



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

Los Componentes del Modelo de Gestión de la Responsabilidad  
Social que desarrolla GERCETUR-La Libertad año 2017

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**Autor:**

Olivos Balarezo, Clara Elena del Milagro

**Asesor:**

Mg. Barinotto Roncal, Patricia

**Línea de Investigación:**

Responsabilidad Social

**Trujillo – Perú**

**2017**

## JURADOS

---

Barinotto Roncal Patricia

**Presidente**

---

Baltodano Nontol Luz Alicia

**Secretario**

---

Yepjen Ramos Alejandro

**Vocal**

## DEDICATORIA

Dedico este aporte a los seres cuyo amor me hizo salir triunfante en los obstáculos que la vida me coloca día a día. En especial a mi abuelo Roberto Marcelo Balarezo Licera, que está desde el cielo y en mi corazón, Un ser humano inspirador que me enseñó a seguir siempre adelante con una sonrisa y sobre todo a creer en uno mismo, tal como él era en vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme sabiduría y perseverancia en mis ideales, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo y amor, perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis profesores por el esfuerzo y dedicación en la noble tarea de trasmitirme sus conocimientos, consejos y valores.

**La autora**

## DECLARACIÓN JURADA

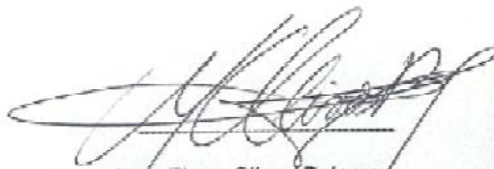
Yo, Clara Elena del Milagro Olivos Balarezo, con honor y sinceridad que se merece nuestra prestigiosa Universidad Cesar Vallejo, y según los Reglamentos por las que se rige la universidad, declaro que esta tesis presentada con toda la información es veraz y auténtica.

Igualmente declaro que la tesis presentada es de mi autoría y que no es plagio, asimismo dejo constancia que las citas anotadas de otros autores han sido anotadas según las normas por las que se rige la universidad y por las que no asumo como opiniones mías las diversas opiniones que estén debidamente citadas.

En consecuencia, de no cumplir con esta declaración, como la falsedad u omisión de información aportada, asumo la responsabilidad y acato lo dispuesto según las normas que es regido por la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo a publicar esta investigación si así lo cree necesario.

Trujillo, Julio del 2017



Clara Elena Olivos Balarezo  
DNI: 45474348

## **PRESENTACIÓN**

Señores:

Miembros del jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Los Componentes del Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social que desarrolla Gercetur- La Libertad año 2017, finalmente someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos aprobados para obtener el título de Profesional en Administración en Turismo y Hotelería.

Agradezco por anticipado su atención y dedicación brindada al análisis del presente trabajo.

Atentamente

## INDICE

JURADOS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE .....	1
RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
I. INTRODUCCION .....	4
1.1. Realidad Problemática .....	4
1.2. Trabajos previos .....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	9
1.4. Formulación del problema .....	19
1.5. Justificación: .....	19
1.6. Hipótesis .....	20
1.7. Objetivos .....	20
II. METODO .....	20
2.1. Tipo de investigación .....	20
2.2. Diseño de Investigación .....	21
2.3. Variables y Operacionalización .....	22
2.4. Población y muestra .....	23
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	23
2.6. Métodos de análisis de datos .....	24
2.7. Aspectos éticos .....	25
III. RESULTADOS .....	26
IV. DISCUSIÓN .....	45
V. CONCLUSIÓN .....	45
VI. RECOMENDACIONES .....	51
VII. PROPUESTA .....	51
VIII. REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	57
ANEXO 1: INSTRUMENTOS .....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	¡Error! Marcador no definido.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar los Componentes del Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social que desarrolla Gercetur, La Libertad, durante el periodo 2017, la presente investigación es de tipo descriptiva no experimental, en la cual ha sido realizado mediante estudios de casos, como conclusión general obtuvimos que los componentes del modelo de gestión de la Responsabilidad Social son aquellos que determinan la Gobernabilidad Corporativa, Valores y ética empresarial y Transparencia y Rendición de cuentas, la cual les ha permitido continuar como ente en materia del turismo regional y además ser una entidad con vital importancia para el desarrollo a corto, mediano y largo plazo de nuestra región.

*Palabras clave:* Responsabilidad social, sostenibilidad, ética.



## **ABSTRACT**

The present research work has as general objective to determine the Components of the Social Responsibility Management Model developed by Gercetur, La Libertad, during the period 2017, the present investigation is descriptive non-experimental type, in which it will be realized through studies of Cases, as a general conclusion we found that the components of the Social Responsibility management model are those that determine Corporate Governance, Values and business ethics and Transparency and Accountability, which has allowed them to continue as a body in the field of regional tourism and In addition to being an entity with vital importance for the short, medium and long term development of our environment.

*Key words:* Social responsibility, sustainability, ethics.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

En la actualidad el turismo ha generado un impacto muy importante en nuestro País, ya que genera a nivel de La Libertad local una necesidad de bienestar, Por ello La responsabilidad social en el mundo y a nivel del país, Se ha tomado la debida importancia el instaurar un modelo de gestión, ya que son componentes de la Responsabilidad Social y ha retomado consistencia en las organizaciones. La Responsabilidad social en su actual modelo, de gestión se ha ajustado a las necesidades vitales para una organización, es decir las organizaciones plantean seguir una base de gestión empresarial de forma rentable económicamente, sujeto a un esquema de reforzamiento en los deberes empresariales, indispensable para su cumplimiento, sin dejar a lado el impacto social y ambiental , que genera en sus articulaciones de forma estratégica sobre el cumplimiento de objetivos relacionados sobre un código genético, es decir los componentes de la responsabilidad social, ya que los resultados , son los conceptos más innovadores del momento y es que el modelo del componente Organizacional, una vez que se instaure en las organizaciones es descifrado como un componente genético, es decir un código genético de una empresa, y con esto es posible llegar a un nivel superior de desempeño, para su mejor rendimiento hacia la cumbre.

Por lo tanto, es necesario establecer algunas dimensiones, indicadores e impactos generados asociados en modelos de gestión de responsabilidad social empresarial, por ello la institución pública Gercetur, manifiesta comprender la instauración de práctica empresarial, para poder conocer cuáles son los componentes que se desarrolla dentro de esta institución pública.

Es necesario manifestar los componentes que relaciona la Responsabilidad Social, ya que es una forma de gestión empresarial con valores y transparencia, más que eso, es un compromiso con el público interno y también con el medio ambiente, contando una imposición ética en toda la cadena de abastecimiento,

armoniosamente en relación de los clientes y proveedores, por ello la comunidad y el turismo sostenible, propone desarrollar un esquema real y factible para los componentes en la entidad pública de Gercetur, que se manifieste de manera ética empresarial y sobre todo sustentable como empresa organizacional pública del Turismo.

En el ámbito Regional abordando la problemática, la ciudad de Trujillo busca coordinar y realizar un trabajo conjunto entre el sector público y privado para analizar los principales problemas en función a la responsabilidad social y plantear soluciones a fin de elevar el nivel de calidad en la prestación de los servicios turísticos en Gercetur.

## **1.2. Trabajos previos**

Según Carroll (1999) en su trabajo acerca de la evolución, conceptualización de la Responsabilidad Social Corporativa en el siglo XX.

Comenzando por los años 50 y finalizando en los años 90, Carroll estudiar que los autores, han ido manifestando diversas definiciones, conceptos con el paso del tiempo y la época.

Carroll analiza acerca de la evolución de responsabilidad social como se ha venido manifestado con el paso del tiempo, las décadas, su proceso evolutivo, con el paso del tiempo y los diferentes conceptos adoptándose con respecto al tiempo (p.32).

Según Milton Friedman refiere acerca que la responsabilidad social en los negocios es aumentar las utilidades en un artículo publicado sobre este crea una polémica, refiriéndose que La responsabilidad primaria es de quién dirige un

negocio sobre sus empleadores y por lo tanto tendrá que aumentar sus utilidades, siguiendo la ley, de libre competencia.

Nos Propone sobre de aumentar las utilidades con el fin de analizar la libre competencia sin fraude, es decir, los mismos colaboradores de la empresa, tienen que regirse de acuerdo al tiempo por sus propios medios y recursos manteniéndose conforme a la ley (p.53).

Según Drucker (1976) refiere que la administración y la calidad de vida, La responsabilidad social sobre exige demasiado. Sin embargo propone cosas justas, es decir que su naturaleza no es hostil de forma autoritaria, creando confianza de los gerentes en su gestión, mediante esto crea el pensar y actuar sobre otra base distinta de lo usual.

En sí, la función de los administradores es vinculado sobre su comportamiento en las organizaciones, es decir el individuo en la etapa de formación, requiere una toma de conciencia acerca de la utilización de los recursos, será su responsabilidad en torno a la organización sustentable y a la sociedad en el cual tendrá un desenvolvimiento profesionalmente. Es indispensable manifestar otra connotación

Distinta a lo usual para gestionar responsabilidad social (p.79).

Según Chiavenato (2006) señala sobre la vida de los colaboradores está regido con las organizaciones ya que dependen de las empresas en donde laboran. En la actualidad la sociedad moderna, se relaciona dentro de las organizaciones ya que se desarrollan dentro del mismo. Es decir que pasan por ciclos de aprendizaje, trabajo, y convivencia, interactuando dentro de una organización.

Las organizaciones deben actuar de forma consciente ya que aporta un factor humano que se refleja en los mismos colaboradores de la empresa, Chiavenato define a la administración como la dirección racional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro. Esto requiere una planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades. Para alcanzar el éxito de la administración debe de

estar sujeto a la sustentabilidad, por ello las decisiones que sean tomadas por los encargados, deben ser consciente y analizado de forma previa, no simplemente por los resultados económicos sino también los valores que involucran (p.81).

Según Romero (2010) refiere acerca de la norma ISO 26000:

Refiere que los principios de responsabilidad social deben manifestarse en las organizaciones y los individuos.

Los Principios establecidos son: rendición de cuentas, transparencia, Comportamiento ético, cuidado y respeto por el medio ambiente, cadena de valor o ciclo del producto, y además los derechos humanos.

La Norma ISO 26000 lo define que la organización debe contar con responsabilidad sobre los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, sosteniendo la salud y el bienestar de la sociedad, teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas, cumpliendo las normas o leyes, así mismo siendo compatible con las normas internacionales de conducta, todo esto a su vez integrado a la totalidad de la organización y puesta en práctica en todas sus relaciones.(p.93)

Según Octave Gélinier, (1992) nos dice:

Las empresas deben esforzarse por mejorar los patrones éticos así también como en la eficiencia. Mientras que la eficiencia es consecuencia del mercado libre, la ética requiere de la intervención humana deliberada y sistemática. En conclusión, en una organización los directivos que ignoran, responsabilidad ética, ponen en riesgo su credibilidad personal, y también de la empresa. Ser ético excede ser legal; cuando las empresas enfatizan la prevención de conductas ilegales, incrementando la vigilancia y el control sólo desarrollan una estrategia que tiende al estancamiento.

La responsabilidad social consiste en la ética y la eficiencia, hay que tomar en cuenta que nos propone asumirlo como una herramienta de gestión, como una medida de prudencia y como exigencia de eficiencia. (p.103).

Según Arcila, 2005 en su investigación La contaminación ambiental se ha convertido en un problema económico, social y político, cada vez más grave en todo el mundo, afectando a las organizaciones ya que no se manifiestan de forma sustentable.

Refiere el autor acerca del problema de la contaminación ambiental como situación problemática en su entorno social, económico y político. De forma global (p.78).

Según (Arana –2002) El derecho a la salud y a la inversión y trabajo de la empresa se hallan confrontados.

Señala que en la actualidad los derechos sobre salud e inversión sumados con el trabajo dentro de una organización de una empresa están en confrontación, por el contrario, deberían estar en armoniosamente (p.77).

Según Gorfinkiel, 2012 Sobre el valor económico de los recursos naturales y los ecosistemas, para la contribución, y su importancia en relación con el capital físico y humano, esto provoca deterioro y los efectos de ese deterioro en el bienestar humano son desconocidos en la mayoría de los casos.

Refiere que se ha puesto en valor los recursos naturales, Es importante que los ecosistemas estén equilibrados, para un desarrollo humano sustentable, es decir que los efectos del deterioro y la mala conservación del mismo hace que no se respete los recursos medioambientales en relación al capital físico humano (p.121).

Según (Muradian et al., 2003; Jenkins, 2004; O'Shaughnessy, 2006) en su investigación sobre la importancia del estudio y contribución de estas empresas

al desarrollo sostenible enfatiza acerca de la calidad de vida entorno al desarrollo sostenible y social.

Refiere que el desarrollo sostenible es importante para garantizar la calidad de vida del hombre en torno a las empresas con desarrollo sostenible brindando un aporte sustentable para enfatizar el desarrollo económico y social (p.17).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

En relación al surgimiento de los componentes de la Responsabilidad Social En la actualidad las empresas aportan este nuevo modelo de Gestión en el que básicamente se implanta el código genético de la Responsabilidad Social para su mejor funcionamiento, manteniendo armonía con el desarrollo sustentable. Son 7 componentes relacionados al tema:

Componente de Valores y ética empresarial

La Ética Empresarial bajo el cumplimiento sobre las exigencias Legales, los valores éticos lo conforman la integridad, la responsabilidad, el compromiso, la transparencia y el cumplimiento del mismo en la designación de nuestros deberes manteniendo ética de forma profesional para las organizaciones.

Hultman (2005) nos refiere:

Los valores son los conceptos psicológicos, intrínseco de una persona. Refiere que las organizaciones, de por sí no tienen valores pero al estar conformadas por personas, se relaciona por el comportamiento y expresión de valores existentes ya que son reflejados por los individuos en la organización (p.76).

Según Caín (2009) y Daddona (2009) nos refiere:

Los valores cuentan con una base y un lenguaje común para que las empresas ya que puede crecer y prosperar en tiempos buenos y malos. Enfatiza sobre los valores indispensables dentro de la organización, su importancia de ellos para poder alcanzar el éxito dentro de la empresa (p.95).

Según Ginés, (2007) aduce que:

Según las teorías establecidas la responsabilidad moral al designarse en las empresas, se relaciona en la toma de decisiones dentro de una racionalidad ética para su mejor funcionamiento dentro de las organizaciones (p.66).

Según Cortina, 1981 dice que:

La gran mayoría de autores coinciden de acuerdo a la ética empresarial, que gran parte de autores coinciden en la comprensión del principio y norma, que se utiliza para los diversos problemas éticos y morales dentro de un contexto empresarial (p.77).

En la actualidad, se toma importancia sobre lo referente al entorno empresarial. Es decir, los analistas, periodistas, académicos y nuevos empresarios para ampliar el eje de acción de la ética, del comportamiento humano a los negocios y apostar por la confianza, incluyendo en los discursos tanto las prácticas antiéticas de la competencia, así mismo también las bondades y compromisos sociales, ambientales, ecológicos y culturales que asumen para beneficiar a la comunidad. Surgen nuevas empresas y organizaciones bajo la manifestación ética.

Según Cortina (2004) aduce:

La diferencia sobre este movimiento radica en la forma de ver la empresa; en Europa, se manifiesta el grupo humano desarrollando una labor para la sociedad, produciendo bienes y servicios por medio del beneficio. Mientras que en los Estados Unidos es un negocio (p.561).

Las organizaciones con la finalidad de lograr bienestar de la comunidad, el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general, crean un comportamiento ético de actividades económicas, al anticipar y asumir las consecuencias sociales de las acciones y decisiones tomadas para lograr los objetivos y las metas propias de la organización.



La Responsabilidad Social abarca las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas de la sociedad sobre las organizaciones en determinado momento. (p.77).

#### Componente de Filantropía e Inversión social

La filantropía es una acción social, que en la actualidad la Responsabilidad Social empresarial debe que considerar ya que una acción social externa,

Es contribuir con una ayuda en beneficio, principalmente para la comunidad.

Con el paso del tiempo la interrelación entre Estado y comunidad, se ve relacionado con una simple donación de filantropía, no garantiza la corrección sostenible que la comunidad requiere y necesita.

Para ello se requiere otro enfoque, para redirigir la donación monetaria, esta adquisición de materiales y servicios disponibles. Otra causal y aceptable sustitución de las donaciones en dinero puede ser, aportes en servicios, apoyo a proyectos, la situación es que hay una relación entre los empleados para un trabajo de forma voluntaria, con el fin de involucrarse con la comunidad, para dar una respuesta social para las necesidades humanas. (p.187).

La finalidad de la inversión social, es que sea dentro de las competencias de la Responsabilidad Social Corporativa, la idea es que no exista competencia, de la Responsabilidad Social corporativa, ya que no se desea competir con nadie, sino encontrar prácticas de filantropía para que por ende la empresa sea parte de ello. De forma responsable con compromiso es duradero sumado a la implicación activa de este cuyos elementos sean indispensables para el desarrollo social, humano e institucional para un desarrollo de bienestar humano social. Es importante ya que si no se asume en este caso la empresa no responde a las necesidades de bien social para la comunidad, existiría una baja de la institución frente a las necesidades de la sociedad y también como responsabilidad social.

Las alternativas que se considera para un mejor funcionamiento de las empresas para un entorno filantrópico social con beneficio a la comunidad son:

Las organizaciones que realizan filantropía pueden cooperar y plantearse o manejar alianzas con otras instituciones con la finalidad de compartir costos.

En el momento que la empresa del paso de efectuar una acción filantrópica, se distinguirá de obtener una ventaja comparativa ya que es la primera en ganarse la reputación de solidaria y establecer mejores relaciones dentro del ámbito laboral.

Las organizaciones que son líderes son las que se encuentran mejores posicionadas en captar la mayor parte de beneficios derivados de sus actuaciones filantrópicas.

Filantropía orientada en relación de obtener Resultados

La Filantropía corporativa estratégica, se relaciona mediante la empresa y la comunidad proponiendo relación y estrategias como instrumentos activos al servicio de colaboración hacia la comunidad. Para poder conseguir acciones filantrópicas, es necesario que la organización tenga una agenda social, en base a una gestión bajo un esquema lógico denominado como Modelo de Gestión. (p.103).

Según Porter y Kramer (2006):

Indica que es necesario la integración de filantropía corporativa incluyendo más que buenas intenciones y liderazgo fuerte, es el ajuste de relaciones jerárquicas, bajo incentivos que motive a los colaboradores para la obtención de resultados del mismo. (p.78).

Dotorg (Boss, 2010) y SF (West y Woodcraft, 2010) señala:

Una estrategia no simplemente consiste en elegir sino que la filantropía corporativa se consolida como exitosa cuando es entendida como investigación y desarrollo ya que es una inversión a largo plazo para la competitividad futura de la organización. (p.185).

Según Hopkins (2007) señala:

El apoyo a una buena causa, no destina necesariamente un buen futuro es decir que la filantropía orientado al negocio puede enfocarse en brindar apoyo a otras empresas, es decir los ejemplos de soporte de otras organizaciones privadas, públicas, lucrativas o no lucrativas, pueden ser diversas, por ejemplo el apoyo escolar a niños con escasos medios, recursos, donaciones a albergues, etc. Son estrategias para poder facilitar el apoyo a las organizaciones. (p.108)

Según Barrera Vallejo (1999) señala:

El liderazgo social y también el compromiso social, propone utilizar enfoques con amplitud para que su significado trascienda de carácter filantrópico, por ejemplo el enfoque plus que se utiliza en Estados Unidos e Inglaterra este concepto se considera fundamental en las empresas de hoy en día ya que en la actualidad, las condiciones sociales son variables, es decir que deben preocuparse por usar utilidades y a su vez interesas por cuestiones sociopolíticas, ya que es conveniente para sobrevivir a un mundo más complejo.(p.77).

#### Componente de Impactos sobre los recursos naturales

Según Altier (2007) señala que:

Los recursos naturales y su gestión del mismo es la herramienta que es sumamente importante para la planeación estratégica, ya que su uso debe ser racional y sostenible, con la finalidad que los mismos resultados sean beneficiosos para una mejor calidad de vida para todos.(p.52).

Su interrelación, se define como conocimiento y conciencia ambiental de nivel corporativo, es decir que su componente intrínseco de la Responsabilidad Social Empresarial, deriva el uso y la administración de los recursos naturales.

Las organizaciones no deben ser indiferente a las necesidades medioambientales, ya que se requiere la participación conjunta y activa de todos para participar de una mejor calidad de vida en torno a medio sostenible. Utilizando eficientemente la energía de luz y de agua de forma responsable. Es importante realizar un control de forma periódica de cómo se está administrando

los consumos de luz y agua. Para aplicar las mejores técnicas disponibles. La sociedad y las empresas dependen de un medio sustentable para poder seguir subsistiendo ya que es vital para que siga funcionando en armonía y equilibrio con el medio ambiente.

Para ello se requiere que la organización sensibilice y fomente la conciencia ambiental entre la empresa y sus colaboradores, asegurando el fortalecimiento de entidades nacionales capacitadas para asesorar a otras instituciones del sector público, teniendo un personal adecuado con conciencia ambiental y con ganas de promover la ejecución de los proyectos sobre el manejo de la administración de suministros de luz y agua. (p.117).

#### Componente de Gobernabilidad Corporativa

Según Luck (1996) señala que:

Acerca de los Factores de los éxitos representa que las condiciones del éxito representan que las condiciones externas o internas necesitan ser atendido.

Básicamente, bajo una planeación estratégica fijando un control operacional y la planeación estratégica”

La Gobernabilidad Corporativa es el nuevo concepto innovador, que reflejar el estilo de poder que cuentan los propietarios de la empresa, la junta directiva y la alta gerencia de todos los grupos vinculados, tales como los colaboradores y sus familias, los clientes, los proveedores, los gobiernos, locales, departamentales y nacional, en general la comunidad, el sector internacional e incluso de los competidores.

Se visualiza y se planifica, se dirigen, se ejecutan, se controlan para la mejora de los procesos de la compañía en la búsqueda del éxito empresarial (p.158).

Según Salas (1993) nos dice que:

La manifestación del organigrama dentro de una organización, es una representación gráfica y estructura organizacional de una empresa o negocio, se indica se forma sistemática, las áreas que la integra son las líneas de autoridad, de relaciones de personal, líneas de comunicación y de asesoría (p.137).

Los organigramas son importantes y básicos en toda organización, ya que están nos indican que toda organización está debidamente establecida dentro de una empresa, ya que se realiza división de funciones bajo unas líneas de autoridad y comunicación, en base a una responsabilidad, se manifiesta también los jefes directos e indirectos de cada grupo de trabajadores y empleados, etc.,. Las relaciones existentes entre los diversos cargos/yo puestos de la empresa.

La finalidad es reflejar a las organizaciones existentes cuál es su estructura de organización, e indicar las relaciones de trabajo, sus líneas de autoridad y la identificación de cada colaborador cual es la labor y función que realiza y a qué sector pertenece.

Según Sáinz (2002) dice que:

Hay varios autores que reafirman sobre el conjunto de factores explicativos sobre el éxito empresarial de la empresa se puede estructurar, en tres categorías de factores macroeconómicos, sectoriales y empresariales.

El funcionamiento de una empresa, está condicionado por el entorno económico general del que participa la organización, es común entorno a cualquier otra unidad empresarial de su misma realidad económica y social independientemente de su cometido productivo concreto, y que queda asociado al ámbito económico de cada país (p.91).

Según Gallego (2006) nos aduce que:

Las organizaciones responsabilidad social empresarial deben ser generadoras de bienestar, así también como de desarrollo que interactúe y permita desarrollarse en todos los sectores, manteniéndose en el tiempo, por otra parte también considera, que son responsables dentro de lo que ocurre en el entorno y como tal deben ser generadores de bienestar y de desarrollo en todos aquellos sectores en los cuales interactúa para poder generar bienestar.

Según Lozano (1999) en su investigación sobre Responsabilidad Social Corporativa aduce que:

Los que plantean responsabilidad social en las empresas comprenden más allá aspectos o ámbitos económicos y legales de los mismos, señalando que se vincula con respecto a la manera adecuada entre empresa y sociedad de acuerdo al análisis de calidad de vida de los individuos, es decir la empresa debe tener un rol de actividad empresarial para la calidad de vida de sus colaboradores. (p.95).

Waddock (2004) en su investigación nos refiere:

Aduce que la concepción de la ciudadanía corporativa, sustenta que los compromisos asumidos son en base a la relación del cumplimiento, de las obligaciones económicas y los compromisos de transparencia, bajo un comportamiento ético en la gestión y desarrollo de los productos y servicios, incluso en la en el control y evaluación de dichos compromisos. (p.114).

Según Peter (1985) nos aduce que:

Las empresas que alcanzan el éxito son aquellas que logran una actuación superior frente a su competencia, es decir que cuentan con fanatismo y obsesión por la excelencia. (p.155).

Según Pérez et al. (1999) aduce que:

El éxito organizativo puede ser estudiado de acuerdo a diferentes perspectivas ya sea en campo de dirección de empresas que establece vinculaciones entre la eficiencia y la eficacia, estos estudios justifican la necesidad de la organización para identificar los criterios que requieren para evaluar las necesidades de la organización, para poder alcanzar el éxito organizativo. (p.188).

## Componente de Cadena de Valor o Ciclo del Producto

Según Kotler y Armstrong, el ciclo de vida del producto (1998) refiere que:

Las utilidades y el curso de venta de un producto, durante el periodo de su existencia, comprende varias fases, estas son: la de introducción, crecimiento, madurez y declinación. En aquellas pasa por una categoría de forma general en el cual los productos son utilizados como herramientas, para conocer en qué etapa están determinados, categóricamente, con el fin de anticipar los riesgos y oportunidades para cada etapa en la que atraviesa de manera particular. (p.93).

Según Stanton, Etzel y Walker (1995) nos aduce que:

El ciclo de vida de un producto puede tener el efecto directo en la supervivencia de la organización, de tal forma que los negocios generan efectos sobre el ciclo de producto o cadena de valor, es decir, desde el proveedor de materia prima hasta el consumidor final. Es necesario verificar que se cumpla los estándares en lo que se refiere a materia de responsabilidad social. (p198)

## Componente de Transparencia y Rendición de cuentas

Según La Ley Orgánica Ley N 27725 nos aduce que:

Establece que las organizaciones deben poner en práctica la contraloría social, es decir que las atribuciones que pone en práctica la contraloría social. Una de las funciones es proporcionar los medios adecuados para que la gran parte del público interesado debe verificar, en este caso las organización, debe realizar controles para la verificación de la empresa de forma interna y externa. Tanto externa como internamente, con el fin de brindar los resultados reportados en materia de responsabilidad social.

Los sistemas que gobiernan las empresas, deben realizar un seguimiento a las acciones condicionadas en la obtención de metas, de esa manera debe medir y portar sus efectos en la organización.

En lo que respecta contraloría social es definido como el conjunto de acciones para el control, evaluación y vigilancia de los individuos. De forma organizada e

independiente, ya que el propósito es contribuir a la gestión gubernamental, realizando transparencia, eficacia y honradez favoreciendo el éxito de programas y actividades en lo que respecta el marco de calidad y rendición de cuentas, ya que esto estrecha vínculos de comunicación, confianza y correspondencia entre la organización y sus colaboradores, fortaleciendo los procesos de autogestión y reduciendo las posibilidades de sustentos ausentes, o malversación de las finanzas.(p.112)

Según La Ley Orgánica de Planificación N 728 refiere que:

La participación social, es entendida al derecho de los sectores sociales, puede ser entendido que es un derecho a la información que debe ser elaborado para identificar las prioridades y recomendar una mejor planificación en lo que respecta sobre viabilidad y perfeccionamiento de la planificación. (p.123).

En una situación determinada, la transparencia es una característica que nos permite percibir con toda coherencia lo que está sucediendo, ya que se puede aplicar de forma íntegra. Para ello es necesario tener acceso, sin limitación alguna a los registros de las entidades es decir siempre y cuando no afecte o violen la libertad individual.



#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuáles son los componentes del Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social que se desarrolla en Gercetur- La Libertad 2017?

#### **1.5. Justificación:**

Ochoa (2008) sostiene que, dentro del análisis de la investigación y responsabilidad social corporativa, cabe de mucha importancia el carácter multidimensional es decir de la disposición de un análisis sociológico, en el cual resalta autores como Weber, Parsons y Habermas. Su estudio es importante ya que el autor señala que es un valor agregado, desde una percepción intangible, de tal forma que las empresas, no simplemente deben de seguir una gestión administrativa de forma operativa sino también incorporar este nuevo modelo de gestión organizacional ya que sus componentes manifiestan un rol de importancia para los colaboradores de la empresa y su forma de calidad de vida, que construye una imagen corporativa, sujeto a un desarrollo sustentable, para que estas organizaciones se desarrollen con una ventaja competitiva ante el resto. En Gercetur por ser un organismo público del sector turístico es indispensable que se desarrolle en base a la responsabilidad social, esto lo aduce Chiavenato, en su estudio sobre los enfoques de la responsabilidad social aduce sobre la administración verde es decir el enfoque va dirigido en sostenibilidad, a la preservación y cuidado del medio ambiente que sea una entidad con enfoque ético y sostenible, es por ello que la responsabilidad social debe ser parte fundamental y básica que la entidad pública Gercetur.

## **1.6. Hipótesis**

Los Componentes del Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social que desarrolla Gercetur son los Valores y Ética Empresarial, Gobernabilidad Corporativa, Transparencia y Rendición de Cuentas.

## **1.7. Objetivos**

Objetivo Principal:

- Determinar los componentes de la Responsabilidad Social que desarrolla Gercetur- La Libertad año 2017

### **Objetivos Específicos:**

1. Evaluar el componente derechos humanos del trabajador que labora en Gercetur La Libertad año 2017.
2. Evaluar el componente sobre gobernabilidad corporativa en la entidad pública Gercetur año 2017.
3. Evaluar el componente de Transparencia y Rendición de cuentas en la entidad pública Gercetur año 2017.
4. Evaluar el componente de impactos sobre los recursos naturales, de la ciudad de Trujillo por parte de Gercetur- La Libertad año 2017.
5. Identificar el componente de valores y ética que posee el organismo público Gercetur- La Libertad año 2017.
6. Identificar el componente sobre Acciones de Filantropía realizadas por Gercetur- La Libertad año 2017.
7. Evaluar el componente Ciclo del producto de Gercetur- La Libertad año 2017.

## **II. METODO**

### **2.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva y el diseño de la siguiente investigación es no experimental porque no se manipuló los datos ni las variables, así mismo estos datos se obtuvieron de la información real de la empresa. De la misma manera esta investigación, el diseño que se utilizó es de tipo

descriptivo. Este diseño de investigación describe la influencia de las variables como son la independiente y el efecto que tiene sobre la variable dependiente en un tiempo y espacio determinado.

## **2.2. Diseño de Investigación**

De acuerdo a su temporalidad de corte Transversal:

Porque el fenómeno es natural, es decir no se manipularán las variables, los datos se recolectarán una sola vez en el tiempo, para ser analizados y obtener resultados que me permitan efectuar el trabajo de investigación, el cual se llevará a cabo mediante un estudio de casos para determinar los componentes de la responsabilidad social que desarrolla Gercetur-La Libertad.

### 2.3. Variables y Operacionalización

Variable(s)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Responsabilidad Social	El compromiso de los colaboradores de una empresa, para un bien común, ya que genera impactos positivos para la valorización de la organización ante la sociedad.	El modelo de gestión de responsabilidad Social debe ser integrado en base a la gestión empresarial, generando impactos positivos, entre la comunidad con relación al medio ambiente, dentro de las organizaciones, ya sea entre colaboradores, Proveedores, y clientes, con el fin de mantener ética y transparencia en todas sus operaciones como empresa.	Derechos Humanos del Trabajo y empleo.	-Derechos laborales establecidos en la empresa -Seguros -Libertad Sindical -Remuneración salarial (planilla)
			Gobernabilidad Corporativa.	-Planificación -Procesos -Gobierno que posee.
			Transparencia y Rendición de cuentas	-Contraloría Social -Acciones de la Responsabilidad Social -Reporte de Sucesos
			Impactos sobre los Recursos Naturales.	-Utilización de los recursos naturales -Conciencia Ambiental.
			Valores y ética empresarial	-Valores que posee la institución
			Filantropía e Inversión Social	-Donaciones realizadas por la empresa -Servicios Gratuitos -Trabajo Voluntario
			Cadena de Valor o ciclo del producto	-Ciclo del Producto

## 2.4. Población y muestra

La población de la entidad Gercetur, consta de 16 colaboradores en la organización.

Las personas a entrevistar son los colaboradores de Gercetur - La libertad. El total de colaboradores de la entidad pública en las cuales se mencionan a continuación:

Dicha información se obtuvo de la institución pública de Gercetur, para mayor detalle ver Anexo3

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica	Instrumento
Entrevista	Guía de Entrevista
Observación Directa	Ficha de Observación
Revisión Documental	Ficha de Registro Documental

**NOTA:** La guía de entrevista y la guía de análisis documental servirá para recopilar información contundente en la investigación.

La técnica utilizada en la presente investigación son las entrevistas a profundidad aplicadas a los colaboradores de Gercetur. El instrumento a utilizar es una guía de entrevista la cual se detalla en el Anexo 3, dicha guía fue tomada de la investigación realizada por los colaboradores.

La finalidad es la evaluación de los componentes de responsabilidad social que desarrolla la entidad Gercetur, esto ha sido adaptado a la realidad, en la cual vamos a trabajar para poder aplicar a la organización, un modelo de gestión de componentes de responsabilidad social, a través de recopilación de información para determinar el nivel en el que se desarrolla.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

En primer lugar, después de haber recopilado los diversos antecedentes relacionados al tema de investigación y encontrado la bibliografía necesaria se ha procedido a analizar cuáles son los componentes que desarrolla Gercetur- La Libertad, dicha información se obtendrá de la institución pública.

A dichos colaboradores que cuentan con las características de nuestra población se les puso en contacto para realizarle una entrevista al miembro indicado.

Las entrevistas se llevaron a cabo en la institución para que el entrevistado sienta mayor comodidad, se aplicara a los colaboradores de la institución.

Posteriormente se procede a realizar la transcripción de los datos para analizar los resultados arrojados de la entrevista, de esa manera que se ha procedido a elaborar las conclusiones pertinentes de la investigación realizada contrastándola con la teoría antes revisada.

Las técnicas que se utilizó para la recolección de datos están en función de la naturaleza del problema y de los objetivos; de este modo para procesar la información obtenida, se utilizara fichas de observación, entrevistas y guías de análisis documental para optimizar la información y analizándola, desarrollando interpretaciones de los resultados, lo cual finalmente se llevara a emitir mis conclusiones.

## **2.7. Aspectos éticos**

Todos los colaboradores de la institución de Gercetur- La libertad fueron informados del procedimiento, como parte de los criterios éticos, designados por la institución y por parte de la investigación, a cada colaborador se le aplicará una entrevista.

Esta autorización fue aceptada por cada colaborador de la institución de Gercetur- La Libertad. En forma consciente y voluntaria, por parte de cada uno de ellos(as), las entrevistas serán realizadas de forma breve, y respetuosa con cada uno de los colaboradores con el fin de poder entablar una entrevista y así obtener resultados. Para el presente trabajo de investigación veremos los valores específicos que tiene, algunos de los principales enfoques éticos para discutirla y la evaluación ética de la investigación.

### III. RESULTADOS

Evaluar el componente derechos laborales del trabajador que labora en Gercetur La Libertad 2017.

Tabla 1. *Entrevista realizada al gerente regional de la institución, Alan Sisniegas Linares*

N <sup>a</sup>	Enunciado	Respuesta	Análisis
1.-	Posee un contrato laboral Formal dentro de la institución, que tipo de contratación posee dentro de la institución, es renovable	<i>“Estoy asignado bajo una contratación, con plazo de medio año, cuando toca renovar, se realizan algunas modificaciones finalizado el periodo, depende, es de acuerdo si va con los mismos términos del contrato, a diferencia de otros colaboradores, que perciben un contrato por medio año que es el caso de Alejandro Bengoa, y los demás que están asignado por un periodo trimestral, se puede renovar de forma automática, depende si cumple con el servicio que se le ha encargado en ese caso es renovable, caso contrario, no procede... Sisniegas”</i>	Los colaboradores cuentan con un contrato formal dentro de la institución, de acuerdo al cargo que desempeñan es considerado el período de contrato, es decir que según el cargo que ocupan, esta adecuado al período de contrato que cuenta, Gercetur ha incorporado a todos sus colaboradores bajo un contrato formal el cual el periodo mínimo es trimestral, y el máximo es anual, dentro de los derechos laborales, está considerado la manifestación de un contrato laboral el cual debe ser de mutuo acuerdo entre el colaborador y el empleador, si un colaborador es despedido, estando bajo una contratación, la empresa se verá obligada a indemnizar al colaborador.
2.-	Beneficios laborales que cuenta como colaborador; está adecuado a una planilla salarial	<i>“En Gercetur cuento con los beneficios de CTS, Aguinaldo, Gratificación en julio y diciembre, y bueno además de canastas familiares que me han entregado por navidad y fin de año, es lo que he recibido por parte de Gercetur, además de otros beneficios, incluso ; Angelica Villanueva cuenta con asignación familiar, y escolaridad, pertenezco dentro de una planilla salarial con el cual tengo un seguro de salud, para mí y mi familia, se de mi remuneración se aporta para mi pensión de jubilación , el plazo que me otorgan las cts es en noviembre y en mayo por lo general, además como aguinaldo, además de cesantías ... Sisniegas”</i>	Los miembros de la institución están designados a cumplir según sus funciones designadas, también debe conocer sus beneficios laborales, estos son: vacaciones pagadas, CTS, Gratificación, asignación familiar, refrigerio, pago de horas extraordinarias y descanso semanal, cabe resaltar que los colaboradores de la entidad cuentan con estos beneficios, por lo general no realizan horas extraordinarias, además cuando un colaborador desiste de continuar trabajando en la institución, la empresa procede a emitirle su liquidación por la prestación de servicios en el periodo que ha estado laborando para la institución.



- 3.- Posee reglas de conducta y un código de ética; normas de conducta, para seguir la disciplina entre colaborador y empleador
- “ En la institución se establece la asistencia puntual de los colaboradores y que permanezcan dentro de las horas asignadas realizando las funciones por lo cual se le ha contratado, también es necesario que trabaje de manera conjunta, que la asistencia en eventos de carácter obligatorio, se manifiesten aun siendo fuera de sus horas establecidas de trabajo, la regla conductual que seguimos es cumplir con la jornada laborable y también participar en actividades de Gercetur como organismo gubernamental... Sisniegas“*
- El código de norma y ética describe a las normas de puntualidad, responsabilidad a la ejecución de tareas asignadas, así mismo el trabajo en equipo para todos los que conforman la institución. Los colaboradores deben de mantener su área de trabajo organizada, manifestarse de forma respetuosa, y evitar el contacto con medios distractores ( celular, música, etc.) también deben considerar, el respeto mutuo entre cada uno de ellos, es necesario que todo colaborador no debe caer en especie de dádivas o incentivos monetarios con el fin de empañar la labor conjunta de la empresa, el personal debe seguir esta norma conductual, para evitar algún sistema de corrupción, desempeñándose con un lenguaje verbal apropiado para mantener el clima organizacional adecuado.
- 4.- La Institución se desarrolla adecuado a una infraestructura adecuada para una condición laboral apropiada?
- “La infraestructura es adecuada, la edificación es de cemeneterio (material noble) sin embargo, las mesas de las oficinas están en condiciones deterioradas y las computadoras son obsoletas y eso hace más lento el trabajo, además que siempre se necesita el mantenimiento constante de un técnico de sistemas que lamentablemente no lo tenemos, también se necesita un estante para poder manejar todos los folios y archivos en físicos que la institución almacena, sucede que a pasando el tiempo cada vez más y más se agregan más documentos y papeleo importante, por ello es necesario considerar ello... Sisniegas“*
- Es indispensable contar con la infraestructura básica, para que los colaboradores puedan ejercer sus labores en condiciones mínimas, para poder potenciar la productividad es necesario que los instrumentos estén en condiciones óptimas ya que tienen percances en el uso de las computadoras, así también como implementar estantes para organizar ordenadamente los archivos y documentos. El rendimiento en sus funciones aumentara, ya que cuentan con una mejor condición laboral y eso les permitirá aumentar los niveles de productividad.
- 5.- Los colaboradores de la entidad están dentro del sistema CAS
- “En efecto el contrato administrativo de servicios, bajo esta modalidad percibimos el sueldo dentro de*
- El sistema CAS, es un régimen laboral de contratación administrativa de servicios, esto es aplicado solo en el sector público, Gercetur, ahora con la

Perciben un salario justo y equitativo

*una planilla con recortes de AFP ,ESSALUD, el salario se adecua a lo justo, puesto que cada miembro de la entidad según el cargo asignado es proporcional a su remuneración, sucede que a mayor cantidad de pago, es mayor la demanda de trabajo y la responsabilidad que tienes con la institución, estoy conforme con mi pago salarial, ya que aparte de lo que percibo, me consideran mis beneficios laborales, así que está dentro de lo adecuado para tener una calidad de vida buena ...Sisniegas“*

nueva ley del Servicio civil, los colaboradores de la entidad podrán tener estabilidad laboral bajo este régimen de contratación, para contar con este servicio civil tendrán que postular, y también pasar por un tiempo de prueba, la ventaja es que pueden tener ascensos, así como el aumento de la remuneración pensional, y también pertenecer a otras entidades que comprende el estado. Además de acuerdo a su remuneración se considera la equidad de género en el empleo, refiere a que tanto hombres como mujeres cuentan con el derecho de ser remunerados equitativamente, sin distinción o discriminación de género o raza.

6.- Cumplimiento de horas laborales estipuladas por la institución, se realiza horas extraordinarias, si se ha dado el caso ha sido remunerado

*“En el trabajo la hora es la hora, valoramos mucho la puntualidad, y en eso no cabe la menor duda, exigimos puntualidad al personal y si no cumplen con las horas establecidas se les aplica un memorándum, a la hora de salida que es a las 4pm estamos cerrando informes y sistema, de repente unos minutos que tarda algun colaborador si es que se descuida de sus pendientes, pero la atención al público es hasta las 4pm pasando esa hora ya no atendemos al público y por lo general no se realiza horas extraordinarias... Sisniegas“*

De acuerdo al contrato, se respetan sus horas laborales en la institución, no realizan horas extraordinarias, solo en algunas ocasiones que requieren la presencia de los colaboradores, en charlas y/o proyectos en lo cual su presencia es obligatoria, están sujetos a cumplir con sus horarios estipulados en la institución, no realizan horas extraordinarias, sin embargo desarrollan charlas y/o capacitaciones en horas que están fuera de su horario laboral, ya que por ser un organismo gubernamental están destinados a cumplir y velar con la difusión de los compromisos designados para la región.

7.- Dentro de la institución prima los valores; que valores manifiestan en la entidad

*“Es lo básico, somos un grupo de trabajo en el cual todos nos tenemos bastante respeto, casi todos los que conformamos Gercetur somos profesionales, Alejandro Bengoa se ha preocupado bastante en poner a gente con bastante ética y pues eso se ve reflejado en los resultados, todos somos un equipo desde mi persona hasta conserjería, los valores son importantes para la convivencia laboral, tratamos de lidiar con algunos contratiempos que a veces*

La entidad y los colaboradores han desarrollado una cultura organizacional, ya que cuenta con base de respeto mutuo entre colaboradores como también la solidaridad entre ellos, la convivencia laboral ha permitido que desarrollen vínculos de cercanía entre los miembros con la finalidad de canalizar estos valores para el desarrollo conjunto progresivo de la institución.

surgen en cuanto a asignación de proyectos, contando con tolerancia y respetando cada punto de vista, sobre todo cuando convoco sesión, la vicepresidenta es la que más hace prevalecer su opinión, a veces se genera controversias como todo en cuestión de eventos pero al final logramos entendernos y logramos lo asumido... Sisniegas“

- 8.- En la institución poseen valores institucionales, son practicados por los colaboradores en el área de trabajo
- “Procuramos trabajar en conjunto, cabe resaltar que el valor que más aportan los colaboradores es de la solidaridad, ya que están dispuestos a trabajar en equipo, desde conserjería hasta gerencia, todos aportamos día a día a la institución, la educación y el respeto, la honestidad en la ejecución de compromisos, y la retro alimentación que nos dirige a canalizar el compromiso que tenemos cada uno en Gercetur, ya que no simplemente somos unos trabajadores sino entes del turismo a nivel regional... Sisniegas“*
- El servidor público debe desarrollar los valores en la institución, ya que eso le permitirá tener una mejor convivencia en el entorno laboral, logrando una cultura organizacional, la perseverancia y voluntad de concretar los objetivos trazados logrará el desarrollo de la empresa a corto y mediano plazo.
- 9.- La entidad manifiesta el valor y ética profesional se procura que sea requerimiento en la selección del personal
- “Procuramos trabajar en conjunto, cabe resaltar que el valor que más aportan los colaboradores es de la solidaridad, ya que están dispuestos a trabajar en equipo, desde conserjería hasta gerencia, todos aportamos día a día a la institución, la educación y el respeto, la honestidad en la ejecución de compromisos, y la retro alimentación que nos dirige a canalizar el compromiso que tenemos cada uno en Gercetur, ya que no simplemente somos unos trabajadores sino entes del turismo a nivel regional... Sisniegas“*
- Todo profesional debe contar con códigos de ética los cuales son indispensables ser parte de una institución gubernamental, se requiere que las personas que laboran en esta institución sea seleccionada mediante filtros de ética profesional, la finalidad es que los colaboradores se desarrollen en base a valores y manifestaciones conductuales que van más allá de sus capacidades sino a la integridad de colaborador que forma parte de una institución con carácter de servicio al entorno del turismo en la región.

10.- La institución está cumpliendo de forma ética los compromisos asignados en sus funciones designadas

*“Estamos trabajando arduamente en realizar seguimiento a las empresas prestadoras de servicios turísticos, verificando si cumplen con las normas establecidas, Actualmente estamos poniendo énfasis en la supervisión de empresas turísticas, los fiscalizadores están realizando visitas a los establecimientos turísticos, Bengoa y Yovera están realizando las inspecciones pertinentes a todos los prestadores de servicios turísticos informales estamos comprometidos con ello, aparte de los certificados de categorización que otorgamos a las a los hoteles y restaurantes, estamos intensificando las supervisiones a las agencias informales, realizando seguimiento continuo, con el aporte de Indecopi que nos proporciona información de irregularidades en empresas prestadoras de servicios, el personal está cumpliendo con las tareas asignadas, tenemos que erradicar a las empresas turísticas que infringen la norma y lo estamos trabajando constantemente... Sisniegas“*

En la región, la única entidad que puede otorgar los certificados de categorización de hoteles y restaurantes es Gercetur, la institución tiene un objetivo que cumplir y está trabajando en el cumplimiento del mismo, se tiene que dar la comprobación del cumplimiento de las normas establecidas para todas las empresas prestadoras de servicios turísticos. Ejercen el desarrollo de la entidad como ente reguladora del turismo.

---

Nota: La entrevista fue aplicada al gerente regional Alan Sisniegas, muestra desde el rango de gerencia aplicado para el Componente de Gobernabilidad Corporativa

Tabla 2. Análisis documental de gobernabilidad Corporativa en la entidad GERCETUR


Enunciado	Si Cumple	No cumple	Se evidencia	Análisis
1. La institución está conformada dentro de un comité ejecutivo	X		www.gobierno regional/export aturis/	La entidad está conformada dentro de este comité el cual lo conforma Sisniegas, Bengoa, Vicepresidenta de Turismo, el cual funcionan según el cargo que esta designado, el comité ejecute planes de acción para el desarrollo de la entidad a nivel regional.
2. La institución cuenta con un organigrama funcional	X		Ver Anexo 1	En efecto, cuentan con un tipo de organigrama integral el cual esta designado de forma jerárquica desde Gerencia hasta Conserjería, considero que se debería re estructurar el organigrama por su naturaleza que sea meso administrativo.
3. La institución posee Reglamento de Organización y Funciones (ROF)	X		www.gobierno regional/export aturis/	La entidad cuenta con un reglamento de organización y funciones, en coordinaciones con Mincetur, para regular el turismo a nivel regional, dentro del reglamento; esta el promover el desarrollo sostenible del turismo, así mismo controlar y fiscalizar que las empresas prestadoras de servicios turísticos estén cumpliendo con la normativa del turismo.
4. la Institución posee un PDT (Plan de Desarrollo Turístico)	X		www.regionlali bertad.gob.pe/transparencia/	Gercetur cuenta con la puesta en operación en la ruta moche, el plan de desarrollo turístico para toda la costa norte del país, impulsando la cultura moche y además el plan de Desarrollo Turístico comprende lo que es gastronomía, cultura. El plan de desarrollo turístico no incluye todo el turismo de la región, solo los que están en puesta de valor ya sea el museo de Túcume, las tumbas del señor de Sipán, Museo Bruning, El brujo, La huaca del sol y de la Luna.
5. Calificar a los prestadores de servicios turísticos de la región	X		ver anexo 5	En la actualidad la entidad está poniendo énfasis en inspeccionar las empresas prestadoras de servicios, ya sea en los establecimientos de hospedaje, el reglamento de agencia de viajes y turismo, también en el control de saneamiento de los restaurantes de la

			región, de acuerdo a la ley le otorgan la calificación según el estándar de calidad que cumple como requerimiento para ser calificado como tal.
6. La Entidad posee registros documentarios de sus planes oficiales	X	Ver anexo 8	Gercetur cuenta con un registro de planes de desarrollo para repotenciar la actividad turística de la región, en la página de Gercetur cuenta con documentos importantes en donde están los registros de forma virtual; un boletín de actividades de Gercetur La Libertad, de Promperu, CERX la Libertad y Lambayeque para incentivar el apoyo en pro de las exportaciones regionales.
7. La institución cuenta con un registro de control de pagos	X	<a href="http://www.regionlalibertad.gob.pe/docs/PERTUR.pdf">www.regionlalibertad.gob.pe/docs/PERTUR.pdf</a>	En Gercetur la libertad, la institución no cuenta con un registro de control, es necesario que la institución pueda incorporarse un sistema que les permita mantener esta modalidad para que adecuado a la institución.
8. Se ha registrado observación por parte de la Contraloría Social	X	<a href="http://www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/docs.php">www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/docs.php</a>	El ejercicio de transparencia por parte de la contraloría social ha sido ejercido por parte del organismo para la supervisión pública por parte de la Contraloría Regional Trujillo. La entidad ha sido supervisada por el organismo gubernamental para el fortalecimiento en el accionar del sector turístico.
9. Suscribir contratos, convenios o acuerdos de cooperación interinstitucional	X	Ver anexo 9	La entidad ha sido parte del convenio Marco de cooperación interinstitucional entre la cámara de comercio, producción, turismo y servicios. Gercetur tiene convenio de Cooperación Internacional de Japón JICA.
10. Registro de inventarios turísticos dentro de la región	X	Ver Anexo 10	La entidad de acuerdo a la ley 27867, Ley Orgánica de los gobiernos regionales que establece que cada gobierno regional debe tener actualizado el inventario turístico de la región, Gercetur cuenta con los registros de inventarios turísticos de la región, por ejemplo de las Islas Guñaape (Virú), las lagunas de Sausacocha y Collazgón, Huanchaco, Casagrande, Cartavio, etc,
11. Manuales de Procedimientos y otros instrumentos normativos de la entidad (MOF)	X	anexo 7	Gercetur es un órgano en línea desconcertado del Gobierno Regional, el MOF promueve y regula la actividad turística, entre las diversas funciones se considera el tener actualizado todos los


		prestadores de servicio turístico, además de promover la inversión en materia del turismo a nivel regional,
12. La entidad registra un inventario de equipos e inmuebles dentro de la organización	X	La entidad cuenta con un registro de inventario de inmueble dentro de la empresa, el mobiliario el equipo que lo conforman, son todos los bienes adquiridos que ya sea estantes, escritorios , computadoras, escritorios todo el material que lo conforma
13. Se ha registrado charlas con relación a la calidad turística	X	La entidad ha realizado charlas de calidad turística en apoyo con CALTUR para poder brindar a las empresas prestadoras de servicios turísticos, la finalidad es que Gercetur por ser un organismo gubernamental promueve el desarrollo del turismo en la región en base a una calidad en los servicios brindados a los turistas para aumentar los niveles de satisfacción en lo que refiere a materia del turismo para el reconocimiento nacional e internacional.
14. Cuadro de Asignación de Personal – CAP	X	El cuadro de asignación esta adecuado a nivel jerárquico de la empresa es decir que está estipulado por Gerencia Regional hasta Consejería, los colaboradores de la entidad pertenecen a este sistema de acuerdo al cargo y función asignada, su función de cada uno de ellos es totalmente independiente y tiene que funcionar conjuntamente con el MOF de la institución.
15. La institución ha sido verificada por un organismo externo	X	La Contraloría regional de Trujillo ha verificado la institución para inspeccionar que su funcionamiento este regulado según los cumplimientos de la normativa del turismo verificando los registros, documentos, inventarios, operaciones y transacciones realizadas por los órganos del sistema.

Nota: En la tabla 2 nos indica que la entidad posee una estructura formal como organismo gubernamental del turismo en la región.

Tabla 3. Ficha de Observación: Componente Transparencia y rendición de cuentas

Enunciado	Fotografía		
<p>1. La institución ha supervisado la formalización de las actividades Turísticas de la región.</p> <p style="text-align: center;"><b>SI      NO</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 40px;">X</td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> <p>La entidad busca revertir el 70% de empresas prestadoras de servicios turísticos informales, han realizado visitas e inspecciones a restaurantes, hoteles y agencias de viajes, por ello deben de contar con toda la norma establecida para su funcionamiento.</p>	X		
X			

*Nota: La tabla 3.1 muestra la supervisión realizada a las empresas prestadoras de servicios turísticos, que Gercetur realiza fiscalizaciones a los establecimientos de rubro turístico.*

Enunciado	Fotografía		
<p>2. La institución ha declarado Eventos de interés turístico regional para la población</p> <p style="text-align: center;"><b>SI      NO</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 40px;">X</td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> <p>La entidad realiza eventos con el fin de captar el interés de la población, los ciudadanos en torno al cuidado de la cultura turística, para la protección del entorno, promoviendo la cultura turística a los ciudadanos.</p>	X		
X			

*Nota: En la tabla 3.2 se verifica que Gercetur está promoviendo la cultura turística en la comunidad, se puede observar que elabora un plan de concientización a los ciudadanos sobre sostenibilidad para la protección del entorno*



Enunciado	Fotografía
-----------	------------

3. La institución supervisa la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística.

<b>SI</b>	<b>NO</b>
X	

Los colaboradores están cumpliendo con las supervisiones asignadas en el periodo establecido por gerencia, aplican los seguimientos y fiscalizaciones de cada empresa prestadora de servicios turísticos.



*Nota: En la Tabla 3.3 se muestra que los colaboradores de Gercetur realizan un estudio de los establecimientos a observar si cumplen con las normas establecidas del sector turístico, aplicando sanciones en caso de infracción a la ley.*

Enunciado	Fotografía
-----------	------------

4. La institución realiza Talleres de capacitación para el desarrollo turístico enfocado a grupos de interés.

<b>SI</b>	<b>NO</b>
X	

La entidad realiza talleres para potenciar el desarrollo turístico en la región, es apto para todo público en especial para profesionales y estudiantes de turismo, guías, artesanos de la libertad.



*Nota: En la tabla 3.4 se muestra que la entidad otorga talleres de capacitación dirigido a grupos de interés con la finalidad de promover el turismo receptivo, para la realización de actividades turísticas.*

Enunciado	Fotografía
-----------	------------

5. La entidad realiza programa de Apoyo a la internacionalización (PAI) con el fin de beneficiar a los micros, pequeñas y medianas empresas.



**SI      NO**

X	
---	--

El PAI está sujeto a que las empresas prestadoras de servicios turísticos, para que los empresarios liberteños seleccionados sean evaluados y alcanzar desarrollo en el mercado internacional.

---

*Nota: En la tabla 3.5 nos muestra que el Gerente regional, en conjunto con ADEX, proyecta el Programa de Apoyo a la Internacionalización (PAI) para las micro, pequeñas y medianas empresas del rubro del turismo.*

Enunciado	Fotografía
-----------	------------

6. La institución elabora propuestas a la Gerencia Regional, ya sean programas y proyectos institucionales.




**SI      NO**

X	
---	--

La institución realiza proyectos, charlas, talleres para promover el turismo en la región de esa manera impulsan el turismo en La libertad, como parte de potenciar el turismo en la región.

---

*Nota: En la tabla 3.6 nos muestra que la Entidad realiza encuentros de empresarios de la región norte, del sector turístico.*

Enunciado	Fotografía		
<p>7. La institución fomenta y autoriza ferias y exposiciones regionales Para los involucrados en el turismo.</p> <p style="text-align: center;"><b>SI      NO</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 40px;">X</td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table>	X		
X			
<p>Gercetur fomenta el desarrollo del turismo a nivel regional, a través del mercado turístico de la región tanto como en exposiciones turísticas y/o ferias artesanales, para los prestadores del servicio turístico.</p>			

*Nota: En la tabla 3.7 se observa que la Subgerente regional Angélica Villanueva está exponiendo sobre el apoyo y asesoramiento a los emprendedores del turismo.*

Enunciado	Fotografía		
<p>8. La entidad no cuenta con un sistema administrativo virtual para el control documentario, registros y archivos de documentos oficiales.</p> <p style="text-align: center;"><b>SI      NO</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="text-align: center; width: 40px;">X</td> </tr> </table>		X	
	X		
<p>La entidad no cuenta con un sistema virtual el cual contenga todo el registro, poseen los documentos en físico mas no cuentan con un programa virtual para almacenar este importante registro.</p>			

*Nota: En la tabla 3.8 nos indica que la institución carece de un programa virtual administrativa para llevar el control de los registros y documentos.*

---

**Enunciado****Fotografía**

9. La institución cuenta con los directorios de establecimientos prestadores de servicios turísticos.

**SI NO**

X	
---	--

En la entidad cuentan con una intranet que Mincetur les ha proporcionado para que puedan tener una relación de todos los prestadores de servicios turísticos que están formalmente establecidos.



---

*Nota: En la tabla 3.9 nos muestra que cuenta con una intranet que les proporciona el directorio de las empresas prestadoras de servicios turísticos accediendo con el RUC de la empresa turística.*

Tabla 4. Ficha de análisis documental Impacto sobre los recursos naturales

Ítems	Si cumple	No cumple	Se evidencia	Análisis
1. La entidad posee normas de medio ambiente y preservación de recursos naturales relacionadas con la actividad turística.	X		www.gobierno regional/export aturis/	La entidad tiene como función el promover la sostenibilidad, y a la protección del medio ambiente para que el desarrollo en materia del turismo, la gestión ambiental empleada en la entidad, es reducir los impactos de energía eléctrica, y racionalizar la utilización del agua
2. Propiciar la conservación y preservación de los recursos naturales.	X		Ver Anexo 5	Dentro de la ley general del medio ambiente, determina la regulación de la utilización de los recursos para su preservación a mediano y largo plazo
3. Cuentan con prácticas medio ambientales en la institución.		X	www.gobierno regional/export aturis/	La entidad desarrolla practicas medio ambientales con respecto al ahorro de energía eléctrica, también el uso del reciclaje de papel para la elaboración de documentos, los colaboradores intentan minimizar los impactos que pueden generar hacia el medio ambiente, realizan lo que es el uso adecuado de tinta, también realizan un mantenimiento preventivo que no afecte al entorno.
4. La institución se desarrolla con base a la cultura ambiental.		X	www.regionlali bertad.gob.pe/transparencia/transparente	La entidad fomenta una gestión ambiental, para minimizar los impactos que puedan repercutir al medio ambiente, comprometiéndose al personal para que puedan trabajar en base a una cultura ambiental.
5. Realizan uso racional de los recursos humanos.		X	ver anexo 11	La entidad intenta hacer uso razonable del agua, para que los colaboradores puedan ejercer el uso no excesivo del recurso, también intenta no utilizar energía eléctrica.
6. Cuenta con un hábito de reciclaje.		X	ver anexo 12	La entidad realiza hábitos de reciclaje de papelería, desconectan cargadores, casi no utilizan muchas luces ya que utilizan la radiación solar, también emplean imprimir solo lo que es necesario, el resto lo realizan en versión virtual.
7. La institución cuenta con áreas verdes		X	www.regionlali bertad.gob.pe/docs/PERTUR.pdf	La entidad no cuenta áreas verdes, se debería implementar una zona verde para que armonice el ambiente y pueda tener otro enfoque como institución sostenible.
8. Se difunde la sensibilización al medio ambiente.	X		www.regionlali bertad.gob.pe/exportaturis/docs.php	Los colaboradores deben ser sensibilizados acerca del entorno del medio ambiente, es parte de la responsabilidad social ya que por ser una empresa turística gubernamental, es necesario que se difunda el uso de la disponibilidad de recursos hídricos, para un desarrollo sostenible que contribuya para un entorno armonioso.
9. Cuentan con herramientas para el ahorro de energía eléctrica.		X	Ver anexo 9	La entidad no cuenta con herramientas para el ahorro de energía eléctrica, se debe implantar focos ahorradores y suministros de baja intensidad para su mejor utilización.
10. Se muestra carteles, avisos y/o anuncios acerca al cuidado del medio ambiente y recursos naturales.	X			Geracetur no cuenta con banners solo ha preparado carteles medio ambientales en contadas ocasiones, pero dentro de la institución podría implementar de forma creativa algunos anuncios que capten la atención de los colaboradores para que puedan generar persuasión en el cuidado medio ambiental


*Nota: En la tabla 4, se muestra que la Institución carece el manejo de prácticas medio ambientales en la institución, no realizan un uso racional de los recursos naturales.*

Tabla 5. Análisis Documental Filantropía e inversión social y Valores, ética que posee la Entidad


Ítem	SI cumple	NO cumple	Se evidencio	Análisis
1. La institución ha realizado aportes, y/o donaciones benéficas	X		ver anexo 13	La entidad ha realizado acciones de bienestar en torno a la comunidad, para fechas conmemorativas, cabe resaltar que la responsabilidad social entorno a la filantropía marca diferenciación sobre cualquier empresa; ya que no todas las empresa
2. Posee servicios gratuitos dentro de la institución.		X		No cuenta con servicios gratuitos debería instaurarse cursos y talleres que fomenten el desarrollo del colaborador
3. Se ha realizado campañas para difundir algún tipo de ayuda social	X		ver anexo 11	Parte de la responsabilidad social es la filantropía, la entidad ha realizado acciones benéficas para la comunidad, brindando donaciones materiales y ayuda social
4. Los colaboradores son parte de un trabajo voluntario.		X		En la entidad se requiere convocar a un voluntariado para que los colaboradores puedan ser parte de algún tipo de ayuda social a favor de la comunidad.
5. Participa en diversas actividades y campañas sociales con la finalidad de mejorar la imagen institucional.	X		Ver anexo 15	La entidad promueve capacitaciones que mejoren la imagen de la calidad turística para la región enfocado a los grupos de interés
6. La institución mantiene vínculos con otras entidades para desarrollar proyectos sociales.	X		Ver anexo 16	La entidad trabaja de manera conjunta con organismos relacionados en materia de turismo ya ser CALTUR, AHORA, CADETUR.
7. La institución posee un cronograma de actividades benéficas.	X		www.gobiernor egional/exporta turis/doc	Dentro de la entidad cuentan con un calendario que esta designado para realizar obras del bien social a favor de la región.

Nota: En la tabla 7 se muestra que la Entidad se preocupa por el bien social de la comunidad como también sobre las inversiones que pueden darse para el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores.

Tabla 6. Ficha de observación de Cadena de valor y ciclo del producto

Enunciado	Fotografía		
<p>1. La institución trabaja con un plan para Mejorar la productividad y competitividad.</p> <p style="text-align: center;"><b>SI      NO</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 40px;">X</td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> <p>Los artesanos de Casagrande han sido capacitados por parte de la entidad para que puedan generar mayor rentabilidad en sus negocios, enfatizaron sobre la planificación, y la organización que es indispensable instaurar en la empresa para ser ventaja competitiva.</p>	X		
X			

*Nota: En la 6.1 se muestra que la entidad cumple en brindar las charlas a los empresarios de Casa Grande para que puedan repotenciar sus empresas.*

Enunciado	Fotografía		
<p>2. La institución presta asesoramiento al área de planificación al Gerente y demás órganos de la entidad.</p> <p style="text-align: center;"><b>SI      NO</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 40px;">X</td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> <p>En la entidad el Gerente Regional Alan Sisniegas con la vicepresidenta, convocan sesiones para organizar cuales son los requerimientos que está necesitando la región, trabajando conjuntamente con el gobierno regional</p>	X		
X			

*Nota: En la tabla 6.2 se muestra que el gerente regional de turismo con el apoyo del gobierno regional difunde la planificación para el proceso de reconstrucción de la región*

Enunciado	Fotografía
-----------	------------

3. La institución elabora campañas Regionales de protección al turista y difusión de conciencia turística.

SI NO

X	
---	--

La entidad promueve el potencial del sector turístico en el País, brindando campañas para difundir el turismo y así generar mayores ingresos a corto y mediano plazo



Nota: En la tabla 6.3 se muestra que la Entidad designa a brindar campañas difundiendo la conciencia turística para la valoración de los recursos turísticos.

Enunciado	Fotografía
-----------	------------

4. La institución promueve la calidad, la productividad para El valor agregado al turismo.

SI NO

X	
---	--

La entidad se preocupa en brindar charlas de calidad para el desarrollo empresarial de los emprendedores libertemos, permiten hacerse notar ante la población para poder ser un ente diferenciador.



Nota: En la tabla 6.4 se puede observar que la entidad promueve charlas con la finalidad de desarrollar la gestión de calidad para los empresarios de la región



Enunciado	Fotografía
-----------	------------

5. La institución promueve mecanismos e instrumentos para el desarrollo de la actividad turística en la región.

SI NO

X	
---	--



La entidad promueve la feria de la ciruela para poder potenciar El turismo en la región la Libertad, en Virú realizan la feria de la Ciruela, dando flujo a la actividad turística.

Nota: En la tabla 6.5 se muestra el folleto de la Feria de la Ciruela, que se celebra en abril en Virú- La Libertad.

Enunciado	Fotografía
-----------	------------

6. La institución, Innova y desarrolla Proyectos que posibiliten la creación de nuevas empresas turísticas.

SI NO

X	
---	--



La entidad realiza proyectos con los artesanos, promoviendo que la rentabilidad en el negocio y así difundiendo la artesanía a nivel regional

Nota: En la tabla 6.6 se muestra a la Vicepresidenta que impulsa a los artesanos a que pueda incrementar la rentabilidad en sus productos de artesanía.

---

Enunciado

Fotografía

---

7. La institución impulsa acciones de capacitación y concientización de gestión turística pública, en coordinación con todos los colaboradores de la institución.

SI NO

X	
---	--



La entidad posee un plan de acción para todos los colaboradores de Gercetur, con la finalidad de que los son capacitados tengan un mejor desarrollo empresarial a corto, mediano y largo plazo en las diferentes ramas que tiene el sector del turismo en la región.

---

*Nota: En la tabla 6.7 se muestra que la entidad se preocupa por la preocupación organizacional funcional de los diferentes sectores que plasman el turismo en la región.*

#### **IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:**

Hipótesis:

Los Componentes del Modelo de Gestión de la Responsabilidad Social que desarrolla Gercetur son los Valores y Ética Empresarial, Gobernabilidad Corporativa, Transparencia y Rendición de Cuentas en el año 2017. En Gercetur tiene un efecto positivo el componente de Valores y ética empresarial, ya que los colaboradores de la entidad se relacionan en base a respeto y trabajo en equipo, con la variación del control interno, referente a transparencia de cuentas el organismo ha sido supervisado por entes reguladores externos; tras la aplicación se mejoró el control en la rendición de cuentas; con más eficiencia ya que en los últimos años la entidad ha sido supervisado por la contraloría; donde la política que permitió el mayor efecto fue la evaluación de las cuentas por cobrar, ya que existía irregularidades por parte del control interno . Además, la entidad cuenta con la capacidad para invertir en nuevas oportunidades de desarrollo organizacional. Por lo tanto, la hipótesis es aceptada.

#### **V. DISCUSIÓN**

Se considera que la responsabilidad social, genera impactos positivos en la Gestión Empresarial. Es por ello que el modelo de gestión y sus componentes son vitales para una mejora en la calidad de vida de los colaboradores.

En La Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR), donde se llevó a cabo la presente investigación, se logró en primer lugar determinar y Evaluar los derechos laborales del trabajador, logrando realizar una entrevista al gerente regional de la institución GERCETUR, Alan Sisniegas Linares; donde se logró identificar lo siguiente:

Los colaboradores cuentan con un contrato formal dentro de la institución, de acuerdo al cargo que desempeñan es considerado el período de contrato. Los colaboradores conocen y cumplen con las funciones designadas. Las reglas de conducta, existe un código de normas de puntualidad, responsabilidad a la ejecución de tareas asignadas, así mismo el trabajo en equipo para todos los que conforman la institución. En cuanto a la infraestructura el entrevistado manifiesta que no cuentan con las condiciones necesarias para realizar el óptimo resultado, ya que los quipos de cómputo y demás materiales no están

actualizados. Además, indico que contrato administrativo de servicios (CAS); es el que prima en la institución de acuerdo al contrato, se respetan sus horas laborales enfatizando indico que no realizan horas extraordinarias, sin embargo, desarrollan charlas y/o capacitaciones. Afirma También que cuenta con una cultura organizacional activa, ya que practica los valores como de respeto, la puntualidad, y el valor que más aportan los colaboradores es de la solidaridad, ya que están dispuestos a trabajar en equipo, desde conserjería hasta gerencia. Y finalmente indica que los fiscalizadores están cumpliendo con visitar y otorgar los certificados de categorización de hoteles y restaurantes, haciendo cumplir las normas establecidas para todas las empresas prestadoras de servicios turísticos. Finalmente podemos decir que para lograr la responsabilidad social se necesita demasiada exigencia, y así lo corrobora Druker (1976) donde indica que la Responsabilidad Social sobre exige demasiado.

Así mismo se realizó el análisis Documental de Gobernabilidad corporativa en la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo; en donde se identificó solo un aspecto negativo y que es en cuanto a la automatización de un sistema de control de ingresos y egresos; y entre los aspectos positivos tenemos que: La entidad está conformada por el comité ejecutivo el cual lo conforma Sisniegas, Bengoa, Vicepresidenta de Turismo, ejecutando planes de acción para un desarrollo sostenible en la región. La institución cuenta con un organigrama funcional el cual está designado de forma jerárquica desde Gerencia hasta Conserjería (Anexo01). La institución posee Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en coordinaciones con Mincetur, para regular el turismo a nivel regional, dentro del reglamento; está el promover el desarrollo sostenible del turismo, así mismo controlar y fiscalizar que las empresas prestadoras de servicios turísticos. También posee un Plan de Desarrollo Turístico con la puesta en operación en la ruta moche, el plan de desarrollo turístico para toda la costa norte del país, impulsando la cultura moche y además el plan de Desarrollo Turístico comprende lo que es gastronomía y cultura. Otro aspecto positivo es que los prestadores de servicios turísticos son calificados, poniendo énfasis en inspeccionar las empresas prestadoras de servicios, como hospedaje y agencia de viajes. Uno de los aspectos más relevantes es el que posee un registro de sus planes oficiales para potenciar las actividades turísticas. Se ha registrado

una auditoria por parte de la contraloría Social siendo este ejercicio una acción de transparencia por parte de la contraloría social que ha sido ejercido por parte del organismo para la supervisión pública. No deja de ser relevante la Suscripción de convenios o acuerdos de cooperación interinstitucional siendo parte del convenio Marco de cooperación interinstitucional entre la cámara de comercio, producción, turismo y servicios, logrando un convenio de nivel Internacional con la Cooperación JICA de Japón. Por otro lado, la Ley Orgánica de los gobiernos regionales establece que cada gobierno regional debe tener actualizado el inventario turístico de la región, por lo que GERCETUR cuenta con los registros de inventarios turísticos estipulados de acuerdo a la ley 27867. Otro aspecto positivo es que cuenta Manuales de Procedimientos y otros instrumentos normativos (MOF). Ya que GERCETUR es un órgano en línea desconcertado del Gobierno Regional, el MOF promueve y regula la actividad turística, entre las diversas funciones se considera el tener actualizado todos los prestadores de servicio turístico, además de promover la inversión en materia del turismo a nivel regional. En cuanto al inventario y registros de inmuebles, La entidad cuenta con un registro de inmueble dentro de la empresa, el mobiliario el equipo que lo conforman, son todos los bienes adquiridos que ya sean estantes, computadoras, escritorios, etc. Otro aspecto importante es que la entidad ha realizado charlas de calidad turística en apoyo con CALTUR para poder brindar a las empresas prestadoras de servicios turísticos, la finalidad es que GERCETUR por ser un organismo gubernamental promueve el desarrollo del turismo en la región en base a una calidad en los servicios brindados a los turistas. Y por último GERCETUR ha sido verificada por la contraloría regional de Trujillo ha verificado, inspeccionado y validado su funcionamiento según la normativa del turismo verificando los registros, documentos, inventarios, operaciones y transacciones realizadas por los órganos del sistema.

Coincidiendo con Ochoa (2008) quien sostiene que, dentro del análisis de la investigación y responsabilidad social corporativa, cabe de mucha importante el carácter multidimensional es decir de la disposición de un análisis sociológico; su estudio es importante ya que para los colaboradores de la empresa y su forma de calidad de vida, que construye una imagen corporativa, sujeto a un desarrollo

sustentable, para que estas organizaciones se desarrollen con una ventaja competitiva ante el resto.

Además, la presente investigación realiza una ficha de Observación en donde identifica los componentes de Transparencia y Rendición de Cuentas. Logrando identificar que GERCETUR busca revertir el 70% de empresas prestadoras de servicios turísticos informales, realizando visitas e inspecciones a restaurantes, hoteles y agencias de viajes, por ello deben de contar con toda la norma establecida para su funcionamiento. Además GERCETUR está promoviendo la cultura turística en la comunidad, podemos observar que elabora un plan de concientización a los ciudadanos sobre sostenibilidad para la protección del entorno. GERCETUR supervisa la correcta aplicación de las normas legales relacionadas con la actividad turística, inspeccionando si cumplen con las normas establecidas del sector turístico, aplicando sanciones en caso de infracción a la ley. Además GERCETUR realiza efectivamente talleres de capacitación y concientización para el desarrollo turístico enfocado a todo público en especial para profesionales y estudiantes de turismo, guías, artesanos de la libertad. También se identificó que GERCETUR realiza programas de Apoyo a la internacionalización (PAI) con el fin de beneficiar a las micro, pequeñas y medianas empresas siendo estas evaluadas y fiscalizadas para así conseguir aumentar el turismo en el mercado internacional. GERCETUR elabora propuestas a la Gerencia Regional, ya sean programas y proyectos institucionales para potenciar e impulsan el turismo en La libertad. Siendo Angélica Villanueva el subgerente quien autoriza y promueven ferias y exposiciones regionales para los involucrados en el turismo. La única falencia encontrada en resultado de la ficha de observación se encuentra en el punto tecnológico ya que carecen de un sistema administrativo virtual para el control documentario, registros y archivos de documentos oficiales, siendo este el talón de Aquiles de GERCETUR.

Así mismo se realizó un análisis de ficha documental sobre el impacto de los recursos naturales. En donde se identificó que GERCETUR si posee normas de medio ambiente y preservación de recursos naturales relacionadas con la actividad turística; es decir promueve la sostenibilidad, y a la protección del

medio ambiente para que el desarrollo en materia del turismo, la gestión ambiental empleada en la entidad, es reducir los impactos de energía eléctrica, y racionalizar la utilización del agua. GERCETUR de esta manera también Propicia la conservación y preservación de los recursos naturales cumpliendo con lo que la ley general del medio ambiente, determina la regulación de la utilización de los recursos. Lamentablemente No cuenta con buenas prácticas medio ambientales, en donde GERCETUR desarrolla practicas medio ambientales con respecto al ahorro de energía eléctrica, también el uso del reciclaje de papel para la elaboración de documentos, los colaboradores intentan minimizar los impactos que pueden generan hacia el medio ambiente, pero lamentablemente estos no son suficientes. GERCETUR se desarrolla con base a la cultura ambiental, fomentando una gestión ambiental, para minimizar los impactos que puedan repercutir al medio ambiente, comprometiendo al personal para que puedan trabajar en base a una cultural ambiental. GERCETUR hacer uso razonable del agua, para que los colaboradores puedan ejercer el uso no excesivo del recurso; también realiza hábitos de reciclaje de papelería, desconectan cargadores, casi no utilizan muchas luces ya que utilizan la radiación solar, también emplean imprimir solo lo que es necesario, lamentablemente no cuenta áreas verdes, esto se debería implementar ya que una zona verde fortalece la armonía y lograr una institución sostenible. GERCETUR difunde la sensibilización al medio ambiente formando parte de la responsabilidad social ya que, por ser una empresa turística gubernamental, necesita difundir el uso de la disponibilidad de recursos hídricos. Otra de las debilidades que se encontraron en GERCETUR es que no cuenta con herramientas para el ahorro de energía eléctrica, como focos ahorradores y suministros de baja intensidad. GERCETUR ha preparado carteles medio ambientales en contadas ocasiones, pero dentro de la institución podría implementar de forma creativa algunos anuncios que capten la atención de los colaboradores para que puedan generar persuasión en el cuidado medio ambiental.

También se realizó un análisis documental de Filantropía e inversión Social; en donde se puede identificar que GERCETUR ha realizado aportes, y/o donaciones benéficas; cabe resaltar que la responsabilidad social entorno a la

filantropía marca diferenciación sobre cualquier empresa. GERCETUR lamentablemente No cuenta con servicios gratuitos para realizar cursos y talleres que fomenten el desarrollo del colaborador. Parte de la responsabilidad social es la filantropía, GERCETUR ha realizado acciones benéficas para la comunidad, brindando donaciones materiales y ayuda social. Los colaboradores no son parte de un trabajo voluntario, se requiere convocar a un voluntariado para que los colaboradores puedan ser parte de algún tipo de ayuda social a favor de la comunidad. GERCETUR participa activamente en diversas actividades y campañas sociales con la finalidad de mejorar la imagen institucional; GERCETUR trabaja de manera conjunta con organismos relacionados en materia de turismo, es decir mantiene vínculos con otras entidades para desarrollar proyectos sociales. Finalmente, GERCETUR posee un cronograma de actividades benéficas contando con un calendario que esta designado para realizar obras del bien social a favor de la región.

## **VI. CONCLUSIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede decir que la Entidad Pública Gercetur concluye lo siguiente:

1.- La entidad pública de Gercetur de acuerdo a la evaluación del componente de los derechos humanos del trabajador que labora en la institución, cuenta con sus beneficios laborales ya que en la entrevista realizada al Gerente Regional Alan Sisniegas, se pudo concluir que poseen una contratación formal adecuado al régimen de planilla salarial; además están dentro del sistema CAS; por ello los colaboradores cumplen de forma ética sus funciones designadas.

2.-En la Entidad Pública de Gercetur; se presenta un esquema de gobernabilidad corporativa es decir que están adecuados dentro de un organigrama funcional; se concluye que los colaboradores poseen un reglamento de Organización y funciones (ROF) y además cuentan con un Plan de Desarrollo Turístico (PDT)

3. En la ficha de observación del componente de Transparencia y rendición de cuentas se verifica que la entidad ha sido verificada por organismos externos; sujeto a contraloría y auditoria, así mismo la entidad ha declarado eventos de interés público a la comunidad.



4.-De acuerdo al análisis documental referente al impacto sobre los recursos naturales se verificó que la entidad no se desarrolla con base a una cultura ambiental; es decir que son carentes en el hábito de reciclaje y el manejo de los recursos hídricos.

5.-Se puede afirmar que los colaboradores de la Entidad cuentan con valores institucionales como es el respeto; y proyectan mejorar la imagen institucional dentro de la región.

6.-Respecto a la Filantropía e inversión Social que posee el organismo público de Gercetur se puede verificar que la Entidad ha realizado acciones filantrópicas para el bien social sin embargo los colaboradores no son parte de algún voluntariado ni prestan servicios gratuitos a la comunidad.

7.-Respecto al componente del ciclo de cadena y valor del producto se puede concluir que de acuerdo a la ficha de observación realizada la Entidad cuenta con un plan de trabajo para mejorar la productividad sin embargo es necesario que la infraestructura de la institución tenga mejor presentación para poder brindar un mejor servicio al público, así mismo que sigan difundiendo la creación de innovadores eventos para poder captar la atención de los grupos de interés y/o público en general.

## **VII. RECOMENDACIONES**

La Entidad tiene los medios para contar con un modelo de gestión de Responsabilidad Social en base a todos sus componentes; es preciso mejorar ciertos aspectos para su mejoramiento y aprovechamiento, por ello se recomienda lo siguiente:

1.- Se recomienda que los colaboradores se desempeñen en una infraestructura laboral adecuada para que su sistema de trabajo sea más agradable y así poder brindar una mejor atención al público en general.

2.- Se recomienda que la Entidad innove su organigrama funcional, ya que con el cuentan es muy básico el cual no describe con propiedad cual es el cargo y función de cada colaborados, además deberían contar con un registro de control de pagos; un control de egresos que sea reportado formalmente.

3.-Se recomienda que la Transparencia y Rendición de Cuentas de la empresa sea en un período no máximo de 6 meses ya que es necesario que el organismo sea visitado por organismos externos para que la regulación no sea a largo plazo.

4.-Se recomienda que Gercetur debe implantar mecanismos para un mejor desenvolvimiento por parte de los colaboradores en lo que refiere a infraestructura y tecnología, además por ser un órgano en línea encargado del sector turístico debe resaltar en actividades con carácter de sustentabilidad para promover la cultura ambiental para los pobladores; desarrollando un valor agregado, en este caso para marcar diferenciación pueden optar por mantener una educación ambiental, desde el cuidado de los recursos hasta la utilización del reciclaje no degradable.

Así mismo se recomienda facilitar a que los colaboradores puedan integrar un voluntariado, de esa manera se constituyen no simplemente como una entidad que vela por el turismo sino que también se preocupa por los ciudadanos de la región, para ser reconocidos como una institución en base a una responsabilidad social empresarial con mira hacia un desarrollo sostenible.

5.- Se recomienda que los colaboradores, resalten sus valores dentro de la institución que no sea por cuestión de compromiso o buenos modales sino que sea parte de su desarrollo integral y profesional.

6.- Se recomienda que la Entidad realice un cronograma anual de eventos con carácter filantrópico para que los colaboradores puedan conocer las fechas exactas en la realización de eventos a beneficio social.

7.- Se recomienda que la Entidad innove sus mecanismos de trabajo de esta manera se debe brindar un valor agregado a la institución para que pueda ir alcanzando mejores niveles en eficiencia y eficacia dentro del período de tiempo como meta establecido.

## **VIII. PROPUESTA**

Título: Modelo de Sostenibilidad en Gercetur

Alcance:

Proponer charlas y talleres de sensibilización ambiental aplicado a los colaboradores de Gercetur para la orientación y preservación de la sostenibilidad.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

- Sensibilizar y persuadir al colaborador de Gercetur- La Libertad

Objetivos Específicos:

- 1.- Realizar talleres y charlas de educación ambiental y prácticas medio ambientales.
- 2.- Proponer la implementación de contenedores y basureros de colores distintivos para el reciclaje.
- 3.- Proponer la instalación de una zona verde dentro de la entidad.
- 4.- Proponer el implemento de banners y letreros creativos que incentiven la preservación del entorno.
- 5.- Minimizar el uso de la energía eléctrica y racionalizar la utilización de recursos hídricos.
- 6.- Promover soluciones ecoeficientes para mejorar la imagen institucional en materia del turismo.

Políticas para las prácticas de sostenibilidad en la entidad:

Descripción de actividades

Educación para el uso de energía eléctrica necesaria; brindar charlas de capacitación sostenible para los colaboradores distinguan el significado de los colores del reciclaje y también establecer que tipos de productos van adecuados a cada contenedor

Instalar herramientas que faciliten el ahorro de agua

Reutilización de papel normal y papel reciclado

Promover el uso mínimo de generación de residuos, ya sean de tipo

Realizar una instalación de iluminación de luces ahorradores de energía en bajo consumo eléctrico.

Elaborar una guía que permita indicar a los colaboradores, como hacer uso correcto del cuidado del recurso hídrico.

Realizar un mantenimiento de las griferías de agua, para verificar si hay fuga de agua.

Instalar un horario en el cual se apague todas las luces de la entidad inclusive los enchufes en la finalización de la jornada laboral

Concientizar a los colaboradores a realizar la adecuada utilización del manual de buenas prácticas medioambientales.

#### Presupuesto y Financiamiento

El presente trabajo de investigación para alcanzar la propuesta requiere de inversión económica, el cual se ha estimado el monto de: 2,327.00 Soles; ya que el presupuesto está asignado a los contenedores reciclajes, son 7 contenedores reciclables de gran durabilidad para su mayor tiempo de uso; el tamaño de cada contenedor es de 240 Lts de volumen fabricado en HDPE según las normas ISO 9001; Plástico ideal que no desprende toxinas para el cuidado del entorno

Gastos de personal: La investigadora aplicará un estimado del 25% de gastos personales en lo que respecta a la propuesta.

Equipamiento: Los contenedores reciclables, en su totalidad son 7 de los distintos colores que representan el reciclaje el cual será designado de la siguiente manera:

El color Gris: Exclusivamente para desechos generales

El color Naranja: Diseñado para desechos orgánicos

El color Verde: Únicamente para envases de vidrio

El color Amarillo: Designado para Plástico y envases metálicos

El color Azul: Asignado para toda la papelería y cartón reciclable

El color Rojo: Utilizado únicamente para elementos tóxicos y residuos peligrosos.

Los precios de cada contenedor de acuerdo al volumen son de: S/. 279,90 soles por unidad; se propone implementar siete contenedores distintivos en la entidad de Gercetur, señalando el uso designado para cada color y así generar armonía sustentable.

#### Programa de Actividades

<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Expositor</b>	<b>Taller</b>
<b>Miércoles</b>	<b>9:00 am</b>	<b>Milagros</b>	<b>Manual de Prácticas Ambientales</b>
<b>Viernes</b>	<b>2:00 pm</b>	<b>Milagros</b>	<b>Sensibilización sostenible</b>

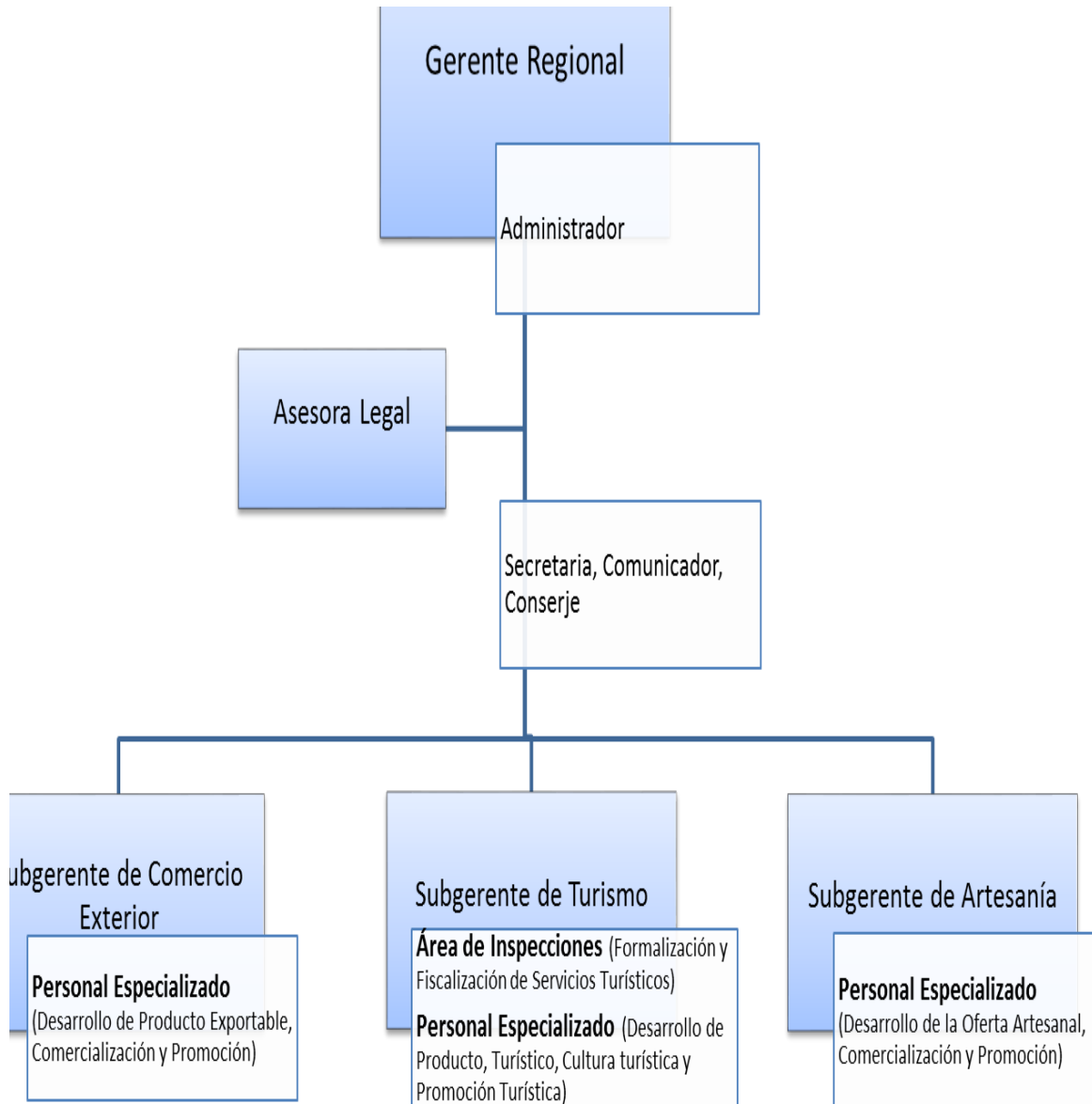
En base a esta propuesta, la finalidad es generar una imagen eco friendly para que los colaboradores y la entidad sean proyectados en base a una diferenciación como entidad gubernamental, promoviendo una sostenibilidad y el respeto al entorno y al medio ambiente ya que por ser un órgano gubernamental en materia del turismo puede proyectar una mejor imagen institucional sustentable eco amigable, para aumentar el desarrollo sustentable de la Responsabilidad Social.

## IX. REFERENCIAS

- Tom D. (1996). Perspectives on organizational communication EE.UU.
- Garrido, Francisco Javier, Barcelona, España, 2007.
- Responsabilidad Social Empresarial (p.77)
- Alvarado, A. (2008). *Responsabilidad social empresarial percibida desde una perspectiva, y su influencia en la reputación de la empresa Valencia, España.*
- Bhattacharya, C. B.Sen, S. (2004). *Doing better at doing good when, why and how consumers respond to corporate social initiatives. California Management Review*
- Curras, R. (2007). *Comunicación de la responsabilidad social corporativa: imagen e identificación con la empresa como antecedentes del comportamiento del consumidor. Tesis Doctoral, Valencia, España.*
- David P.(2005). *Corporate social responsibility practices, corporate identity, and purchase intention: a dual process model. Journal of Public Relations Research*
- Donaldson, T (1995). *The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence, and implications. The Academy of Management*
- Ellington, J. (1994). *Towards the sustainable corporation: business strategies for sustainable development.*
- California Management (p.90-100).
- Fernandez, D., & Merino, A. (2005). *RSE responsabilidad social corporativa, Percepción de los consumidores.*
- Universia Business Review Strategic Management (1998) Boston Cambridge Freeman Social Responsibility Approach (p.675)
- García de los Salmones, M. Herrero (2005).
- Influence of corporate social responsibility on loyalty and valuation of services. Journal of Business Ethics (p.369-385).*
- Garage, D. 2004. *Corporate social responsibility theories.*
- mapping the territory. Journal of Business Ethics (p.51-71).*

# ANEXOS

## ANEXO 1: ORGANIGRAMA DE GERCETUR- LA LIBERTAD 2017



**ANEXO 2: Cuadro de trabajadores con sus respectivos cargos, nombres y profesiones y/o especializaciones**

Áreas	Número de Trabajadores y Cargos			
	Trabajadores con Cargo de Confianza	Trabajadores Nominados	Trabajadores Contratados (Régimen CAS)	Subtotales por Áreas
<b>Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo</b>	1 (un Gerente)	5 (un Administrador, una Asesora Legal, una Secretaria, un Comunicador-Fedatario y un Conserje)	0	<b>6</b>
<b>Subgerencia de Comercio Exterior</b>	1 (una Subgerente)	2 (dos Especialistas en Comercio Exterior)	0	<b>3</b>
<b>Subgerencia de Turismo</b>	1 (una Subgerente)	1 (un Inspector-Calificador)	3 (un Inspector-Calificador, dos Especialistas en Turismo)	<b>5</b>
<b>Subgerencia de Artesanía</b>	1 (un Subgerente)	1 (un Especialista en Artesanía)	0	<b>2</b>
<b>Subtotales por Régimen Laboral</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
				<b>Número Total de Trabajadores de la Entidad</b>



Número de Trabajadores de la GERCETUR La Libertad (Marzo 2017)

ANEXO 3: Cuadro de trabajadores con sus respectivos cargos, nombres y profesiones y/o especializaciones

Áreas	Cargos, Nombres y Profesiones y/o Especialidades		
	Trabajadores con Cargo de Confianza	Trabajadores Nombrados	Trabajadores Contratados (Régimen CAS)
<b>Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo</b>	Gerente Regional <b>Alan Jaime Sisniegas Linares</b> <i>Ingeniero Agrónomo</i>	Administrador <b>Alberto Rodríguez Guzmán</b> <i>Administrador de Empresas</i>	
		Asesora Legal <b>Doris Elina Barturén De Lucio</b> <i>Abogada y Especializada en Turismo</i>	
		Secretaria <b>Flora Olinda Yglesias Nacarino</b> <i>Especializada en Secretariado</i>	
		Comunicador y Fedatario <b>Ramón Guillermo Solar Álvarez</b> <i>Lic. en Ciencias de la Comunicación</i>	
		Conserje <b>Abraham Baylón Diéguez Sifuentes</b>	
	Subgerente Regional	Especialista en Comercio Exterior	

<b>Subgerencia de Comercio Exterior</b>	Rogger Ruiz Díaz <i>Ingeniero Industrial</i>	Yolanda Rosa Gálvez Cabrejo <i>Administradora de Empresas</i>	
		Especialista en Comercio Exterior <b>Lesvia Zenaida Lozano Miranda</b> <i>Ingeniera Industrial</i>	
<b>Subgerencia de Turismo</b>	Subgerente Regional <b>Angélica Lucía Villanueva Guerrero</b> <i>Administradora de Empresas y Especializada en Turismo</i>	Inspector-Calificador <b>Milton YoveraSernaqué</b> <i>Técnico en Turismo</i>	Inspector-Calificador <b>Wilfredo Alejandro Bengoa Jara</b> <i>Lic. en Ciencias de la Comunicación, Lic. en Educación y Especializado en Turismo</i>
			Especialista en Turismo <b>Katia Mariana Rivas Quiroz</b> <i>Lic. en Turismo</i>
			Especialista en Turismo <b>Esther Natali Morales Rojas</b> <i>Lic. en Turismo</i>
<b>Subgerencia de Artesanía</b>	Subgerente Regional <b>Lely Velázquez Viloche</b> <i>Lic. en Turismo</i>	Especialista en Artesanía <b>Walter Lucio Jesús Gómez</b> <i>Bach. en Sociología</i>	

## ANEXO 4: GUIA DE ENTREVISTA

INSTRUCCIONES: Muy buenos días/tardes, mi nombre es Milagros Olivos Balarezo, soy alumna de la Universidad Cesar Vallejo, de Trujillo, el motivo de mi visita es debido a que estoy realizando una investigación respecto a los componentes de la Responsabilidad Social que desarrolla Gercetur- La Libertad y usted ha sido seleccionado, ya que reúne las características necesarias para la investigación, quisiera saber si me permite unos minutos de su tiempo para encuestarlo, gracias.

FECHA DE LA ENTREVISTA:

HORA:

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

CARGO:

- 1.- ¿Cuenta usted con un contrato laboral Formal, dentro de la institución, que tipo de contratación posee dentro de la institución, Es renovable?
- 2.- ¿Cuáles son sus beneficios laborales que cuenta como colaborador está dentro de una planilla salarial?
- 3.- ¿Cuenta usted con reglas de conducta un código de ética y normas de conducta, para seguir la disciplina entre colaborador y empleador?
- 4.- ¿Considera Usted, que la Institución se desarrolla dentro de una infraestructura adecuada para una condición laboral apropiada?
- 5.- ¿Los colaboradores de la entidad están dentro del sistema CAS, considera usted que percibe un salario justo y equitativo?
- 6.- ¿Considera usted que se cumple sus horas laborales estipuladas en la institución, ha laborado horas extraordinarias se le ha remunerado las horas extras?
- 7.- ¿Considera Usted, que prima los valores dentro de la institución? ¿Cuáles son?
- 8.- ¿Cree Usted que los valores institucionales deben ser practicados por los colaboradores? ¿Por qué?
- 9.- ¿Considera Usted que la manifestación de valor y ética profesional debe ser un requerimiento en la selección del personal? ¿Por qué?
- 10.- ¿Considera Usted, que la institución está cumpliendo de forma ética según los compromisos asignados? ¿Por qué?

## ANEXO 5: Eventos para Grupo de Interés que realiza Gercetur



## ANEXO 6: Programa de Semana Santa para la actividad turística de la región

**PASCUA DE RESURRECCIÓN**  
3:00 a.m. VIGILIA PASCUAL  
Fogata en la plaza de Armas  
\* Responsables: Juan XXIII  
\* Animación en la fogata: Bodes de Coná.

**Celebración Eucarística y bautizos de adultos:**  
\* Apoyo litúrgico: Catequesis Extraordinaria.  
\* Coro: Laudem.  
5:00 a.m. Procesión con las imágenes del Señor Resucitado y de la Virgen María.  
Recorrido: calle Libertad, calle Trujillo, calle Santa Rita, calle Progreso, calle Grau, plaza de Armas y Santuario. Acompañará a la Virgen: barrio La Ermita - Angeles de Dios.

Traer velas y agua para bendecir.  
7:00 a.m. Misa de Pascua de Resurrección  
\* Apoyo litúrgico: Barrio Cruz Blanca  
\* Coro: Laudem  
8:00 a.m. Compartir en el atrio del Santuario.  
7:00p.m. Primera Comunión  
\* Apoyo litúrgico: Catequesis de niños  
\* Coro: Angeles de Dios.

**VÍA CRUCIS** en vivo  
DEL LUNES 10 AL VIERNES 14 DE ABRIL SEMANA SANTA - OTUZCO 2017

The poster features a large image of a man in a white robe holding a cross, with a woman in a crown and veil in the foreground. The background shows a large crowd of people in a landscape. The text 'en vivo' is in a red speech bubble, and the dates and event name are at the bottom.

ANEXO 7: Compartir entre los pobladores rurales y los colaboradores de la Entidad



ANEXO 7: Pobladores Rurales de Huamachuco



ANEXO 8: La Vicepresidenta ejecutando un plan de acción para el desarrollo turístico



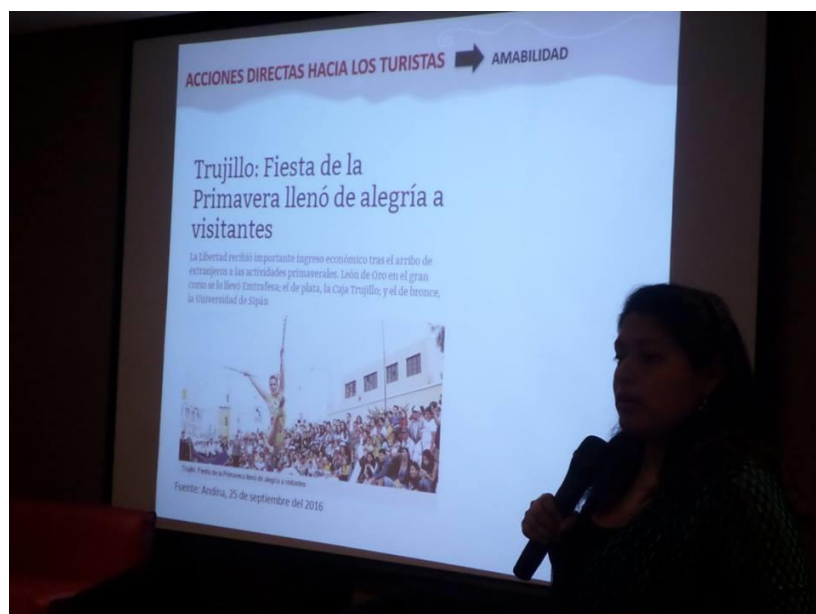
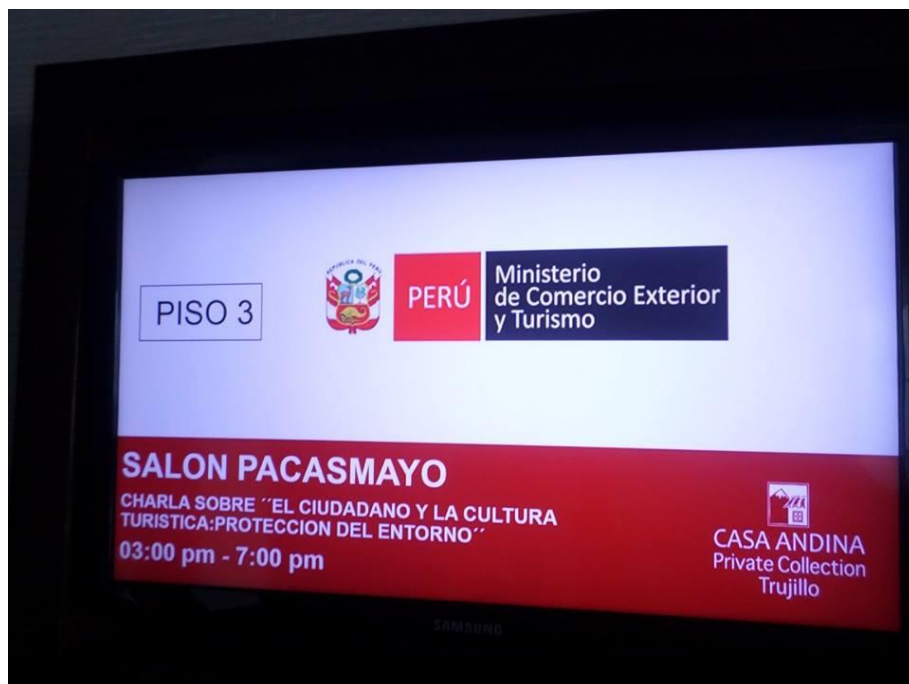
ANEXO 9: Eventos filantrópicos entre pobladores de la zona y la Entidad



ANEXO 10: Pobladores de la zona en eventos de interés público para el desarrollo de la localidad



## ANEXO 11: Capacitación a grupos de interés y público en general





ANEXO 13: Invitación virtual a jornada para los Emprendedores del Sector Turístico



**Miércoles**  
**24**  
**de MAYO**  
**HORA**  
**de 3:00**  
**a 5:00 p.m.**

**GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD**

**PERÚ** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

**INVITACIÓN**

La Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía tiene el agrado de invitarlo a la:

**“Jornada de Apoyo y Asesoramiento de Emprendedores del Sector Turismo”**

**Tema:**  
La formalización del marco normativo y los procedimientos para el registro y clasificación de los prestadores de servicios turísticos.

**INGRESO LIBRE**  
(Hasta completar aforo)

Lugar: Centro de Convenciones Los Conquistadores- Jirón Ayacucho N° 372 – 2do piso – Trujillo

ANEXO 15: Manifestación sobre el cuidado medio ambiental



*5 de Junio*  
**Día Mundial del Medio Ambiente**  
*Protejamos nuestro mundo*

**LA LIBERTAD**

ANEXO: Validación de Instrumentos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACION						Observaciones y/o recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		
			Si	NO	Si	NO	Si	NO	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Derechos Humanos del Trabajo y Empleo	Derechos Humanos Establecidos por la institución	x		x		x		
		Seguros	x		x		x		
		Libertad Sindical	x		x		x		
		Remuneración Salarial (Planilla)	x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACION						Observaciones y/o recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		
			Si	NO	Si	NO	Si	NO	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Gobernabilidad Corporativa	Planificación	x		x		x		
		Procesos	x		x		x		
		Gobierno que posee	x		x		x		
	Transparencia y Rendición de Cuentas	Contraloría Social	x		X		x		
		Acciones de la Responsabilidad Social	x		x		x		
		Reporte de Sucesos		x	X		x		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACION						Observaciones y/o recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		
			Si	NO	Si	NO	Si	NO	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Impactos sobre los Recursos Naturales	Utilización de los Recursos Naturales	x		x		x		
		Conciencia Ambiental	x		x		x		
	Valores y ética empresarial	Valores que posee la institución	x		x		x		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACION						Observaciones y/o recomendaciones
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		
			Si	NO	Si	NO	Si	NO	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Filantropía e Inversión Social	Donaciones realizada por la empresa	X		x		x		
		Servicios Gratuitos	x		x		x		
		Trabajo Voluntario	x		x		x		
	Cadena de Valor o ciclo del producto	Ciclo Del producto	x		x		x		



Lic. Adm. Pingo Bazán Miguel  
CLAD 12636