

UNIVERSIDAD ESAN



**Responsabilidad Social Empresarial con el Proveedor: Caso
Productores de Leche**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para
obtener el grado de Magíster en Administración de Negocios
por:**

**David Pacheco Fernando Wilbert
Guevara Puente De la Vega Omar Abraham
Padilla Huayanca Nestor Javier
Rivera Cornejo Edward Augusto**

**Programa de la Maestría en Administración de Negocios
Arequipa 2013-1**

Lima, 10 de Octubre de 2016

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Preguntas de investigación.....	3
1.2.1 <i>Pregunta General</i>	3
1.2.2 <i>Preguntas Específicas</i>	3
1.3. Objetivos de investigación.....	3
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	3
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.4. Justificación del tema de investigación.....	4
1.5. Delimitación de la tesis.....	4
1.5.1 <i>Alcances</i>	4
1.6. Resumen de contenido de la tesis.....	4
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL.....	7
2.1. La industria lechera en el mundo.....	7
2.1.1 <i>La industria lechera en el mundo</i>	7
2.1.2 <i>Producción de leche en el mundo</i>	8
2.2. Industria de la leche en el Perú.....	8
2.2.1 <i>La industria de leche en el Perú</i>	8
2.2.2 <i>Cuencas lecheras</i>	9
2.3. Cuenca lechera del sur - Arequipa.....	10
2.4. Casos de responsabilidad social empresarial para proveedores.....	11
2.4.1 <i>Caso Nestlé</i>	11
2.4.2 <i>Caso Sancor</i>	13
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	15
3.1. Evolución de la responsabilidad Social en el Perú.....	15
3.2. Fundamentos de responsabilidad social.....	19
3.3. Certificaciones en responsabilidad social.....	20
3.4. La responsabilidad social según norma ISO 26000.....	24
3.5. La responsabilidad social corporativa en la cadena de suministro.....	24
3.6. Relaciones con proveedores.....	26
3.7. Factores que influyen para construcción de una buena relación con proveedores.....	28
3.7.1 <i>Integrando conocimientos</i>	29
3.7.2 <i>Confianza</i>	29
3.7.3 <i>Compromiso</i>	29
3.7.4 <i>Calidad</i>	30
3.7.5 <i>Mejora Continua</i>	30
3.8. Responsabilidad social empresarial vs. desarrollo de proveedores.....	30
3.9. Marco propuesto.....	31

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	32
4.1. Diseño de la investigación.	32
4.2. Recolección de la información.....	35
4.3. Procesamiento y análisis de la información.....	39
CAPÍTULO V. DESCRIPCION DE EMPRESAS QUE TIENEN RELACIÓN CON PROVEEDORES	42
5.1. Gloria S.A.	42
5.1.1 <i>Propósito y ventas de Gloria S.A.</i>	43
5.1.2 <i>Relación con Proveedores</i>	45
5.1.3 <i>Cantidad de leche de proveedores suministrada a Gloria S.A.</i>	46
5.2. Laive S.A.	46
5.2.1 <i>Propósito y ventas de Laive S.A.</i>	48
5.2.2 <i>Relación con Proveedores</i>	50
5.2.3 <i>Cantidad de leche de proveedores suministrada a Laive S.A.</i>	51
CAPÍTULO VI. RESULTADOS.....	52
6.1. Resultados.....	52
6.1.1 <i>Rentabilidad del negocio</i>	54
6.1.2 <i>Presencia de la empresa compradora</i>	57
6.1.3 <i>Capacitación para mejorar la productividad</i>	58
6.1.4 <i>Financiamiento para el ganado</i>	59
6.1.5 <i>Asesoramiento por parte de la empresa</i>	59
6.1.6 <i>Mejorar la genética del ganado</i>	61
6.1.7 <i>Empresa acopiadora regional</i>	62
6.1.8 <i>Mejor precio de la leche</i>	63
6.1.9 <i>Precios bajos de insumos para el ganado</i>	65
6.1.10 <i>Empresa acopiadora nacional</i>	66
6.2. Diagrama de redes de factores	66
CAPÍTULO VII. DISCUSIÓN Y PROPUESTA	72
7.1. Discusión.....	72
7.1.1 <i>Asesoramiento y capacitación por parte de la empresa</i>	72
7.1.2 <i>Mejorar la genética del ganado</i>	73
7.1.3 <i>Precios de insumos para el ganado</i>	73
7.1.4 <i>Mayor presencia de la empresa</i>	74
7.1.5 <i>Rentabilidad del negocio lechero</i>	75
7.2. Propuesta de marco conceptual.....	76
7.3. Programas propuestos para mejorar la relación con el proveedor	76
7.3.1 <i>Programa inscripción de proveedores de leche enfocada a la mejora continua de la cadena de suministro</i>	77
7.3.2 <i>Programa de asesoramiento técnico para proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción enfocada a la integración</i>	78
7.3.3 <i>Programa de compra de insumos enfocada a la mejora continua de la cadena de suministro</i>	80

7.3.4 Programa de producción – venta de leche enfocada a la producción sustentable.....	81
7.4. Modelo de Aplicación para el desarrollo de los proveedores de leche de 5 a 2000 kg. de producción.....	83
7.4.1 Modelo de desarrollo de dos proveedores de leche de 5 a 2000 kg. de producción	86
CAPÍTULO VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
8.1. Conclusiones	90
8.2. Recomendaciones.....	92
BIBLIOGRAFIA.....	94
ANEXOS	95
I. Cuadro explicativo de normas vigentes	95
II. Cuadro de relaciones existente de normas vigentes	96
III. Guía de preguntas para proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción.....	97
IV. Guía de preguntas para funcionarios	99
V. Guía de preguntas para especialistas en genética.....	101
VI. Guía de preguntas para vendedores de insumos para la ganadería.....	102
VII. Resumen de entrevistas realizadas a los diferentes grupos de interes.....	103
VIII. Desarrollo análisis cualitativo	110



Maestría en:

Administración de negocios

Título de la tesis:

**Responsabilidad Social Empresarial con el
Proveedor: Caso Productores de leche**

Autores:

David Pacheco, Fernando Wilbert
Guevara Punte De la Vega Omar Abraham
Padilla Huayanca Nestor Javier
Rivera Cornejo Edward Augusto

RESUMEN:

Hace aproximadamente sesenta años se empezó a escuchar hablar de la responsabilidad social cuando en 1953 Howard Rothmann Bowen, conocido como el padre de la responsabilidad social empresarial, publicó su libro “Social Responsibilities of the Businessman”; en el cual por primera vez se definió a los empresarios como entidades responsables para seguir líneas de acción que estén de acuerdo con los valores de la sociedad.

En nuestro país la responsabilidad social ha tomado mayor relevancia en la última década dentro de las distintas áreas de desarrollo económico, es por eso la necesidad de investigar el desarrollo de la responsabilidad social en la industria lechera, específicamente para los proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción de la cuenca lechera de sur del país específicamente de las zonas de La Joya y El Pedregal las cuales se encuentran al norte de la ciudad de Arequipa.

La investigación se basa en conocer como debe ser la relación entre empresa y los proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción desde un punto de vista de responsabilidad social y saber las iniciativas de responsabilidad social implementadas actualmente por las empresas acopiadoras de esta cuenca, cual es la relación actual entre empresa-proveedor y cuáles son las acciones a tomar para desarrollar a los proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción.

Como objetivo general es proponer un marco conceptual de relación entre empresa y proveedor desde la perspectiva de responsabilidad social, analizando las iniciativas de

responsabilidad social implementadas actualmente para los proveedores de leche por las empresas, evaluando las relaciones actuales que tienen las empresas con los proveedores de leche y proponiendo las acciones a tomar para apoyar el desarrollo de los proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción.

Para lograr responder las preguntas y alcanzar los objetivos, se diseñaron guías de preguntas para recabar información de la situación de los proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción, sus necesidades y otros factores que son analizados con una herramienta informática Atlas TI. Las entrevistas se tomaron a 20 proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción, 2 funcionarios de planta, 3 especialistas en genética y 3 vendedores de insumos para la ganadería. Analizadas las encuestas con la herramienta Atlas TI, emergen 10 premisas importantes: rentabilidad del negocio, precios de insumos para el ganado, mayor presencia de empresa, mejor precio de la leche, capacitación para mejorar productividad, asesoramiento por parte de la empresa, mejorar la genética del ganado, financiamiento para el ganado, empresa acopiadora regional y empresa acopiadora nacional.

Identificadas 10 premisas y 5 factores, se agrupan 6 premisas para relacionarlos con los 5 factores con el objetivo de proponer programas de inscripción de proveedores de leche fresca enfocada a la mejora continua de la cadena de suministro, programa de asesoramiento técnico para proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción enfocada a la integración de conocimientos, programa de compras de insumos enfocada a la mejora continua, programa de producción venta de leche enfocada a la producción sustentable que ayudarán a fortalecer las relaciones con los proveedores de leche de 5 a 2000 kg de producción.