

FROM RESPONSIBILITY TO ACTION: CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AS A DRIVER OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT AT MACROMAR CUSTOMS AGENCY PERU 2024

Abstract- This study aimed to analyze how Corporate Social Responsibility (CSR) can serve as an effective driver of sustainable development within the operational context of the customs agency MACROMAR, located in Callao, Peru, during 2024. A quantitative research approach was adopted, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. Data were collected through a Likert-scale survey administered to a census sample of 50 employees. Results revealed a very strong positive correlation between CSR practices and sustainable development ($r = 0.884$; $p < 0.001$), as well as significant associations between the dimensions employees–continuous improvement ($p = 0.882$) and society–environmental management ($r = 0.808$). However, a 100% negative perception was identified regarding the organization's environmental practices, highlighting a critical weakness. It is concluded that, although CSR actions positively influence organizational sustainability, their true transformative effect can only be achieved through the implementation of clear, participatory, and sustainable environmental policies—shifting from responsibility to tangible action.

Keywords—Corporate Social Responsibility, Sustainable Development, Continuous Improvement, Environmental Management, Customs Agency.

DE LA RESPONSABILIDAD A LA ACCION: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO MOTOR DEL DESARROLLO SOSTENIBLE EN MACROMAR, CALLAO – PERÚ, 2024

Resumen— El presente estudio tuvo como objetivo analizar como la Responsabilidad Social Empresarial puede convertirse en un motor efectivo para el desarrollo sostenible en el contexto operativo de la agencia de aduanas Macromar, ubicada en el Callao, Perú, durante el año 2024. La metodología adoptada presentó enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal y alcance correlacional. Mediante una encuesta en base a la escala de Likert a una muestra censal de 50 trabajadores. Los resultados revelaron una correlación positiva muy fuerte de las prácticas de RSE y desarrollo sostenible ($r = 0.884$; $p < 0.001$). Asimismo, se hallaron relaciones significativas entre las dimensiones empleados-mejora continua ($p = 0.882$) y sociedad-gestión ambiental ($r = 0.808$). No obstante, se identificó una percepción negativa del 100% respecto a las prácticas ambientales de la organización, evidenciando una debilidad crítica. Se concluye que, si bien las acciones de Responsabilidad Social Empresarial impactan positivamente en la sostenibilidad organizacional, su efecto transformador sólo será efectivo si se integran políticas ambientales claras, participativas y sostenibles, que pasen de la intención a la acción concreta.

Palabras clave— Responsabilidad Social Empresarial, Desarrollo Sostenible, Mejora Continua, Gestión Ambiental, Agencia de Aduanas.

Keywords— Corporate Social Responsibility, Sustainable Development, Continuous Improvement, Environmental Management, Customs Agency.

I. INTRODUCCIÓN

Frente a los crecientes desafíos ambientales, sociales y económicos, las empresas ya no pueden limitarse a declarar principios éticos: deben asumir un rol activo y transformador. Este estudio parte de una premisa central: la Responsabilidad Social Empresarial solo se consolida como verdadero motor del desarrollo sostenible cuando se traduce en acciones concretas, visibles y sostenidas en el tiempo.

En este marco de transformación organizacional, el concepto de sostenibilidad ha adquirido gran importancia en las estrategias corporativas, impulsando a las organizaciones a integrar principios éticos, sociales y ambientales en sus operaciones. Este cambio de paradigma no solo responde a las exigencias normativas y expectativas sociales, sino también a la necesidad de construir en el tiempo ventajas competitivas sostenibles [1]. En este contexto, esta obligación de las empresas se consolida como enfoque estratégico esencial que busca armonizar los intereses empresariales con la comodidad

de diversos colectivos de interés y el entorno natural [2]. En consecuencia, cada vez más empresas asumen el reto de transformar compromisos en intervenciones medibles que generen valor compartido y sostenibilidad integral.

El sector logístico y aduanero, por su naturaleza operativa y su fuerte impacto en cadenas globales de valor, enfrenta crecientes demandas para demostrar su compromiso con la sostenibilidad. Las agencias de aduanas, como actores fundamentales del comercio exterior, no solo deben cumplir con normativas técnicas, sino también incorporar prácticas que promuevan la equidad laboral, el desarrollo comunitario y la protección ambiental. En países como Perú, estas exigencias se intensifican en zonas de alta actividad comercial, como el puerto del Callao, donde confluyen intereses económicos, sociales y ambientales de gran complejidad [3]. En estos contextos, la aptitud de traducir los principios de RSE en acciones reales es fundamental para lograr impactos sostenibles y diferenciales.

Diversos estudios han demostrado que adoptar las normativas de RSE no solo mejora la percepción pública y reputación corporativa de las empresas, sino que también se relaciona con indicadores internos de mejora continua, innovación y sostenibilidad operativa [4], [5]. Sin embargo, en muchos casos, las acciones de RSE no logran impactar de forma transversal en todas las dimensiones de la organización, quedando como iniciativas aisladas o poco articuladas con la estrategia empresarial [6]. Esta desconexión entre intención y ejecución limita el potencial transformador de la RSE, especialmente en sectores clave como el logístico-aduanero.

La indagación presente se enfoca en la agencia de aduanas Macromar, ubicada en el Callao, Perú, y su objetivo es analizar la relación entre sus prácticas de RSE y las dimensiones del desarrollo sostenible, alineado al confort de los trabajadores, la dedicación hacia la comunidad, la mejora continua y la gestión ambiental. Esta agencia representa un caso relevante por su ubicación estratégica, los servicios que ofrecen y su influencia en el entorno comercial del país. Analizar este caso permite comprender cómo una organización del sector puede convertir sus prácticas de responsabilidad en herramientas efectivas de acción y sostenibilidad.

El estudio parte de la hipótesis de que una adecuada integración de la Responsabilidad Social en las empresas no solo tiene efectos positivos en la percepción de los colaboradores y la comunidad, sino que también puede convertirse en un motor clave para el desarrollo sostenible

dentro del sector aduanero [7], [8]. Para ello, se aplicó un diseño metodológico cuantitativo de corte transversal a través de un cuestionario validado, que permitió identificar tanto fortalezas como brechas críticas en las prácticas actuales de la empresa.

Según los resultados obtenidos, se propone generar recomendaciones orientadas a potenciar la integración de la Responsabilidad Social Empresarial con políticas ambientales más tangibles y participativas, fortaleciendo así el impacto de la agencia en sus tres dimensiones fundamentales: económica, social y ambiental [9]. Esta transición de la responsabilidad a la acción constituye un desafío urgente para consolidar una cultura de sostenibilidad mediante prácticas operativas concretas.

II. METODOLOGÍA

A. Enfoque, tipo y diseño de investigación

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, el cual permite obtener datos objetivos y medibles para examinar la conexión entre las variables: Responsabilidad Social Empresarial y desarrollo sostenible. Este enfoque se caracteriza por aplicar métodos estadísticos, realizar observaciones sistemáticas y generar resultados replicables. [6] indica que el enfoque cuantitativo implica procesos ordenados y secuenciales, donde se recolectan datos numéricos que son sometidos a análisis estadísticos para comprobar hipótesis previamente planteadas. Además, facilita la identificación de patrones significativos y relaciones causales o asociativas que fundamentan decisiones estratégicas en el ámbito organizacional.

En cuanto al tipo de investigación, esta se considera aplicada, ya que busca generar conocimiento útil para la solución de un problema concreto en una organización determinada. Además, es de tipo correlacional, pues mide el grado de asociación existente entre las dimensiones de la RSE y el desarrollo sostenible en el contexto específico de la agencia de aduanas Macromar, en el Callao. Tal enfoque resulta especialmente pertinente cuando se pretende analizar si la implementación de políticas responsables tiene efectos tangibles en dimensiones operativas, sociales y ambientales.

El diseño de indagación fue no experimental, no se manipuló intencionalmente ninguna de las variables. Observando y analizándose en su contexto natural, tal como se presentan. Además, el estudio fue de corte transversal, dado que las informaciones se recolectaron en un solo momento, permitiendo obtener una fotografía diagnóstica de la situación organizacional respecto a la implementación de la RSE y su vínculo con la sostenibilidad. Este planteamiento metodológico resulta apropiado para describir el estado actual de percepción, alcance e impacto de las acciones responsables dentro de la organización.

B. Población y muestra

La población se constituyó por 50 colaboradores de la agencia de aduanas Macromar, quienes laboran en diferentes

áreas operativas, administrativas y de atención al cliente. Ya que se tiene un tamaño pequeño de población, se consideró a la totalidad de trabajadores, por lo que el muestreo es censal. Optar por este enfoque permitió capturar una visión holística del fenómeno estudiado, aumentando la validez interna del análisis.

C. Técnica e instrumento

En cuanto al recojo de la información, se manejó la técnica de encuesta, aplicada a través del cuestionario estructurado tipo Likert con alternativas, partiendo de 1 = Totalmente en desacuerdo a 5 = Totalmente de acuerdo. El instrumento fue elaborado considerando dimensiones clave de ambas variables: para la RSE se incluyeron aspectos como empleados, comunidad y medio ambiente; y para el desarrollo sostenible, dimensiones como mejora continua, eficiencia, ética y compromiso ambiental [10]. Estas categorías fueron seleccionadas en función de su capacidad para evidenciar si los principios de RSE se traducen efectivamente en acciones sostenibles con impacto en los grupos de interés.

D. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento fue asegurada utilizando el juicio de especialistas, los cuales evaluaron la claridad, coherencia y pertinencia de los ítems. Por otro lado, se efectuó una valoración de la fiabilidad estadística mediante el coeficiente alfa de Cronbach, consiguiendo un valor de 0.917, indicando un alto grado de consistencia interna del cuestionario aplicado.

Tabla 1
Confiabilidad de las variables de estudio

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Responsabilidad Social Empresarial	,863	12
Desarrollo Sostenible	,805	12

E. Procedimiento y análisis de datos

La aplicación de encuestas se realizó de forma presencial, bajo consentimiento informado, en las instalaciones de la agencia. Se aseguro la protección de los datos, recolectados con fines estrictamente académicos. Con ello se promovió un ambiente de confianza que incentivó la sinceridad en las respuestas, lo cual es clave para reflejar con precisión las percepciones internas.

Finalmente, para el tratamiento y evaluación de la data se utilizó el software IBM SPSS Statistics V25. Se realizaron análisis descriptivos para caracterizar a los encuestados y análisis correlacional para establecer la conexión entre las variables. Los resultados obtenidos permitieron confirmar o rechazar la hipótesis planteada, aportando resultados empíricos sobre el vínculo entre la RSE y la sostenibilidad en el contexto organizacional estudiado. Dicha metodología no solo respalda la validez estadística de los hallazgos, sino que refuerza el objetivo central del estudio: mostrar cómo la

responsabilidad empresarial puede convertirse en acción estratégica para un desarrollo verdaderamente sostenible.

F. RESULTADOS

Segun los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de la agencia de aduanas Macromar, se determinó que la percepción general sobre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra en un nivel predominantemente favorable, aunque con brechas importantes por atender. En la Tabla 2 se evidencia la distribución de respuestas respecto al nivel percibido de RSE, y en la Figura 1 se ilustra gráficamente dicha información.

Tabla 2
Nivel actual de la RSE

Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
Neutro	1	2.00%
De acuerdo	15	30.00%
Totalmente de acuerdo	34	68.00%
Total	50	100.00%

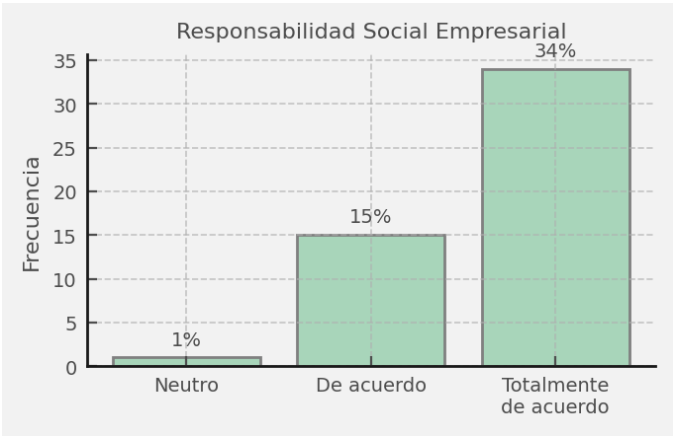


Figura 1
Nivel actual de la RSE

Tras evaluar los hallazgos del cuestionario se estableció que el desarrollo sostenible es considerado positivamente por la mayoría de los encuestados. En específico, el 66.0% manifestó estar de acuerdo con que la empresa aplica prácticas vinculadas al desarrollo sostenible, mientras que el 32.0% se mantuvo en una posición neutral. Solo el 2.0% indicó estar en desacuerdo. Este resultado refleja una percepción favorable hacia las acciones sostenibles implementadas por la agencia Macromar, aunque también pone en evidencia la necesidad de reforzar el compromiso del total de colaboradores. La Figura 2 simboliza gráficamente las categorías señaladas para la variable.

Tabla 3
Nivel actual del Desarrollo Sostenible

Nivel	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa %
En desacuerdo	1	2.00%
Neutro	16	32.00%
De acuerdo	33	66.00%
Total	50	100.00%

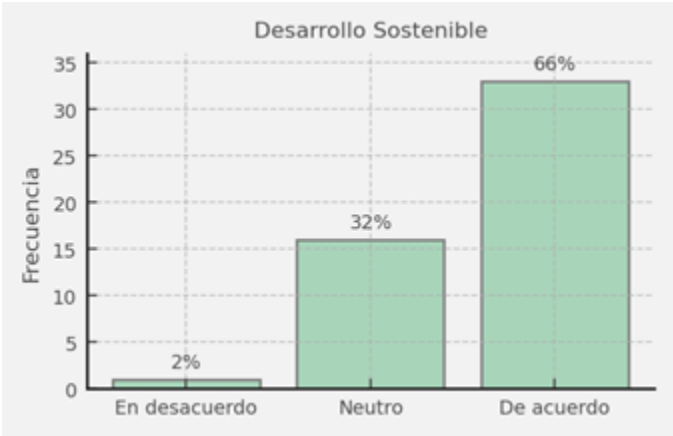


Figura 2
Nivel actual del desarrollo sostenible

Respecto al análisis de la Responsabilidad Social Empresarial y las dimensiones del desarrollo sostenible en la agencia de aduanas Macromar, Callao–Perú, se efectuó la prueba de normalidad para evidenciar el comportamiento de los datos recopilados. Considerando que la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, se usó el test de Shapiro-Wilk, recomendada para muestras pequeñas. Como se muestra en la Tabla correspondiente, se obtuvo un grado de significancia de 0.169 respecto a la Responsabilidad Social Empresarial y de 0.073 para el Desarrollo Sostenible, siendo ambos mayores al teórico 0.05. Por ende, se acepta la hipótesis nula, concluyéndose que la data exhibe una distribución normal. Por lo cual, se emplearon pruebas paramétricas para contrastar la hipótesis general mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Empero, debido a que algunas dimensiones específicas presentaron niveles de significancia inferiores a 0.05, se aplicaron pruebas no paramétricas manejando el valor de Rho de Spearman, lo cual permitió asegurar la validez del análisis estadístico de las hipótesis específicas.

Tabla 4
Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk		
	N	Sig. (bilateral)
Responsabilidad social empresarial	50	0,169
Desarrollo Sostenible	50	0,073

Al comprobar la hipótesis general se consiguió el coeficiente correlacional de Pearson, $r = 0.884$ y una significación $p < 0.001$, menor a 0.05. Según la norma de decisión estadística, si $p < 0.05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. En ese sentido, concluyéndose que hay una correspondencia significativa y directa entre las experiencias de Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible en las operaciones de la agencia de aduanas Macromar, demostrando que el enfoque responsable adoptado por la empresa puede convertirse en un catalizador de cambio hacia una sostenibilidad integral.

Tabla 5
Prueba de hipótesis general

	RSE	Desarrollo Sostenible
Correlación de Pearson	Coeficiente de correlación	1,000 ,884
	Sig. (bilateral)	. <,001
	N	50 50
Desarrollo Sostenible	Coeficiente de correlación	,884 1,000
	Sig. (bilateral)	<,001 .
	N	50 50

En lo que, respecto a la hipótesis inicial, se obtuvo un coeficiente de compensación Rho= 0.882, y considerando un nivel de significación $p < 0.001$, inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se acepta la variante. Esto indica que existe una relación directa y significativa entre la dimensión empleados de la responsabilidad social empresarial y la dimensión mejora continua y aprendizaje del desarrollo sostenible. Este vínculo revela que las acciones internas orientadas al bienestar y formación del personal tienen un efecto claro sobre el desarrollo de capacidades organizacionales, mostrando que la acción responsable no solo comunica, sino que transforma.

Tabla 6
Prueba hipótesis específica 01

	Responsabilidad Social Empresarial	Estructura mental de la organización
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000 ,882
	Sig. (bilateral)	. <,001
	N	50 266
Mejora continua y aprendizaje	Coeficiente de correlación	,851 1,000
	Sig. (bilateral)	<,001 .
	N	50 50

Al someter a prueba la hipótesis específica segunda se consiguió el coeficiente de Pearson de 0.808, evidenciando una correspondencia positiva muy fuerte entre la dimensión sociedad de la Responsabilidad Social Empresarial y la dimensión gestión ambiental del desarrollo sostenible. Dado que la significancia bilateral es de **< 0.001**, el cual es mínimo a 0.05, y conforme a la regla de decisión estadística, se refuta la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación. En consecuencia, se revela que el vínculo con la comunidad y el entorno no debe permanecer únicamente en el plano declarativo, sino que debe traducirse en acciones medioambientales visibles, sostenidas y con participación activa del personal, consolidando así una verdadera transición de la responsabilidad a la acción en el contexto operativo de Macromar.

Tabla 7
Prueba hipótesis específica 02

	Responsabilidad Social Empresarial	Información relativa
Correlación de Pearson	Coeficiente de correlación	1,000 ,808
	Sig. (bilateral)	. <,001
	N	50 50
Gestión ambiental	Coeficiente de correlación	,808 1,000
	Sig. (bilateral)	<,001 .
	N	50 50

G. DISCUSIÓN

El objeto fue determinar la correlación existente entre las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sostenible en las operaciones de la agencia de aduanas Macromar, Callao–Perú, en el año 2024. Para ello, se usó la prueba de Pearson, obteniéndose un $r = 0.884$ con una significancia $p < 0.001$, una asociación positiva muy fuerte entre ambas variables. Este resultado confirma que, en un contexto aduanero, la RSE no opera como un elemento accesorio, sino como un componente de gestión asociado a la sostenibilidad institucional. Estos resultados corroboran el modelo teórico de [11], quienes sostienen que una adecuada gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, considerando tanto dimensiones internas (empleados) como externas (sociedad), pasa a ser una herramienta esencial para la sostenibilidad organizacional. Este hallazgo es consistente con investigaciones desarrolladas en organizaciones vinculadas al sector logístico y exportador. [3] señalan que la RSE fortalece la competitividad en el sector logístico-aduanero, mientras que [5] documenta que la gestión responsable en la cadena de suministro se relaciona con prácticas de desempeño sustentable en una empresa exportadora mexicana. De manera similar, [6] muestran que la

RSE favorece el éxito competitivo en empresas agroexportadoras, lo que refuerza la idea de que la sostenibilidad también genera valor organizacional.

En contraste con lo anterior, aunque [9] resaltan que las acciones de Responsabilidad Social Empresarial deben integrarse con enfoques como la economía circular y la logística inversa para maximizar la sostenibilidad, en el caso de Macromar se evidencia que dichas estrategias aún no están completamente implementadas. Esto representa una oportunidad de mejora, ya que al fortalecer estas prácticas se puede minimizar el impacto ambiental y potenciar la imagen institucional, aspectos también respaldados por la CEPAL [12] al destacar la sinergia entre sostenibilidad ambiental y responsabilidad corporativa en economías emergentes. La evidencia empírica obtenida en esta investigación indica que, si bien existe un marco estratégico claro, aún persisten brechas entre los compromisos planteados y las acciones ejecutadas, especialmente desde la percepción del personal.

Respecto al objetivo específico primero, que consistió en establecer la correlación entre la dimensión “empleados” de la Responsabilidad Social Empresarial y la dimensión “mejora continua y aprendizaje” del desarrollo sostenible, se empleó una prueba no paramétrica de Spearman. El coeficiente correlacional obtenido fue de $\rho = 0.882$ con una significancia $p < 0.001$, exteriorizando una correspondencia muy fuerte. Este resultado refleja que el involucramiento del personal en iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial influye directamente en la generación de una cultura de organización encaminada al aprendizaje, la innovación y el perfeccionamiento de procedimientos. El resultado también se alinea con estudios en empresas peruanas exportadoras, como el de [8], y con experiencias de integración estratégica de la RSE en otros sectores, como la automoción chilena analizada por [14]. Aunque se trata de contextos distintos, todos coinciden en que la RSE genera mayor impacto cuando se incorpora al modelo de gestión, a la cultura interna y a la toma de decisiones, y no cuando se limita a acciones aisladas de carácter reputacional.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual analizó la correspondencia entre la dimensión “sociedad” de la Responsabilidad Social Empresarial y la dimensión “gestión ambiental” del desarrollo sostenible, se aplicó la prueba de Pearson, arrojando un coeficiente de $r = 0.808$ con una significancia $p < 0.001$, igualmente mostrando relación positiva muy fuerte. Este resultado demuestra que las interacciones de las empresas con la comunidad tienen un impacto directo sobre su compromiso con el entorno natural, en línea con lo establecido por [10], quienes plantean que la gestión del ambiente es esencial para el progreso sostenible.

No obstante, en esta investigación se evidenció que el 100% de los trabajadores encuestados perciben negativamente las acciones ambientales de la empresa, lo que sugiere una disonancia entre los planes estratégicos y la ejecución operativa. Superar esta brecha implica convertir los lineamientos estratégicos en acciones ambientales visibles, sostenidas y participativas, tales como programas de reciclaje,

uso eficiente de recursos y campañas de concientización interna. Esto no solo mejoraría la percepción interna, sino que alinearía a Macromar con estándares internacionales de sostenibilidad y comercio responsable.

Según los resultados obtenidos, es factible aseverar que la consumación de programas de Responsabilidad Social Empresarial en la parte aduanera no solo mejora la percepción interna, sino que puede convertirse en un elemento diferenciador frente a la competencia. Como lo destaca [2], la sostenibilidad empresarial en el sector logístico no puede limitarse a estrategias externas, sino que debe construirse desde adentro, con base en valores éticos, participación del talento humano y coherencia organizacional. Por lo tanto, una administración íntegra de la Responsabilidad Social Empresarial en Macromar permitiría incrementar la eficiencia operativa, reducir riesgos reputacionales y reforzar el vínculo con sus grupos de interés.

Finalmente, esta investigación refuerza la importancia de contar con instrumentos validados y metodologías rigurosas para evaluar la asociación entre Responsabilidad Social Empresarial y sostenibilidad. El uso del cuestionario adaptado de [10], así como las pruebas de Shapiro-Wilk, Pearson y Spearman, proporcionó evidencia empírica sólida y replicable. No obstante, se reconoce que la limitada muestra (50 trabajadores) y el enfoque centrado en una sola agencia constituyen restricciones para la generalización de los resultados. Se sugiere que futuros estudios incorporen muestras más amplias y comparativas entre agencias logísticas, así como el análisis de otros factores emergentes como la tecnología, la innovación y la ciberseguridad, tal como lo proponen [13], [14], quienes identifican estos elementos como clave para el éxito de la Responsabilidad Social Empresarial en entornos dinámicos. Explorar estos elementos permitiría seguir avanzando hacia una gestión empresarial que deje atrás la responsabilidad meramente declarativa, y adopte un enfoque proactivo, estratégico y sostenible.

H. CONCLUSIONES

El modo en que se percibe la Responsabilidad Social Empresarial en la agencia Macromar se ubica mayoritariamente en un nivel regular, según el 36.47% de los colaboradores, mientras que un 30.45% la considera deficiente y solo un 33.08% la valora como buena. Sin embargo, este resultado debe ser considerado por la organización como un llamado de atención, dado que una gestión deficiente o moderada de esta puede impactar negativamente en el clima empresarial, la productividad y la sostenibilidad institucional. Por tanto, se recomienda reforzar políticas internas orientadas al bienestar del colaborador, así como una comunicación clara de las acciones emprendidas, consolidando el paso de los compromisos declarativos a resultados tangibles.

En relación con el desarrollo sostenible, los resultados reflejan una valoración dividida entre los colaboradores: el 29.32% calificó esta variable como mala, el 37.97% como

regular y el 32.71% como buena. Esta distribución confirma una percepción predominantemente regular, lo que sugiere que, si bien se han realizado esfuerzos institucionales en sostenibilidad, estos no han sido plenamente reconocidos ni apropiados por el personal. Esta brecha entre la estrategia y su visibilidad interna revela una oportunidad clave de mejora, en especial en áreas como gestión ambiental, que mostró las mayores debilidades. Se recomienda avanzar hacia un enfoque de desarrollo sostenible más transversal, visible y participativo.

Al tratar la hipótesis general del estudio, se consiguió el coeficiente de correlación de $r = 0.884$ con una significancia de $p < 0.001$, lo cual muestra la correlación positiva muy fuerte entre la Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo Sostenible en la agencia aduanera Macromar. Este resultado confirma que el compromiso institucional con la Responsabilidad Social Empresarial impacta favorablemente en las prácticas sostenibles, reforzando tanto la operación como la reputación de la empresa. Además, pone de relieve la necesidad de integrar ambos enfoques de manera estructural en el modelo de gestión, con una visión orientada a la acción y al impacto real.

En proporción al objetivo específico primero, que analizó la correspondencia entre la dimensión empleados de la Responsabilidad Social Empresarial y la dimensión mejora continua y aprendizaje del desarrollo sostenible, se halló una correlación de $\rho = 0.882$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$. Esto exterioriza que existe una correspondencia positiva muy grande entre el compromiso institucional con sus trabajadores y el impulso de una cultura de progreso. No obstante, la percepción del personal fue mayormente neutral o negativa, lo que evidencia una desconexión entre la estrategia y la experiencia vivida, por lo que es necesario fortalecer canales de participación, reconocimiento y formación continua.

Posteriormente, en relación al objetivo específico segundo, centrado en la correspondencia entre la dimensión sociedad de la RSE y la dimensión gestión ambiental del desarrollo sostenible, se obtuvo una correlación de $r = 0.808$ con una significancia $p < 0.001$, confirmando una relación positiva muy fuerte entre dimensiones. Sin embargo, se evidenció una contradicción importante: el 100% de los encuestados manifestó una percepción negativa respecto a las prácticas ambientales implementadas por la empresa. Este hallazgo sugiere que, a pesar del vínculo teórico y estratégico, las acciones actuales no están siendo visibles o efectivas, por lo que la empresa debe avanzar hacia una política ambiental tangible, con indicadores claros y participación de su equipo. Asimismo, los resultados permiten establecer lineamientos replicables para otras agencias aduaneras que deseen integrar la Responsabilidad Social Empresarial como estrategia clave para alcanzar el desarrollo sostenible. En esa línea, se recomienda al sector logístico-aduanero desarrollar planes estratégicos integrales de Responsabilidad Social Empresarial que consideren tanto el entorno interno como externo, facilitando así su posicionamiento competitivo y sostenible.

REFERENCIAS

- [1] I. F. Playán, P. G. Pérez, C. M. Salgado, A. S. Martínez, y M. C. Brum, «Responsabilidad social empresarial en américa latina: Un panorama general», *Adm. Organ.*, vol. 12, n.º 24, pp. 57-73, Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/176>
- [2] M. A. Sánchez Escobar, «Responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en las empresas del sector logístico». Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://repository.umng.edu.co/items/13ec202c-08b0-41f2-9317-0a10ac9035b7>
- [3] F. J. Arias Aragones y A. Batista Castillo, «Responsabilidad social empresarial y competitividad en el sector logístico-aduanero | Panorama Económico».
- [4] D. I. Ulloque Pérez y M. A. Romero Berrio, «Diseño de un programa de responsabilidad social empresarial dirigido al público interno de la Agencia de Aduanas Gama S.A. Nivel 1», 2014, Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11227/2199>
- [5] M. G. Arredondo-Hidalgo, «Análisis de la RSE y el impacto de la cadena de suministro en las prácticas de desempeño sustentable: un estudio de caso en una empresa exportadora mexicana», vol. 29, n.º 1, pp. 15-40. doi: <https://doi.org/10.14482/indes.29.1.658.408>.
- [6] D. E. Hernández Sánchez y G. S. Manrique Morales, «La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca», 2017, Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/1ba8377e-6113-4e9b-8d28-f0f2a3196d9d>
- [7] M. D. M. Rodríguez Rodríguez, «El desarrollo sostenible y el comercio internacional: desarrollos recientes en la Organización Mundial del Comercio», masterThesis, IAEN, 2013. Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/2247/Trabajo.pdf>
- [8] K. L. Aguirre Campoverde y N. L. Jara Bedon, «La responsabilidad social empresarial en las empresas dedicadas a la exportación de tereftalato de polietileno (PET) en el distrito de Puente Piedra - 2018», *Repos. Inst. - UCV*, 2020, Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62896>
- [9] J. Y. Castillo, Y. Rodríguez Benítez, y R. Hernández Maden, «Economía circular, responsabilidad social empresarial y logística inversa: su contribución a la prevención del impacto ambiental».
- [10] K. Na-Nan, K. Phanniphong, L. Niangchaem, y N. Ouuppara, «Validation of an organizational sustainable development questionnaire: Exploring dimensions and implications», *Sustain. Futur.*, vol. 7, p. 100221, jun. 2024, doi: <https://10.1016/j.sfr.2024.100221>.
- [11] M. P. Lechuga Sancho, M. Larrán Jorge, y J. Herrera Madueño, «Design and validation of an instrument of measurement for corporate social responsibility practices in small and medium enterprises», *Soc. Responsib. J.*, vol. 17, n.º 8, pp. 1150-1174, ago. 2020, doi: <https://10.1108/SRJ-09-2017-0175>.
- [12] G. Núñez Reyes, *La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. CEPAL, 2003. Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11362/5779>
- [13] J. C. Vázquez Parra, J. A. González González, y C. Mejía Reátiga, *Responsabilidad Social Empresarial. Decisiones, reflexiones y casos de estudio*. Tecnológico de Monterrey, Centro Internacional de Casos, Asociación Latinoamericana de Casos, Universidad del Norte de Colombia. Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/321134380_Responsabilidad_Social_Empresarial_Decisiones_reflexiones_y_casos_de_estudio
- [14] M. Lugo, «Integración estratégica de la responsabilidad social en el sector de automoción chileno: empresa Inchcape Wholesaler», oct. 2023, Accedido: 22 de abril de 2026. [En línea]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10953.1/20542>