica/>
- Aguilera, A. & Puerto, D. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. *Pensamiento & Gestión*, 32(1), 1-26. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a02.pdf>
- Ahumada, E., Ravina, R. & López, M. (2018). Responsabilidad Social Universitaria. Desarrollo de competitividad organizacional desde el proceso educativo. *Actualidades Investigativas en Educación*, 18(3), 359-389. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032018000300359&script=sci_arttext
- Alcántara, Ó., González, I., Saldaña, M., & Insa, C. (2007). *El Libro Blanco de la RSE en España: la gestión de empresas desde la Responsabilidad Social*. Valencia, España. Congreso de Ingeniería de Organización. Recuperado de http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2007/corporate_social_responsibility/1545_1556.pdf
- Alegre, N. (2019). *Políticas de responsabilidad social y satisfacción laboral en el sector salud, caso: Essalud* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4217/TSP_AE-L_025.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Alejo, M., Huamancaja, H., Manrique, G., Manrique, R., & Piérola, J. (2020). *Plan estratégico 2020-2024 de la cadena hotelera Home Business* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2917/AlejoMirian_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva, Z. & Juárez, M. (2014). *Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria s.a del distrito de Trujillo-2014* (Tesis de licenciatura). Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaoep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%203%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Anco, S., & Paredes, K. (2018). *Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio que brindan los restaurantes turísticos en el distrito de Sauce provincia de San Martín en el año 2014* (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2702/TURISMO%20-%20Anco%20Diaz%20Sintia%20%26%20Paredes%20Lozano%20Katerine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andina (2018, mayo 03). La Región Ucayali posee mayor plantación en hectáreas de palma aceitera. *Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-region-ucayali-posee-mayor-plantacion-hectareas-palma-aceitera-708897.aspx>
- AngloAmerican (2020). Protocolo de ingreso de unidades y/o equipos que transportan material al proyecto Quellaveco durante el estado de emergencia nacional frente a la pandemia Covid-19. *Quellaveco*, 3(1), 1-19. Recuperado de <https://peru.angloamerican.com/~media/Files/A/Anglo-American-Group/Peru/Protocolo%20de%20ingreso%20de%20materiales%20y%20equipos%20V3.pdf>
- Angulo, D., Beltrán, E., Murillo, M., & Valdizán Ayala, M. (2017). *Producción y comercialización de derivados oleaginosos de palma aceitera* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621632/Procesamiento%20y%20Comercializacion%20de%20Derivados%20Oleaginosos%20de%20Palma%200Aceit....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aponte, A. (2011). *Plan Nacional de Promoción de la Palma Aceitera-proceso de actualización [Diapositivas]*. Recuperado de <http://www.biofuelobservatory.org/Documentos/Presentaciones/Plan-Nacional-de-Promocion-de-la-Palma-Aceitera.pdf>
- Aragón, J. & Rocha, F. (2009). Los actores de la responsabilidad social empresarial: el caso español. *Cuadernos de relaciones laborales*, 27(1), 147-167. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277990056_Los_actores_de_la_responsabilidad_social_empresa_el_caso_espanol

- Arévalo, A., Esquivel, M. & Soto, D. (2019). *Instalación de una planta extractora de aceite crudo de palma en Yurimaguas, Alto Amazonas, Loreto* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2568/Americo_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1
- Arias, I. P. (2016). *Responsabilidad social en el sector público. Caso: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Matriz Quito* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10559/Tesis-Final-09-03-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Association for Project Management [APM] (2012). *The APM Body of Knowledge* (6a ed.). Londres, Reino Unido: Library Cataloguing.
- Atapaucar, C., Calero, E., Castillo, P., & Flores, M. (2018). Gestión ambiental en las organizaciones: análisis desde los costos ambientales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84), 1-11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058776009/29058776009.pdf>
- Avendaño, W. R. (2013). Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social corporativa (RSC): una nueva perspectiva para las empresas. *Revista Lasallista de investigación*, 10(1), 152-153. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5021871>
- Baltera, P., Díaz, E. & Dussert, J. (2005). *Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y potencialidades en materia laboral*. Santiago, Chile: Cuaderno 25. Recuperado de https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-88984_recurso_1.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú (2020a). *Indicadores Económicos. I Trimestre 2020* [Folleto]. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/indicadores-trimestrales.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (2020b). *Reporte de inflación. Setiembre 2021. Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2021-2022* [Reporte]. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/setiembre/reportede-inflacion-setiembre-2021.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú (2020c). *Actividad Económica: Febrero 2020* [Reporte]. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2020/nota-deestudios-28-2020.pdf>
- Banco Mundial (2022, abril 15). Perú: Panorama general. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview#1>
- Barbachan, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y oportunidades. *InnovaG*, 1(2), 56-62. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749/18989>
- Barraza, A., Ortega, F. & Ortega, M. (2009). Satisfacción Laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Diálogos Educativos*, 1(17), 4-17. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/309505118_Satisfaccion_Laboral_en_Instituciones_Formadoras_de_Docentes_Un_primer_acercamiento
- Barrios, E. (2016). *La Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. El caso Unilever España*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1>

- Bautista, J., & Uriarte, H. (2020). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar–Jaén–Cajamarca, 2019* (Tesis de licenciatura): Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL_BautistaRoqueJames_UriarteBecerraHector.pdf
- BBVA (2021, octubre 21). *Economía peruana crecerá 12,2% en 2021 y 2,3% el próximo año*. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/pe/economia-peruana-crecera-122-en-2021-y-23-el-proximo-ano/>
- Block, M. & Marash, I. (2002). *Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad* (3a ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xuVqNcian2IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=is+14001+&ots=qPJ_2yMXL6&sig=sxP0X0Q1dI4xJPB1dIprtXD3jLo#v=onepage&q=iso%2014001&f=false
- Boada, N. A. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/download>
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M. & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab MISP. *Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity*, 11(1), 14-16. Recuperado de <http://laccei.org/LACCEI2013- Cancún/RefereedPapers/RP065.pdf>
- Borasino, E. (2016). La cadena de la palma aceitera en contexto. En R. Fort, & E. Borasino (Eds.), *¿Agroindustria en la Amazonía? Posibilidades para el desarrollo inclusivo y sostenible de la palma aceitera en el Perú* (pp. 23-68). Lima: GRADE Group for the Analysis of Development. Recuperado de <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/51795>
- Buelvas, L., Oviedo-Trespalcios, O., & Amaya, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/817/81730431015.pdf>
- Burgos, N., Márquez, F., & Baquerizo, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. Recuperado de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1162>
- Cabarcos, A. & Rodríguez, P. (2002). ¿Puede certificarse el comportamiento ético? SA8000. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 8(2), 133-148. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=SA8000&btnG=
- Cabel, X. & Velarde, J. (2020). *Análisis de los factores de producción y comercialización para el crecimiento agroindustrial en el Perú* (Tesis de bachillerato). Recuperado de https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16601/1/CABEL_ARIAS_XIO_ANA.pdf
- Cajiga, J. F. (2013). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. México: CEMEFI– Centro Mexicano para la Filantropía. Recuperado de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

- Camacho, I., Fernández, J., González, R., & Miralles, J. (2013). *Ética y Responsabilidad Empresarial*. Bilbao: Desclée De Brouwer. Recuperado de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21929w/U1S2L5.pdf>
- Camacho, J. I. (2015). Las Normas de Responsabilidad Social. Su dimensión en ámbito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*, 20(1), 3-29. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702015000100003
- Camacho, N., Reyes, J., Córdova, N., & Díaz, R. (2016). *Planeamiento Estratégico para la Agroindustria* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7722>
- Canchanya, E. G. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa estrategias corporativas de servicios SAC de Ransa San Agustín-Callao, 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%2C%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=Utilizando%20la%20escala%20de%20satisfacci%C3%B3n,o%20social%20y%20beneficios%20econ%C3%B3micos>.
- Cantoni, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista argentina de humanidades y ciencias sociales*, 7(2), 1-12. Recuperado de https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- Cantos, J. & Kamarova, S. (2018). Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad. *Espacios*, 39(41), 20-31. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p20.pdf>
- Carlos, P. J (2018). *Satisfacción laboral y respuesta afectiva. Relación y diferencias según el tipo de contrato* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/8783/Satisfaccion%20laboral%20y%20respuesta%20afectiva.Relacion%20y%20diferencias%20segun%20el%20tipo%20de%20contrato..pdf?sequence=1>
- Carrión, M. & Ocares, J. (2019). *Voluntariado corporativo como una herramienta de Responsabilidad Social y su relación con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa de servicios funerarios: Campo Fe en Lima en el 2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625387/Carri%C3%B3n_zm.pdf?sequence=1
- Castro, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Cavalcante, J. J. (2005). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1del1.pdf>
- Ccente, L. & Vilcapoma, N. (2018). *La responsabilidad social de la iglesia Metodista Huancayo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4320/Ccente%20P-Vilcapoma%20F.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- CEPYME (2011). *Responsabilidad Social Corporativa*. España: CEOE CEPYME Cantabria. Recuperado de <https://docplayer.es/2626647-Responsabilidad-social-corporativa.html>
- Charry, A., Vélez, A., Romero, M., Ivanova, Y., Tristán, M., Lema, S., ... Jäger, M. (2020). *Estrategia integral para el fortalecimiento del plan de competitividad de la cadena de palma aceitera en Ucayali 2020-2030*. Cali, Colombia: Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT).
- Chiang, M., Martín, J. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (2a ed.). Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=Relaciones+entre+el+clima+organizacional+y+la+satisfacci%C3%B3n+laboral+&ots=TrdXtl_JFR&sig=VYKWdg_i_Gw4C8Z1QACTfahzpqw&redir_esc=y#v=onepage&q=Relaciones%20entre%20el%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>
- Chiner, E. (2017). *Tema 5: Fiabilidad. El coeficiente α de Cronbach* [Clase en línea]. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/23/Tema%205-Fiabilidad.pdf>
- Chirinos, M., Fernández, L., & Sánchez, G. (2012). Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. *Razón y palabra*, 1(81), 1-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199524700002.pdf>
- Centro de Investigación de Economía y Negocios Globales [CIEN-ADEX] (2021). *Reporte de impacto de las exportaciones: Empleo y PBI* [Reporte]. Recuperado de https://www.cien.adexperu.org/wp-content/uploads/2021/05/CIEN_RIEP_marzo_2021.pdf
- Clemente, S. (2014). *Relación del desempeño laboral del personal administrativo con la satisfacción de los usuarios de la UGEL-Castrovirreyna* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4072/Clemente%20Archi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colmenares, M. & Colmenares, R. (2015). La responsabilidad social empresarial, en el sector alimenticio venezolano. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 10(30), 87-107. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78238677006.pdf>
- Congreso de la República (2002a, 20 de julio). Ley N°27783: Ley de Bases de la Descentralización. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8B3C23D0EB9643D605257FD400782856/\\$FILE/27783.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8B3C23D0EB9643D605257FD400782856/$FILE/27783.pdf)
- Congreso de la República (2002b, noviembre 16). Ley N°27867: Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. Recuperado de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2089900/Ley%20N%C2%B0%2027867%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Gobiernos%20Regionales.pdf.pdf>

Congreso de la República (2009, junio 11). Ley N°27308: Ley Forestal y de Fauna Silvestre. Recuperado de <https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-forestal-fauna-silvestre-0>

Congreso de la República (2011, julio 09). Ley N°27037: Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/50F7B9D7355E566A05257A1C00701E8E/\\$FILE/1.Ley_27037_Ley_de_Promoci%C3%B3n_de_la_Inversi%C3%B3n_en_la_Amazon%C3%ADa.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/50F7B9D7355E566A05257A1C00701E8E/$FILE/1.Ley_27037_Ley_de_Promoci%C3%B3n_de_la_Inversi%C3%B3n_en_la_Amazon%C3%ADa.pdf)

Congreso de la República (2020, abril 22). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31110, Ley del Régimen Laboral Agrario y de Incentivos para el sector agrario y riego, agroexportador y agroindustrial. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-no-31110-decreto-supremo-n-005-2021-midagri-1939453-3/>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC] (2015, diciembre 18). Agenda Regional para un Crecimiento Sostenido: Estrategia de Investigación e Innovación para una Especialización Inteligente. Recuperado de <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/noticias/585-concytec-impulsara-estrategia-de-innovacion-territorial-como-motor-de-desarrollo-en-las-regiones>

Confederación Española de Alzheimer (2012, mayo 28). Responsabilidad Social Organizacional. Recuperado de <https://www.ceafa.es/es/el-alzheimer/ceafa-responde/responsabilidad-social-corporativa>

Cruzado, W. (2017, setiembre 11). Capital Humano ¿Qué buscan las empresas hoy en día? [Publicación de Blog]. Recuperado de <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/capital-humano-que-buscan-las-empresas-hoy-en-dia/>

Cueva, K. & Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence

D'Alessio, F. (2012). *Plan Estratégico de la región Piura*. Lima, Perú: Pearson Educación de Perú.

Durand, S., Osorio, L., Ponce, R. & Ruiz, A. (2018). *Planeamiento Estratégico para la Región Piura* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13265>

De La Roca, A., & De La Cruz, R. (2018). *Influencia del nivel de satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la planta concentradora Victoria de la "Compañía Minera Volcan S.A.A"* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.unep.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4925/De%20La%20Roca%20Gutarra%20-%20De%20La%20Cruz%20Romani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Rosa, A. (2017). *Diversidad y complejidad organizacional en América Latina. Perspectivas de análisis. Estudios organizacionales y administración: Perspectivas de estudio*. México: HESS, S.A. de C.V. Recuperado de

<http://remineo.org/repositorio/libros/dcoai/wp-content/uploads/2017/08/05-Implementacion-de-practicas.pdf>

- Delgado, E. E. (2019). *Influencia de la Responsabilidad Social Empresarial en la satisfacción laboral de la empresa SEDALIB SA–distrito de Trujillo 2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13694/delgadosalinas_elva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Deza, A. H. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loyola, R. (2020, febrero 10). Responsabilidad Social en el Sector Público: Impacto directo en las herramientas de gestión y en la filosofía organizacional. *Diario Responsable*. Recuperado de <https://diarioresponsable.com/opinion/9909-responsabilidad-social-en-el-sector-publico-impacto-directo-en-las-herramientas-de-gestion-y-en-la-filosofia-organizacional->
- El Comercio (2021, marzo 16). Vizcarra decretó Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social para evitar contagios de coronavirus. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/coronavirus-en-peru-martin-vizcarra-anuncia-cuarentena-general-por-15-dias-para-evitar-mas-contagios-covid-19-pandemia-nndc-noticia/>
- El País (2021, agosto 07). Perú y el precio de la incertidumbre. *El País*. Recuperado de <https://elpais.com/economia/2021-08-07/peru-y-el-precio-de-la-incertidumbre.html>
- El Peruano (2014). Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. Decreto Supremo N°005-2012-TR. *El Peruano*. Recuperado de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/Ley%2029783%20SEGURIDAD%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>
- El Peruano (2020). Ley del régimen laboral agrario y de incentivos para el sector agrario y riego, agroexportador y agroindustrial. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-del-regimen-laboral-agrario-y-de-incentivos-para-el-sect-ley-n-31110-1916568-7>
- El Peruano (2021a, marzo 15). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. *El Peruano*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf
- El Peruano (2021b, junio 25). Ley que modifica la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-modifica-la-ley-29783-ley-de-seguridad-y-salud-en-e-ley-n-31246-1966676-1>
- El Peruano (2021c, agosto 27). MEF: Dólar descendería y se situaría por debajo de S/ 4 a fines de año. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/127804-mef-dolar-descenderia-y-se-situaria-por-debajo-de-s-4-a-fines-de-ano>

- El Peruano (2022). Ley de promoción de la Amazonía sostenible (Ley N°30977). *El Peruano*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-promocion-de-la-amazonia-sostenible-ley-n-30977-1784895-2/>
- Escobedo, A. (2021). *Agronegocios y crisis climática en el Perú: Monocultivos, Deforestación y Emisiones de Carbono en la Amazonía Peruana*. Lima, Perú: OXFAM Perú. Recuperado de https://oi-files-cng-prod.s3.amazonaws.com/peru.oxfam.org/s3fs-public/file_attachments/Agronegocios-y-crisis-clim%C3%A1tica-Per%C3%BA.pdf
- Escobedo, C. & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8da_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza, N. & Palma, M. (2020). *Impactos causados por el Covid-19 sobre la competitividad de la agroindustria aceitera en Tacna, 2020* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1644/Ezpinosa-Curmilluni-Palma-Leva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Europea, U. (2002). *Libro verde de la Comisión Europea*. Barcelona. España: Estudio Barcelona. Recuperado de [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com\(2001\)366_e_s.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/deve/20020122/com(2001)366_e_s.pdf)
- Fajardo, M., Argüelles, L., & Patrón, R. (2012). Ética y vinculación, compromisos de la responsabilidad social en pymes del sector turístico. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 3(5), 150-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150313012.pdf>
- Fernández, I. D. (2018). Enfoque de Porter y de la teoría basada en los recursos en la identificación de la Ventaja Competitiva: ¿contraposición o conciliación?. *Revista Economía y Desarrollo*, 144(1), s/n. Recuperado de www.econdesarrollo.uh.cu
- Flores, C. A. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión pública socialmente responsable, caso: Hospital San José del Callao* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/323341369.pdf>
- Flores, M & García, N. (2015). *Modelo de las expectativas de VROOM y su incidencia en la motivación laboral de la constructora Galilea SAC, sucursal Trujillo 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/7982/Flores%20Sanchez%2C%20Mar%2C%20Garc%20Rita%20-%20Garc%20Janet.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20teor%20de%20las%20expectativas,actos%20a%20lograr%20los%20objetivos.>
- Fort, R., & Borasino, E. (2016). *¿Agroindustria en la Amazonía? posibilidades para el desarrollo inclusivo y sostenible de la palma aceitera en el Perú*. Lima, Perú: Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE). Recuperado de <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/51828>

- Fox, E. C. (2018). *Percepciones sobre la satisfacción laboral en pre-docentes de dos facultades de una Universidad Privada de Lima* (Tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12078/FOX_LLERENA_PERCEPCIONES SOBRE SATISFACCION LABORAL EN PRE_DOCENTE_S_DE_DOS_FACULTADES_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Furakér, B., Hakansson, K. & Karlssin, J (2011). *Commitment to work and job satisfaction: Studies of Work Orientations*. Londres, Reino Unido: Taylor & Francis Group. Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibpucp-ebooks/detail.action?docID=957237>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gaete, R. (2010). Discursos de gestión de recursos humanos presentes en las Iniciativas y Normas de responsabilidad social. *Gaceta Laboral*, 16(1), 41-62. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972010000100003
- Gamboa, E. (2010). Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica*, 4(1), s/n. Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccionlaboral-determinantes/>
- García, D. (2011). *Estudio de la motivación y satisfacción laboral en el colectivo de operadores de grúa torre en edificación a través de un método cualitativo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13547/GARCIA%20MENENDEZ,%20DEBORAH.pdf?sequence=2>
- Gestión (2018, marzo 02). Junpalma proyecta alcanzar las 250 mil hectáreas de palma aceitera en el 2028. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/junpalma-proyecta-alcanzar-250-mil-hectareas-palma-aceitera-2019-232324-noticia/>
- Gestión (2019, setiembre 25). Gobierno y Congreso: Al borde de un nuevo enredo político por la propuesta de adelantar elecciones. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/politica/peru-al-borde-de-un-nuevo-enredo-politico-por-propuesta-de-adelantar-elecciones-noticia/>
- Gestión (2020, mayo 20). Palmicultores pierden S/ 70 millones en producción de fruto y aceite de palma. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/palmicultores-pierden-s-70-millones-en-produccion-de-fruto-y-aceite-de-palma-pandemia-noticia/?ref=gesr>
- Gestión (2021, agosto 23). Informalidad desbordada. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-de-gestion-informalidad-desbordada-empleo-inei-economia-noticia/#:~:text=La%20tasa%20anualizada%20de%20informalidad,%25%20y%20rural>

[%20\(95.9%25\).&text=Entre%20los%20sectores%20con%20mayor,informal%20figura n%20comercio%20y%20construcci%C3%B3n](#)

- Giraldo, L., Kammerer, Y., & Rios, L. (2016). Responsabilidad social en pymes del área metropolitana de Medellín, Colombia. *Dimensión Empresarial*, 14(1), 123-135. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v14n1/v14n1a09.pdf>
- Gómez, B., & Martínez, R. (2016). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Anagramas-Rumbos y sentidos de la comunicación*, 14(28), 33-49. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v14n28/v14n28a02.pdf>
- Gómez, C. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial en Materia de Relaciones Laborales*. (Tesis de licenciatura) Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108246/gomezj_c.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gómez, J. (2019). *Responsabilidad social empresarial y su incidencia en la actitud del consumidor en el uso de bolsas plásticas de los supermercados del Cercado de Lima* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6555/re%C3%A1tegui_gj.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Gobierno Regional de Huánuco [GOREHCO] (2013). Ordenanza Regional N° 054-2013-CR-GRH. Recuperado de http://ftp.regionhuanuco.gob.pe/regulations/2013/1020000542013_1436560736.pdf
- Gobierno Regional de Ucayali [GOREU] (2016). Plan de competitividad de la palma aceitera - Ucayali 2016 - 2026. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1185587/RER0160-201920200803-1197146-4hc7b8.pdf>
- González, C. (2011). Empresas Socialmente Responsables y mercado verde internacional. *Economía Informa*, 1(60), 59-78. Recuperado de <https://ciberinnova.edu.co:10004/archivos/plantilla-ovas1-slide/documents-UCN-Canvas/impacto-ambiental/Unidad%201/2.%20Mercados%20verdes%20internacionales.pdf>
- Gordillo, P., Delgado, M., & Hidalgo, F. (2016). Diversificación productiva para mejorar la competitividad en los acuerdos comerciales del sector agroindustrial en el Perú. *Ingeniería Industrial*, 1(34), 137-163. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3374/337450992007.pdf>
- Guelmes, E., y Nieto, Emilio. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 23-29. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n1/rus03115.pdf>
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Gutierrez, L. (2019). *Relación de responsabilidad social interna ONG Empresarios por la Educación y la Identidad Corporativa* (Tesis de licenciatura). Recuperado de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6058/GUTIERREZ_SL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Guzmán, M. G. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Saber*, 28(4), 794-805. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4277/427751143013/html/index.html>
- Hernández, D., & Manrique, G. (2017). *La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2676/1/2017_Hernandez_La_responsabilidad_social_empresarial.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2003). *Metodología de la investigación* (3° ed.). México DF: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R. (2005). *Metodología de la investigación* (4a ed.). México DF: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México D. F.: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Education. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg, Z. (1989) *Teoría de la Higiene*. México: Editorial MCGRAW-HILL. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Hueso, A., & Cascant, M. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. *Universitat Politècnica de València*, 35(1), 1-87. Recuperado de https://riUNET.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n_6060.pdf?sequence
- International Organization for Standardization [ISO] (2010). *Social Responsibility - Discovering ISO 26000* [Informe]. Recuperado de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100258.pdf>
- Instituto Boliviano de Comercio Exterior (2013). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial*. Bolivia: Instituto Boliviano de Comercio Exterior. Recuperado de https://ibce.org.bo/images/publicaciones/ABC_responsabilidad_social.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2020, mayo 11). *En las últimas 7 décadas la economía peruana creció a un promedio anual de 3,8%* [Comunicado de prensa]. Recuperado de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/np61_2020.pdf
- Jalk, A. Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Diálogos Educativos*, 1(19), 119-130. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294739>
- Junpalma Perú (2017, setiembre 6). RSPO en el Perú: cómo está el sector y cuál es el futuro de la palma sostenible [Publicación de Blog]. Recuperado de

<https://junpalmaperu.org/blog/rspo-en-el-peru-como-esta-el-sector-y-cual-es-el-futuro-de-la-palma-sostenible>

- Kingo, Lise (2021, setiembre 25). El Pacto Mundial de la ONU: La búsqueda de soluciones para retos globales. Recuperado de <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAqueda-de-soluciones-para-retos-globales>
- Universidad de Piura, CONCYTEC & otros (2016). *Proyecto de Innovación: Agenda regional para un crecimiento sostenido: estrategia de investigación e innovación para una especialización inteligente*. Piura, Lima: CONCYTEC. Recuperado de <http://www.regionpiura.gob.pe/documentos/ircti/ris3.pdf>
- La Cámara (2019). *Empleo formal es alto en agroindustria* [Informe]. Recuperado de <https://www.cameralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/09/190805.pdf>
- La Cámara (2020, marzo 02). Perú tiene fortalezas para enfrentar la actual volatilidad del dólar. *La Cámara*. Recuperado de <https://lacamara.pe/peru-tiene-fortalezas-para-enfrentar-la-actual-volatilidad-del-dolar/>
- Lacave, C., Molina, A., Fernández, M., & Redondo, M. (2015). Análisis de la fiabilidad y validez de un cuestionario docente. *Universitat Oberta La Salle*, 3(15), 136-143. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/76844>
- Lépure, M. (2020). *Responsabilidad social empresaria y satisfacción laboral. El caso SMS San Martín, Suarez y Asoc.* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://repositoriocyt.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/492/1/DCE-GO-L%C3%A9pure.pdf>
- Municipalidad Metropolitana de Lima (2016). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783* [Folleto]. Recuperado de https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20_%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf
- Leyva, Y. E. (2011). Una reseña sobre la validez de constructo de pruebas referidas a criterio. *Perfiles educativos*, 33(131), 131-154. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000100009
- Licandro, O., Alvarado, L., Sansores, E., & Navarrete, J. (2019). Responsabilidad Social Empresaria: Hacia la conformación de una tipología de definiciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 281-299. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058864016/html/index.html>
- Licandro, O. D (2020). Responsabilidad Social hacia los empleados: ¿ cómo la interpretan los profesionales de la gestión de recursos humanos?. *Working Papers*, 2(2), 1-26. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/340607436_Responsabilidad_Social_hacia_lo_s_empleados_como_la_interpretan_los_profesionales_de_la_gestion_de_recursos_hum anos
- Londoño, J. & Hernández, I. (2019). *Gestión de la Responsabilidad Social Organizacional en las organizaciones de la Economía Creativa en la ciudad de Cali: propuesta de*

- investigación*. Bogotá, Colombia: UNIMINUTO. Recuperado de [https://www.academia.edu/40523933/Gesti%C3%B3n de la Responsabilidad Social Organizacional en las organizaciones de la Econom%C3%ADa Creativa en la ciudad de Cali propuesta de investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/40523933/Gesti%C3%B3n_de_la_Responsabilidad_Social_Organizacional_en_las_organizaciones_de_la_Econom%C3%ADa_Creativa_en_la_ciudad_de_Cali_propuesta_de_investigaci%C3%B3n)
- López, E. L. (2018). *Responsabilidad Social y Compromiso Organizacional de los empleados públicos de la Municipalidad Provincial de Huancayo* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4048/TESIS%20LOPEZ-2018.pdf?sequence=1&id Allowed=y>
- Lucha, S. (2020). *Responsabilidad social de la ONG Sumaq Yachay en la comunidad campesina de Chacapampa del distrito de Yauli, región Huancavelica* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6604/T010_47939114_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, M. C. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una Universidad Privada de Lima* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/385/T024_07841339_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machaca, M. P. (2020). *Condiciones y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras del hospital regional Manuel Núñez Butrón Puno 2019* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13798/Machaca_Idme_Milagros_Del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Madero, S. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 391-401. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v36n157/0123-5923-eg-36-157-391.pdf>
- Madrid, M. (2018). *La Responsabilidad Social Corporativa en los hospitales del nivel I del servicio Madrileño de Salud* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/22499>
- Maguiña, C. (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la Salud Pública. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 8-10. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100008
- Maguiña, C., & Galán-Rodas, E. (2011). Situación de la salud en el Perú: la agenda pendiente. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(3), 569-570. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n3/a29v28n3.pdf>
- Maman, C., & Atencio, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273862538013/html/index.html>
- Mamani, S. (2016). *Estrategias didácticas utilizadas por las docentes de las instituciones educativas de nivel de educación inicial 338 Santa María y 314 Las Mercedes del distrito de Juliaca, provincia de San Román, región Puno, año 2015* (Tesis de licenciatura).

- Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1411/PRIORIDAD_ACT_IVA_MAMANI_ZELA_SABINA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Martínez, L., Oviedo, O. & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-50. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
- Martínez, W., Romero, A., Donado, M. & Carrera, F. (2020). Desempeño de la responsabilidad social desde la dimensión externa: cooperativas multiactivas de Barranquilla. *Aglala*, 11(2), 65-79. Recuperado de <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/1696>
- MAS business (2011). *Norma AA1000: Compromiso de los Grupos de Interés*. Madrid, España: MAS business. Recuperado de <http://www.mas-business.com/docs/AA1000SESenespanol.pdf>
- Melo, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano. *Revista Innovar Journal*, 30(76), 9-24. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81863414002/html/index.html>
- Millán, J. & Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/94867499.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MINAGRI] (2015). *Aprovechando el potencial del aceite de palma en el mercado de alimentos para un desarrollo sostenible en el Perú* [Dispositivas]. Recuperado de <https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/p-agraria/aprov-potencial-palma-aceitera.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MINAGRI] (2016). Resolución Ministerial N° 0281-2016-MINAGRI aprobada el 16 de junio del 2016. Recuperada de <https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/marcolegal/normaslegales/resolucioneministeriales/2016/junio/rm281-2016-minagri.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MINAGRI] (2019). *Anuario estadístico de producción agrícola* [Base de datos]. Recuperado de https://www.agromoquegua.gob.pe/doc/anuarios/Anuario_Estadistico_Agropecuario_2019_Moquegua.pdf
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MINAGRI] (2020). *Impacto de la COVID-19 en la actividad agraria y perspectivas*. Lima, Perú: Dirección General de Políticas Agrarias. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1456093/Impacto%20de%20la%20COVID-19%20en%20la%20actividad%20agraria%20y%20perspectivas%20.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2020, diciembre 14). *Acuerdos vigentes* [Comunicado de Prensa]. Recuperado por https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101584&lang=es-ES&view=article&id=473
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF] (2021, agosto 27). *La economía peruana registrará uno de los mayores crecimientos a nivel mundial entre el 2021 y 2022 y fortalecerá sus*

- cuentas fiscales* [Comunicado de prensa]. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7134&lang=es-ES
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo [MTPE] (2013). *Decreto Supremo N° 002-2013-TR. Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo* [Informe]. Recuperado de https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/politica_nacional_SST.pdf
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Recuperado de https://www.academia.edu/38640173/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CUANTITATIVA_Y_CUALITATIVA_Gu%C3%ADa_did%C3%A1ctica
- Montañez, G. & Gutiérrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de interés*. España: Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente (CENID). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=652147>
- Montañés, T. C. (2018). *Responsabilidad social corporativa*. España: Elearning, SL. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Wm12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+Responsabilidad+Social+Corporativa+Observatorio+de+RSC&ots=4sQk_hnIf0&sig=-GgTQghwVaYmKrh0aXOsHqheHak#v=onepage&q&f=false
- Montero, M. (2012). La Responsabilidad Social y la Norma ISO 26000. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 102-119. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934793>
- Morales, O (2020, setiembre 01). Agroindustria y minería: Esperanza y desesperanza frente al coronavirus. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/intercultural-management/2020/09/agroindustria-y-mineria-esperanza-y-desesperanza-frente-al-coronavirus/>
- Murillo, J. (2011). *Métodos de investigación de enfoque experimental* [Informe]. Recuperado de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/10.pdf>
- Naranjo, F. (2016). *Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (RSPO)* [Diapositivas]. Recuperado de <https://www.grepalma.org/wp-content/uploads/2018/09/AS-M4.-MS2-RSPO-COMO-HERRAMIENTA-PRODUCTIVA-Francisco-Naranjo.pdf>
- Navarro, V. H. (2020). *Responsabilidad Social e imagen institucional de la Universidad Continental de Huancayo en Estudiantes de Ciencias de la Comunicación* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6198/5.%20T010_415947_39_M%20%28PDF%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución* (2a ed.). Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-diseno-ejecucion-e-informe-2a-edicion/>

- Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa* [Boletín]. Recuperado de https://observatoriorsc.org/wpcontent/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (s.f.). Estructura Organizacional. Recuperado de https://olpasa.pe/?page_id=1529
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2019a). *Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001:2015* [Certificado Internacional].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2019b). *Sistema de Gestión del Ambiente – ISO 14001:2015* [Certificado Internacional].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2019c). *Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -ISO 45001:2018* [Certificado Internacional].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2020). *Evaluación del Desempeño del personal de OLPASA* [Ficha informativa].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021a). *Plan de acción de los objetivos del SIG* [Ficha informativa].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021b). *Política Salarial* [Política].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021c). *Inducción de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente* [Informe].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021d). *Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC)/Área administrativa* [Resumen directivo].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021e). *Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales* [Resumen directivo].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021f). *Entrega de EPP's y equipos de emergencia* [Informe].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021g). *Récord de Equipos de Protección Personal Rutinarios* [Ficha informativa].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021h). *Plan para la vigilancia, Prevención y Control SARS CoV-2 COVID-19 en el trabajo* [Lista].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021i). *Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC) / Planta de Producción-Operador de Extracción de Aceite* [Resumen directivo].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021j). *Lista Maestra de Recursos Humanos* [Lista informativa].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021k). *Programa de Monitoreo Ambiental* [Informe].

- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021). *Cronograma de Cumplimiento de Medidas del Plan de Manejo Ambiental del PAMA* [Ficha informativa].
- Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021m). *Manual de Organización y Funciones* [Informe].
- Olivares, T. N. (2019). *Relación entre la responsabilidad social corporativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del Grupo Sandder, Arequipa, hasta septiembre 2019* (Tesis de bachillerato). Recuperado de <http://190.119.145.154/bitstream/handle/UNSA/10183/EColvatn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OmniaSolution (2020, setiembre 30). La potencia agroindustrial peruana del futuro. Recuperado de <https://omniasolution.com/2020/09/30/la-potencia-agroindustrial-peruana-del-futuro/>
- Orellana, D. & Sánchez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de investigación educativa*, 24(1), 205-222. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Orjuela, S. (2011). La Comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial. *Revista Correspondencias & Análisis*, 8(1). 137-156. Recuperado de http://correspondenciasy analisis.com/pdf/v1/rp/comunicacion_gestion.pdf
- Ortiz, K. S. (2013). *Satisfacción laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3634/1/1080256519.pdf>
- Osorio, J. L. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral para la cadena de autoservicios Coesti en la ciudad de Chiclayo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2179/1/TL_OsorioHernandezJorge.pdf
- Oscoco, A. A. (2016). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización* (Tesis de maestría), Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/594638/TESIS%20FINAL%204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ostos, Y. C. (2015). *Influencia de los estresores ocupacionales sobre la satisfacción laboral en trabajadores de la unidad minera Nyrstar Coricancha* (Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3929/Influencia_OstosRamos_Yul.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ciudad de México, México: Ediciones de la U. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual* (1a ed.). Lima, Perú: Academia. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_lo_Edici%C3%B3n

- Pardo, N. (2018). *La responsabilidad social y la competitividad en las empresas mineras de la región Central año 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6585/TESIS_PARDO_PA_CHECO-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, J., Cuesta, M. & Pardo, E. (2010). *Retos de la RSC I: introducción a la Responsabilidad Social Corporativa* [Informe]. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:CTD-RCyS-CuadernosT-1050/Documento.pdf>
- Párraga, P. (2018). *Percepción de la responsabilidad social municipal en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilca, 2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5310/T010_40414753_M.pdf?sequence=1
- Pedraza, N. A. (2020a). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. Recuperado de https://www-jstor-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/stable/pdf/26910167.pdf?ab_segments=0%252Fbasic_search_gsv2%252Fcontrol&refreqid=excelsior%3Adac81d61c78136fd57b5b789085e0bbf
- Pedraza, N. A. (2020b). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10 (20), 1-29. Recuperado de <http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595/2292>
- Pelekais, C., & Rivadeneira, M. (2008). Cultura organizacional y la responsabilidad social en las universidades públicas. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 140-148. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182008000100012&script=sci_arttext
- Pimentel, A. P. (2018). *La satisfacción laboral en el personal operativo del área de carga nacional en una empresa aeroportuaria en el distrito del Callao, 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2696/TRAB.SUF.PROF.Adriana%20Patricia%20Pimentel%20Vargas.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ponce, M. & Pasco, M. (2018). *Guía de Investigación en Gestión* (2a ed.). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/172009/Gu%C3%A1da%20de%20Investigaci%C3%B3n%20en%20Ciencias%20de%20la%20Gesti%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Porter, E., & Kramer, R. (2011). *La creación de valor compartido*. América Latina: Harvard Business Review. Recuperado de <https://www.iarse.org/uploads/Shared%20Value%20in%20Spanish.pdf>
- Presuttari, L. (2016). *Importancia de la responsabilidad social empresarial* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://repositorio.uesjlo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13053/PRESUTTARI%20Luisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proinversión (2016). *Promoción del Cultivo e Industrialización de la Palma Aceitera en el Perú* [Informe]. Recuperado de

<https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/especiales/bioenergia/PROINVERSION/ProInversion-PromocionDeLaPalmaAceitera.pdf>

- Project Management Institute [PMI] (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos* (5a ed.). Pensilvania: Project Management Institute.
- Puentes, R. Antequera, J. & Velasco, M. (2008). La responsabilidad social corporativa y su importancia en el espacio europeo de educación superior. *Estableciendo puentes en una economía global*, 48(1), 1-15. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2740076>
- Quispe, J. T. (2018). *Influencia de la responsabilidad social en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minera Yanaquihua Unidad de Producción Alpacay Arequipa-2018* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16035/Quispe_Quispe_Judith_Teresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del hipermercado TOTTUS S.A. Pacasmayo: 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3117/QUISPE%20BARDALES%20MILAGROS%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quitana, L. M. (2021). *Teletrabajo y emprendimiento agroindustrial ante el Covid-19 en la Empresa Delicias del sabor casero en la Provincia de Chimborazo Cantón Riobamba* (Tesis de bachillerato). Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7301/2/8.-Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%20-%20Lorena%20Quintana.pdf>
- Ramírez, A. & Benítez, J. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México *Acta Universitaria*, 22(8), 33-42. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/416/41625070002.pdf>
- Ramos, D. C. (2012). *El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. México: Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=E434D873DD301985BB4C2F196096ABFE.jvm1?sequence=1>
- Rivera, F. & Arellano, M. (2019). *Responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Tarma-Gerencia de Desarrollo Económico y social período 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5423/T010_47620816_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación. Recuperado de https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robledo, I. S. (2010). *Introducción a la sostenibilidad y la RSC*. España: NETBIBLO. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bWQH0yhF_W8C&oi=fnd&pg=PR

[15&dq=Introducci%C3%B3n+a+la+sostenibilidad+y+la+RSC&ots=cbbFm0Qzlw&sig=TA0dPjX0purmiYIIv06NnSRoqk&redir_esc=y#v=onepage&q=Introducci%C3%B3n%20a%20la%20sostenibilidad%20y%20la%20RSC&f=false](#)

- Mariño, O. J. (2021). *La filosofía institucional y desarrollo organizacional de los docentes de la Unidad Educativa "Guillermo Durán Arcenales"* (Tesis doctoral). Ecuador, 2020. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3904/MARI%C3%91O%20ALFARO%20OSWALDO%20JES%C3%9AS%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, M. L. (2018). *Revisión de la literatura acerca de los diseños metodológicos empleados en estudios empíricos sobre la evaluación del currículo en el nivel de educación superior universitario* (Tesis doctoral). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13900/ROJAS_BONILLA_MAR%C3%8DA_LUZ1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosales, F. N. (2019). *La Responsabilidad Social Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral del Cliente Interno de las Mypes de Tingo María* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1695/TS_RCFN_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosas, A. O. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RPP Noticias (2019). ¿Cómo afecta al Perú la guerra comercial entre EE.UU. y China?. *RPP Noticias*. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/como-afecta-al-peru-la-guerra-comercialentre-eeuu-y-china-noticia-1198468>
- Ruiz, C. R. (2014). Responsabilidad social pública y calidad democrática. *Derecho y cambio social*, 11(37), 2-17. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4750240>
- Ruiz, L. (2015). *Motivación, Equidad y compromiso organizacional en Comisión Federal de Electricidad división distribución noroeste* (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://www.bidi.uson.mx/TesisIndice.aspx?tesis=4091>
- Sáenz, G. (2017). *AGROINDUSTRIA DE LA PALMA ACEITERA: Alternativa Sostenible que Promueve Desarrollo socioeconómico en la Amazonia* [Informe]. Recuperado de <https://junpalmaperu.org/rsपो-en-el-peru-como-esta-el-sector-y-cual-es-el-futuro-de-la-palma-sostenible/>
- Sánchez, G. S. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Sánchez, Q. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/6344/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1>

- Silva, F. (2020). *Análisis del programa de responsabilidad social: “Belleza por un futuro” de L’oréal Perú según la teoría del valor compartido* (Tesis de licenciatura). Recuperado de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12348/Silva_ANALISIS-PROGRAMA-RESPONSABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, J. E (2017). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del operador logístico RANSA distrito Callao, 2017* (Tesis de licenciatura). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16038/Soto_FJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SPSS (2021a). Estadísticas de Fiabilidad: Responsabilidad Social Empresarial. *Encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa y de planta.*
- SPSS (2021b). Encuesta de Fiabilidad: Satisfacción Laboral. *Encuesta aplicada a los trabajadores del área administrativa y de planta.*
- Suárez, E., Tiza, D., Villanueva, E. & Durán, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad pública de Huancayo (Perú). *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 375-388. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/83>
- Tacuri, B. & Yarasca, K. (2018). *La satisfacción laboral en los trabajadores administrativos nombrados de la UNCP Huancayo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4802/Tacuri%20Luis%20-%20Yarasca%20Roman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tello, C. & Rodríguez, M. (2014). Categorías conceptuales para el estudio de la responsabilidad social organizacional. *Hallazgos*, 1(22), 119-135. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/hallazgos/article/view/1349/1551>
- Torres, A., Ceballos, O. & Botero, G. (2012). Análisis de factores externos e internos que influyen en la responsabilidad social de las organizaciones privadas del departamento del Quindío. *Contexto*, 1(1), s/n. Recuperado a partir de <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/32>
- Universidad Continental (2017, enero 24). ¿Qué es la certificación ISO y por qué es importante?. Recuperado de <https://ucontinental.edu.pe/logros-uc/iso-9001/la-certificacion-iso-importante/#:~:text=ISO%209001%20es%20una%20norma.mejorar%20sus%20productos%20y%20servicios>.
- Valle, C. & Velásquez, C. (2017). *Factores internos y externos de la satisfacción laboral de los trabajadores, del concesionario de alimentos de servicios generales “EL PIURANO” E.I.R.L., AREQUIPA – 2017.* (Tesis de bachillerato). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5502/RIVAFECV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallejo, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o realidad.* Barranquilla, Colombia: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA. Recuperado de: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Verde, M., Manturano, U., Vela, N. & Paima, R. (2020). Modelo asociativo empresarial, COCEPU - OLAMSA del cultivo de palma aceitera y desarrollo socioeconómico de los socios productores en Coronel Portillo, Ucayali, 2019. *Revista de Investigación Científica Cultura Viva Amazónica*, 5(1), 61-65. Recuperado de <https://doi.org/10.37292/riccva.v5i1.174>
- Vidal, I. (2011). El principio de valor compartido de Porter y Kramer. *Centro de Investigación de Economía y Sociedad*, 92(1), 1-5. Recuperado de https://brd.unid.edu.mx/recursos/Maestria/Admin_Neg/Titulacion/El_principio_de_valor_compartido.pdf
- Vilca, R. R. (2021). Ante una pandemia global existen oportunidades para una producción y consumo responsable en el Perú. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 6(1), 167-185. Recuperado de <https://revistas.uroosevelt.edu.pe/index.php/VISCT/article/view/80/128>
- Villar, G. (2020). Covid-19 y la desigualdad en el Perú. *Health Care & Global Health*, 4(1), 4-5. Recuperado de <http://revista.uch.edu.pe/index.php/hgh/article/view/61/pdf>
- Viteri, J. (2010). Responsabilidad Social. *Enfoque UT*, 1(1), 90-100. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5722/572260832008.pdf>
- Weathington, B., Cunningham, C. & Pittenger, D. (2012). *Understanding Business Research*. Estados Unidos: John Wiley & Sons. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2ByGQyIyIkC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Understanding+Business+Research.+&ots=Xx_68CzLC6&sig=TeynUqvE57PENmBqkwy3DXIGx3c#v=onepage&q=Understanding%20Business%20Research.&f=false
- Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9(1), 1-9. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=iso+9001
- Zenteno, A. & Durán, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. *Innovar*, 26(59), 119-136. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15446/in-novar.v26n59.54367>

ANEXO A: Matriz de consistencia

Figura A1: Matriz de consistencia

SEMINARIO 2					
Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología			Conclusiones
Pregunta Principal	Objetivo General	Variables	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	Conclusión General
¿Existe relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa y de planta: caso Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA (2020 - 2021)?	Analizar la relación entre la responsabilidad social empresarial y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa y de planta: caso Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA (2020 - 2021).	Satisfacción laboral	Weinert (1985) (como lo citó Fox, 2018) (Moral y Ganzo, 2018, p. 4) (Yew 2008) (Basol, 2016, p. 105) (Sistema de Innovación del Estado de Guanajuato, 2017) (Bengt Furåker, et al., Taylor & Francis Group, 2011) (Pedraza, 2020) Vallejo (2010) Guevara (2018) Chiang y Ojeda (2013) Guevara (2018) Blum y Taylor (como lo citó Ramirez y Benites, 2012) Según Deza (2017) (García, 2010) (Gamboa, 2010) (Pedraza, 2020; Zenteno-Hidalgo & Durán, 2016) (Chiang, M. 2010, p. 45) Herzberg (1959)	Encuestas Entrevistas semiestructuradas Ficha de observación	Según las entrevistas realizadas, se pudo observar que, dentro de la empresa, sí existen actividades que corresponde a una empresa con conciencia y Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo, se ha evidenciado que los elementos de RSE, tales como la gestión de recursos humanos, seguridad y salud ocupacional, y gestión del impacto ambiental tienden a generar un sentimiento de satisfacción a los trabajadores administrativos y de planta con la determinada labor que realizan.
		Responsabilidad Social Empresarial	(Centro Mexicano para la filantropía, p. 2, 2013) (CEPYME, p.1, 2011) (Instituto Boliviano de Comercio Exterior, p.1, 2013) Montañez y Gutierrez (2016) Tello y Rodriguez (2014) Lopez (2018) Avedaño (2013) Navarro (2020) Dávila y Gómez (2008) Ruiz (2014) Remy (2016)		

ANEXO A: Matriz de consistencia (continuación)

Figura A1: Matriz de consistencia (continuación)

Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología			Conclusiones
Preguntas Secundarias	Objetivo Específico	Dimensiones	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	Conclusión General
¿Cuáles son las definiciones y principales modelos teóricos de la Satisfacción Laboral y Responsabilidad Social Empresarial ?	Examinar las definiciones, principales modelos teóricos y dimensiones de la Satisfacción Laboral y la Responsabilidad Social Empresarial y establecer un marco analítico	Significación de la tarea	Cueva y Diaz (2017) Carrasco (2009) Navarro (2012)	Revisión de libros, artículos, informes y trabajos de investigación (tesis)	Según la información teórica revisada: *La significancia de la tarea, es aquello que influye en la vida de las personas. *Las condiciones laborales, son las características materiales, económicas, organizacionales, políticas, entre otras, del lugar en la que se labora. *Los beneficios económicos, es el nivel de salario recibido según la actividad realizada. *El reconocimiento personal o social, es el cual permite premiar cuando se logra alcanzar una meta u objetivo. *Recursos Humanos, engloba la responsabilización para con los trabajadores. *Seguridad y Salud Ocupacional, tiene como fin el incremento de la salud y seguridad de los trabajadores. *Gestión del impacto y del medio ambiente, se da cuando las empresas realizan actividades con el fin de reducir su consumo de recursos y además disminuir las emisiones contaminantes.
		Condiciones Laborales	Palma (2005)/ Vasquez (2007) Kanchanya (2017)/Escobedo(2017) Martines et. , al (2013)/Cogoyo y Gomez (2018)		
		Beneficios económicos	Palma (2005)/ Escobedo (2020) Bautistas & Uriarte (2019)/ Pimentel (2018)		
		Reconocimiento personal y/o social	Palma (2005)/ Escobedo (2020) Geraldo (2014)/ Cueva y Diaz (2017) Milan Millán & Montero (2017)		
		Recursos Humanos	Libro Verde, Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, Cajiga y Caldeon ((2009), Castaño, Diaz y Lozano (2013),		
		Seguridad y Salud Ocupacional			
		Gestión del impacto ambiental y del medio Ambiente			

ANEXO A: Matriz de consistencia (continuación)

Figura A1: Matriz de consistencia (continuación)

Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología			Conclusiones
Preguntas Secundarias	Objetivo Específico	Variables	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	Conclusión General
¿Cuál es la situación actual y el análisis del macroentorno del sector agroindustrial a nivel nacional y local?	Describir la situación actual y analizar el macroentorno del sector agroindustrial a nivel nacional y local	Análisis PESTEL del sector agroindustrial y caracterización del perfil de la empresa	<p>Político (P): (Torriani, 2019), (INEI, 2020), (MINAGRI, 2020, p. 6), Junpalma Perú, (Gestión, 2019).</p> <p>Económico (E): (BCRP, 2020b), (MINAGRI, 2020, p.8), (MINAGRI, 2020, p.8), (Omnia Solution, 2020), (Cien-Adex),(El Peruano, 2021a).</p> <p>Social (S): (Villar, 2020, p.4), (Agraria, 2021), (La Cámara, 2019, p. 7), (Vilca, 2021, 175), (Junpalma Perú, 2017), (Angulo et al., 2017, 2).</p> <p>Tecnológico (T): (CONCYTEC), (Abad et al., 2017, p.120), (Redagricola, 2018), (Pérez, 2016), (D' Alessio, 2012).</p> <p>Ecológico (E): (Abad et al., 2017, p.53), (Ojo Público, 2021), (Junpalma Perú, 2021), (Ipama, 2018).</p> <p>Legales (L): (Congreso de la República, 2002a), (Gobierno Regional Huánuco, 2013), (MINAGRI, 2016), (El Peruano, 2021).</p>	Revisión de artículos, informes estadísticos, normativa (leyes), noticias y trabajos de investigación (tesis)	<p>Político (P): Existen acuerdos comerciales para preservar una estrecha relación con aquellos países a quienes se les vende en mayor medida a través de Tratados de Libre Comercio (TLC).</p> <p>Económico (E): La agroindustria es considerada como un factor elemental para la reactivación económica del país.</p> <p>Social (S): El aumento en la producción de aceite de palma, en los últimos años, ha ocasionado una creciente preocupación hacia la sostenibilidad de este cultivo y los efectos colaterales hacia las poblaciones locales.</p> <p>Tecnológico (T): (CONCYTEC) desarrolló un Plan Nacional Estratégico de Ciencia, Tecnología e Innovación para la Competitividad y el Desarrollo Humano (PNCTI 2006-2021). El sector agrícola y agroindustrial tiene un gran potencial para su desarrollo. Por tanto, resulta importante destinar recursos para la investigación.</p> <p>Ecológico (E): El Perú cuenta con la certificación RSPO, donde se ha definido los criterios para fomentar una producción sostenible de palma de aceite.</p> <p>Legal (L): Decreto Supremo 005-2021-MIDAGRI, tiene como finalidad regular la aplicación de la normativa establecida en la Ley N° 31110, Ley del Régimen Laboral Agrario y de Incentivos para el Sector Agrario y Riego, Agroexportador y Agroindustrial, a fin de fortalecer e impulsar el sector agroindustrial.</p>

ANEXO A: Matriz de consistencia (continuación)

Figura A1: Matriz de consistencia (continuación)

Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología		Conclusiones	
Preguntas Secundarias	Objetivo Específico	Variables	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA?	Definir las características sociodemográficas de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA	<p>Variabes demográficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Lugar de residencia <p>Variabes sociodemográficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Edad * Estado civil * Carga familiar * Nivel de instrucción * Años de eperiencia * Área de trabajo 	Encuestas realizadas a los Supervisores de Recursos Humanos, de SSOMA, Auxiliar de SSOMA, Supervisor de Calidad y Supervisor de la Planta de producción. También, a todos los colaboradores de la planta administrativa y de la planta industrial de la empresa OLPASA.	Encuestas	<p>En base a la información obtenida de las encuestas aplicadas al personal administrativo y de planta, se tiene que el 55% de los trabajadores encuestados provienen del distrito de Boquerón, ubicado en la provincia de Padre Abad; mientras que el otro 25% pertenece a la Aguaytia, estos distritos se encuentran aledaños a la ubicación de la empresa OLPASA. Además, la muestra está constituida, principalmente, por jóvenes de entre 26 a 33 años, en un 43%; asimismo, la mayor parte, el 61% son solteros, pero tienen alguna carga familiar (76%). Por otra parte, el 33% tiene una carrera técnica y el otro 33% ha cursado secundaria completa. Además de eso, el área dentro de la empresa con mayor proporción de trabajadores es el de planta de producción, es decir, el 73%. Seguido de esto, la mayoría de trabajadores de la empresa en ambas áreas (administración y de planta) tienen una antigüedad laboral de entre 4 a 6 años y por más de 10 años, representados por un 24% y 25% respectivamente.</p>

ANEXO A: Matriz de consistencia (continuación)

Figura A1: Matriz de consistencia (continuación)

Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología			Conclusiones
Preguntas Secundarias	Objetivo Específico	Variables	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	Conclusión General
¿Cuáles son las prácticas de gestión humana que promueven la Satisfacción Laboral en la empresa agroindustrial OLPASA?	Describir las prácticas de gestión humana que promueven la Satisfacción Laboral en la empresa agroindustrial OLPASA	Significación de la tarea	Entrevistas realizadas a los Supervisores de Recursos Humanos, de SSOMA, Auxiliar de SSOMA, Supervisor de Calidad y Supervisor de la Planta de producción. Además, entrevistas a todos los colaboradores de la planta administrativa y de la planta industrial.	Encuestas Entrevistas semiestructuradas Ficha de observación	De acuerdo a la información recopilada, se puede señalar que las prácticas que realiza gestión humana están alineadas a su Sistema Integrado de Gestión: es decir que para cada procedimiento se realiza determinadas documentaciones. Por ejemplo, para cada trabajador se realiza la entrega de los reglamentos, políticas salariales, manual de funciones, inducciones sobre los beneficios que recibirá, inducciones sobre seguridad, exámenes médicos. Adicionalmente, se verificó que el área de SSOMA, realiza diversas actividades de concientización sobre el cuidado de la flora y la fauna. Y de acuerdo a aquellas actividades, mayormente los trabajadores de la planta de administración, señalan un nivel de satisfacción buena; sin embargo, en el caso de los colaboradores de la planta de producción se evidencia un nivel de satisfacción baja, sobre todo en el salario y cuestiones sobre seguridad en el trabajo.
		Condiciones Laborales			
		Beneficios económicos			
		Reconocimiento personal y/o social			
		Gestión de Recursos Humanos			
		Seguridad y Salud Ocupacional			
		Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales			

ANEXO A: Matriz de consistencia (continuación)

Figura A1: Matriz de consistencia (continuación)

Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología			Conclusiones
Preguntas Secundarias	Objetivo Específico	Dimensiones	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	Conclusión General
¿Cuáles son las prácticas o iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial ejecutadas por la empresa OLPASA?	Describir las prácticas o iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial ejecutadas por la empresa OLPASA	Significación de la tarea	Entrevistas realizadas a los Supervisores de Recursos Humanos, de SSOMA, Auxiliar de SSOMA, Supervisor de Calidad y Supervisor de la Planta de producción. Además, entrevistas a todos los colaboradores de la planta administrativa y de la planta industrial.	Encuestas Entrevistas semiestructuradas Ficha de observación	De acuerdo a la información recopilada, se ha evidenciado que la empresa actúa de forma responsable y consciente, pues sigue los lineamientos establecidos por Ley y va más allá de lo que le exige la ley. Asimismo, la empresa OLPASA se encuentra certificada en las ISO's 45001, 9001 y 18001, así como el HACCP.
		Condiciones Laborales			
		Beneficios económicos			
		Reconocimiento personal y/o social			
		Gestión de Recursos Humanos			
		Seguridad y Salud Ocupacional			
		Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales			

ANEXO A: Matriz de consistencia (continuación)

Figura A1: Matriz de consistencia (continuación)

Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología			Conclusiones
Preguntas Secundarias	Objetivo Específico	Dimensiones	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	Conclusión General
¿Cuáles son las dimensiones más valoradas de Responsabilidad Social Empresarial que explican la satisfacción de los trabajadores de planta de la empresa OLPASA?	Describir las dimensiones más valoradas de Responsabilidad Social que explican la satisfacción de los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA	Significación de la tarea	Entrevistas realizadas a los Supervisores de Recursos Humanos, de SSOMA, Auxiliar de SSOMA, Supervisor de Calidad y Supervisor de la Planta de producción. Además, entrevistas a todos los colaboradores de la planta administrativa y de la planta industrial.	Encuestas Entrevistas semiestructuradas Ficha de observación	En base a los hallazgos obtenidos de las entrevistas, se obtuvo que las dimensiones de Seguridad y Salud Ocupacional y Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales son las más valoradas por los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA, pues les generan mayor satisfacción a través de distintas prácticas como las entregas de EPP's y equipos de emergencia, salud ocupacional, así como el tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes. En esa línea, otra de las dimensiones medianamente valorada es la Gestión de Recursos Humanos, a través de la retribución salarial.
		Condiciones Laborales			
		Beneficios económicos			
		Reconocimiento personal y/o social			
		Gestión de Recursos Humanos			
		Seguridad y Salud Ocupacional			
		Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales			

ANEXO A: Matriz de consistencia (continuación)

Figura A1: Matriz de consistencia (continuación)

Pregunta/Problemas	Objetivos	Metodología			Conclusiones
Preguntas Secundarias	Objetivo Específico	Variables	Fuentes	Técnicas de Recolección y Análisis	Conclusión General
¿De qué manera la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona con la Satisfacción Laboral en los trabajadores de planta de la empresa OLPASA?	Determinar de qué manera la Responsabilidad Social Empresarial se relaciona a la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos y de planta de la empresa OLPASA	Significación de la tarea	Entrevistas realizadas a los Supervisores de Recursos Humanos, de SSOMA, Auxiliar de SSOMA, Supervisor de Calidad y Supervisor de la Planta de producción. Además, entrevistas a todos los colaboradores de la planta administrativa y de la planta industrial.	Encuestas Entrevistas semiestructuradas Ficha de observación	A través de las entrevistas realizadas y resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se observa que a medida que la responsabilidad social empresarial es cumplida por la empresa OLPASA, se manifiesta la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos y de planta de la empresa. Esto debido a que OLPASA al ser socialmente responsable mejora la calidad de vida de los trabajadores, a través de una adecuada gestión de recursos humanos, seguridad y salud ocupacional y gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. En base a ello, se aumenta la satisfacción laboral, así como se fomenta un mejor desempeño laboral, que se traduce la mayoría de veces en mayor productividad y ganancia de utilidades para la empresa.
		Condiciones Laborales			
		Beneficios económicos			
		Reconocimiento personal y/o social			
		Gestión de Recursos Humanos			
		Seguridad y Salud Ocupacional			
		Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales			

ANEXO B: Guía de entrevista para trabajadores del área administrativa

Adaptado de la tesis de TATIANA NINOSCA OLIVARES VALDEZ, el cual lleva por título “Relación entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del grupo SANDDER, Arequipa, hasta septiembre 2019”.

Adaptado de la tesis de JUDITH TERESA QUISPE QUISPE, el cual tiene como título: Influencia de la Responsabilidad Social en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa minera Yanaquihua unidad de producción Alpacay Arequipa-2018.

La siguiente entrevista proporciona información sobre la relación entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa, hasta 2021. Por favor, lea detenidamente las preguntas, sus respuestas son de carácter confidencial y anónimo.

Dirigido a:

Responsable de Producción / Supervisor SSOMA / Supervisor de Maestranza / Supervisor de Humanos/ Responsable de Calidad (perteneciente al área de Producción)

1. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en OLPASA? ¿En qué aspectos se podría mejorar?
2. ¿Cómo se canalizan las sugerencias o quejas dentro de la organización? De un ejemplo.
3. ¿Qué conoce sobre su Reglamento Interno, Política Salarial y Manual de Funciones? ¿Son difundidas dentro de la empresa?
4. ¿Se les informa a los trabajadores acerca de las normas Internacionales con las que cuenta la empresa y de qué manera contribuye a nivel social?
5. ¿Cuáles son las políticas de seguridad y salud dentro de la empresa? Explique cómo son difundidas.
6. ¿Cómo se proporciona la asistencia sanitaria y de seguridad para los empleados en OLPASA?
7. ¿Qué beneficios sociales y laborales ofrece la empresa a todos los trabajadores?
8. ¿La empresa ofrece condiciones laborales adecuadas para sus trabajadores? Menciona ejemplos.
9. ¿Cómo es la comunicación entre operadores, jefes y alta dirección
10. ¿Se desarrollan espacios de motivación para los trabajadores para mejorar su rendimiento y productividad? Ejemplos.
11. ¿Capacitan a los trabajadores de planta? ¿En qué temas se realiza la capacitación?

Especificar. ¿Cuántas horas al mes, al año?

12. ¿Cómo se siente con la promoción y celebración de fechas importantes ? Mencione ejemplos.
13. ¿De qué forma la empresa aplicó el protocolo de seguridad para mitigar el Covid-19?
14. Para finalizar, le gustaría agregar o precisar algún punto ya mencionado.



ANEXO C: Guía de entrevista para trabajadores de planta

Adaptado de la tesis de TATIANA NINOSCA OLIVARES VALDEZ, el cual lleva por título “RELACIÓN ENTRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GRUPO SANDDER, AREQUIPA, HASTA SEPTIEMBRE 2019”.

Adaptado de la tesis de JUDITH TERESA QUISPE QUISPE, el cual tiene como título: INFLUENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MINERA YANAQUIHUA UNIDAD DE PRODUCCIÓN ALPACAY AREQUIPA-2018.

La siguiente guía de entrevista proporciona información sobre la relación entre la Responsabilidad Social Corporativa y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa, hasta 2021. Por favor, lea detenidamente las preguntas, sus respuestas son de carácter confidencial y anónimo.

1. ¿Cómo fue hoy tu día laboral?
2. ¿Cómo se siente en su lugar de trabajo? (Física, mental y emocionalmente) ¿Está satisfecho con el reconocimiento que le brinda la empresa por su labor? ¿Cómo es la comunicación en tu área de trabajo?
3. ¿Qué tipo de problemas se presentan en planta entre los trabajadores? ¿Cómo se resuelven?
4. ¿Consideras que el área de producción ofrece condiciones laborales adecuadas a sus operadores? Mencione ejemplos
5. ¿Se siente cómodo con las áreas compartidas dentro de la empresa? (Comedores, servicios higiénicos y de recreación)
6. ¿Crees que son suficientes los beneficios salariales y sociales que recibes de la empresa? ¿Han exigido más beneficios?
7. ¿Conoces cuáles son las políticas de seguridad y salud dentro de la empresa?
8. ¿Se siente conforme con la asistencia sanitaria y de seguridad proporcionada por OLPASA?
9. ¿Existen capacitaciones en planta? ¿En qué temas se realiza la capacitación? Especificar.
10. ¿Se siente agusto con los espacios de motivación promovidos por la empresa para mejorar su rendimiento y productividad? Ejemplos.
11. ¿Cómo se siente con la promoción y celebración de fechas importantes ? Mencione ejemplos.

12. ¿Conoces sobre el rol social de la empresa, puedes mencionar algún ejemplo?
13. ¿Conoces sobre las certificaciones de la empresa?
14. ¿Qué ventajas o desventajas recibes en la empresa OLPASA en comparación con otras?
15. ¿Considera que la empresa aplicó correctamente el protocolo de seguridad para mitigar el Covid-19?
16. Para finalizar, le gustaría agregar o precisar algún punto ya mencionado.



ANEXO D: Encuesta para trabajadores del área administrativa y de planta

Estimados,

Con el objetivo de analizar la relación entre la responsabilidad social y su satisfacción laboral en la empresa OLPASA, les agradeceríamos que rellenen este cuestionario.

Por favor, conteste con sinceridad. Los cuestionarios son anónimos.

DATOS GENERALES (Marque con (x) la opción que considere usted como respuesta)

P1) Lugar de residencia: (1) Aguaytía (2) Boquerón (3) Huánuco (4) Otro

P2) Estado civil: (1) Soltero (2) Casado (3) Divorciado (4) Conviviente (5) Viudo

P3) Edad: (1) 18 a 25 años (2) 26 a 33 años (3) 34 a 41 años (4) 42 a 49 años (5) 50 años a más

P4) Grado de instrucción: (1) Primaria (2) Secundaria (3) Técnico (4) Universitario

P5) Área de trabajo: (1) Administración (2) Producción

P6) Años de trabajo: (1) 1 a 3 años (2) 4 a 6 años (3) 7 a 9 años (4) 10 años a más

P7) Carga familiar: 1) Sí 2) No

Indique su grado de acuerdo según la siguiente escala de valoración:

1 (Totalmente en desacuerdo) - 2 (En desacuerdo) - 3 (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo) - 4 (De acuerdo) - 5 (Totalmente de acuerdo)

		1	2	3	4	5
P8	¿Te sientes satisfecho con las obligaciones y responsabilidades que asume la empresa?					
P9	¿La empresa ofrece apoyo para que puedan hacer su trabajo mejor cada día?					
P10	¿La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores?					
P11	¿Te sientes satisfecho con los beneficios salariales que recibes?					
P12	¿La empresa les proporciona todos los beneficios que indica la Ley?					
P13	¿La empresa respeta tus derechos como persona?					

P14	¿Se siente satisfecho con el reconocimiento de la empresa hacia tu trabajo?					
P15	¿La empresa realiza reuniones con frecuencia con los trabajadores?					
P16	¿Existe supervisión adecuada y constante en la planta de producción?					
P17	¿Dentro de la empresa existe (botiquín de primeros auxilios, camillas y otros) para una atención urgente ante los peligros propios de su trabajo?					
P18	¿Cuándo ocurre un incidente es reportado y atendido correctamente?					
P19	¿Consideras que la empresa está comprometida con el cuidado del medio ambiente?					
P20	¿Te sientes satisfecho con las condiciones de trabajo que ofrece la empresa (tecnología adecuada, locales amplios como comedor, campo deportivo, distribución de guantes, mascarillas, uniforme de trabajo e instrumentos)?					
P21	¿En el área que trabajas, existe una buena relación con su supervisor y compañeros?					
P22	¿Te sientes conforme con las capacitaciones realizadas por la empresa?					
P23	¿Consideras que las capacitaciones brindadas forman parte importante para tu desarrollo personal y profesional?					
P24	¿Estás satisfecho con la celebración de las fechas festivas en la empresa?					
P25	¿Te sientes cómodo con los espacios de recreación dentro de la empresa?					
P26	¿Considerando tus respuestas anteriores, estás de acuerdo con que las acciones de la empresa OLPASA aumentan la satisfacción laboral de sus trabajadores?					
P27	¿En el contexto actual, estás conforme con los protocolos adoptados por la empresa para mitigar la propagación del Covid-19?					
P28	En general ¿Cuál es su calificación para el empleador?					

¡Gracias! La encuesta ha concluido.

Muchas gracias por su participación

ANEXO E: Consentimiento informado del Gerente General

Sr. Ingeniero

Jorge Antonio Gallo Otero

Gerente General de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A.

De nuestra consideración le enviamos un cordial saludo y nos presentamos. Somos Claudia Virginia Casas Mendoza identificada con N° de DNI **71995337**, y Maria Elena Vela Vega con N° de DNI **73522611**, estudiantes del décimo ciclo de la carrera de Gestión y Alta Dirección en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Actualmente nos encontramos cursando el décimo ciclo de la carrera y para concluir con nuestro título, solicitamos a su persona nos pueda conceder su aprobación para poder realizar nuestra investigación en la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A.

Nuestra investigación lleva por título el siguiente: “Análisis sobre la Responsabilidad Social Empresarial y su relación con la Satisfacción Laboral en trabajadores del área administrativa y de planta: caso Oleaginosas Padre Abad S.A - OLPASA (2020 - 2021)”. Cabe resaltar que, para la ejecución de este proyecto de investigación contamos con el apoyo del Dr. Baltazar Caravedo Molinari.

En ese sentido, nos comprometemos a mantener absoluta confidencialidad y al uso de la información recopilada de la empresa sólo para fines académicos. Adicionalmente, al finalizar la investigación les entregaremos nuestro trabajo de investigación finalizado.

De antemano agradecemos por su tiempo y disponibilidad a la presente solicitud.

Atentamente,

Claudia Virginia Casas Mendoza
DNI: 71995337

Maria Elena Vela Vega
DNI: 73522611

ANEXO F: Consentimiento informado para las entrevistas

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación, “Análisis sobre la Responsabilidad Social y su relación con la Satisfacción Laboral: caso Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA (2020 - 2021)”, será presentada para la obtención del grado académico de Licenciada en Gestión I de la licenciatura en la Facultad de la Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La realización está a cargo de los estudiantes firmantes abajo y cuenta con la asesoría y supervisión del docente Baltazar Caravedo Molinari.

El objetivo de contar con la información solicitada sobre la empresa es analizar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral. En ese sentido, respecto a dicha información nos comprometemos a mantener absoluta confidencialidad y al uso de la información recopilada de la empresa sólo para fines académicos. Adicionalmente, al finalizar la investigación les entregaremos nuestro trabajo de investigación finalizado.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. En ese sentido, usted puede decidir interrumpir su participación en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio para usted. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Agradecemos su apoyo,

Claudia Virginia Casas Mendoza
Código: 20163357

María Elena Vela Vega
Código: 20161145

Yo _____, autorizo la utilización y publicación de los datos ofrecidos para la elaboración del trabajo de investigación académica “Análisis sobre la Responsabilidad Social y su relación con la Satisfacción Laboral: caso Oleaginosas Padre Abad S.A- OLPASA (2020 - 2021)”. Asimismo, de acuerdo a las necesidades de la investigación, autorizo que se haga mención de mi nombre y de la organización en la cual me desempeño.

Atentamente.

Nombre y apellido:

Cargo dentro de la empresa:

DNI:

Fecha:

ANEXO G: Sistema de Gestión de Calidad -ISO 9001

Figura G1: Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001

COPIA CONTROLADA



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

OLEAGINOSAS PADRE ABAD S.A.
Carretera Federico Basadre Km. 178 Centro Poblado Boqueron, Padre Abad, Ucayali, Perú

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:
This certificate is applicable to the following scope:

**Procesamiento de aceite
crudo de palma y
almendra de palmiste.**
No aplica: 8.3

**Processing of palm oil and
palm kernel oil**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC-CER694992
Certificate

Fecha de Aprobación: 2019 06 28 Approval Date:	Fecha Última Modificación: Last Modification Date
Fecha de Vencimiento: 2022 06 27 Expiration Date	Fecha de Restauración: Restoration Date



ISO/IEC 17021-1:2015
09-CSS-001

ES-PASA-F-412 Versión 03
Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado

ICONTEC INTERNACIONAL, carrera 37 nro. 52 - 95, Bogotá D.C., Colombia

Aprobado 2017-07-25

Director Ejecutivo

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2019a)

ANEXO H: Sistema de Gestión del Ambiente-ISO 14001

Figura H1: Sistema de Gestión del Ambiente – ISO 14001:2015

COPIA CONTROLADA

ISO 14001

icontec
Internacional

ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

OLEAGINOSAS PADRE ABAD S.A.
Carretera Federico Basadre Km. 178 Centro Poblado Boqueron, Padre Abad, Ucayali, Perú

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 14001: 2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:
This certificate is applicable to the following scope:

**Procesamiento de aceite
crudo de palma y
almendra de palmiste
Processing of palm oil and
palm kernel oil**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SA-CER694999
Certificate

Fecha de Aprobación: 2019 06 28
Approval Date:

Fecha de Vencimiento: 2022 06 27
Expiration Date

Fecha Última Modificación:
Last Modification Date

Fecha de Restauración:
Restoration Date

ACREDITADO
ONAC
ORGANISMO NACIONAL DE
NORMACIÓN DE COLOMBIA

ISO/IEC 17021-1:2015
09-CSG-001

ES-P-06-01-F-012 Versión 03
Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado

INTERNATIONAL
IAF
ACCREDITATION FORUM

ICONTEC INTERNACIONAL carrera 37 nro. 52 - 95, Bogotá D.C., Colombia

Aprobado 2017-07-25

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2019b)

ANEXO I: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - ISO 45001

Figura I1: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo -ISO 45001:2018



Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2019c)

ANEXO J: Inducción de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente –OLPASA

Figura J1: Inducción de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente –OLPASA

INDUCCION DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIOAMBIENTE PARA PERSONAL NUEVO		OLPASA-SSOMA-F-0018	
		VERSION: 04	
		FECHA: 18/10/2021	
DATOS DEL EMPLEADOR			
Razón social o denominación social	Ruc	Domicilio (dirección, distrito, departamento, provincia)	Actividad Económica
Oleaginosas Padre Abad S. A.	20393482258	C. F. B. Km 178 Boqueron Padre Abad-Padre Abad- Ucayali	Extracción y comercialización de aceite crudo de palma, almendra de palmita y derivados
INDUCCION DIRIGIDA A:			
Trabajador nuevo:	Con experiencia	<input checked="" type="checkbox"/> Sin experiencia	Otros
DATOS DEL EMPLEADO O PRACTICANTE			
NOMBRES Y APELLIDOS: <i>Alexander Wilson Pasual Eusebio</i>			
DNI:	<i>44948443</i>	EDAD:	<i>38</i>
		AREA	<i>Servicios Generales</i>
DATOS DE LA INDUCCION			
FECHA:	<i>03/01/22</i>	LUGAR:	<i>Sala directivo</i>
		DURACION:	<i>4 horas</i>
APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPOSITOR: <i>Chelvia Valverde David Edgar</i>			
CARGO: <i>Asistente SSOMA</i>			
ITEM	TEMAS DE LA INDUCCION	Check	N/A
BREVE HISTORIA DE LA EMPRESA			
1	Bienvenida: Propósito de la orientación	✓	
2	Misión y Visión	✓	
3	Trimorma: ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001 Sistemas de gestión - SIG	✓	
4	Sistema HACCP	✓	
5	Seguridad Industrial	✓	
6	Peligro	✓	
7	Riesgo	✓	
8	Incidente	✓	
9	Incidente peligroso	✓	
10	Accidentes	✓	
11	Acto subestandar	✓	
12	Condición subestandar	✓	
13	Reportes: incidentes, incidentes peligrosos, accidentes, actos y condiciones subestandares	✓	
14	Salud Ocupacional	✓	
15	SARS CoV-2 COVID-19	✓	
16	Permiso Escrito para Trabajos de Alto Riesgo "PETAR"	✓	
17	Seguro Contra Trabajos de Riesgos "SCTR"	✓	
18	Análisis de Trabajo Seguro "ATS"	✓	
EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL DE SEGURIDAD "EPPs"			
19.1	Tipos de elementos de "EPPs"	✓	
19.2	Dotación básica de indumentaria y EPPs.	✓	
19.3	Mantenimiento del "EPPs"	✓	
19.4	Cuidado del "EPPs"	✓	
19.5	Perdida o roto del "EPPs"	✓	
19.6	Inspección del "EPPs"	✓	
EXTINTORES			
20.1	Normas generales: Conserva la calma, dar aviso, Identifica clase de fuego, Verifica la dirección del viento, No des la espalda al fuego, el extintor bacio debe quedar echado en el piso en forma horizontal.	✓	
20.2	Cuando se produce el fuego: Cuando se combinan los agentes CALOR, OXIGENO Y COMBUSTIBLE	✓	
20.3	Partes de un extintor: 1.- Manometro, 2.- Pasador de seguridad, 3.- Manija de accion, 4.- Manija de Transporte 5.- Manguera, 6.- Boquilla 7.- Cilindro, 8.- Agente extintor, 9.- Nitrogeno, 10.- Tubo Sifon.	✓	
20.4	Tipos de fuego: A, B, y C	✓	
20.5	Instrucciones de uso de extintor portatil	✓	
Medio ambiente			
21.1	Código de colores	✓	
21.2	Segregación de Residuos Sólidos en el punto de generación	✓	

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021c)

ANEXO K: Lista Maestra de Recursos Humanos OLPASA

Figura K1: Lista Maestra de Recursos Humanos OLPASA

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS											
Ultima fecha de actualización		18/05/2021									
Nº	Código	Nombre del Documento	Tipo de Documento	Proceso	Versión	Fecha de Promulgación	Fecha de Vigencia	Revisado por	Aprobado por	Control de Copias	
										Digital	Físico
1	OLPASA-RH-F-001	INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	3/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
2	OLPASA-RH-F-002	EVALUACIÓN DE PERFIL DE PUESTO	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	3/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
3	OLPASA-RH-F-003	FICHA DE PERSONAL	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	4/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
4	OLPASA-RH-F-004	ACTA DE INDUCCIÓN AL PERSONAL	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	5/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
5	OLPASA-RH-F-005	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	5/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
6	OLPASA-RH-F-006	PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	6/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
7	OLPASA-RH-F-007	INFORME DE CAPACITACIÓN	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	6/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
8	OLPASA-RH-F-008	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	2/03/2020	5/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
9	OLPASA-RH-F-009	TABLA DE EVALUACIÓN CURRICULAR	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	2/03/2020	5/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
10	OLPASA-RH-F-010	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA PERSONAL	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	9/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
11	OLPASA-RH-F-011	QUEJA POR CASO DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL TRABAJO	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	15/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
12	OLPASA-RH-F-012	VISITA DOMICILIARIA	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	10/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
13	OLPASA-RH-F-013	INFORME DEL COMITÉ DE INTERVENCIÓN FRENTE AL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	15/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
14	OLPASA-RH-F-014	INFORME FINAL POR LA ALTA DIRECCIÓN (Gerencia General)	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	3	15/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
15	OLPASA-RH-F-015	CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	2	16/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
16	OLPASA-RH-F-016	CONVOCATORIA ELECCIONES DEL COMITÉ DE INTERVENCIÓN FRENTE AL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	FORMATO	RECURSOS HUMANOS	2	13/04/2020	13/04/2020	RESPONSABLE DEL SIG	RRHH	X	X
17	OLPASA-RH-P-001	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	Procedimiento	RECURSOS HUMANOS	3	5/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	GERENTE GENERAL	X	X
18	OLPASA-RH-P-002	CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN DE PERSONAL	Procedimiento	RECURSOS HUMANOS	4	5/01/2021	6/01/2021	RESPONSABLE DEL SIG	GERENTE GENERAL	X	X
19	OLPASA-RH-P-003	EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Procedimiento	RECURSOS HUMANOS	3	6/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	GERENTE GENERAL	X	X
20	OLPASA-RH-P-004	INVESTIGACION Y SANCION H.S	Procedimiento	RECURSOS HUMANOS	3	7/03/2020	25/03/2020	RESPONSABLE DEL SIG	GERENTE GENERAL	X	X
21	OLPASA-RH-C-001	ORGANIGRAMA	CARTILLA	RECURSOS HUMANOS	1	12/05/2021	13/05/2021	RESPONSABLE DEL SIG	GERENTE GENERAL	X	X
21	OLPASA-RH-C-002	CUADRO DE CATEGORÍAS Y FUNCIONES	CARTILLA	RECURSOS HUMANOS	1	17/05/2021	18/05/2021	RESPONSABLE DEL SIG	GERENTE GENERAL	X	X

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021j)

ANEXO L: Plan de acción de los objetivos del SIG - OLPASA

Figura L1: Plan de acción de los objetivos del SIG - OLPASA

REFERENCIA DE POLÍTICA		Objetivos del SIG	Indicador	PROCESO	META	Frecuencia de Revisión	Plan de Acción	Responsable	RECURSOS				Registro	PERIODO DE EJECUCIÓN			
									Humano	Tecnológico	Materiales	Financieros		1T	2T	3T	4T
DLPASA-SIG-F-004																	
Versión: 03																	
Fecha: 07/01/2020																	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 20-01-21																	
		*Mantener el rango de aceptación del 90% en la satisfacción del cliente	Total puntaje obtenido / Total de clientes encuestados * 100	GESTIÓN COMERCIAL	90%	Anual	1.- Elaborar el formato de encuesta	Gestión Comercial	X	X	X		Olpasa-GC-F003 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	X			
							2.- Enviar el formato de encuesta a clientes potenciales.	Gestión Comercial	X	X			Email		X		
							3.- Analizar los resultados de la encuesta.	Gestión Comercial	X	X			Informe de satisfacción al cliente		X		
		*Ejecutar al 100% las actividades de capacitación y toma de conciencia del Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.	N de capacitaciones ejecutadas / N de capacitaciones planificadas * 100	RRHH	100%	Trimestral	1.- Determinar las necesidades de la capacitación	Responsables de los procesos	X	X			Olpasa-RH-F-005 NECESIDADES CAPACITACION-2020	X	X	X	X
							2.- Programar la capacitación	Responsable de RRHH	X	X	X	X	Olpasa-RH-F-006 PAIEC	X	X	X	X
							3.- Evaluar la eficacia de las capacitación	Responsables de los procesos	X	X	X		Olpasa-RH-F-007 Informe de Capacitación	X	X	X	X
		*Cumplir al 100% las actividades planificadas del PASSOMA.	N de actividades ejecutadas / N de actividades planificadas * 100	SSOMA	100%	Mensual	1.- Elaborar en programa anual de SSOMA	Encargado SSOMA	X	X			Protocolos de exámenes médicos ocupacionales	X			
							2.- Ejecutar las actividades PASSOMA	Encargado SSOMA	X	X	X	X	Resultados de exámenes médicos ocupacionales				Según programación
							3.- Evaluar la eficacia de actividades mediante reporte de indicadores de gestión	Encargado SSOMA	X		X	X	Cargo de lectura de examen médico				Según programación

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021a)

ANEXO L: Plan de acción de los objetivos (continuación)

Figura L1: Plan de acción de los objetivos del SIG - OLPASA (continuación)

Cumplir con los principios y normas establecidas en su Sistema de Gestión Integrado, asumiendo la responsabilidad de producir y mejorar la calidad de sus productos y servicios, con la prevención, control y mitigación de los impactos ambientales y los riesgos de seguridad y salud ocupacional que sus operaciones pueden generar	• Reducir la tasa de accidentabilidad para el año 2021	Nº Total de accidentes o incidentes del mes / total de trabajadores * 100	SSOMA	0%	Mensual	1- Identificar peligros y riesgos en la matriz IPERC	Encargado SSOMA / Responsables áreas	X	X	X		Matriz IPERC	X				
						2- Ejecutar las medidas de control	Encargado SSOMA	X	X	X	X	Reporte de incidentes y actividades					
						3- Verificar el cumplimiento de los controles operacionales	Encargado SSOMA	X	X	X		Indicador de cumplimiento de los controles operacionales	X	X	X	X	
	• Asegurar el cumplimiento del 90% de las actividades planificadas en el programa de vigilancia médica.	Nº de actividades ejecutadas / Nº de actividades planificadas* 100	SSOMA	90%	Mensual	1- Elaborar el programa de vigilancia médico	Encargado SSOMA	X	X			Programa de vigilancia médico					
						2- Ejecutar las actividades programa de vigilancia médico	Encargado SSOMA	X	X		X	Resultados de exámenes médicos ocupacionales					
						3- Evaluar la eficacia del cumplimiento del programa de vigilancia médico	Encargado SSOMA	X	X			Informe de indicadores de eficacia del programa de vigilancia médico					
	• Asegurar el cumplimiento del 100% de los controles operacionales propuestos en la matriz Aspectos Impactos.	Nº de actividades ejecutadas / Nº de actividades planificadas* 100	SSOMA	100%	Anual	1- Identificar aspectos e impactos ambientales en la matriz de aspectos e impactos ambientales	Encargado SSOMA	X	X	X		Matriz de aspectos e impactos ambientales					
						2- Ejecutar medidas de control para el cumplimiento de la matriz de aspectos e impactos ambientales	Encargado SSOMA	X	X		X	Reporte de aspectos e impactos ambientales					
						3- Evaluar la eficacia del cumplimiento de la matriz de aspectos e impactos	Encargado SSOMA	X	X			Indicador de cumplimiento de controles propuestos					
	• Cumplir al 100% con el plan de manejo de RR. SS	Nº de actividades ejecutadas / Nº de actividades planificadas* 100	SSOMA	100%	Mensual	1- Elaborar el plan de manejo de RRSS	Encargado SSOMA	X	X	X		Plan de manejo de RRSS					
						2- ejecutar actividades propuestas en el plan de manejo de RRSS	Encargado SSOMA	X	X		X	Registro de manejo de RRSS					
						3- Evaluar el cumplimiento del plan de manejo de RRSS	Encargado SSOMA	X	X			Indicador de cumplimiento de controles propuestos					
Reducir el 5% de consumo de papel en las actividades administrativas, respecto al año anterior	consumo del año 2018- consumo del año 2019 / consumo del año 2018*100	SSOMA	5%	semestral	1. Reutilizar los documentos para impresión	Responsable de SSOMA	X			X	Registro de control de RRSS	X	X	X	X		
					2. Manejar los cargos de documentos internos de manera digital	Responsable de SSOMA	X					X	X	X	X		
• Implementar al menos tres (3) acciones de mejora continua en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y medio Ambiente.	Total de acciones implementadas/Total de acciones identificados /100	SIG	3	Anual	1. Identificar las acciones de mejora	Responsable SIG	X	X	X	X	Informe de revisión por la Dirección	X	X	X	X		
					2. Implementar las acciones de mejora												
					3. Verificar la eficacia de las acciones de mejora												

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021a)

ANEXO M: Evaluación del Desempeño del personal de OLPASA

Figura M1: Evaluación del desempeño del personal de OLPASA

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL		OLPASA-RH-F-008			
		Versión: 03 FECHA: 05/03/2020			
Elaborado Por: RRHH		Revisado Por: Responsable SIG		Aprobado Por: RR.HH	
Fecha: Día/ Mes/ Año/					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:					
Nombres:		Cargo:			
Periodo de evaluación comprendido		Puntos Obtenidos:		Calificación:	
Nombres:		Cargo:			
Puntajes a considerar en cada factor para la evaluación del desempeño del personal:					
	A	B	C	D	E
ENTRE	10 Y 8	7 Y 6	5 Y 4	3 Y 2	1
1) AMBITO PERSONAL					
FACTOR	DEFINICIÓN				PUNTOS
Responsabilidad	Demostrar un alto grado de compromiso para realizar todas las tareas asignadas, en los tiempos convenidos.				
	A	B	C	D	E
Habilidad para Escuchar y Comprender	Nivel de entendimiento para captar la información recibida y en este sentido habilidad y claridad para trasmirla, estando abierto a la crítica, sugerencias y posibilidad de diálogo.				
	A	B	C	D	E
					SUB TOTAL
2) AMBITO LABORAL					
FACTOR	DEFINICIÓN				PUNTOS
Capacidad para trabajo bajo presión	Destreza para utilizar efectivamente los conocimientos en situaciones prácticas y bajo presión.				
	A	B	C	D	E
Capacidad de Analisis y Aplicacion	Destreza para utilizar efectivamente los conocimientos en situaciones prácticas.				
	A	B	C	D	E
Capacidad para trabajo en equipo	Capacidad de involucrarse con los demás, recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones conjuntas, para lograr la obtención de los objetivos planteados en beneficio de la empresa y área. .				
	A	B	C	D	E
Criterio y capacidad para la solución de problemas	Conocimiento del problema planteado con sus antecedentes, estudiando los pros y contras de las propuestas planteadas para su solución que permitirá llevar a una adecuada toma de decisión cuando así sea necesaria.				
	A	B	C	D	E
Creatividad e Innovación para mejoras en el área	Dinamismo mental, técnico y manual, para la optimización de las labores encomendadas con la obtención de resultados objetivos, así como mejoramiento de su área de trabajo.				
	A	B	C	D	E
Nivel de Compromiso- cumplimiento de reglamento interno de trabajo	Comprometerse con las necesidades de la empresa a través del control y seguimiento de cada una de las actividades ligadas a su cargo. Y observancia del reglamento interno de trabajo.				
	A	B	C	D	E
Facilidad de comunicación a todo nivel	Involucrarse con respeto y educación con los demás (trabajadores, Clientes Internos y Externos), para lograr resultados en beneficio de la empresa, de su área, así como de otras áreas que son necesarias para la obtención de los objetivos propuestos, así como el logro de objetivos personales.				
	A	B	C	D	E
					SUB TOTAL
					0
3) CUMPLIMIENTO DE LAS INDICACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL					
FACTOR	DEFINICIÓN				PUNTOS
Cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional	Realizar las actividades laborales ligadas a su cargo bajo los criterios de seguridad y salud ocupacional, cumplir con las normas internas.				
	A	B	C	D	E
					SUBTOTAL
					0
4) HÁBITOS DE ORDEN Y LIMPIEZA - COMPROMISO CON LA IMPLEMENTACION DE PLAN HACCP					
FACTOR	DEFINICIÓN				PUNTOS
Iniciativa para realizar orden y limpieza	Limpiar el sitio de trabajo y/o los equipos y prevenir la suciedad y el desorden.				
	A	B	C	D	E
Motivación personal - Aprendizaje	Mostrar iniciativa y responsabilidad en el proceso de aprendizaje del proceso de implementación del plan HACCP				
	A	B	C	D	E
					SUB TOTAL
CALIFICACION					
N° FACTORES APLICADOS X 20		TOTAL DE PUNTOS			
Instrucciones: Califica del 20 al 100 tomando en cuenta la siguiente Escala de Valores:					
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	BAJO	MUY MALO
ENTRE	90 Y 120	70 Y 89	40 Y 69	20 Y 39	10 Y 19
Evaluador					
Firma					
V° B°					
Gerente General					

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2020)

ANEXO N: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales

Figura N1: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales

		MATRIZ IDENTIFICACION Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES													OLPASA-SSOMA-F-046			
															Versión: 04			
Razón social o denominación social		RUC		Domicilio (dirección, distrito, departamento, provincia)			Actividad Económica				N° Trabajadores en el Centro de laboral							
OLEAGINOSAS PADRE ABAD S.A.		RUC: 20393482258		C.F.8 km 178 Boquerón - Padre Abad - Ucayali			Extracción y comercialización de aceite crudo de palma, almendra de palmiste y derivados				54							
							Fecha de elaboración: 28/03/2019		Fecha de Revisión:		Fecha de Aprobación:							
N°	CICLO DE VIDA	PROCESO	ACTIVIDAD	ASPECTO (¿Qué puede dañarme, que puede dañarlo al medio ambiente?)	IMPACTO (¿Qué puede pasar?)	EVALUACIÓN DEL IMPACTO					RIESGO = PROBABILIDAD X SEVERIDAD	GRADO DEL IMPACTO	IMPACTO SIGNIFICATIVO	TIPO DE IMPACTO (+ o -)	MEDIDAS DE CONTROL			RESPONSABLE DEL CONTROL
						ALCANCE (A)	DURACIÓN (B)	RECUPERABILIDAD (C)	ÍNDICE DE PROBABILIDAD (A) x (B) x (C)	SEVERIDAD (D)					Capacitación y Entrenamiento	Inspecciones y Auditorías	Documentos de Trabajo / Monitoreos Ambientales	
1	PRODUCCIÓN Y MANEJO DE PLANTACION	Cosecha de frutos	Recolección de frutos	Recolección de frutos	Oportunidad de empleo local	2	3	3	8	1	8	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	+	—	—	—	—
2			Inspección de Palmas y Ubicación de Racimos Maduros, Corte de Hojas y Apilado	Generación de Residuos Aprovechables	Mejoramiento de las Condiciones del Suelo	1	3	2	6	1	6	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	+	—	—	—	—
3			Recolección de Racimo y frutos sueltas	Generación de Residuos Aprovechables	Mejoramiento de las Condiciones del Suelo	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	+	—	—	—	—
4			Traslado de Racimos y descargue en Áreas de Almacenamiento	Generación de Emisiones por Fuentes Móviles	Contaminación del Aire	1	1	3	5	2	10	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	—	—	—	—
5	CAPTACION DE AGUA	Captación de agua para el caldero	Generación de vapor para el operaciones de esterilizado	Reducción de agua para fuentes de consumo humano	Agotamiento de recurso hídrico	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO					
6	PRODUCCIÓN Y MANEJO DE PLANTACION	ACOPIO DE FRUTO Y TRANSPORTE DE FRUTO A TOLVAS	Consumo de Energía.	Agotamiento de recurso hídrico	1	1	3	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	—	—	1. Elaborar e implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA	
7			Registro de Peso	Consumo de papel.	Deforestación	3	2	2	7	2	14	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO	-	Charla referente a Deforestación	—	1. Elaborar e implementar boletín de uso de papel reciclable	RESPONSABLE DE SSOMA
8			Generación de emisiones	Contaminación de Recurso Aire	1	2	3	6	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO	-	—	Revisión Técnica (T)	—	RESPONSABLE DE SSOMA	
9			Generación de Residuos Peligrosos: Aceites lubricantes	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	6	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO	-	Charla informativa sobre contaminación ambiental	revisión técnica	—	RESPONSABLE DE SSOMA	
10			Descarga de fruto en área de acopio	Consumo de Combustibles	Agotamiento de Recursos Naturales	1	2	3	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	—	—	—	—
11			Contaminación del Aire	1	2	3	6	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO	-	Charla informativa sobre contaminación ambiental	revisión técnica	—	RESPONSABLE DE SSOMA		

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021e)

ANEXO N: Matriz de identificación y evaluación de aspectos ambientales (continuación)

Figura N1: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (continuación)

13	EXTRACCIÓN DE ACP Y ALMENDRA DE PALMISTE	Descarga a Vagones	Llenado y emparejado de vagones	Generación de Residuos Peligrosos (Trapos, huaipe, guantes con aceites y lubricantes)	Contaminación del suelo	1	2	3	6	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO	-	1. Capacitación en la correcta clasificación de Residuos peligrosos y no peligrosos	1. Segregación de residuos	---	RESPONSABLE DE SSOMA
15			Lavado del área	Consumo de agua	Agotamiento de Recursos hídricos	1	1	3	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	---	1. Implementar boletín de ahorro de agua	RESPONSABLE DE SSOMA	
16				Vertimientos industriales a Fuentes de Agua	Contaminación Recurso Agua	2	2	2	6	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO	-	---	1. Monitoreo ambiental de calidad de agua	RESPONSABLE DE SSOMA	
17			Apertura de coque de hidráulica	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento del recurso hídrico	2	2	3	7	1	7	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	-	---	---	---	
19	ESTERILIZADO	ESTERILIZADO	Esterilización de Racimos	Consumo de Agua	Agotamiento del recurso hídrico	2	2	3	7	1	7	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	-	---	---	---	
20			Esterilización de Racimos	Generación de vapor	Calentamiento Global	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	---	1. Elaborar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA	
21			Esterilización de Racimos	Vertimientos de agua de Autoclaves	Contaminación Recurso Agua	1	2	2	5	2	10	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	---	1. Monitoreo ambiental del agua	RESPONSABLE DE SSOMA	
23			Esterilización de Racimos	Generación de Residuos Peligrosos (aceite)	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	---	---	---	
25	EXTRACCIÓN DE ACP Y ALMENDRA DE PALMISTE	DESFRUTADO	Desfrutado de racimos	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de Recursos hídricos	2	2	2	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	---	---	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA
26			Quema de cascavilla y fibra	Generación de Material particulado y emisiones por quema de cascavilla y fibra	Contaminación de Recurso Aire	2	2	3	7	3	21	INTOLERABLE	SIGNIFICATIVO	-	---	Mantenimiento de caldero, chimenea	1. Monitoreo ambiental del aire	RESPONSABLE DE SSOMA

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021e)

ANEXO N: Matriz de identificación y evaluación de aspectos ambientales (continuación)

Figura N1: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (continuación)

27	SOPORTE BENEFICO DE FRUTO	GENERACION DE VAPOR Y CALDERA	Alimentación de caldera con agua	Consumo de agua	Agotamiento de Recurso hídrico	1	2	3	5	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	-	
28			Mantenimiento de Caldera	Generación de Residuos No Aprovechables	Contaminación del suelo	1	1	3	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	-	
31	EXTRACCIÓN DE ACP Y ALMENDRA DE PALMISTE	DIGESTADO O PRENSADO	Digestión y Prensado De Fruto	Generación de Residuos No Aprovechables (elementos de protección personal dañado)	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	5	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA	
32			Digestión y Prensado De Fruto	Generación de Residuos Peligrosos (MATERIAL CON GRASA)	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	5	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA	
33			Digestión y Prensado De Fruto	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de recurso hídrico	2	2	2	5	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA	
34			Digestión y Prensado De Fruto	Consumo de agua	Agotamiento de Recursos hídrico	2	2	2	5	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	-	
35			Digestión y Prensado De Fruto	Vertimientos industriales a Fuentes de Agua	Contaminación Recurso Agua	2	2	2	5	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Monitoreo de ambiental del agua	RESPONSABLE DE SSOMA	
36			Digestión y Prensado De Fruto	Generación de ruido por operación de equipos mecánicos	Afectación a las comunidades aledañas, contaminación sonora	2	2	2	5	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	Monitoreo de ruido ambiental	RESPONSABLE DE SSOMA	
37			Digestión y Prensado De Fruto	Generación de Residuos Aprovechables (Material Vegetal generado durante prensado es reincorporado a otros procesos, la fibra se usa en la caldera y la torta se comercializa)	Reducción de subproductos y/o residuos	1	2	2	5	1	5	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	+	-	-	-	-	
38	EXTRACCIÓN DE ACP Y ALMENDRA DE PALMISTE	Tamizado	Tamizado	Consumo de energía eléctrica	disminución de recurso hídrico	2	2	1	5	2	10	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA.	
39				Emisión de ruido	Afectación a las comunidades aledañas, contaminación sonora	2	2	2	5	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	Monitoreo de ruido ambiental	RESPONSABLE DE SSOMA.	
40				Generación de efluentes	Contaminación Recurso Agua	2	2	2	5	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Monitoreo de ambiental del agua	RESPONSABLE DE SSOMA.	
41	EXTRACCIÓN DE ACP Y ALMENDRA DE PALMISTE	CLARIFICACIÓN	Clarificación	Vertimiento de Agua con Aceite a Florentino (Generación de Agua con trazas de aceite, estas se dirigen al florentino y el aceite es recuperado)	Contaminación Recurso Agua	1	2	1	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Monitoreo de ambiental del agua.	RESPONSABLE DE SSOMA.	
42			Clarificación	Generación de Ruido por Centrífugas, bombas y alarmas	Contaminación acústica	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	Monitoreo de ruido ambiental	RESPONSABLE DE SSOMA.	
43			Clarificación (Centrífuga)	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA.	
44			Clarificación	Generación de Residuos Aprovechables	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	1	5	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	+	-	-	-	RESPONSABLE DE SSOMA.	
45			Clarificación	Generación de Residuos No Aprovechables (elementos de protección personal dañados)	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	1	5	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Capacitación en la correcta clasificación de Residuos peligrosos y no peligrosos	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA.
46			Clarificación	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	2	2	2	5	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA.	

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021e)

ANEXO N: Matriz de identificación y evaluación de aspectos ambientales (continuación)

Figura N1: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (continuación)

47	EXTRACCIÓN DE ACP Y ALMENDRA DE PALMISTE	SECADO	Secado De Nuez, Almendra	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	1	2	3	5	2	10	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA	
48			Secado De Nuez, Almendra	Generación de Residuos Aprovechables (Generación de Aceite y Torta de Palmiste)	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	+	-	-	-	-	RESPONSABLE DE SSOMA
49			Secado De Nuez, Almendra	Generación de ruido por operación de equipos mecánicos	contaminación sonora	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	Monitoreo de ruido ambiental	RESPONSABLE DE SSOMA	
51	EXTRACCIÓN DE ACP Y ALMENDRA DE PALMISTE	CONTROL DE CALIDAD	Análisis De Aceite En Racimos Vacíos O Tusas (Proceso De Esterilización)	Consumo de Energía eléctrica	consumo de recursos naturales hídricos	2	2	2	6	1	6	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA	
53			Aceite En Condensados De Esterilización	Consumo de Agua	agotamiento del recurso hídrico	2	2	2	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	-	
55			Humedad En Fibras	Generación de Residuos Peligrosos Reactivos de Laboratorio	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	6	1	6	TOLERABLE	SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	-	
57			Aceite En Aguas Lodosas (Proceso De Clarificación)	Generación de Residuos Aprovechables	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	+	-	-	-	-	
58			Humedad Aguas Lodosas	Generación de Residuos No Aprovechables	Contaminación del agua	1	2	3	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	Charra de segregación de residuos sólidos	-	1. Monitoreo del agua	RESPONSABLE DE SSOMA
59					Ácidos Grasos Libres	Generación de Residuos Especiales: Equipos de Laboratorio	Contaminación del suelo	1	2	3	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. control de residuos sólidos
61			Impurezas Solubles	Generación de Residuos Peligrosos Reactivos de Laboratorio	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA	
62			Índice De peróxido	Generación de Residuos Peligrosos Reactivos de Laboratorio	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA	
63			Análisis De Agua De Entrada Caldera	Generación de Residuos Peligrosos Reactivos de Laboratorio	Contaminación de Recurso Suelo	2	2	2	6	1	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA	
64	MANTENIMIENTO	SOPORTE MECANICO	Reparación de piezas y mantenimiento de Equipos en Planta de Beneficio (Se genera material reciclable en el desempaquetado de piezas nuevas y otras actividades del taller)	Generación de Residuos Aprovechables	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	RESPONSABLE DE SSOMA	
65			Manipulación y cambio de Aceites y filtros tanto de Aire como de aceite	Generación de Residuos Peligrosos	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	Charra de segregación de residuos sólidos	-	RESPONSABLE DE SSOMA	
66			Cambio de Luminarias, bombillos Ahorradores	Generación de residuos peligrosos (Luminarias)	Contaminación de Recurso Suelo	1	1	3	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	-	
67			Reparación, Manufactura y Aplicación de soldadura	Generación de emisiones atmosféricas por Equipos de Soldadura	Contaminación del Aire	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	-	
68			Limpieza, desarme y reparación de motores	Generación de Residuos Peligrosos: material contaminado	Contaminación de Recurso Suelo	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA
69			Uso de Pulidora para terminado de Materiales	Generación de ruido por operación de equipos mecánicos	contaminación sonora	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	Monitoreo de ruido ambiental	RESPONSABLE DE SSOMA	
70			Reparación y mantenimiento de Equipos de campo y Administrativos	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de recursos naturales	1	2	3	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA
71			Limpieza, desarme y reparación de motores	Vertimientos Industriales a Fuentes de Agua	Contaminación Recurso Agua	1	2	2	5	2	10	MODERADO	SIGNIFICATIVO	-	-	-	1. Monitoreo ambiental del agua	RESPONSABLE DE SSOMA	
72	Reparación y mantenimiento de Equipos de campo y Administrativos	Generación de Residuos No Aprovechables	Contaminación de residuos sólidos	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	-	-	-	-	1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA		

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021e)

ANEXO N: Matriz de identificación y evaluación de aspectos ambientales (continuación)

Figura N1: Matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales (continuación)

73	TRATAMIENTO DE EFLUENTES	MANEJO DE EFLUENTES	Limpieza y Lavado de Tuberías y Canales	Vertimientos Industriales a Fuentes de Agua	Contaminación Recurso Agua	1	2	3	6	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO				1. Monitoreo ambiental del agua	RESPONSABLE DE SSOMA	
74			Mantenimiento, limpieza y reparación de Sistema de Tratamiento	Vertimientos industriales a Fuentes de Agua	Contaminación Recurso Agua	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO				1. Monitoreo ambiental del agua	RESPONSABLE DE SSOMA	
75	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	ALMACEN	Recepción y registro de Mercancías	Generación de Residuos Aprovechables- Generación de residuos Aptos para reciclaje	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO						
76			Prestamo de Herramientas	Generación de Residuos No Aprovechables	Contaminación del suelo	1	2	3	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO				1. control de residuos sólidos	RESPONSABLE DE SSOMA	
			Almacenamiento de productos químicos	Productos químicos	Contaminación del suelo, agua	1	2	3	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO				Impugnación de los KIT AMT/DERAMES	Rotulación de productos	RESPONSABLE DE SSOMA
			Almacenamiento de productos peligrosos	Mascarillas usadas por el personal	Contaminación del suelo	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO				Rotulación de contenedores para residuos peligrosos	RESPONSABLE DE SSOMA	
77			Control salida de Productos	Generación de Residuos Aprovechables- Generación de residuos Aptos para reciclaje	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO						
78		ADMINISTRATIVO	Elaboración de Informes	Generación de Residuos Aprovechables	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	1	2	7	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO					RESPONSABLE DE SSOMA
80			Impresiones	Consumo de papales	deforestación	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO				Elaborar e implementar boletín de uso de papel reciclable	RESPONSABLE DE SSOMA	
81	Uso de los lavamanos y servicios higiénicos		consumo de agua	Agotamiento del recurso hídrico	2	2	2	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO				boletines consumo de agua	RESPONSABLE DE SSOMA		
83	Labores Administrativas		Generación de Residuos Aprovechables (reciclaje)	Reducción de la Afectación al Ambiente	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO						RESPONSABLE DE SSOMA	
78	LIMPIEZA	Limpieza de oficinas administrativas	Uso de productos químicos para limpieza y desinfección	Contaminación Recurso Agua	1	2	2	5	2	10	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO				Capacitación en el manejo adecuado de residuos de productos químicos a la responsabilidad de ejecutar la actividad		RESPONSABLE DE SSOMA	
84	TRANSPORTE	VENTA DE PRODUCTO TERMINADO	Transporte de productos	Consumo de energía eléctrica	Disminución del recurso hídrico	1	3	2	6	2	12	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO				1. Implementar boletín de ahorro de energía	RESPONSABLE DE SSOMA	
85				Potencial derrame de líquidos contaminantes	Contaminación del suelo- acumulación de residuos peligrosos	1	2	3	6	2	12	MODERADO	SIGNIFICATIVO				1. Reporte de derrame, plan ante derrame de hidrocarburos o sustancias peligrosas	RESPONSABLE DE SSOMA	
86				Generación de CO ₂ y otros gases	Contaminación del aire	1	2	3	6	3	18	IMPORTANTE	SIGNIFICATIVO				1. Inspección de Vehículos 2. Revisión Técnica	Monitoreo de calidad de aire	RESPONSABLE DE SSOMA

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021e)

ANEXO O: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC)/Área administrativa

Figura O1: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC) /Área administrativa

OLPASA OLEAGINOSAS PADRE ABAD S.A.		MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y MEDIDAS DE CONTROL (IPERC)										OLPASA-SSOMA-F-038 Versión: 04 Fecha: 13/01/2021		SSOMA																	
Razón social o denominación social		Ruc		Domicilio (dirección distrito, departamento y provincia)			Tipo de actividad económica			DATOS DEL EMPLEADOR																					
Oleaginosas Padre Abad S.A.		209246226		C.F.B. Km 178 Boquerón-Padre Abad-Padre Abad-Ucayali			Extracción y comercialización de aceite crudo de palma, almendra de palmita y derivados			Elaborado por: Auxiliar SSOMA Fecha de Elaboración: 22/06/2021		Revisado por: Supervisor SSOMA Fecha de Revisión: 22/06/2021		Aprobado por: Gerente General Fecha de Aprobación: 25/06/2021																	
Lugar o área de trabajo:		Administración										Puesto:		Almacenero																	
ITEM	PROCESO	ACTIVIDAD	TIPO	DESCRIPCIÓN	SUCESO O EXPOSICIÓN	CONSECUENCIAS	RUTINARIA (R) NO RUTINARIA (NR) SITUACIÓN EMERGENCIA (E)	REQUISITO LEGAL ASOCIADO	CONSIDERACIONES DE EVALUACIÓN	CONSIDERACIONES DE INVESTIGACIÓN	PROBABILIDAD					NIVEL DE RIESGO	RIESGO SIGNIFICATIVO	MEDIDAS DE CONTROL				EVALUACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL									
											Indice de Personas Expuestas (A)	Indice de Procedimientos (B)	Indice de Capacitación (C)	Indice de Exposición al riesgo (D)	INDICE PROBABILIDAD (A)(B)(C)(D)			RIESGO = PROBABILIDAD X SEVERIDAD	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	INGENIERIA	ADMINISTRACION	OPPA	Indice de Personas Expuestas (A)	Indice de Procedimientos (B)	Indice de Capacitación (C)	Indice de Exposición al riesgo (D)	INDICE PROBABILIDAD (A)(B)(C)(D)	INDICE SEVERIDAD	RIESGO = PROBABILIDAD X SEVERIDAD	NIVEL DE RIESGO RESIDUAL
1	INGRESO A LABORAR	Físico	Escalera de concreto	Caida a distinto nivel	Heridas, contusiones, torceduras, luxaciones, etc.	X	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO) HUBO ACCIDENTES O ENFERMEDADES	1	3	1	3	8	1	8	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	Bandera de protección contra caídas/ Sensibilización de caída a distinto nivel/Sensibilización de uso obligatorio de pesamones.	Sensibilización de la regla de oro "tres puntos de apoyo" al subir y bajar escaleras.	N/A	1	3	1	3	8	1	8	TOLERABLE
2	SACADO DE MATERIALES DE ESTANTES	Físico	Escalera portátil	Caida a distinto nivel	Lesiones leves: heridas, contusiones, torceduras, luxaciones, esguinches, lesiones graves o muy graves.	X	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO) HUBO ACCIDENTES O ENFERMEDADES	1	3	1	2	7	2	14	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	Inspección de orden e limpieza.		N/A	1	3	1	3	7	1	7	TOLERABLE
3	MANEJO DE MATERIALES	Físico	Manejo de materiales	Caida de objetos	Lesiones leves: heridas, contusiones, torceduras, luxaciones, esguinches, lesiones graves o muy graves.	X	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO) HUBO ACCIDENTES O ENFERMEDADES	1	3	1	3	8	1	8	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A				1	3	1	3	7	1	7	TOLERABLE

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021d)

ANEXO O: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC)/Área administrativa (continuación)

Figura O1: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC) /Área administrativa (continuación)

Nº	Categoría	Tipo de Peligro	Descripción del Peligro	Efectos	Frecuencia	Gravedad	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMADADES)	Evaluación de Riesgo														Medidas de Control							
										1	3	1	2	7	2	14	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	1-1	3-3	1-1		2-2	7-7	1-1	7-7	TOLERABLE		
4	ADMINISTRACION	Físico	Almacenamiento de sustancias combustibles petróleo/gasolina	Incendio	Daños materiales/Infraestructura dura	X	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMADADES)	1	3	1	2	7	2	14	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	1-1 2-2	3-3 3-3	1-1 1-1	2-2 2-2	7-7 7-7	1-1 1-1	7-7 7-7	TOLERABLE			
5		Físico	Uso de cilar para desembalaje	Cortes	Contacto con objetos /superficies punzo cortantes	X	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMADADES)	1	3	1	2	7	2	14	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	N/A	La persona que use la herramienta deberá realizar el corte aplicando la fuerza hacia afuera del cuerpo, nunca hacia adentro, capacitaciones en peligros y riesgos de la actividad.	N/A	1	3	1	2	7	1	7	TOLERABLE
6		Físico	Esterilizar sin fijación / Objetos en altura	Caída de objetos	Fractura, lesiones leves, contusión	X	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMADADES)	1	3	1	3	8	2	16	MODERADO	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	Fijación de estanterías a la pared	Inspecciones de instalaciones	N/A	1	3	1	3	6	1	8	TOLERABLE
7	ADMINISTRACION	Físico	Ingesta de alimentos en ambiente de trabajo	Ingesta de alimentos de manera apresurada	Atragantamiento, asfixia	X	Ley 29783, Ley 30222 y D.S 005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 006-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2020 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMADADES)	1	3	1	2	7	1	7	TOLERABLE	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	N/A	Establecer el horario de ingesta de alimentos (almuerzo) Establecer el horario de almuerzo, donde se indique el no realizar otras actividades durante dicho tiempo.	N/A	1	3	1	2	7	1	7	TOLERABLE

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021d)

ANEXO P: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC) / Planta de Producción-Operador de Extracción de Aceite

Figura P1: Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control (IPERC) / Planta de Producción-Operador de Extracción de Aceite

OLPASA OLEAGINOSAS PADRE ABAD S.A.		MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y MEDIDAS DE CONTROL (IPERC)										OLPASA OLEAGINOSAS PADRE ABAD S.A.																					
Razón social e identificación social		Riesgo		Datos del trabajador				Foto del trabajador																									
Oleaginosas Padre Abad S.A.		Riesgo		Datos del trabajador				Foto del trabajador																									
IP de trabajadores en el centro laboral		SS		O.F. No. 178 Buzón Padre Abad Padre Abad - Ukaypi				Elaborado por: Auditor SSOA Fecha de Elaboración: 22/06/2021		Revisado por: Supervisor SSOA Fecha de Revisión: 22/06/2021		Aprobado por: Gerente General Fecha de Aprobación: 23/06/2021																					
Lugar de trabajo		Extracción de aceite										Puesto:		Operador de prensa																			
ITEM	PROCESO	ACTIVIDAD	TIPO	DESCRIPCIÓN	EFECTOS O EXPOSICIÓN	CONSECUENCIAS	RUTINA DE TRABAJO (R)	SITUACIÓN EMERGENCIA (S)	REQUERIMIENTO LEGAL ASOCIADO	CONSIDERACIONES DE EVALUACIÓN	CONSIDERACIONES DE INVESTIGACIÓN	PRUEBAS							MEDIDAS DE CONTROL		EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO												
												Índice de Frecuencia Exponencia (A)	Índice de Frecuencia (B)	Índice de Exposición (C)	Índice de Probabilidad (D) (B x C x D)	Índice de Severidad (E)	Índice de Riesgo (F) (D x E)	Índice de Riesgo (G) (F x H)	Índice de Riesgo (I) (G x J)	Índice de Riesgo (K) (I x L)	Índice de Riesgo (M) (K x N)	Índice de Riesgo (O) (M x P)	Índice de Riesgo (Q) (O x R)	Índice de Riesgo (S) (Q x T)	Índice de Riesgo (U) (S x V)	Índice de Riesgo (W) (U x X)	Índice de Riesgo (Y) (W x Z)	Índice de Riesgo (AA) (Y x BB)	Índice de Riesgo (AC) (AA x AD)				
1	EXTRACCIÓN DE ACEITE	INGRESO A LABORAR	Físico	Escaleras de concreto de ingreso	Caida a distinto nivel	Heridas, contusiones, laceraciones, laceraciones, resguences, etc.	X		Ley 29783, Ley 30222 y D.S. 086-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, D.S. 086-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2028 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMEDADES)	1	3	1	3	8	1	8	TOLEABLE	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	Establecer de barandas de protección contra caídas/Colocación de señalización de cada a distinto nivel	Capacitación de tres puntos de apoyo para bajar y subir escaleras	Equipos de protección personal de seguridad (EPPs) completo	1	3	1	3	8	1	8	TOLEABLE
2			Físico	Desplazamiento hacia otras áreas	Caida a mismo nivel	Golpes, contusiones, fracturas	X		Ley 29783, Ley 30222 y D.S. 086-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2028 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMEDADES)	1	3	1	2	7	1	7	TOLEABLE	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	N/A	Capacitación de actos y condiciones inseguras	Casos /Tapeas/ calzado de seguridad	1	3	1	2	7	1	7	TOLEABLE
3			Físico	Ingesta de alimentos en ambiente de trabajo	Ingesta de alimentos de manera apresurada	Atragantamiento, asfixia	X		Ley 29783, Ley 30222 y D.S. 086-2014 Modificación del reglamento de la ley 29783, D.S. 002-2028 Modificación del Artículo N° 77 de la ley 29783	SI SE CONSIDERO LOS RESULTADOS	SI (NO HUBO ACCIDENTES O ENFERMEDADES)	1	3	1	2	7	1	7	TOLEABLE	NO SIGNIFICATIVO	N/A	N/A	N/A	Establecer el horario de ingesta de alimentos (debe establecer el horario de almuerzo, donde se indique si no realizar otras actividades durante dicho tiempo/ Uso obligatorio del comedor al momento de ingerir alimentación	N/A	N/A	1	3	1	2	7	1	7

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021i)

ANEXO Q: Programa de Monitoreo Ambiental

Figura Q1: Programa de Monitoreo Ambiental

ANEXO N° 2: PROGRAMA DE MONITOREO AMBIENTAL ⁷⁴							
Componente ambiental	Estación	Coordenadas UTM WGS 84 – Zona 18L		Descripción / Ubicación	Parámetros	Frecuencia	LMP o ECA
		Este	Norte				
Calidad de aire	CA-1	429 079	8 998 517	Barlovento, frente al almacén de Palmiste a 30 metros de la puerta N° 2 (Frente a Vestuarios).	PM ₁₀ , PM _{2.5} , NO ₂ , SO ₂ , CO	Anual	Decreto Supremo N° 003-20-MINAM
	CA-2	429132	8 998 611	Sotavento, esquina derecha del campo deportivo 2 (frente al área de Maestranza, 10 m aproximadamente).			
Parámetros Meteorológicos	EM-01	429 031	8 998 593	Estación Meteorológica, encima de reservorio de agua al lado de antena de internet.	Viento (Dirección/Velocidad) Temperatura, Humedad Relativa	Anual	—
Ruido Ambiental	RA-01	429 029	8 998 470	Frente a la puerta N° 2, Av. Carretera Federico Basadre.	dB(A) en horario diurno y nocturno	Anual	Decreto Supremo N° 085-200 PCM, ECA para zona residencial
	RA-02	429 074	8 998 464	Carretera Federico Basadre, altura del almacén palmiste.			
	RA-03	429 116	8 998 465	Carretera Federico Basadre, altura del auditorio.			
	RA-04	429 152	8 998 464	Frente a la puerta N°1, Ingreso peatonal.			
	RA-05	429 227	8 998 460	Carretera Federico Basadre, limite de la planta frente a campo deportivo 1.			
	RA-06	429 267	8 998 465	A 3 metros del limite de la planta frente a campo deportivo 1.			
Emisiones atmosféricas	EM-1	429 107	8 998 567	Chimenea del Caldero 1.	CO, SO ₂ , NO _x , Material Particulado	Anual	IFC/BM Guía general (2007) (partículas, SO ₂ y NO _x) Decreto N° 638/1995 (Venezuela) (CO)
Calidad de agua	CRAR	429 121	8 997 749	Río Yurac, aguas arriba antes del vertimiento	Aceites y grasas, pH, T°C, DBO ₅ , DQO, NTK, STT	Semestral	ECA Categoría 4 D.S. N° 004-2017-MINAM
	CRAB	429 251	8 997 580	Río Yurac, aguas abajo después del vertimiento			
Efluentes industriales	EF-2	429 172	8 997 726	Salida del efluente residual de Planta de Tratamiento de Agua Residuales Industriales	Aceites y grasas, pH, T°C, DBO ₅ , DQO, NTK, TSS	Semestral	Guía sobre medio, salud, seguridad. Procesamiento de aceite vegetal-IFC/BM (2015)
Monitoreo biológico	FA-01	429 067	8 997 803	Dentro del AID	Aves, Reptiles y anfibios	Anual	—
	FA-03	429 070	8 998 877		Aves, Mamíferos, Reptiles y anfibios		
Monitoreo hidrobiológico	Punto N°1	429 121	8 997 749	Dentro del AID	lctiofauna		
	Punto N°2	429 523	8 997 324		lctiofauna		

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021k)

ANEXO R: Cronograma de Cumplimiento de Medidas del Plan de Manejo Ambiental del PAMA

Figura R1: Cronograma de Cumplimiento de Medidas del Plan de Manejo Ambiental del PAMA

ANEXO N° 1: CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO E INVERSIÓN DE MEDIDAS DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL DEL PAMA ⁷¹					
Impacto Socio Ambiental	Actividad de implementación de las medidas	Tipo de medida	Fecha de inicio*	Fecha de Finalización	Monto de inversión (\$)
	Pavimentación de las vías internas de la planta industrial.	M/C	Mes 13	Mes 60	200 000,00
Alteración de la calidad del aire	Mantenimiento preventivo periódico del caldero, chimeneas de caldero y generador eléctrico ⁷² .	C	Mes 1	Ejecución anual según programa de mantenimiento	7500,00 / Añ
	Cambiar todo el sistema del caldero por otro sistema nuevo, con la finalidad de recuperar con mayor eficiencia las cenizas generadas producto de la combustión (combustible: fibra) y evitar que éstas se emitan al ambiente.	M/C	Mes 9	Mes 21	1 506 600,00
	Mejoramiento del sistema del tiro inducido del caldero, se cambió todo el sistema de salida de gases y recuperación de cenizas, el cual ha permitido que la concentración de material particulado se haya visto reducida de acuerdo al monitoreo ejecutado.	C	Ya implementado	Ya implementado	63 650,00
	Incremento de ruidos. Molestia a la población circundante por la generación de ruido en la planta industrial. Ahuyentamiento de la fauna circundante.	Implementar de forma gradual aislamiento acústico a todos los equipos de procesos que generan niveles de ruido. La implementación empezará por el área de Palmistería.	M/C	Mes 13	Mes 36
Alteración de la calidad del agua. Molestia a la población circundante por la presencia de olores	Se ampliará la capacidad de tratamiento de la PTARI y se agregará al proceso biológico existente un proceso fisicoquímico y ozonización con la finalidad de alcanzar el cumplimiento de los LMP de efluentes líquidos industriales ⁷³ .	M/C	Mes 13	Mes 24	1 000 000,00
Compactación del suelo por acumulación de los residuos sólidos orgánicos.	Se cuenta con un plan operativo para la implementación de una planta de compostaje, donde se proyecta utilizar todo el residuo orgánico generado en los procesos (escobajo y lodos) así como la ceniza generada en la operación de la caldera. El compost se utilizará como abono orgánico en las palmas aceiteras.	M/C	Mes 37	Mes 60	2 500 000,00
	Se cuenta con un convenio con la organización ASPASH (principal proveedor de materia prima), el cual traslada el 60% de los residuos generados que sirve como abono para sus plantaciones. Se plantea que al año 2018 se incremente hasta un 70% la cantidad de estos residuos trasladados directamente a las plantaciones de palma aledañas.	M	Mes 13	Mes 36	70 000,00
	La empresa deberá efectuar la respectiva solicitud a la Dirección General de Residuos Sólidos del MINAM, a fin de que determine si los residuos orgánicos (escobajo y lodos) y la ceniza de la operación de la caldera, son no peligrosos, posterior a ello, recién la empresa podrá implementar las 02 medidas previas.**	C	Mes 1	Mes 12	—
Posible afectación de la calidad del suelo por inadecuado almacenamiento de los residuos sólidos.	Segregación adecuada de los residuos sólidos en la fuente de generación, tendrán un almacenamiento temporal en un lugar con el acondicionamiento adecuado.	P/C	Mes 1	Mes 6	3500,00
	Regularización en el proceso de contratación de una empresa operadora de residuos sólidos (EO-RS) registrada ante la autoridad competente. Esto garantizará que los residuos peligrosos generado por la empresa tengan una disposición final adecuada	P	Mes 19	Ejecución Anual	25 000,00

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021)

ANEXO R: Cronograma de Cumplimiento de Medidas del Plan de Manejo Ambiental del PAMA (continuación)

Figura R1: Cronograma de Cumplimiento de Medidas del Plan de Manejo Ambiental del PAMA (continuación)

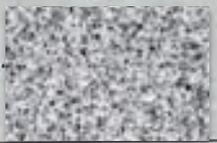
Impacto Socio Ambiental	Actividad de implementación de las medidas	Tipo de medida	Fecha de inicio*	Fecha de Finalización	Monto de inversión (S/-)
	Capacitación a los trabajadores en relación a la segregación de los residuos sólidos.	P	Mes 1	Ejecución Mensual	520,00 / Año
	Habilitación de una infraestructura con el acondicionamiento adecuado para la disposición temporal de los residuos peligrosos (60 % de la construcción)	P/C	Mes 7	Mes 12	30 000,00
Possible pérdida del agua por condensación	Para disminuir el consumo de agua el Titular va a recuperar los condensados mediante la implementación de un pozo colector de los condensados desde donde se conducirá por una tubería de 2" hacia el tanque calentador de agua para caldero.	C/M	Mes 9	Mes 14	61 000,00
Possible afectación del cuerpo receptor	Ampliación de la planta de tratamiento de efluente industrial existente. La ampliación consistirá en la implementación de un tratamiento físico-químico con el cual se optimizará la reducción de la carga orgánica del efluente, el objetivo final es cumplir los rangos de los estándares de calidad del agua y con ello evitar contaminar el cuerpo receptor.	C	Mes 13	Mes 24	2 540 000,00
	Limpieza del cauce del río Yurac, el cual consistirá en la descolmatación por maleza y otros materiales que acumula el río a lo largo de un año; dicha actividad se proyecta ejecutar en coordinación con los pobladores cercanos una vez al año en temporadas de baja de lluvias donde no hay presencia de mucho caudal. La limpieza se realizará desde el área que abarca el punto de vertimiento hasta la unión con el cuerpo principal, el cual abarcará una longitud de 670 m y una área de 12 Ha aproximadamente.	C	Mes 16	Ejecución Anual	5000,00 / Año
	Recuperación de las grasas en la PTARI que no han sido recuperados en su totalidad en el tanque florentino. Las grasas son almacenadas en cilindros los reingresan nuevamente al proceso industrial. Esta medida trata en lo posible evitar que las grasas generadas en el proceso productivo no se viertan al cuerpo receptor y por ende se minimice la afectación de la calidad del agua. Esta medida evita que las grasas se acumulen en las riveras del río Yurac.	M	Se realiza todos los días de operación de PTARI, desde que fue construido 2013	Ejecución Diaria	9300,00 / Año
Ahuyentamiento de la fauna circundante. Possible afectación de la flora circundante	-Capacitación a los trabajadores sobre temas de conservación e importancia de las especies de flora y fauna que se encuentran en el área de influencia de la planta. -Prohibición de colecta de especímenes de flora de cualquier especie presente dentro del área de influencia. -Prohibición de la colecta de especímenes de fauna local como caza, tenencia ilegal, compra y venta entre otros.	P	Mes 10	Ejecución semestral	2500,00
Otras medidas	La empresa presenta una Carta de Compromiso para la obtención de la certificación ambiental de los campos de cultivo de ASPASH.	M	Mes 1	Mes 12	-
	Implementación de un biodigestor con infiltración al terreno de las aguas residuales tratadas mediante una zanja de percolación para la disposición de efluentes domésticos generados en el área de producción.	M	Mes 1	Mes 12	-
Monto total de inversión					S/ 8 056 570

M = Mitigación, P = Prevención, C = Control
 * El inicio del cómputo de plazo del presente cronograma será a partir del día hábil siguiente de notificado la Resolución Directoral que apruebe el PAMA.
 ** Medidas incorporadas por esta Dirección, a fin de que la empresa gestione integralmente sus residuos sólidos y materiales de descarte; así como para que cumpla con la normatividad en calidad de suelos.

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (20211)

ANEXO S: Informe de entrega de EPP's y equipos de emergencia

Figura S1: Informe de entrega de EPP's y equipos de emergencia

OLPASA OLEAGINOSAS PADRE ABAD S.A.		ENTREGA DE EPP's y EQUIPOS DE EMERGENCIA		OLPASA-SSOMA-F-0007	
				Versión: 04	
				Fecha: 18/01/2021	
DATOS DEL TRABAJADOR					Letra 1er Apellido
NOMBRE DEL TRABAJADOR:		TAMINCHE PEREZ SEGUNDO ALEJANDRO			T
CATEGORIA:	SOLDADOR	TALLA DE ZAPATO:			
FECHA DE NACIMIENTO:	15/09/1992	TALLA DE UNIFORME:			
DNI	49003237	FECHA DE INGRESO	04/02/2020		
DATOS DEL EMPLEADOR					
RAZON SOCIAL O DENOMINACION SOCIAL	RUC	DOMICILIO	ACTIVIDAD ECONOMICA		
Oleaginosas Padre Abad S. A.	20393482258	C.F.B. Km 178 Boqueron Padre Abad - Padre Abad - Ucayali	Extracción y comercialización de aceite crudo de palma, almendra de palmiste y derivados		
EPPs NO RUTINARIO					
Polo manga larga	Pantalon jeans	Camisaco de 12 onzas			
Polo manga corta	Camisa drill	Camisaco de 14 onzas			
Camisa 9 onzas	Mameluco u overol				
LISTA DE EQUIPOS DE SEGURIDAD O EMERGENCIA ENTREGADOS AL TRABAJADOR (X)					
EQUIPO DE SEGURIDAD		<input checked="" type="checkbox"/>		EQUIPOS DE EMERGENCIA	
N°	FECHA DE ENTREGA	DESCRIPCIÓN	CANT.	FIRMA	HUELLA
1	03/01/2022	PANTALON JEANS CLASSICO	3		
2	03/01/2022	POLO MANGA LARGA	3		
3	03/01/2022	MAMELUCO	1		
4	03/01/2022	CAMISA JEAN	2		
RESPONSABLE DEL REGISTRO					
Nombres y Apellidos:		SHIRLEY MADONA HUAYTA LUCIANO			
Cargo:		SUPERVISOR SSOMA			

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021f)

ANEXO T: Récord de Equipos de Protección Personal Rutinarios

Figura T1: Récord de Equipos de Protección Personal Rutinarios

RECORD DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL RUTINARIOS		OLPASA-SOMA-F-086 VERSION 04 05/01/2021				
APELLIDOS Y NOMBRES	ADRIANO DAMIAN, OSCAR	PUESTO O CARGO:	OPERARIO DE PLANTA			
ÁREA:	PRODUCCION	DNI	41227879			
ENTREGABLES DE EPPs CON ESTE FORMATO						
Guantes de cuero corto	Guantes de cuero largo	Manga de cuero para soldar	Guantes de hilo			
Lentes claros	Lentes oscuros	Caretas de protección facial luna clara	Tapones auditivos			
Respirador buco nasal-eléctrico	Filtros	Cartuchos	Zapato de seguridad			
Mascarilla	Guantes de nitrilo corto	Guantes de nitrilo largo	Guantes de neopreno A. T.			
Capotín	Buzo impermeable	Casco	Guantes rayón A. T.			
Caretas de protección facial A. T.	Barbiquejo	Botas de jebe	Faja elástica			
Guantes dieléctrico maniobras	Contarviento	Guantes de jebe	Capucha de tela para soldar			
Mandil de cuero para soldar						
FECHA	DESCRIPCIÓN DE EPP	D.I	R.D	R.P	FIRMA	OBSERVACION
02/02/21	Guantes de Nitrilo Corto		x		[Firma]	
02/02/21	Mascarilla		x			02
15/04/21	Guantes de nitrilo largo.		x			
15/04/21	Guantes de nylon.		x			
17/04/21	Capotines.		x			
10/05/21	Guantes de Nylon		x			OK 01
12/05/21	Guantes de nylon poliuretano		x			
12/05/21	Guantes de cuero corto		x			
24/05/21	Zapatos de seguridad		x			
24/05/21	Lentes ambar		x			
26/05/21	Casco		x			
26/05/21	Tapones		x			
22/07/21	Guantes de nylon		x			
21/07/21	Botas de jebe.		x			
19/08/21	Guantes de jebe.		x			
21/08/21	Zapato de seguridad		x			
01/09/21	Tapon auditivo		x			
13/09/21	Guante de neopreno		x			
13/09/21	Respirador bucal nasal		x			
13/09/21	Cartucho Air		x			
15/09/21	Polo manga largo.		x			
24/09/21	Pantalón		x			
24/09/21	Guantes de maniobras		x			
30/09/21	Tapon auditivo		x			
11/10/2021	Guantes de maniobras		x			
14/10/2021	Faja		x			
25/10/21	Capotín		x			
27/10/21	Orejeras auditivas		x			
18/11/21	Botas de jebe		x			
06/12/21	Guantes de maniobras		x			

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021g)

ANEXO U: Plan para la vigilancia, Prevención y Control SARS CoV-2 COVID-19 en el trabajo

Figura U1: Plan para la vigilancia, Prevención y Control SARS CoV-2 COVID-19 en el trabajo

	PLAN PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DEL SARS CoV-2 COVID 19 EN EL TRABAJO	OLPASA-SSOMA-L-01
		Versión: 02
		Fecha 19/01/2021

VIII. LISTA DE CHEQUEO (CHECKLIST) DE VIGILANCIA

ELEMENTO	CUMPLE (Si/ No)	DETALLES/PENDIENTES/POR MEJORAR
Limpieza de áreas administrativas y de producción	SI	
Desinfección de áreas administrativas y de producción	SI	
Se evalúa la condición de salud de todos los trabajadores periódicamente	SI	
1. Toma de temperatura diaria en forma aleatoria	SI	
2. Ficha de sintomatología de la COVID 19	SI	
3. Aplicación de pruebas serológicas cuando lo ameriten	SI	
CASOS SOSPECHOSOS		
Aplicación de la ficha epidemiológica de la COVID-19 establecida por MINSA a todos los casos sospechosos en trabajadores de bajo riesgo	SI	
Identificación de contactos en casos sospechosos.	SI	
Se comunica a la autoridad de salud de su jurisdicción o EPS para el seguimiento de casos correspondiente	SI	
Se realiza seguimiento clínico a distancia diariamente al trabajador identificado como sospechoso	SI	
MEDIDAS DE HIGIENE	SI	
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla	SI	
Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos	SI	
Se ubica un punto de lavado o de dispensador de alcohol en el ingreso del centro de trabajo	SI	
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo al inicio de sus actividades laborales	SI	
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada del método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos	SI	
SENSIBILIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO	SI	
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles	SI	En periódicos murales de la empresa
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene	SI	En periódicos murales de la empresa
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo al nivel de riesgo del puesto de trabajo	SI	
Se facilitan medios para responder las inquietudes de los trabajadores respecto a la COVID-19	SI	

Fuente: Oleaginosas Padre Abad S.A – OLPASA (2021h)

ANEXO V: Estadísticas de los elementos de Responsabilidad Social Empresarial – SPSS

Figura V1: Estadísticas de los elementos de Responsabilidad Social Empresarial – SPSS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Te sientes satisfecho con las obligaciones y responsabilidades que asume la empresa?	35,84	21,735	,664	,779
2. ¿La empresa ofrece apoyo para que puedan hacer su trabajo mejor cada día?	35,86	22,041	,500	,796
3. ¿La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores?	35,82	22,868	,438	,803
5. ¿La empresa les proporciona todos los beneficios que indica la Ley?	35,39	23,203	,537	,793
6. ¿La empresa respeta tus derechos como persona?	35,82	22,068	,559	,789
9. ¿Existe supervisión adecuada y constante en la planta de producción?	36,08	23,194	,401	,807
10. ¿Dentro de la empresa existe (botiquín de primeros auxilios, camillas y otros) para una atención urgente ante los peligros propios de su trabajo?	35,35	23,993	,408	,805
11. ¿Cuándo ocurre un incidente es reportado y atendido correctamente?	35,65	22,193	,580	,787
12. ¿Consideras que la empresa está comprometida con el cuidado del medio ambiente?	35,37	25,678	,170	,826
20. ¿En el contexto actual, estás conforme con los protocolos adoptados por la empresa para mitigar la propagación del Covid-19?	35,80	20,121	,672	,774

Fuente: SPSS (2021a)

ANEXO W: Estadísticas de los elementos de Satisfacción Laboral – SPSS

Figura W1: Estadísticas de los elementos de Satisfacción Laboral – SPSS

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
4. ¿Te sientes satisfecho con los beneficios salariales que recibes?	37,96	40,447	,402	,871
7. ¿Se siente satisfecho con el reconocimiento de la empresa hacia tu trabajo?	37,96	36,774	,763	,843
8. ¿La empresa realiza reuniones con frecuencia con los trabajadores?	38,04	38,570	,491	,866
13. ¿Te sientes satisfecho con las condiciones de trabajo que ofrece la empresa (tecnología adecuada, locales amplios como comedor, campo deportivo, distribución de guantes, mascarillas, uniforme de trabajo e instrumentos)?	37,70	39,316	,611	,855
14. ¿En el área que trabajas, existe una buena relación con su supervisor y compañeros?	37,30	39,561	,580	,857
15. ¿Te sientes conforme con las capacitaciones realizadas por la empresa?	37,68	35,977	,761	,843
16. ¿Consideras que las capacitaciones brindadas forman parte importante para tu desarrollo personal y profesional?	37,12	43,822	,304	,873
17. ¿Estás satisfecho con la celebración de las fechas festivas en la empresa?	37,50	38,704	,564	,859
18. ¿Te sientes cómodo con los espacios de recreación dentro de la empresa?	37,70	38,459	,637	,853
19. ¿Considerando tus respuestas anteriores, estás de acuerdo con que las acciones de la empresa OLPASA aumentan la satisfacción laboral de sus trabajadores?	37,44	39,190	,644	,853
21. En general ¿Cuál es su calificación para el empleador?	37,40	41,429	,544	,861

Fuente: SPSS (2021b)

ANEXO X: Sueldos aproximados de los trabajadores entrevistados de OLPASA

Tabla X1: Sueldos aproximados de los trabajadores entrevistados de OLPASA

Entrevista	Cargo	Sueldos S/.
Entrevistado N°1	Jefe de Recursos Humanos	2.400
Entrevistado N°2	Supervisor de Producción	3.500
Entrevistado N°3	Auxiliar de SSOMA	1.900
Entrevistado N°4	Supervisor de Calidad	2.800
Entrevistado N°5	Supervisora de SSOMA	2.800
Entrevistado N°6	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°7	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°8	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°9	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°10	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°11	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°12	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°13	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°14	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°15	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°16	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°17	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°18	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°19	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°20	Trabajador de Planta	1.650
Entrevistado N°21	Trabajador administrativo	1.800
Entrevistado N°22	Trabajador administrativo	2.100
Entrevistado N°23	Trabajador administrativo	2.100
Entrevistado N°24	Trabajador administrativo	2.400

ANEXO Y: Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas según variable

Figura Y1: Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas sobre la Responsabilidad Social Empresarial

	RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA		
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrio de tiempo entre el ocio, el trabajo y la familia 2. Desempeño Laboral 3. Retribución Salarial 4. Capacitaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Herramientas para mitigar los riesgos 2. Salud Ocupacional 3. Entrega de EPP's y equipos de Emergencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tratamiento sobre residuos sólidos y efluentes
PLANTA ADMINISTRATIVA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe flexibilidad para permisos personales y permisos por salud. Se procura crear espacios de compartir como celebración de cumpleaños, campeonatos deportivos y reuniones de confraternidad. 2. Se ha logrado una mayor coordinación y eficacia, los trabajos realizados han sido ejecutados a su debido tiempo y se vio el compromiso en cada respectivo área. 3. La empresa actúa de acuerdo a la ley peruana y a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cumpliendo todas las normas y beneficios salariales. 4. Si contamos con un plan de capacitaciones para los jefes de área. Tenemos capacitaciones semestrales en temas completos y complementarios de acuerdo a la necesidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa se preocupa por la seguridad y salud de sus trabajadores, a parte de beneficiarlos de acuerdo a ley. Como empresa se preocupa por capacitar, concientizar y formar. 2. OLPASA desarrolla un programa sobre salud ocupacional en coordinación con un médico ocupacional. 3. Cuando requerimos ingresar a la planta de producción, nos proveen zapatos de punta de acero, cascos, lentes, tapones para oídos y ropa adecuada para ingresar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa viene trabajando en implementar mejoras en el área PTAR, con infraestructuras más nuevas y modernas. Se ha planteado como meta reducir el consumo de papel a un 5% con respecto al año anterior y también realiza charlas sobre segregación de los residuos. También realizaron limpieza de todas las lagunas no solo ello, también ha realizado charlas de concientización sobre la segregación de los residuos sólidos, protección de la flora y la fauna.
PLANTA DE PRODUCCIÓN (OPERADORES)	<ol style="list-style-type: none"> 1. En las temporadas altas de cosecha existe una alta demanda de trabajo, ya no tenemos tiempo para relajarnos, pasar tiempo en familia, descuidamos nuestras chacras. 2. Al principio se ha visto un fuerte compromiso, pero ahora se están dejando sus espacios de trabajo desordenados, sucio, y no lo dejan en buenas condiciones para el otro grupo. 3. Tenemos la necesidad de percibir más beneficios como un aumento en el sueldo, actualmente los precios de los viveres han subido, y el costo de vida es más. 4. La empresa realiza diversas capacitaciones sobre seguridad, salud, entre otros; y eso nos hace sentir preparados. Pero, también sería bueno las capacitaciones sobre las actividades específicas que realizamos dentro de la planta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe consciencia de la actual gerencia por el bienestar de sus trabajadores, se realizan evaluaciones de riesgos, se concientiza a los trabajadores sobre los riesgos y formas de actuar frente a cualquier riesgos. 2. La empresa nos realiza chequeos con frecuencia en el tóxico y también nos envían a Pucallpa a realizar chequeos médicos en EsSalud. Si alguien sufre un accidente la empresa lo deriva a una clínica y los gastos son cubiertos por la empresa 3. La empresa si nos brindan materiales de protección. Estos equipos me ayudan a poder estar seguro en mi área. También tenemos botiquines con diversos objetos como collarines, camillas y vendas y otras cosas más 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa está trabajando para una mejora. Actualmente la empresa tiene implementado la gestión de segregación de residuos sólidos, y uso de papeles reciclados para imprimir documentos. Por el PTAR, está construyendo una laguna adicional y para ampliar tratamiento de agua residuales.

ANEXO Y: Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas según variable (continuación)

Figura Y2: Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas sobre la Satisfacción Laboral

		SATISFACCIÓN LABORAL			
		SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA	CONDICIONES DE TRABAJO	RECONOCIMIENTO PERSONAL O SOCIAL	BENEFICIOS ECONÓMICOS
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización personal en el trabajo 2. El puesto de trabajo se ajusta a las competencias de los trabajadores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Condiciones físicas en el trabajo 2. Mantenimiento de equipos y maquinarias 3. Implementos de Seguridad 4. Horario de trabajo establecido 5. Comunicación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de Reconocimiento del Trabajo 2. Relación con el jefe inmediato y compañeros de trabajo 3. Espacios de motivación promovidos por la empresa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beneficios salariales y sociales
	PLANTA ADMINISTRATIVA	<p>1. Lo que más me satisface dentro de la empresa es la oportunidad de crecer profesional y personalmente, considero que OLPASA le da oportunidades a sus trabajadores y la importancia que necesita para estar satisfecho personalmente.</p> <p>2. La empresa OLPASA desde el área de Recursos Humanos cumple con los perfiles de puestos para que los trabajadores se desempeñen de acuerdo a las funciones asignadas, sin embargo, considero que el MOF debe ser adecuado a la necesidad de la empresa.</p>	<p>1. La empresa cuenta con condiciones laborales adecuadas, desde el 2011 se implementó mejoras y esta en proceso de nuevas implementaciones. De acuerdo a la ISO 45001, se han modernizado los equipos tecnológicos como computadoras, señalizaciones, sillas y mesas, todas son ergonómicas.</p> <p>2. En el tema del mantenimiento de maquinarias y equipos es necesario reconocer que es un proceso complicado en planta. Para evitar paradas en la producción, se realiza mantenimiento por profesionales técnicos del área de mantenimiento.</p> <p>3. La empresa OLPASA proporciona a todos sus trabajadores de Equipos de Protección Personal (EPP) adecuados a su área de trabajo,</p> <p>4. El horario de jornada laboral excede el promedio de 48 horas semanales, establecidas por ley. La empresa remunera de forma justa aquellas horas extra que realiza el trabajador.</p> <p>5. La comunicación es por conducto regular, ya que el operador se comunica con los supervisores y los supervisores con la alta dirección. La comunicación también es directa. En ese sentido, existen diferentes medios como los grupos de Whatsapp entre supervisores y con alta gerencia.</p>	<p>1. El reconocimiento que brinda la empresa a los colaboradores no consta de premiaciones. Esto ha generado desmotivación. Sin embargo, desde el área de administración, nos sentimos reconocidos por la empresa pues cumple con nosotros al pagarnos a tiempo, con beneficios extras y asistencia sanitaria para nosotros y nuestra familia.</p> <p>2. Se podría decir que a pesar de las múltiples personalidades a nivel del área y de la empresa en general, se ha construido un saludable ambiente laboral donde prevalece el compañerismo, empatía, escucha activa y respeto por los demás.</p> <p>3. Se celebran fechas importantes como el Día del Trabajador, el aniversario de la empresa y celebraciones de cumpleaños, así como, pausas activas a través de charlas, activaciones o ejercicios. Se realizan también reuniones de confraternidad, como almuerzos e incluso de índole deportiva en la cancha deportiva de grass sintético de la empresa.</p>	<p>1. En ese sentido, desde el área de administración, la remuneración que recibimos nos parece lo más justa, pues cubre nuestras expectativas y necesidades. Asimismo, con respecto a los beneficios sociales, la empresa brinda asistencia sanitaria y psicológica a los trabajadores y a sus familias.</p>

ANEXO Y: Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas según variable (continuación)

Figura Y2: Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas sobre la Satisfacción Laboral (continuación)

<p>PLANTA DE PRODUCCIÓN (OPERADORES)</p>	<p>1. Resulta necesario capacitar y hacer charlas a los trabajadores para que nos ayuden a sentirnos útiles y realizados como personas con el trabajo que realizamos.</p>	<p>1. Las condiciones son buenas, pero se podrían mejorar. Pues hay insuficiente espacio y poca comodidad. Por ello, considero que se debería implementar nuevos ambientes dentro de la planta para tener mayor comodidad y estado de ánimo.</p>	<p>1. No sentimos en totalidad el reconocimiento de la empresa a nuestra labor en dicho proceso. Hace varios años, se nos premiaba por ser el mejor trabajador, pero nuestra mayor motivación era el saber que nuestro esfuerzo tuvo frutos y que nuestro desempeño era apreciado por nuestros jefes</p>	<p>1. Los beneficios salariales que brinda la empresa en estos 2 últimos años de pandemia, no son suficientes dado que no cubren los gastos de la canasta básica familiar y los servicios. Sin embargo, sí estamos satisfechos de que la empresa cumpla con los beneficios establecidos por la ley como el pago de horas extras, gratificaciones de navidad y fiestas patrias, la CTS y reparto de utilidades</p>
		<p>2. Es necesario implementar un nuevo taller con nuevos equipos y maquinarias más sofisticadas, así como, realizar un control previo y más exhaustivo a los motores y piezas de las maquinarias</p>	<p>2. La actitud de nuestros supervisores es muy humana y empática a nuestra labor, nos brindan comentarios positivos para mejorar nuestro desempeño. En nuestro grupo de trabajo predomina el compañerismo y unión entre todos nosotros.</p>	
	<p>2. Se podría mejorar la gestión en el área de Recursos Humanos, pues debe existir un mejor filtro para captar a trabajadores de acuerdo al perfil técnico que se requiere. Esto debido a que muchas veces la empresa contrata operadores que cumplen con los requisitos del MOF, pero no están calificados en la mano de obra que requiere el área de planta.</p>	<p>3. La entrega de los EPP por parte de la empresa, nos demuestra el interés de protegernos y mantenernos seguros ante cualquier accidente en planta</p>	<p>3. Los espacios de motivación no están muy presentes en la empresa, pues anteriormente en estos espacios se premiaba al mejor trabajador. Actualmente, con la nueva gerencia se promueven charlas continuas donde todos nos reunimos y aprovechamos para confraternizar; sin embargo, estas charlas resultan un tanto molestas porque se hacen en cualquier momento y resulta una distracción en la jornada laboral ordinaria</p>	
		<p>4. Las jornadas de hasta 12 horas generan un sentimiento de desgano al desempeñarnos, ya que solo buscamos descansar y despertar temprano el día siguiente para cosechar en nuestras chacras.</p>		
		<p>5. La comunicación es coordinada, pero limitada debido a la carga laboral y a la falta de espacio para crear espacios de diálogo. Se deberían crear espacios de diálogo. La comunicación debería ser más abierta,</p>		

ANEXO Z: Fotografías de los Colaboradores e instalaciones de OLPASA

Figura Z1: Actividad de celebración por cumpleaños de un trabajador



Figura Z2: Planta administrativa y tanques de almacenamiento de ACP



Figura Z3: Planta de producción de la empresa OLPASA



Figura Z4: Área de vestuario de la planta de producción



Figura Z5: Maquinaria de cargamento de lodo



Figura Z6: Tachos de segregación

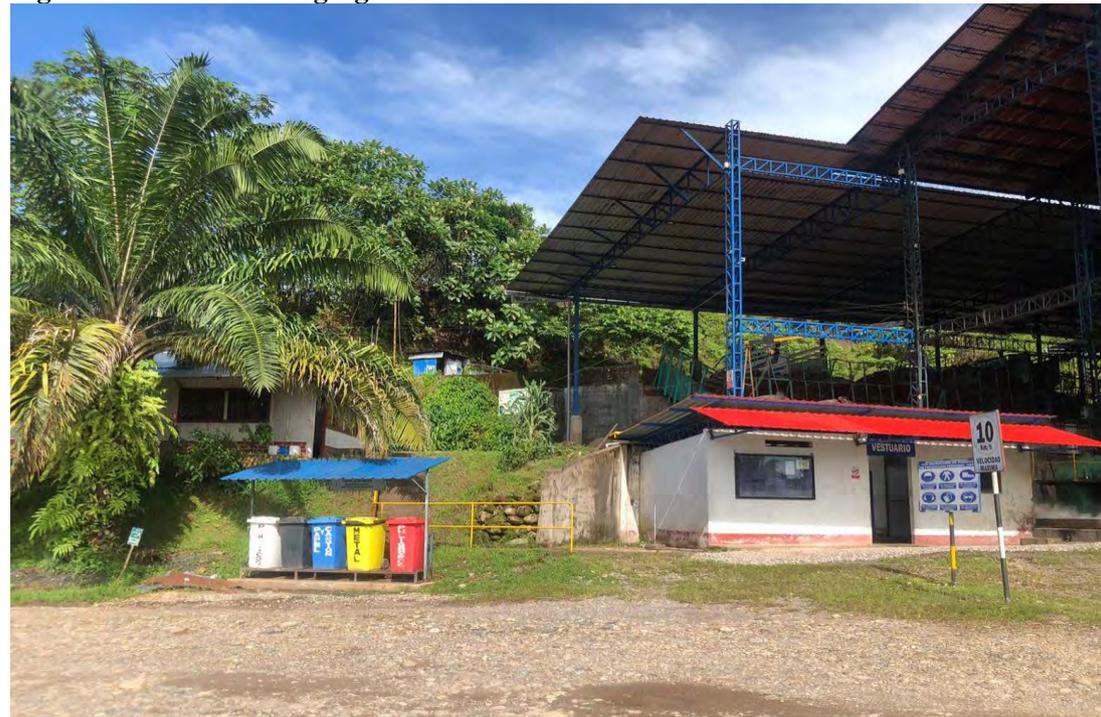


Figura Z7: Almacén de almendra de palmiste y control de fruto



Figura Z8: Área de Balanza



Figura Z9: Ruta de ingreso de vehículos



Figura Z10: Caldero generador de vapor

