



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Percepción de los colaboradores sobre calidad de producción y  
Responsabilidad Social Empresarial del Consorcio Pesquero El  
Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Alvarado Roman, Angie Xiomara ([orcid.org/0000-0002-5430-8014](https://orcid.org/0000-0002-5430-8014))

Chicoma Cruz, Grecia Nicolle ([orcid.org/0000-0001-6888-9860](https://orcid.org/0000-0001-6888-9860))

**ASESORES:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio ([orcid.org/0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

Dr. Salazar Llanos, Juan Francisco ([orcid.org/0000-0001-8314-2634](https://orcid.org/0000-0001-8314-2634))

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, por el apoyo incondicional que me brindaron; a mis hermanas, por confiar en mí desde el principio de mi carrera y a mis profesores por la dedicación, paciencia y confianza que pusieron en mí durante mi formación académica.

Angie Alvarado Román

Dedicó de todo corazón esta tesis, a todas esas personas que como yo tienen muchas piedras en su camino y a pesar de eso saben sobresalir de los problemas, les digo que todo se puede y siempre tienen que creer en sí mismos, porque si ustedes no lo hacen nadie lo hará.

Grecia Chicoma Cruz

## **Agradecimiento**

A Dios principalmente, por brindarme la sabiduría necesaria en cada etapa de este proceso académico.

A mis padres por el apoyo tanto moral como económico que me otorgaron en todo momento; por todas las enseñanzas que me dieron durante el periodo de mi vida y por depositar siempre su confianza en mí.

A nuestro asesor, por todas las enseñanzas y consejos dados, además de guiarnos hacia un camino de éxito.

Angie Alvarado Román

Agradezco a Dios, por haberme permitido llegar a cumplir uno de mis más grande sueños y darme sabiduría en cada etapa universitaria, a mis padres quienes han creído en mí siempre, dándome su apoyo incondicional y su ejemplo a seguir. A todas las personas que estuvieron para darme una ayuda cuando la necesitaba y nunca dejarme sola, porque gracias a todos ellos estoy contribuyendo este logro.

Grecia Chicoma Cruz

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	33
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Opinión de los trabajadores en función al nivel de calidad de producción y de responsabilidad social empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.</i> .....	21
<b>Tabla 2</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados referente a la evidencia física en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i> .....	23
<b>Tabla 3</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados respecto a la fiabilidad presente en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i> .....	25
<b>Tabla 4</b> <i>Opinión de los trabajadores en relación al nivel de satisfacción en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i> .....	27
<b>Tabla 5</b> <i>Opinión de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social empresarial interna en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i>	29
<b>Tabla 6</b> <i>Opinión de los trabajadores en función al nivel de responsabilidad social empresarial externa en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i>	31

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b> <i>Diseño de investigación</i> .....	14
<b>Figura 2</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados en función al nivel de calidad de producción y de responsabilidad social empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i> .....	21
<b>Figura 3</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados referente a la evidencia física en la en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i> .....	23
<b>Figura 4</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados respecto a la fiabilidad presente en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.</i> .....	25
<b>Figura 5</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados en relación al nivel de satisfacción en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022</i> .....	27
<b>Figura 6</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados respecto al nivel de Responsabilidad Social Empresarial interna en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022</i> .....	29
<b>Figura 7</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados en función al nivel de Responsabilidad Social Empresarial externa en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022</i> .....	31

## Resumen

La presente investigación pretende analizar la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y de responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote - 2022. Para ello, se realizó una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, escala de intervalos, diseño no experimental y una población muestral de 162 trabajadores. Respecto a la recolección de datos, se aplicó un cuestionario conformado por 23 ítems y cinco niveles de medición, y un nivel de confiabilidad de 0,967, para los ítems de calidad de producción y 0,979 para responsabilidad social empresarial.

La investigación concluye en lo siguiente: el 71% los trabajadores de planta ubican a la calidad de producción del consorcio, en un nivel entre regular a excelente, y el 75% de ellos, considera al nivel de responsabilidad social, entre un nivel entre regular a deficiente; demostrando así, que la empresa generalmente desarrolla un proceso de calidad adecuado, pero las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial no son tan frecuentes y no están siendo evidenciadas por la mayoría de los trabajadores.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social Empresarial, Calidad de procesos, percepción y responsabilidad, Calidad de Producción, Compromiso Ético.

## **Abstract**

The present research aims to analyse the perception of workers on the quality of production and corporate social responsibility in the Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote - 2022. For this purpose, an applied type of research was carried out, with a quantitative approach, descriptive scope, interval scale, non-experimental design and a sample population of 162 workers. Regarding data collection, a questionnaire was applied, consisting of 23 items and five levels of measurement, with a reliability level of 0.967 for the production quality items and 0.979 for corporate social responsibility.

The research concludes as follows: 71% of the plant workers place the consortium's production quality at a level between regular and excellent, and 75% of them consider the level of social responsibility to be between regular and deficient, thus demonstrating that the company generally develops an adequate quality process, but Corporate Social Responsibility practices are not so frequent and are not being evidenced by the majority of the workers.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Process Quality, perception and responsibility, Production Quality, Ethical Commitment.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el entorno empresarial pesquero conservero, ha surgido la necesidad de identificar si efectivamente se está realizando un control de calidad en la producción de las empresas conserveras, y si está ejecutando el desarrollo de las prácticas de RSE, ya que a que se ha venido evidenciando prácticas no favorables; esta situación que se ve reflejada tanto a nivel local, como nacional e internacional.

A nivel internacional, según INTEDYA (2021), la sostenibilidad ha marcado un antes y un después en la industria conservera, ya que ahora la clave principal para garantizar la disponibilidad futura de la materia prima, es dar un uso racional a estos recursos, lo que para la industria de España, ha significado todo un reto; además de que, de ella dependen más de 20.300 puestos según cifras de Anfaco-Cecopesa, quien rescata que España, es uno de los que más lleva una interacción sostenible con el entorno, y es lo que precisamente ha venido siendo “su pilar básico de competitividad” a nivel internacional. Además de que, un reciente informe realizado el portal de noticias español El Economista (2021), informó que en el país se ha producido un aumento del 5% en la facturación en el sector de la conserva respecto al 2019, como resultado del alto nivel de RSE y de calidad que tienen tanto en sus procesos, como también en su producto final.

Del mismo modo, esto se logra identificar en Ecuador, pues según la Cámara Nacional de Pesquería (2016), Ecuador cuenta con 15 certificaciones internacionales de Calidad, acaparando diversos mercados a nivel internacional, tales como: la Unión Europea (58%), EE.UU (14%), Venezuela (5%), entre otros países (23%); pues como lo señaló el director de CEIPA, no solo cuentan con un producto final de calidad, sino en toda su cadena de valor.

A nivel nacional, el panorama es relativamente diferente a lo que se ve en el contexto internacional, ya que, en diversas ocasiones, se han presentado situaciones en las que lamentablemente la calidad se ha visto cuestionada por diversos factores; y la presencia de RSE, no es tan notoria. Un claro ejemplo de ello, en la ciudad de Lima, según Gestión (2018), se identificó la presencia de conservas contaminadas, donde Sanipes tuvo una intervención inmediata y expuso una medida cautelar contra el Primer Juzgado Civil del Callao para el cierre

temporalmente por dos años a la sede del Callao de la empresa Certificaciones del Perú S.A. – Cerper , ya que esta habría sido la que incumplió con la norma sanitaria al tener conservas contaminadas con parásitos conocidos como Anisakis. Situación que resulta preocupante debido a que las conservas tienen un alto nivel de consumo en el país, lo cual se avala en el millón de conservas que se ha vendido hasta septiembre del presente año. (Ministerio de Producción, 2021)

A nivel local, se han presentado casos en los que se evidencia el nulo cumplimiento de las exigencias de calidad y certificaciones sanitarias, como sucedió en Ancash, cuando el portal de noticias, Gestión (2021) informó que se habría identificado que muchas de las latas de pescado que forman parte de los grupos productores de la región fueron rechazadas por trabas burocráticas de Qali Warma, debido a que la Rotulación del producto, no se adaptaba a lo decretado en el Reglamento de vigilancia y control sanitario, pues presentaron un cierto grado de descomposición en su producto final. Del mismo modo, La república (2019), informó que, en Chimbote, encontraron 1,724,000 conservas de pescado en mal estado, en una supervisión a 6 plantas procesadoras de la ciudad, donde además encontraron cámaras frigoríficas con anchoveta no aptas para el consumo humano, lo que refleja el bajo nivel de control de calidad que se viene ejecutando en estas empresas.

Es por ello que, el presente proyecto, pretende analizar la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., quien es uno de los 29 grupos productores de conserva que hay en el sector a nivel local, y para ello queremos centrar la investigación en averiguar el nivel de calidad que tienen los productos que la empresa está comercializando en la comunidad y a la vez identificar si cumple con los estándares y requerimientos que tiene en cuenta la responsabilidad social empresarial.

Es así, como la investigación, busca responder la siguiente interrogante ¿Cuál es la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote - 2022?

Por consiguiente, se presenta la justificación del presente proyecto, donde se realizó un análisis tanto a nivel de conveniencia, práctico y social, de manera que se logró esclarecer la relevancia e importancia de la investigación:

A nivel de conveniencia, es una gran contribución científica tanto para la comunidad social como empresarial, ya que permitirá que las empresas tengan una perspectiva diferente de calidad en los procesos y de RSE; además de que, el amplio desenlace de la investigación y evaluación de este sector podrá ser utilizado como referente para posteriores investigaciones.

A nivel práctico, la importancia subyace en la necesidad de identificar si se está aplicando la calidad en la producción y la responsabilidad social empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., siendo un tema de gran trascendencia debido a que las conservas de pescado, tienen un nivel alto de consumo en la comunidad y si no se cumple con los estándares de calidad requeridos, podría tener un impacto negativo en los consumidores.

A nivel social, se espera que esta investigación pueda aportar al consumo responsable de la comunidad y a un mayor compromiso por parte del sector pesquero conservero sobre brindar un producto de calidad y a su vez, desarrollar aquellos aspectos que la RSE tiene en cuenta, esperando que este proyecto sea de gran relevancia para la gestión social de la comunidad en general.

Como objetivo general se planteó, analizar la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote - 2022; con los siguientes objetivos específicos: a) Demostrar cómo se presenta la evidencia física en la calidad producción en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022., b) Determinar cuál es el nivel de fiabilidad que hay sobre la calidad de producción en Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022; c) Precisar cuál es el nivel de satisfacción que genera la calidad de producción en Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C Chimbote, 2022; d) Identificar cómo se presenta internamente la responsabilidad empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.; e) Verificar cómo se percibe externamente la responsabilidad empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., Chimbote, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentarán algunos trabajos de Calidad en los procesos productivos y de RSE, que nos proporcionaron ciertas nociones y fueron utilizadas como soporte para la investigación, a nivel internacional fueron:

A nivel internacional, Cevallos (2019) en su tesis de grado académico, se planteó como objetivo general comprobar cómo influye la responsabilidad social corporativa de la industria Atunera, en el desarrollo socioeconómico sostenible de la ciudad de Manta-Ecuador, con un estudio descriptivo y un diseño no experimental y correlacional. Donde trabajó con una muestra de 202 habitantes a través de la aplicación de cuestionarios; llegó a la conclusión de que la RSE de la industria atunera tiene un nivel de influencia negativa en el desarrollo socioeconómico ambiental sostenible en la ciudad de Manta, ya que según el 85.10% de encuestados, las prácticas de RSE por parte de la industria son nulas; debido a la ausencia de una adecuada gestión por parte del gobierno local.

Cañarte y García (2017), realizó un trabajo de investigación donde se planteó como objetivo general analizar la aplicación de las normas de la RSE en las PYMES del sector pesca en el Ecuador, para lo cual realizó una encuesta a 20 empresas del sector, la cual fue validada por el Coeficiente de Spearman ( $\rho$ ) y se concluyó que, la mayoría de PYMES representada por el 65% de ellas no cumplen con las normas y reglamentos, y solo el 35% ellas lo hace; por ende en su mayoría no están desarrollando las prácticas requeridas por la RSE, pero al ser empresas pequeñas tienen una mayor capacidad para corregir sus propios errores.

De la misma manera, Lavayen y Solórzano (2017) en su tesis de título profesional, se plantearon como objetivo general analizar la aplicación de las normas de responsabilidad social empresarial en las PYMES del sector pesca en el Ecuador, con un estudio descriptivo y un método exploratorio observacional. Se trabajó con una muestra de 20 representantes de distintas empresas, mediante la aplicación de encuestas sujetas a medir las variables de estudio, de las cuales se llegó a la conclusión de que, aunque el 60% de las empresas consideran que poner en práctica las políticas de la RSE, ayuda a las empresas a tener una mejor imagen corporativa y tener un mayor acceso a más segmentos dentro del mercado, solo el 55% admitió ser socialmente responsable, y haber realizado prácticas referentes a

la RSE. Sin embargo, el 85% de ellas, realiza controles en sus procesos productivos para evaluar la RSE.

A nivel nacional, Salinas (2018) en su tesis de título profesional, donde tuvo como objetivo general incrementar la rentabilidad de la Planta El Ferrol S.A.C. a través de la estandarización de procesos y mejora de métodos en la producción de conservas de pescado, y trabajó bajo un tipo de investigación por su orientación, aplicada proyectista; y por su diseño, pre experimental; llegando a la conclusión de que la propuesta que se realizó demostró un impacto positivo en la rentabilidad de la empresas, ascendiendo de 52% a 70%, con una VAN de 356,238.32 y un TIR de 151%. Además, en dicha propuesta incluye un manual de manejo de los Residuos Sólidos, los cuáles reducirían las contingencias con respecto a las legislaciones ambientales.

Barrantes y Vidaurre (2017) en su tesis de título profesional, se plantearon como objetivo general determinar la viabilidad del proyecto de Inversión para la Instalación de una Planta Procesadora y Comercializadora de Conservas de Pescado en la Región Lambayeque; y trabajaron con un tipo de investigación prospectiva, un estudio descriptivo, con una muestra de 1,066 habitantes, utilizando la encuesta y entrevista como instrumentos para la recolección de datos, y concluyeron que el proyecto si cuenta un alto nivel de viabilidad para la instalación de la planta. Sin embargo, la presencia de prácticas de RSE y mostrar de certificaciones de calidad en los productos, requieren evaluación para que de esa manera los consumidores puedan tener una mayor fiabilidad de la elaboración del producto que consumen. Siendo este un punto importante ya que según los resultados el 50.66% de los habitantes, consume este producto.

Huamán (2019) en su tesis de título profesional realizó un informe sobre los servicios profesionales como analista de aseguramiento de la calidad II en la empresa Austral Group S.A.A. Planta Ilo-Moquegua, donde concluyó que, en la empresa, continuamente se realizan registros sobre el cumplimiento del programa de Saneamiento y Buenas Prácticas. Sin embargo, existe una ausencia respecto a un plan de calidad y a actividades que estén vinculadas con el aseguramiento correspondiente de calidad, los cuales están establecidos en la NTP ISO 9001.

Por último a nivel local, Flores, L. y Flores, M. (2020), en su tesis de título profesional, se planteó como objetivo general Proponer un sistema de Gestión de Calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019, y trabajó con un tipo de investigación cuantitativa, pre-experimental, tomando como muestra a los procesos que se llevaron a cabo en los últimos doce meses del 2019 en la DRP; analizándolas a través de diversos instrumentos de evaluación situacional; y se concluyó que de los 7 requerimientos que fueron analizados, únicamente hay un 13% de cumplimiento, lo cual muestra deficiencia en los procesos de Gestión de Calidad, y únicamente con el proceso de medición que se propone, se podrá mejorar y aumentar el porcentaje de dichos niveles

Chaupis y Del Castillo (2018), en su tesis de título profesional, se planteó como objetivo general formular el proyecto de instalar una planta de Procesamiento de conservas de pescado en Chimbote; a través de un tipo de investigación aplicada, descriptiva correlacional y transaccional, un diseño no experimental, y utilizando como técnicas y herramientas de estudio, a fuentes documentales; de donde posteriormente, se concluye que el proyecto tiene un alto nivel de viabilidad, ya que obtuvo un TIR=93,3% y un VAN= S/10,181,469, teniendo como localización recomendada a la ciudad de Chimbote, siempre y cuando se ejecute un correcto análisis durante los procesos de producción, verificando, que se cumpla con los estándares de calidad referidos por los clientes. Así como también, se desarrollen prácticas de RSE, en la planta productiva como en la comunidad.

Dentro del campo de la administración, existen un grupo de teorías basadas en diferentes aspectos de una organización. Es así, como al realizar un previo análisis se logró identificar, que la teoría que más se adapta a la presente investigación, es la teoría estructuralista de la administración, que según Carmen y Masias (2017), es aquella que se enfoca principalmente en dos ramas, haciendo énfasis en una estructura y balance entre las personas y/o empresas y el ambiente en el que existen. (p. 19)

Esta teoría fue seleccionada, debido a que, tiene una orientación directa a la sociología, puesto que busca que las empresas se relacionen con su ambiente externo e inclusive interno. Esto es, debido a que esta teoría pretende equilibrar de

cierto modo los recursos de la empresa, sin dejar de lado su propio recurso humano, sus objetivos organizacionales y su compromiso con la sociedad.

Entre los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial, tenemos la de Ramos (2021), quien explica que la RSE es aquella que vela principalmente, por el cumplimiento de sus objetivos siempre y cuando, esta aporta de manera beneficiosa a la sociedad a través de productos o servicios de calidad, bajo un marco legal, que involucra desde el pago de sus impuestos, hasta una gerencia eficiente y humanitaria. (p. 5)

Asimismo, menciona que la importancia de la RSE radica en el valor agregado que proyectan en la sociedad, de manera que genera una mejor perspectiva en la comunidad donde está posicionada, además de velar por un comportamiento más responsable con el medio ambiente, ya que son precisamente ellas las que más generan daños en el ambiente y comunidad. (p. 8)

Como lo menciona el autor, la RSE no es más, que el desarrollo de buenas prácticas que las empresas realizan tanto con la comunidad donde existen como con la sociedad por la que están conformadas, bajo una gestión eficiente que vele no solo por los intereses propios sino también, por el impacto que genera.

Es así como se logra identificar la diferencia que hay entre lo que implica la RSE y lo que se desarrolla en la realidad, pues llega a ser muy notorio que, no es un tema que resulte de mucha importancia para los grupos productores, debido a que no es algo que ellos consideren relevante, lo cual se podría deber al poco conocimiento que se tiene sobre las implicancias y beneficios de la RSE, o simplemente hacen caso omiso a el desarrollo de esta variable.

Del mismo modo, Calderón (2017), sostiene que la RSE es un compromiso consciente y permanente de cumplir con el objetivo de la empresa, tanto interno como externo, donde considera en el factor interno a: las certificaciones de calidad, que toda empresa debe considerar como pilar para el funcionamiento del producto o servicio que ofrece; condiciones laborales, que implica brindarle un trato justo y un espacio adecuado a los trabajadores para desempeñar sus labores diarias; los valores organizacionales, como el conjunto de principios morales bajo los que se rige la empresa; los grupos de interés, que hace referencia a aquellos pequeños

grupos por los que está conformado la empresa, que deben no solo formar parte de ella, sino estar involucrados en las decisiones empresariales.

Del mismo modo, consideró en los factores externos a: el impacto ambiental, que es el tema principal de la RSE; los proveedores, donde considera que si una empresa pretende emplear la RSE se debe contar con un equipo que este igualmente comprometido; compromiso social, desarrollando proyectos a favor de la comunidad donde la empresa se encuentra; y consumidores o clientes, que hace referencia a la fomentación de los lineamientos de la RSE con el entorno de la empresa, e involucrarlos en el trayecto.

Es decir, la RSE se puede ver reflejada, no solo en el ámbito externo, sino también en el interno de las empresas, pues al abarcar lo social, debe iniciar principalmente por la sociedad por la que está conformada, brindándoles a sus colaboradores los medios necesarios para que realicen sus actividades de la manera más adecuada posible, y del mismo modo tomar en cuenta sus opiniones; y es ahí donde puede incluir recién, al rubro social externo, que ya abarca la fomentación de las prácticas de la RSE, y los proyectos sociales que la empresa pueda poner en marcha.

Es así como, Sansinenea (27 de abril de 2021), considera como punto inicial para la aplicación de la RSE, el análisis e identificación de todos aquellos grupos de interés del rubro social que se relacionan directamente con la empresa y que van más allá de clientes y proveedores. Es decir, identificar que grupo se ve afectado en las producciones, que grupo se beneficia de los mismos y que sucede con esa producción cuando termina de cumplir su función, ya que son aquellas bases que van a permitir realizar un análisis de riesgo-oportunidad, desde un enfoque tanto ambiental, como social y económico.

De ese modo, se logra identificar, la situación en la que la RSE debe ejecutarse en cada empresa, identificando los distintos sectores que se relación de manera directa con ellas, y evaluar los riesgos y las oportunidades que generan, sin embargo, como se mostró en nuestra realidad problemática, tanto a nivel tanto nacional como local, no está presente, lo que podría significar un riesgo no solo ambiental sino social.

Entre las teorías que se han planteado sobre la RSE, encontramos la de Rojas (2018), quien, en su investigación, teniendo como base a diversos autores expertos

en el tema, realizó una recopilación de diversas teorías, cada una con un enfoque distinto al otro, pero relacionadas entre sí, que demuestran la evolución del concepto de la RSE, y las agrupó de la siguiente manera: Teoría instrumental, política, integradora y teoría ética. (p. 27)

La Teoría instrumental, se basa en que la empresa, puede desarrollar conductas responsablemente sociales, siempre y cuando estas le produzcan algún tipo de ganancias en términos económicos. En esta teoría, la empresa es vista como un instrumento que únicamente sirve para generar riqueza, y si la sociedad requiere de ella, esta solo se involucrará si el hacerlo, le retribuirá algún beneficio económico.

La Teoría política, hace referencia, al gran poder que tienen las empresas en la sociedad y al uso responsable de ello; así como también a la exigencia que está de por medio, para que la empresa, tenga de manera obligatoria, participaciones en la comunidad que tengan un impacto positivo y así adquiera una cultura de filantropía. Además de que muchos estudios, han podido identificar que existe un fuerte lazo ente comunidad y empresa, que se produce por la influencia que tienen las empresas en la economía, convirtiéndose en una especie de contrato social que brinda beneficios recíprocos.

La Teoría Integradora, como su mismo nombre lo dice, la empresa integra las demandas sociales de los stakeholders, cuando estos solicitan una incorporación en la toma de decisiones, para de esa manera poder tener una mayor aceptación o cierto nivel de prestigio en la sociedad. Sin embargo, esta teoría explica que, son tomados en cuenta siempre y cuando: sean grupos primarios y sus demandas sean beneficiosas para la empresa.

La Teoría Ética, brinda una mayor relevancia a los derechos universales, como el respeto al impacto ambiental, a los derechos humanos, al cumplimiento de los derechos de los trabajadores y a la preocupación por un progreso productivo sustentable, siendo necesario que cada actividad que se realiza sea a favor de la sociedad y sus futuras generaciones.

Estas teorías muestran, no solo los distintos puntos de vista de los lineamientos que la RSE tiene en cuenta, sino también, aquellos beneficios que su aplicación puede generar, ya que explica de manera general el fuerte vínculo que existe entre la

comunidad y las empresas, y aunque a nivel local esto no se desarrolle, es de vital importancia que su aplicación comience a tener un punto de partida, pues no solo trae consigo beneficios sociales, sino también económicos.

Respecto a los conceptos de calidad, para Morillo (2016), cita al Karou ishikawa, considerado una de las principales autoridades mundiales en control de calidad, lo define como la práctica del control de calidad que significa desarrollar, diseñar, fabricar y mantener un producto de calidad, económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Tal como lo menciona el autor, al hablar de calidad, engloba un conjunto de características que buscan superar las expectativas de los consumidores, y cubrir sus necesidades, velando tanto por su diseño como por su proceso hasta que llega a convertirse en el producto final.

Por su lado, Mejias (2018), menciona a la calidad, como aquella que está en relación directa con el valor y la satisfacción del cliente. Por el contrario, muchos expertos y organizaciones señalan que la calidad precede a la satisfacción.

De ese modo, se logra comprender que calidad no es solo ofrecer un producto final en buenas condiciones basado en las características que la empresa considere, sino más bien se debe buscar siempre, cuales son aquellas características que los propios consumidores están buscando en un producto, cuáles son sus expectativas, y buscar cumplirlas o incluso superarlas.

Por otro lado, según la ISO 9001 (2018), nos dice que calidad viene a ser la representación de todas aquellas cualidades que el cliente ha determinado en un producto o servicio, cumpliendo siempre con las normas y requerimientos de calidad. Teniendo como factores principales, a la evidencia física de un alto nivel de calidad, un porcentaje alto de fiabilidad de lo que se pretende ofrecer al mercado y el nivel de satisfacción que el mercado retorna para confirmar la aceptación o rechazo del producto que se está ofreciendo.

Como se pudo observar, la ISO menciona los parámetros y/o dimensiones que deben ser considerados, al momento de analizar la calidad, siendo importante, realizar una evaluación que permita conocer en qué nivel se encuentra cada dimensión para posteriormente identificar si la empresa en cuestión cumple o no con

los parámetros que este reglamento ha establecido, ya que la calidad está basada en normas y requerimientos que son esenciales al momento de fabricar un producto y ofrecerlo al mercado, considerando un control de calidad durante todo el proceso, de manera que se garantice un producto final en condiciones óptimas.

Sin embargo, ISO 9001:2016 (2016) comprende a la calidad desde de un punto de vista relativamente diferente, ya que lo considera como un problema de variación, el cual puede ser controlado y prevenido mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocan.

Como se logra entender, según esta perspectiva, nos dice que la calidad puede no ser un problema siempre y cuando sea controlada, es decir, anticiparse a los hechos negativos y eliminar las causas probables que tengan como resultado un nivel de calidad inferior al que se pretende ofrecer y al que los consumidores esperan.

Ahora bien, al hablar de calidad de producción, Balderrabano (2018), explica que viene a ser todo el control que se realiza para asegurar la calidad en el proceso de producción, con la finalidad de evitar defectos en el producto final. Debido a ello es la propia área de calidad de cada empresa, quienes son los encargados de implementar y verificar que se realicen determinadas técnicas de control para los procesos. (p. 159)

Aquí se refleja, el alto grado de importancia, de que las empresas lleven un control de calidad adecuado en sus procesos productivos, ya que permite, no solo una producción limpia y con menos defectos en producto final, sino también, permitirá obtener una satisfacción superior por parte de los clientes, y por ende una mayor participación en el mercado.

Connell (2017) en su artículo titulado como “Quality Control in the Fish Industry”, proporciona una guía básica sobre los principios y la práctica del control de calidad. Define el control de calidad y su finalidad. Explica cómo y dónde opera el control de calidad y analiza la preparación de especificaciones de productos y procesos. Considera individualmente los principales factores de calidad, como frescura, especie, textura, defectos, olores y sabores objetables, conteo bacteriano, contenido de sal, aditivos, color y brillo, forma y tamaño, contenido de pescado y composición. Asesora sobre procedimientos de inspección, registro y presentación

de informes. Se refiere brevemente al esfuerzo requerido para el control de calidad y su costo.

Del mismo modo, Lahamy (2020), en su artículo explica que siempre que se tome el tema de calidad de producción deben estar presentes todas aquellas características de calidad, la calidad nutricional y la seguridad microbiológica del pescado durante el proceso de enlatado. También siguiendo los cambios en estos parámetros durante el período de almacenamiento de conservas de pescado.

Es decir, se debe considerar como parámetro principal el núcleo del proceso de la elaboración de los productos de manera que se garantice con el más alto puntaje un alto nivel de calidad en los productos finales,

Existen diversas estrategias de calidad que las empresas implementan, entre las cuales se encuentra la Gestión de la Calidad Total (TQM), la cual según Benzaquen (2018), es un sistema que está basado en un enfoque sistemático que facilita a las empresas lograr un nivel de mejoramiento ascendente en cuanto a procesos incluyendo también a todos los niveles existentes en la organización, teniendo como objetivos i) incrementar la competitividad, ii) satisfacer a los clientes, iii) involucrar a los proveedores en el sistema de calidad total, iv) fomentar el trabajo en equipo entre los colaboradores, v) generar una mejora continua de los procesos y vi) adquirir una toma de decisión con una base más sólida.

Así como lo explica el autor, al desarrollar un control en los procesos productivos, ofrece a las empresas una serie de beneficios que genera un nivel de mejora constante, que inclusive incrementa la competitividad, involucrando a los proveedores y logrando que los colaboradores también se sientan comprometidos con cumplir con un control de calidad óptimo.

Entre los enfoques de la Calidad Total (TQM), se encuentra la de Androniceanu (2017), quien propuso a la TQM como una opción estratégica muy importante para lograr el éxito en los negocios, quien, del mismo modo, indica que la TQM puede ser utilizada bien como un instrumento o como una filosofía de gestión, abarcando lo social, lo técnico, y lo económico. Respecto al subsistema técnico, indica que, incluye a los elementos, técnicas y estándares de calidad que se exigen en todas las empresas, según el rubro al que esta pertenezca; el subsistema económico, está

compuesto también por los elementos de calidad, pero incluyendo también a los parámetros de servicio y costos, y, por último, el subsistema social, donde se incluyen precios y términos sociales.

Entonces, podemos decir que, las empresas, al desarrollar un control de calidad en sus procesos productivos, deben utilizar inicialmente una filosofía de gestión en 3 ámbitos esenciales, que son: el social, el técnico y el económico, quienes forman un grupo de 3 pilares esenciales para lograr la calidad total, la que incluye el cumplimiento de estándares y técnicas de calidad que se han establecido para las empresas respecto al rubro al que estas pertenezcan, el compromiso que las empresas muestran con su comunidad y sociedad, y los términos económicos.

Es así, como se logra identificar, que tanto la RSE como la calidad de producción, son variables que permiten a las empresas, establecer determinados parámetros que van a velar no solo por el bienestar social, sino que también permitirá que ellas tengan en cuenta las implicancias que trae consigo las prácticas operativas que llevan a cabo, identificando así, aquellos requerimientos o parámetros que están ausentes y deben considerar dentro del grupo de sus actividades primarias.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación: Aplicada

El tipo de investigación del presente proyecto, fue aplicada; la cual según Nicomedes (2018), es aquella que tiene como finalidad desarrollar conocimientos para poder dar solución a un problema en específico, sea bien para mejorar u optimizar el funcionamiento de determinados procedimientos, como el consumo de bienes o procesos de producción; y se parte inicialmente por la formulación de un problema.

##### 3.1.2. Diseño de Investigación:

El diseño que se utilizó fue el no experimental, debido a que, como lo explica Arias y Covinos (2021), se evalúan las variables en su estado natural, sin que pasen por algún proceso de alteración y/o manipulación; además para este diseño existen dos tipos, que es el transversal y el longitudinal, teniendo como punto diferencial el tiempo en el que se ejecutan. (p. 78)

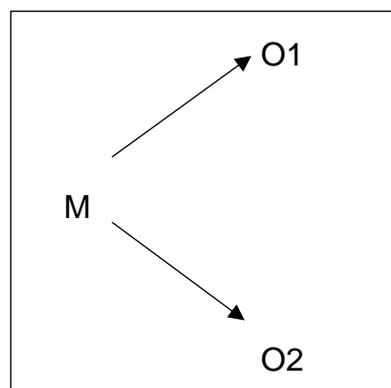
##### 3.1.3. Alcance:

Tuvo un alcance descriptivo, ya que según lo menciona Nicomedes (2018), este tipo de estudios son los que permiten conocer con mayor precisión las dimensiones de un fenómeno, o en nuestro caso, una variable, conociendo lo que se pretende medir y quienes serán los sujetos de estudio.

Esquema de diseño de investigación:

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



Dónde:

**M** : Muestra

**O1** : Calidad en procesos productivos

**O2** : Responsabilidad Social Empresarial

## 3.2. Variables y Operacionalización

### Variable 1: Calidad de producción

**Definición conceptual:** Es la representación de todas aquellas cualidades que el cliente ha determinado en un producto o servicio, cumpliendo siempre con las normas y requerimientos de calidad. (ISO 9001, 2018)

**Definición operacional:** Permite conocer el nivel de cumplimiento de requerimientos, estándares e inclusive expectativas de los clientes, lo cual será medido a través de las siguientes dimensiones de indicadores:

**Dimensiones:** Evidencia Física, Fiabilidad, Satisfacción

**Indicadores:** Instalaciones, Presentación de producto, Estado de equipos, Control de procesos, Condiciones de materia prima, Seguridad, Quejas o reclamos Participación en el mercado

### Variable 2: Responsabilidad Social Empresarial

**Definición conceptual:** Es aquella que vela principalmente, por el cumplimiento de sus objetivos siempre y cuanto, este aporte de manera beneficiosa a la sociedad a través de productos o servicios de calidad. (Ramos, 2021)

**Definición operacional:** Contribución por parte de la empresa a la comunidad y sociedad en general; lo cual será medido a través de las siguientes dimensiones e indicadores:

**Dimensiones:** Interna y Externa

**Indicadores:** Certificaciones de calidad, Condiciones laborales, Valores, grupos de interés, Impacto ambiental, Proveedores, Compromiso Social, Consumidores o clientes.

**Escala de medición:** Intervalos

## 3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

### 3.3.1. Población:

La población es definida por Hernández y Mendoza (2018) como el total de personas que son asignadas para la realización de un estudio de una investigación.

Por la naturaleza de la investigación se requirió que la información recaudada sea de quienes están relación directa con los factores relacionados a las variables de estudio. Es así, como la población fue estimada en función a los datos reales y exactos que se obtuvieron por parte de la empresa, conformado una población muestral de 162 trabajadores, 142 para la variable de calidad de producción y 20 para responsabilidad Social Empresarial. Dicho esto, se procede a establecer los criterios de inclusión y exclusión correspondientes.

### **Criterio de inclusión**

- Operarios hombres y mujeres encargados del proceso de producción en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Personas de corte, fileteo y envasado del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Jornaleros de planta del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Jefe de Planta y Jefe de calidad del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Controladores asignados para cada fase del proceso productivo en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Personal de mantenimiento de planta del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Operario encargado del tratamiento de residuos Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Operadores de los en área de producción del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.

### **Criterio de exclusión**

- Personal de vigilancia Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Calderista del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Personal de Limpieza del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Área de contabilidad, Recursos Humanos y Administración del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Enfermera del tópico del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Operadores de los Montacarga del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Jefes de almacén de Insumos y de PP.TT del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Controladoras de almacén del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.

- Cocineras y ayudantes de los comedores del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.
- Jefe de seguridad en el trabajo del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.

### **Unidad de análisis**

El trabajador del área de planta del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.

### **3.3.2. Muestra**

Según Galbiati (2015), la muestra es una parte de la población que se mide principalmente, con el objetivo de obtener información más exacta acerca de toda la población, y su selección se realiza a través de un procedimiento que asegure un determinado grado que presente a la población. (p. 3)

### **3.3.3. Muestreo: No Probabilístico**

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica:**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue utilizada para recopilar datos referentes a las variables tanto de Calidad de Producción, como de Responsabilidad Social Empresarial.

La encuesta, es definida por Arias y Covinos (2021), como una herramienta que se desarrolla bajo un instrumento denominado cuestionario, el cual se dirige a aquellas personas que únicamente proporcionan la información requerida en base a sus propias opiniones o percepciones, y su uso es muy común en el ámbito de investigación científica. (p.81)

### **Instrumentos:**

El instrumento que se empleó, fue un cuestionario, el cual estuvo adaptado a las variables de estudio a investigar, compuesto por una serie de preguntas que refuerzan la investigación, de manera que se obtengan mejores resultados.

Arias (2020), menciona que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos, que está conformado por una serie de preguntas con opciones de respuesta que el encuestado debe contestar, teniendo en cuenta que no existen respuestas incorrectas, ni correctas, y se aplican en un sector determinado. (p. 82)

### **Validez:**

Middleton (2019), define a la validez como un índice de referencia de exactitud con la que un procedimiento es válido. De modo que, si la investigación cuenta con un nivel alto de validez, significa que el o los instrumentos corresponden a características y variaciones reales en el mundo físico o social, y son aptas para su aplicación.

Debido a ello, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue sometido a la prueba de “Juicio de Expertos”; grupo conformado por especialistas en el tema, además de un metodólogo; quienes serán los encargados de certificar el instrumento, coherencia y la adecuada estructura de los ítems plasmados en los instrumentos que se van a utilizar, todo esto bajo determinados criterios de evaluación.

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad para Villasis, Marquez, Zurita, Miranda y Escamilla (2018), se puede observar cuando se tiene un alto grado de validez, y una vez que se logra identificar que la escala de medición resulta consistente y reproducible, recién se puede considerar confiable. (p. 146)

Para el presente trabajo de investigación se realizó una prueba piloto con 10 sujetos, con la finalidad de evaluar el nivel de confiabilidad del instrumento, para lo que se utilizó al alfa de cronbach y se obtuvo un puntaje de 9.67% para calidad en procesos productivos, y un puntaje de 9.79%, lo cual refleja el alto nivel de confiabilidad con el que cuenta el instrumento que se ha empleado para la recolección de datos.

### **3.5. Procedimientos**

Para Lawninsider (s.f), los procedimientos en una investigación preveen que los hallazgos sobre los factores que se procesen para la acción de seguimiento, se desarrollen de manera adecuada por parte del sistema de identificación de peligros y gestión de riesgos de la organización, cuando corresponda.

El procedimiento que se estableció para la recolección de información del presente proyecto de investigación, inicialmente fue el desarrollo de nuestro instrumento, el cuestionario.

Posteriormente, se procedió a su aplicación, encuestando a los 182 trabajadores, siendo esta etapa del proceso de manera presencial, donde se estuvo evaluando de manera constante el área donde se desarrolla el proceso de producción

Por consiguiente, se creó una base de datos con los resultados obtenidos haciendo uso de la herramienta estadística SPSS, ya que permitió agruparlos de manera ordenada en gráficos y tablas, y obtener los resultados que se requieren para proceder con el análisis de los resultados de la investigación.

De ese modo, se realizó un proceso de investigación rápido y eficaz, direccionado a cumplir con los objetivos ya establecidos,

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para esta investigación, se ha empleado un análisis diagnóstico, y prescriptivo, donde los resultados obtenidos de nuestros instrumentos de recolección de datos, serán objeto clave para su ejecución. El análisis diagnóstico sirvió para identificar cuáles son aquellas características de nuestro objeto de estudio, de manera que se logre conocer el fenómeno en su estado real el origen del problema, las causas y consecuencias. Y el diagnóstico prescriptivo fue utilizado para evaluar el fenómeno, y recopilar la información para posteriormente definir las posibles soluciones, para enfrentar o prever los impactos negativos que se estén presentando, automatizando de esa manera la toma de decisiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para Bhandari (2018), los aspectos éticos son un conjunto de principios que guían sus diseños y prácticas de investigación, y es precisamente por ello que, considera que los científicos e investigadores siempre deben adherirse a un determinado código de conducta cuando recopilan datos de las personas.

Los aspectos éticos que se consideraron fueron: el código de ética de nuestra universidad Cesar Vallejo, aprobada con la resolución N°0262-2020/UCV, donde se establecen las normas de conducta en las que debe estar basada la investigación, a través de principios de ética que se debe tomar en cuenta para su ejecución. Es por ello, que el presente proyecto se desarrollará respetando todos los principios establecidos, entre los cuales están: principio de autonomía, el cual hace referencia a la participación voluntaria de los investigadores; el principio de justicia, que garantiza el trato igualitario entre los autores de la investigación; el principio de

libertad, que hace alusión a un desarrollo libre, independiente de intereses personales, monetarios, religiosos o de otro tipo; el principio de no maleficencia, el cual cuida la integridad de todas aquellas personas involucradas en la investigación; el principio de probidad, ya que la ejecución del proyecto se llevará a cabo sin ningún tipo de alteración de los resultados; y la propiedad intelectual, principio que apunta al rechazo total de plagio, o apropiación de ideas que no son propias de los autores; entre otros. Asimismo, el presente proyecto se desarrollará bajo el cumplimiento de los artículos mencionados en la resolución, como el artículo 7º, donde menciona que las autoras y coautores autorizan la publicación del proyecto una vez culminado. El Artículo 8º, el cual especifica la responsabilidad de mantener una buena conducta científica, el cual está ligado al artículo 2º, que otorga el permiso denunciar este tipo de ocurrencias ante el Vicerrectorado, en caso se presenten; y el Artículo 9º, que vela por una política de anti plagio, por lo cual la investigación será sometida al programa Turniting, con la finalidad de identificar el porcentaje de similitud existente, de manera que realice un procedimiento objetivo basado en el código de ética establecido por nuestra universidad.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo General:** Analizar la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote - 2022

**Tabla 1**

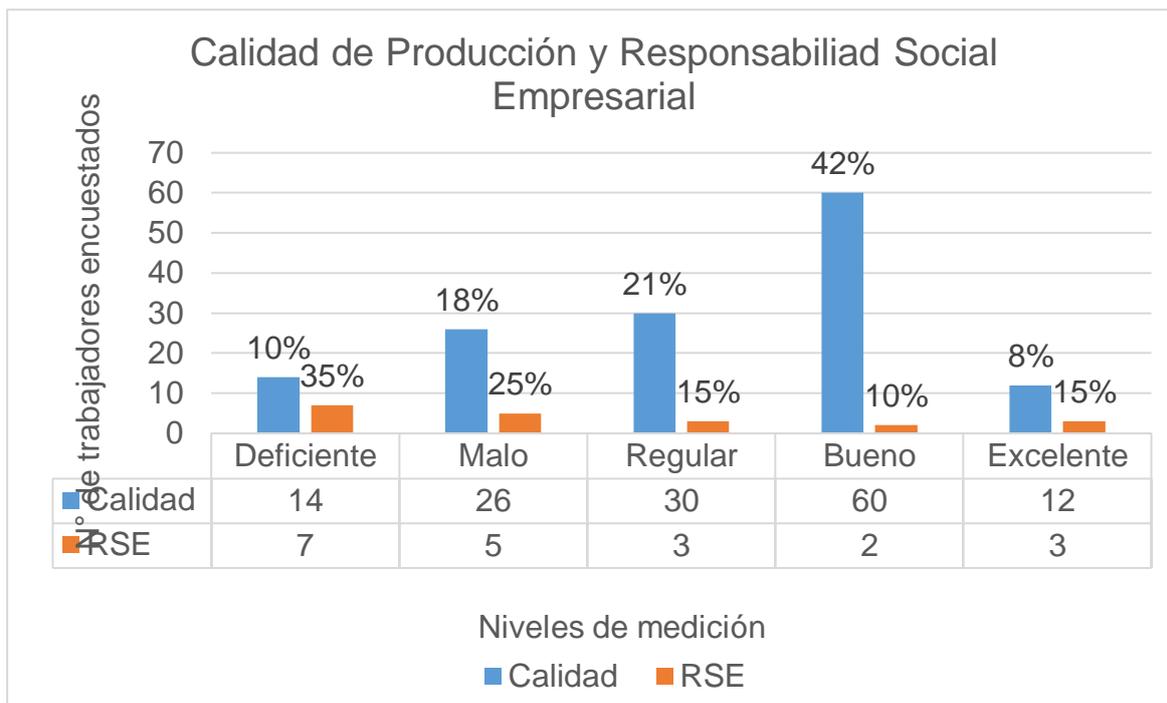
*Opinión de los trabajadores en función al nivel de calidad de producción y de responsabilidad social empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.*

Opinión de los encuestados	Trabajadores encuestados		Opinión de los encuestados	Trabajadores encuestados	
	N°	%		N°	%
Deficiente	14	10%	Deficiente	7	35%
Malo	26	18%	Malo	5	25%
Regular	30	21%	Regular	3	15%
Bueno	60	42%	Bueno	2	10%
Excelente	12	8%	Excelente	3	15%
TOTAL	142	100%	TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.

**Figura 2**

*Opinión de los trabajadores encuestados en función al nivel de calidad de producción y de responsabilidad social empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol SAC, 2022.*



*Nota.* La figura muestra la opinión de los trabajadores en función al nivel de calidad de producción y de responsabilidad social empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022. Fuente: Base de datos

### **Interpretación:**

Respecto a la variable calidad de producción, los resultados arrojaron que es percibido por los trabajadores en un nivel Bueno representado por el 42% (60) de los encuestados, y en nivel excelente un 8% (12) de ellos, lo cual indica que, generalmente si se consideran los aspectos de calidad correspondientes tanto para control de procesos como para los almacenamientos de las materias primas y están ofreciendo un producto en buenas condiciones. Sin embargo, el 28% (14), lo considera Deficiente; lo que significa que aún hay ciertos aspectos en los que la empresa no está desarrollando un control de calidad 100% eficiente.

Respecto a la variable responsabilidad social empresarial los resultados mostraron que el 60% (12) de los trabajadores encuestados opinó que se encuentra en un nivel Deficiente, lo que indica que la empresa no ejecuta prácticas de RSE y no las promueve ni con sus clientes, ni trabajadores. Del mismo modo, el 25% de ellos, lo considera en niveles buenos y excelentes, lo que denota que el consorcio si pasa por certificaciones de calidad, y si está ofreciendo buenas condiciones laborales.

Objetivo específico 1: Demostrar cómo se presenta la evidencia física en la calidad de producción en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.

**Tabla 2**

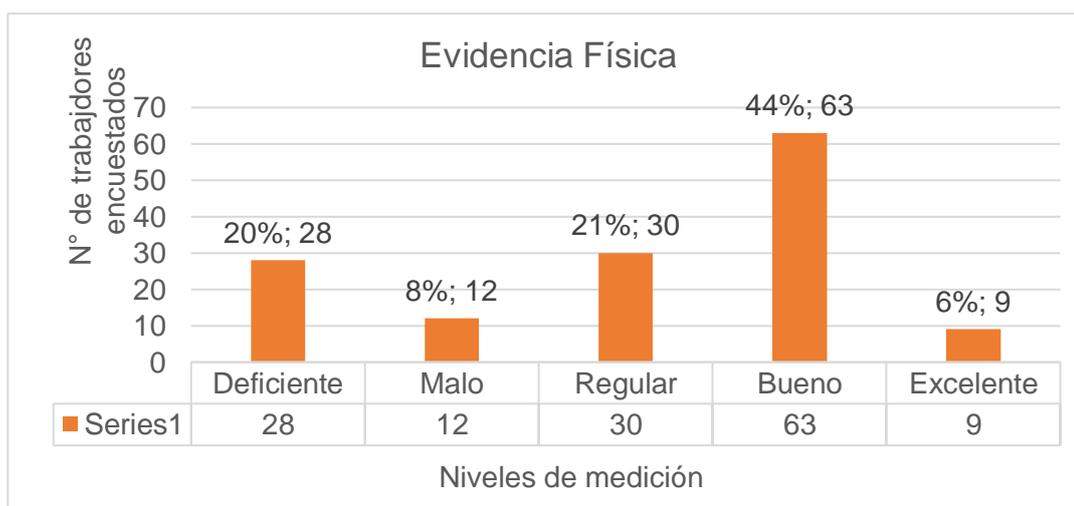
*Opinión de los trabajadores encuestados referente a la evidencia física en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.*

Opinión de los Trabajadores encuestados		
Opinión de los encuestados	N°	%
Deficiente	28	20%
Malo	12	8%
Regular	30	21%
Bueno	63	44%
Excelente	9	6%
TOTAL	142	100%

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022

**Figura 3**

*Opinión de los trabajadores encuestados referente a la evidencia física en la en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.*



*Nota.* La figura muestra la opinión de los trabajadores respecto a la evidencia física en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022. Fuente: Base de datos

**Interpretaciones:**

Los resultados arrojaron que la dimensión evidencia física es percibido por los trabajadores en un nivel Bueno, representado por el 44.4% (63) de los encuestados, y en nivel Excelente un 6% (9) de ellos, lo cual indica que efectivamente la empresa cuenta con instalaciones adecuadas, realiza un control para evaluar las condiciones de la materia prima, tiene una buena presentación en su producto final, y cuenta con equipos en buen estado; a diferencia del 20% (28) de los trabajadores, que no lo considera así; lo cual probablemente se debe a que no hay una presencia constante del jefe de planta.

Objetivo específico 2: Determinar cuál es el nivel de fiabilidad que hay sobre la calidad de producción en Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.

**Tabla 3**

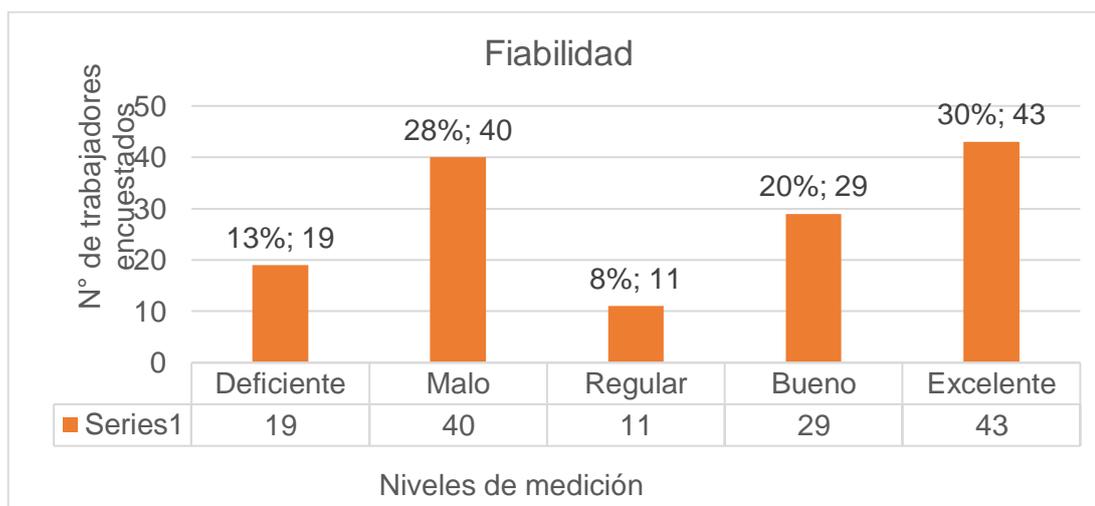
*Opinión de los trabajadores encuestados respecto a la fiabilidad presente en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.*

Opinión de los Trabajadores encuestados		
Opinión de los encuestados	N°	%
Deficiente	19	13%
Malo	40	28%
Regular	11	8%
Bueno	29	20%
Excelente	43	30%
TOTAL	142	100%

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.

**Figura 4**

*Opinión de los trabajadores encuestados respecto a la fiabilidad presente en el Consorcio Pesquero El Ferrol SAC, 2022.*



*Nota.* La figura muestra la opinión de los trabajadores respecto a la fiabilidad en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022. Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

Los resultados arrojaron que la dimensión fiabilidad es percibido mayormente por los trabajadores en un nivel entre regular a excelente, conformando por el 58% (83), de los encuestados, lo que significa, que si se implementan los requisitos de seguridad de higiene industrial; sin embargo, el 41% (59) de los encuestados, que lo considera así, lo que indica que el jefe de calidad no está ejecutando en su totalidad, los controles de calidad correspondientes de manera eficiente.

**Objetivo específico 3:** Precisar cuál es el nivel de satisfacción que genera la calidad de producción en Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C Chimbote, 2022.

**Tabla 4**

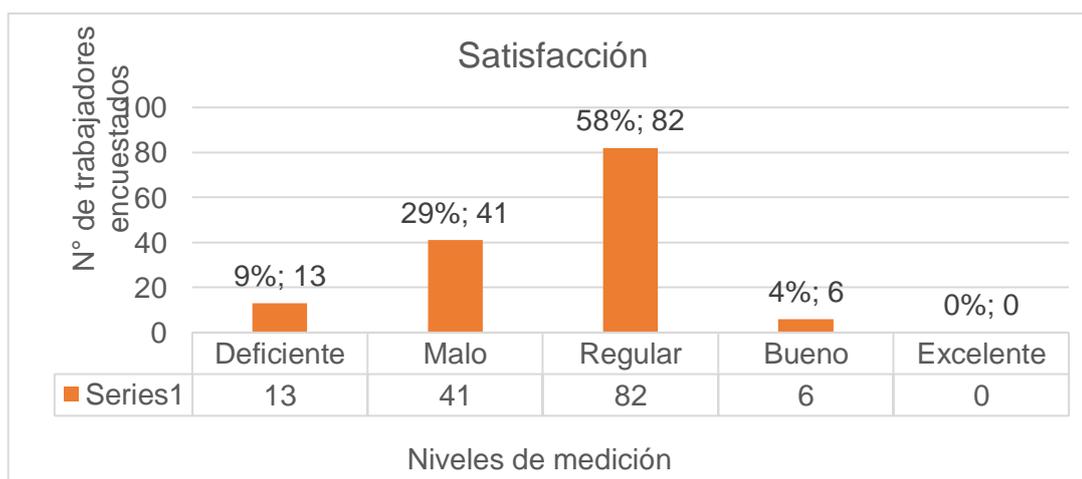
*Opinión de los trabajadores en relación al nivel de satisfacción en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.*

Opinión de los encuestados	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Deficiente	13	9%
Malo	41	29%
Regular	82	58%
Bueno	6	4%
Excelente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.

**Figura 5**

*Opinión de los trabajadores encuestados en relación al nivel de satisfacción en el Consorcio Pesquero El Ferrol SAC, 2022.*



*Nota.* La figura muestra la opinión de los trabajadores respecto a la satisfacción en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022. Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

Los resultados mostraron que la dimensión satisfacción es percibido por los trabajadores en un nivel Regular que representa el 58% (82) de los encuestados, lo cual significa que cuentan con un nivel moderado de participación en el mercado; y el 9% (13) de los trabajadores, indicó que esta dimensión está en un nivel deficiente, lo que demuestra que si han presenciado quejas y/o devoluciones por alguna condición del producto.

**Objetivo específico 4:** Identificar cómo se presenta internamente la responsabilidad empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.

**Tabla 5**

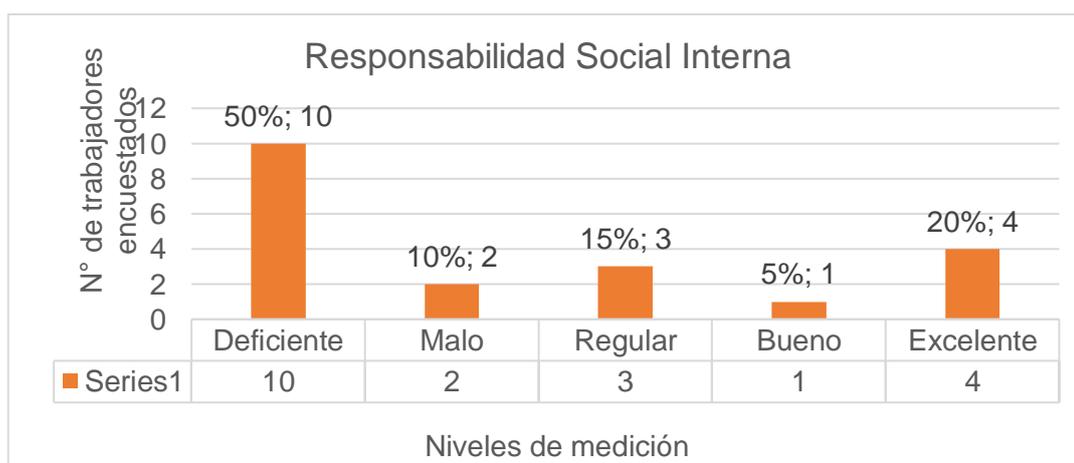
*Opinión de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social empresarial interna en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.*

Opinión de los encuestados	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Deficiente	10	50%
Malo	2	10%
Regular	3	15%
Bueno	1	5%
Excelente	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022

**Figura 6**

*Opinión de los trabajadores encuestados respecto al nivel de Responsabilidad Social Empresarial interna en el Consorcio Pesquero El Ferrol SAC, 2022.*



*Nota.* La figura muestra la opinión de los trabajadores respecto al nivel de responsabilidad social interna en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022. Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

Los resultados evidenciaron que la dimensión responsabilidad social interna es percibido por los trabajadores en un nivel Deficiente y malo que representa el 60% (12) de los trabajadores encuestados, lo cual indica que la empresa no cumple con ciertos los lineamientos de la RSE y no fomenta sus prácticas entre sus colaboradores; a diferencia del 20% (4) de los encuestados, que opina lo contrario, lo que significa que, aunque no desarrolla en su totalidad las prácticas de RSE, mantiene su permiso de funcionamiento al día y si ofrece certificaciones de calidad a sus clientes.

**Objetivo específico 5:** Verificar cómo se percibe externamente la responsabilidad empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022.

**Tabla 6**

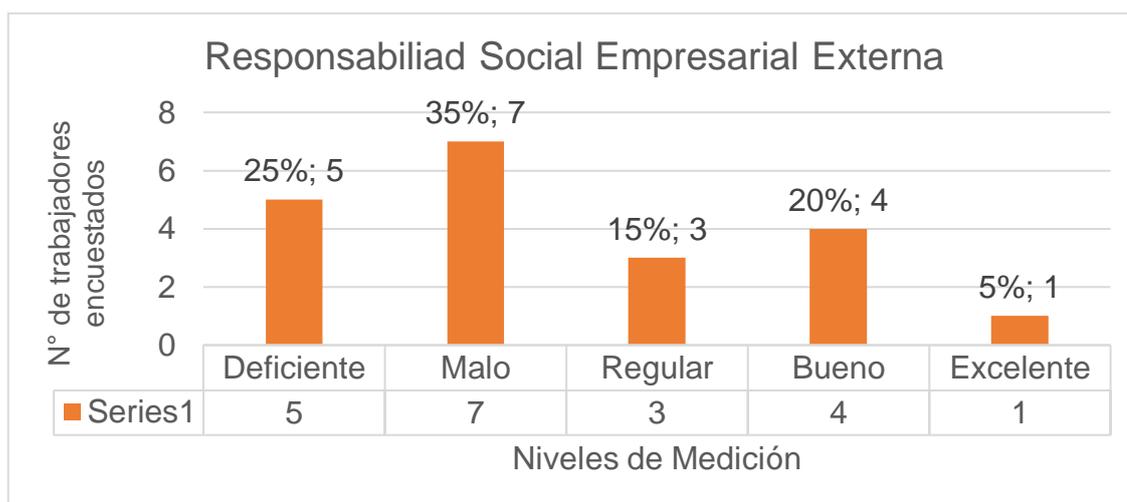
*Opinión de los trabajadores en función al nivel de responsabilidad social empresarial externa en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022.*

Opinión de los Trabajadores encuestados		
Opinión de los encuestados	N°	%
Deficiente	5	25%
Malo	7	35%
Regular	3	15%
Bueno	4	20%
Excelente	1	5%
TOTAL	20	100%

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022

**Figura 7**

*Opinión de los trabajadores encuestados en función al nivel de Responsabilidad Social Empresarial externa en el Consorcio Pesquero El Ferrol SAC, 2022.*



*Nota.* La figura muestra la opinión de los trabajadores en función al nivel de responsabilidad social externa en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., 2022. Fuente: Base de datos

**Interpretación:**

Los resultados arrojaron que la dimensión de responsabilidad social empresarial externa es percibido por los trabajadores en un nivel Malo que representa el 35% (7) de los encuestados y el 25% (5) de los trabajadores lo califican en un nivel Deficiente, conformando el 60% de la población, esto permite identificar que la empresa muy pocas veces es participe y/o desarrolla proyectos sociales en beneficio de su comunidad y no fomenta con frecuencia las prácticas de RSE entre sus clientes.

## V. DISCUSIÓN

Salinas (2018), concluyó en su investigación, que a través de la estandarización de procesos y mejora de métodos en la producción de conservas de pescado se puede aumentar la rentabilidad de 52% a un 70%. Lo mencionado por el autor se corrobora, al observar la tabla 1 donde, de las personas encuestadas, el 50% indicó que en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. cuenta con una buena calidad de producción y el 21% de los trabajadores afirmaron tener dichos procesos en un nivel regular. Se puede concluir que la percepción de la mitad de la población de los trabajadores del Consorcio se encuentra en un buen nivel frente a los procesos de producción. Sin embargo, la empresa deberá realizar trabajos de estandarización para mejorar sus procesos productivos debido a que la otra mitad de porcentaje, de los trabajadores lo percibe desde un nivel deficiente, malo y regular. Esto se complementa con la teoría de Morillo (2016), quien menciona que el control de calidad tiene que velar siempre por ofrecer un producto satisfactorio, útil y económico para el consumidor, y esto se logra mediante un proceso de calidad óptimo que sea percibido desde los propios trabajadores hasta el consumidor final.

Huamán (2019), en su investigación, concluyó que, en la empresa de estudio, continuamente se realizan registros sobre el cumplimiento del programa de Saneamiento y Buenas Prácticas. Sin embargo, existe una ausencia respecto a un plan de calidad y a actividades que estén vinculadas con el aseguramiento correspondiente de calidad. Lo antes mencionado por el autor, no se corrobora con la tabla numero 2 donde la opinión de los trabajadores encuestados en cuanto a fiabilidad fue positiva demostrando en un nivel excelente con 30%, bueno 20% y regular 8%, lo cual nos indica que por una gran parte de la población encuestada, las buenas prácticas ejecutadas durante el control de los procesos de producción están en niveles por encima de deficiente y malo, lo que es un factor positivo para el consorcio ya que esto le permitirá aumentar la rentabilidad en ventas y generar mejor calidad para sus productos finales. Es así como se confirma la teoría de ISO 9001:2016 (2016), quien considera que la calidad efectivamente puede anticiparse tal como muestran los resultados, pues si los procesos son controlados se eliminan causas probables de ofrecer un producto final en bajas condiciones de calidad.

Barrantes y Vidaurre (2017), concluyeron en su investigación referentes a un proyecto de una instalación de una planta de producción, si cuenta un alto nivel de viabilidad. Sin embargo, la presencia de prácticas de RSE y mostrar de certificaciones de calidad en los productos, requieren evaluación para que los consumidores puedan tener una mayor fiabilidad de la elaboración del producto que consumen el 50.66% de los habitantes. Lo antes mencionado por los autores se corrobora con las siguientes tablas 2 donde los trabajadores encuestados, 58% de ellos indicaron tener un nivel por encima de lo regular llegando a ser excelente en cuanto a fiabilidad de procesos productivos, sin embargo, en la tabla 5 no se corrobora lo mencionado por los autores debido a que los trabajadores pertenecientes al consorcio, colocaron a la responsabilidad social externa con un nivel de 60% entre deficiente y malo. Además, de que este, es un factor percibido por los clientes de forma negativa, lo cual podría generar que algunos de ellos, decidan dejar de adquirir sus productos, perjudicando la rentabilidad de sus ventas, por lo que se debería ejecutar los planes de responsabilidad social y reforzar estos temas, para así mitigar esta falencia en futuros periodos para la empresa. Esto se confirma con la teoría de Ramos (2021), quien indica que la ejecución de los lineamientos de la RSE, le brindan un valor agregado las empresas dentro de la sociedad, y de la percepción de ella dependen ciertos factores, necesarios e importantes para retener a sus clientes.

Cevallos (2019), llegó a la conclusión de que la RSE de la industria atunera tiene un nivel de influencia negativa en el desarrollo socioeconómico ambiental sostenible en la ciudad de Manta, ya, las que según el 85.10% de encuestados, las prácticas de RSE por parte de la industria son nulas, a lo cual se le agrega la ausencia de una adecuada gestión por parte del gobierno local. Lo mencionado por el autor se corrobora con la tabla 5 donde los trabajadores encuestados pertenecientes al consorcio Ferrol S.A.C indicaron tener un nivel deficiente y malo representado por un 60%, es así como se logra identificar la importancia de implantar los lineamientos y mejoras en los planes de la RSE, ya que a causa de ello, la perspectiva externa de la empresa pierde valor alejando directamente a sus posibles clientes y del mismo modo, genera poco a poco el rechazo de la comunidad en general. Esto de complementa con la teoría de Sansinea (2017), quien explica que la RSE va más allá de clientes y proveedores; y hace énfasis en la importancia de identificar quienes

son aquellos grupos dentro de la sociedad que son afectados por sus principales actividades, de manera que se realice un análisis de riesgo oportunidad, desde los 3 enfoques que tiene en cuenta la RSE: el ambiental, social y económico; con la finalidad de tener el apoyo de la comunidad, y realizar programas de carácter social para identificar también a sus posibles clientes.

Cañarte y García (2017), concluyeron que, la mayoría de PYMES representada por el 65% de ellas no cumplen con las normas y reglamentos, y solo el 35% ellas lo hacen. Lo comentado por el autor se corrobora con la tabla número 4, la cual también nos mostró que, el 60% de los encuestados indican que la responsabilidad social dentro de la empresa está en un nivel deficiente y malo ya que, dentro del consorcio, ha quedado demostrado la ausencia de capacitaciones referentes al código de conducta establecidos por los lineamientos de la responsabilidad social empresarial. Del mismo modo, se puede concluir que la empresa debería empezar a tomar el control de este factor para alinearse a lo establecido y así fomentar una nueva cultura empresarial, la cual no solo sería la adecuada, si no que tendría efectos indirectos positivos en los trabajadores, puesto que el no tener en claro el código de conducta y al ser una empresa en ascendencia, podría traer como resultados en experiencias negativas en el clima laboral de la organización y las comunicaciones formales e informales dentro de la empresa. Es así como se logra complementar con la teoría integradora que plantea Rojas (2018), quien explica que las empresas tienen el deber de integrar todas aquellas demandas sociales, iniciado como su comunidad interna, tomando en cuenta a los grupos de interés en la toma de decisiones, y no solo cuando sus demandas sean beneficiosas para la empresa, sino también cuando estén ligadas al bienestar de los trabajadores.

Lavayen y Solórzano (2017) concluyeron en su investigación que, aunque el 60% de las empresas consideran que poner en práctica las políticas de la RSE, ayuda a las empresas a tener una mejor imagen corporativa y tener un mayor acceso a más segmentos dentro del mercado, solo el 55% admitió ser socialmente responsable, y haber realizado prácticas referentes a la RSE. Lo mencionado por el autor no se corrobora con la tabla 4 donde el 60% de los participantes de la encuesta indicaron que el nivel de responsabilidad social interna está entre los niveles deficiente y malo. Debido a ello, se concluye que la empresa consorcio Ferrol S.A.C debe instaurar las

actividades de RSE necesarias para empezar a eliminar este desacierto y alienar la misión y visión de la empresa con sus responsabilidades dentro de la sociedad, estandarizar las certificaciones y realizar inspecciones de sanidad de manera más continua, de tal forma que la empresa logre cambiar los niveles negativos que maneja en el periodo de desarrollo de esta investigación. Esto se corrobora con la teoría ética de la RSE que plantea Rojas (2018), quien hace énfasis en que, todas las empresas tienen el deber de velar principalmente por un proceso productivo sustentable, de forma que demuestren el compromiso que tienen con la sociedad e inclusive sus futuras generaciones, es por ello que, alinear su misión y visión les permitirá tener un panorama más claro de en qué situación se encuentran y que es lo que se proponen lograr, siempre a favor tanto de la sociedad como de ellos mismos como empresa.

Chaupis y Del Castillo (2018) concluyeron en su investigación, que el proyecto en el que se enfocaron, tiene un alto nivel de viabilidad, ya que obtuvo un TIR=93,3% y un VAN= S/10,181,469, logrando estos niveles siempre y cuando se ejecute un correcto análisis durante los procesos de producción, verificando, que se cumpla con los estándares de calidad referidos por los clientes y también se desarrollen prácticas de RSE, tanto en la planta productiva como en la comunidad. Lo mencionado por el autor se corrobora con la tabla 1 donde los encuestados representados por el 50% indicaron que en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. cuenta con buenos y excelentes procesos productivos y el 21% de los trabajadores afirmaron tener dichos procesos en un nivel regular. Se concluye que mientras la empresa siga en el proceso de mejora y la estandarizando sus procesos de producción, esta seguirá aumentando su rentabilidad, además, el aumento de ese porcentaje positivo de la tabla mencionada iría de la mano con la tabla 4 donde el 60% de los participantes de la encuesta indicaron que el nivel de responsabilidad social interna entre los niveles deficientes y malo. Lo que nos dice que al mejorar los lineamientos de responsabilidad social empresarial estos harían prosperar los procesos de producción mejorando las ventas y el valor de la marca para la empresa pesquera.

Calderon (2016) según su teoría concluyó que RSE es un compromiso consciente y permanente de cumplir con el objetivo de la empresa el factor interno a: las

certificaciones de calidad, que toda empresa debe considerar como pilar para el funcionamiento del producto o servicio que ofrece; condiciones laborales, que implica brindarle un trato justo y un espacio adecuado a los trabajadores, los factores externos a: el impacto ambiental, compromiso social, desarrollando proyectos a favor de la comunidad donde la empresa se encuentra; y consumidores o clientes, que hace referencia a la fomentación de los lineamientos de la RSE. Esto, no se corrobora con la tabla 4 donde la mayoría de personas encuestadas determino que el nivel interno de responsabilidad social del consorcio Ferrol S.A.C se encuentra en un nivel deficiente y malo. Respecto a los factores externos, de acuerdo con la tabla 5 tampoco se corrobora con lo mencionado por el autor debido a que los trabajadores encuestados aseveraron que consorcio, no cuenta con un buen nivel de responsabilidad externa. De lo cual, se logra identificar que la empresa debe mejorar las condiciones de trabajo para los colaboradores y equipos de seguridad correspondientes, y en cuanto a la responsabilidad social externa la empresa deberá disponer de nuevos o mejorados lineamientos los cuales estén enfocados tener mayor participación en el desarrollo social para que los clientes puedan percibir a consorcio Ferrol como una empresa responsable tanto social como empresarialmente.

Ramos (2021) en su teoría concluyó que la importancia de la RSE radica en el valor agregado que proyectan en la sociedad, de manera que genera una mejor perspectiva en la comunidad donde está posicionada. Lo antes mencionado por el autor no se reafirma con la tabla 5 donde los trabajadores encuestados aseveraron que consorcio pesquero el Ferrol S.A.C no cuenta con un buen nivel de responsabilidad externa. Se concluye que la empresa pesquera debe generar un comportamiento responsable con el medio ambiente y la comunidad donde se encuentra situada, de tal forma que a futuro pueda cambiar los niveles negativos en los que se encuentra.

## VI. CONCLUSIONES

Para el desarrollo de las conclusiones, se procedió al análisis de los resultados, obtenidos del objetivo general y de cada objetivo específico propuesto, de donde se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La calidad de producción es percibida por los trabajadores del consorcio en un nivel Bueno; opinión que estuvo representada por el 42% de los colaboradores encuestados, quienes ubican a esta variable en un nivel promedio, el cual no es el más apropiado si hablamos de un control de calidad eficiente, que tenga la finalidad de evitar posibles defectos en el producto final y logre ser competitivo dentro del mercado.
2. Respecto a la percepción de los trabajadores sobre la responsabilidad social empresarial, se encuentra en un nivel Deficiente, lo que significa que el consorcio no desarrolla ningún tipo de proyecto social que involucre a la comunidad donde se encuentra y no desarrolla ningún tipo de análisis de riesgo-oportunidad para lograr identificar los sectores que se ven afectados con su producción.
3. La evidencia física de la calidad de producción fue ubicada en un nivel bueno, ya que efectivamente se cuenta con instalaciones y equipos en buen estado para realizar un control de procesos y de calidad que se ajuste a los requerimientos de un producto final en óptimas condiciones. Sin embargo, también se obtuvo un nivel Deficiente, representado por el 28% de los trabajadores, lo cual se debe a que el jefe de planta no está constantemente supervisando los trabajos realizados en el área productiva.
4. Por otro lado, la fiabilidad fue percibida en un nivel promedio, lo que demuestra que, si se están considerando aquellos aspectos de higiene industrial y que el Manual de Buenas Prácticas está presente, aunque es probable que estas prácticas no sean percibidas de manera frecuente, debido a una posible ausencia del jefe de calidad, quien debe supervisar constantemente cada etapa del proceso.
5. Respecto a la percepción del nivel de satisfacción, se concluye que se encuentra en un nivel regular, lo que indica que los trabajadores han presenciado quejas y/o devoluciones. Además, el consorcio cuenta con un nivel promedio de participación en el mercado, lo cual se debe a que probablemente no están considerando a un nivel alto de calidad de producción como un valor agregado.

6. Ahora bien, la responsabilidad social interna fue percibida por la mayoría de los trabajadores en un nivel deficiente, lo que demuestra que la empresa no se rige bajo valores organizacionales, no pone en marcha capacitaciones de RSE a sus colaboradores y no involucra a los grupos de interés en la toma de decisiones, sin embargo, podría considerarse que el 20% de los encuestados que lo consideró en un nivel excelente, son aquellos trabajadores encargados de pasar las certificaciones de calidad y posteriormente suministrarlas a los clientes
7. Finalmente, respecto a la percepción del nivel de responsabilidad social externa se encuentra en un nivel de deficiente a malo, de lo que se concluye que, la empresa no participa de actividades de desarrollo o beneficio social, no fomenta las prácticas de RSE entre sus clientes y no tiene establecido ninguna política de cuidado ambiental que ponga en marcha. Sin embargo, el 25% de los trabajadores lo consideraron en un nivel de regular a excelente, quienes posiblemente son los encargados de evaluar a los proveedores, o los operadores de la planta de tratamiento de residuos.

## VII. RECOMENDACIONES

Ahora bien, luego de haber expuesto las conclusiones, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Inicialmente se recomienda establecer parámetros más rigurosos respecto al control de calidad y de procesos, así como también buscar desarrollar una producción limpia y en óptimas condiciones, de manera que logren anticiparse a hechos negativos como, niveles de calidad inferiores en sus productos finales, lo cual, además, va a permitir realizar el proceso de toma de decisiones con una base mucho más sólida.
2. Realizar un análisis de riesgo oportunidad que permita identificar que parte de la comunidad se ve afectada con su producción; y establecer medidas que permitan reducir aquellos impactos negativos que sus prácticas tengan en la comunidad donde se encuentre localizado el consorcio.
3. Ejecutar de manera periódica un control de mantenimiento preventivo para evitar alguna falla posible de alguno de los equipos; e incrementar la participación y la presencia del jefe de planta en el área de producción.
4. Considerar a aspectos como un programa de control de plagas y fumigación, como un punto relevante e indispensable; incrementar la participación del jefe de calidad durante las etapas de cada proceso; y realizar una ejecución correcta del Manual de Buenas Prácticas (BPM).
5. Realizar una selección más rigurosa en las áreas de almacén antes de despachar algún lote de producción, para evitar las devoluciones de mercancía. Del mismo modo, se recomienda atribuirle una mayor relevancia al control de calidad y considerarlo como un valor agregado; y así aumentar su nivel de participación en el mercado.
6. Capacitar a su personal interno sobre las prácticas de RSE e involucrar a los grupos de interés en la toma de decisiones, de manera que se sientan comprometidos con la empresa y mejoren sus niveles de productividad. Además, se recomienda al consorcio continuar con las certificaciones de calidad por las que pasa frecuentemente con la entidad CERTIPEZ, de manera que continúe garantizando a sus clientes un producto final de calidad.
7. Ejecutar una política de cuidado ambiental y poner en marcha o ser partícipe de actividades de desarrollo o beneficio social que involucre a sus clientes en el

proceso, de manera que demuestre un alto nivel de cultura de RSE; ya que mejoraría su propia imagen corporativa y por ende sus niveles de rentabilidad, al ser más atractiva en el mercado y diferenciarse de sus competidores.

## REFERENCIAS

- Agüero, J. (2007). Teoría de la Administración: Un campo fragmentado y multifacético. *Revista Científica "Visión del futuro"*, 7(1), 3-4. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Androniceanu, A. (2017). The Three-Dimensional Approach of Total Quality Management, an Essential Strategic Option for Business Excellence. *Amfiteatru Economic*, 79(44), 61-78. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/169057/1/aej-v19-i44-p061.pdf>
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias, J. y Covinos, A. (2021). CAPÍTULO VI TIPOS, ALCANCES Y DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN. (1era Ed.). *Diseño y Metodología de la Investigación* (pp. 73-79). Enfoques Consulting: Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Bhandari, P. (2021, October 18). Ethical Considerations in Research. *Scribbr*. <https://www.scribbr.com/methodology/research-ethics/#:~:text=considerations%20in%20research%3F-.Ethical%20considerations%20in%20research%20are%20a%20set%20of%20principles%20that,for%20harm%2C%20and%20results%20communication.>
- Balderrabano, J., Hernández, X. & Vázquez, L. (2018). Calidad e Innovación en los Procesos Productivos. *Red Iberoamericana de Academias de Investigación*, 159. <http://redibai-myd.org/portal/wp-content/uploads/2019/03/Calidad-e-Innovacio%CC%81n-06-7.pdf>
- Barrantes, S. & Vidaurre, J. (2017). *PROYECTO DE PREINVERSIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE UNA PLANTA DE PROCESAMIENTO Y COMERCIALIZACIÓN DE CONSERVAS DE PESCADO EN LA REGIÓN LAMBAYEQUE*. [Tesis de título profesional, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio de Tesis USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1042/1/TL\\_VidaurreSamillanJosaAlexander\\_BarrantesD%C3%A1vilaSamuelAlexander.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1042/1/TL_VidaurreSamillanJosaAlexander_BarrantesD%C3%A1vilaSamuelAlexander.pdf.pdf)

- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *SciELO*. 20(35).
- Calderón, M. (2017). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Redalyc.org*, 3(6), 167-186. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>
- Camara Nacional de Pesqueria (2016, 29 de octubre). Ecuador tiene 15 certificaciones internacionales de calidad para el atún. *CNP*. <https://camaradepesqueria.ec/ecuador-15-certificaciones-internacionales-calidad-atun/>
- Cañarte, K. y Garcia, S. (2017). *Análisis de Responsabilidad Social Empresarial del Sector Pesca Pymes del Ecuador Zona 8*. [Trabajo de titulación, Universidad de Guayaquil] Repositorio de la universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16885/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20EMPRESARIAL%20DEL%20SECTOR%20PESCA%20PYMES%20DEL%20ECUADOR%20ZONA%208.docx.pdf>
- Carmen, K. & Masías, R. (2017). *Factores relevantes en las teorías de la administración* [Tesis de título profesional, Universidad de Piura], Repositorio Institucional de Piurua. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3239/AE\\_301.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3239/AE_301.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cevallos, J. (2019). *La Responsabilidad social corporativa de la industria atunera y su influencia en el desarrollo socioeconómico sostenible en la Ciudad de Manta-Ecuador* [Tesis de grado académico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Cybertesis. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10498/Cevallos\\_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10498/Cevallos_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chaupis, S. y Del Castillo. H. (2018). Proyecto de instalación de una planta de procesamiento de conservas de pescado en Chimbote. [Tesis de título profesional, Universidad San Pedro] Repositorio USP.

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8267/Tesis\\_56151.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8267/Tesis_56151.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Connell, J. (2017, 5 de septiembre). Quality Control in the Fish Industry. <https://www.fao.org/3/x5934e/x5934e01.htm>

El economista (2021). El sector de la conserva aumentó su facturación a pesar del Covid. *El economista*. <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/11364998/08/21/El-sector-de-la-conserva-aumento-su-facturacion-un-5-a-pegar-del-Covid.html>

Flores, L. y Flores, M. (2020). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019. [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67391/Flores\\_CLJ-Flores\\_HMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67391/Flores_CLJ-Flores_HMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galbiati, J. (2015, 6 de septiembre). *Conceptos básicos de la estadística*. JorgeGalbiati.ccl. [https://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios\\_4/ConceptosBasicos.pdf](https://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf)

Gestión (2018, 9 de mayo). Conservas contaminadas: Sanipes interpondrá recurso legal por reapertura de Cerper. *Gestión.pe*. <https://gestion.pe/economia/conservas-contaminadas-sanipes-interpondra-recurso-legal-reapertura-cerper-233265-noticia/>

Gestión (2021, 4 de marzo). Conserveros dicen que latas de pescado son rechazadas por trabas burocráticas en Qali Warma. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/conserveros-dicen-que-latas-de-pescado-son-rechazadas-por-trabas-burocraticas-en-qali-warma-noticia/>

Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2018). Fundamentos de investigación. México: McGraw Hill.

Huamán, L. (2019). *INFORME POR SERVICIOS PROFESIONALES COMO ANALISTA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD II EN LA EMPRESA AUSTRAL GROUP S.A.A. PLANTA ILO-MOQUEGUA, 2009-2018*. [Tesis de

título profesional, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio UNSA.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8477/Bihuvelm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INTEDYA (2021, 30 de enero). Sostenibilidad: clave de futuro para la industria conservera y de pescado. *InternationalDynamicAdvisors*.  
<https://www.intedya.com/internacional/2952/noticia-sostenibilidad-clave-de-futuro-para-la-industria-conservera-y-de-pescado.html>

Investigation procedure definition. (s.f.). Lawnsider.  
<https://www.lawinsider.com/dictionary/investigation-procedure>

Lahamy, A. (2020, 10 de agosto). Changes in Fish Quality During Canning Process and Storage Period of Canned Fish Products.  
[https://www.researchgate.net/publication/348720668\\_Changes\\_in\\_Fish\\_Quality\\_During\\_Canning\\_Process\\_and\\_Storage\\_Period\\_of\\_Canned\\_Fish\\_Products\\_Review\\_Article](https://www.researchgate.net/publication/348720668_Changes_in_Fish_Quality_During_Canning_Process_and_Storage_Period_of_Canned_Fish_Products_Review_Article)

La República (2018, 26 de octubre). Chimbote: Hallan un millón 724 mil conservas de pescado en mal estado. *La República*.  
<https://larepublica.pe/sociedad/1345286-chimbote-hallan-millon-724-conservas-pescado-mal/>

Morillo, M. (2016, 07 de marzo). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos*.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>

ISO (2018). SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (9001).

Mejias, A. (2018, 20 de septiembre). *Libro de calidad*. <https://institutoi4.net/wp-content/uploads/2017/07/LIBRO-CALIDAD-I.pdf>

Lavayen, K. & Solorzano, S. (2017). *ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL SECTOR PESCA PYMES DEL ECUADOR ZONA 8*

- [Trabajo de titulación, Universidad de Guayaquil] Repositorio institucional de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/16885>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Repositorio Universal-USDG. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Middleton, F. (2019, 3 de Julio). *Reliability vs validity: what's the difference?* Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>
- Ministerio de Producción (2021, 1 de septiembre). *Produce: Se han vendido un millón conservas de pescado hasta septiembre*. Gob.pe. <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/527431-produce-se-han-vendido-un-millon-conservas-de-pescado-hasta-septiembre>
- Ramos, N. (2021). *Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)* [Trabajo de grado académico, Universidad Peruana Unión]. Repositorio.upeu. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4534/Nerly\\_Trabajo-Bachiller\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4534/Nerly_Trabajo-Bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, S. (2018). *Los Principios de la Responsabilidad Social en la Gestión Administrativa del RENIEC*. [Tesis de grado académico, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio UNIGV. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2869/DOCTORADO%20EN%20ADMINISTRACION\\_Sonia%20Ang%C3%A9lica%20Rojas%20Eugenio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2869/DOCTORADO%20EN%20ADMINISTRACION_Sonia%20Ang%C3%A9lica%20Rojas%20Eugenio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salinas, M. (2018). *“PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y MEJORA DE MÉTODOS EN LA PRODUCCIÓN DE CONSERVAS DE PESCADO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA PLANTA EL FERROL S.A.C.”* [Tesis de título profesional, Universidad Privada del Norte] Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13230/Salinas%20D%C3%ADaz%20C%20Mayt%C3%A9%20Anais.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sansinenea, G. (2021, 27 de abril). *¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y la RSE?*. EIPE <https://www.eipe.es/blog/aquarelacion-existe-gestian-de-calidad-rse/>
- ISO 9001:2016 (2016, 13 de septiembre). *Concepto de calidad*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Sostenibilidad: Clave de futuro para la industria conservera y de pescado. (2021, 30 de enero). *INTEDYA*. <https://www.intedya.com/internacional/2952/noticia-sostenibilidad-clave-de-futuro-para-la-industria-conservera-y-de-pescado.html>
- Villasis, M., Marquez, H., Zurita, J., Miranda, G., Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *SciELO*. 65(4), 414-421. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902018000400414](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902018000400414)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>CALIDAD DE PRODUCCIÓN</b>	Es la representación de todas aquellas cualidades que el cliente ha determinado en un producto o servicio, cumpliendo siempre con las normas y requerimientos de calidad. (ISO 9001, 2018)	Permite conocer el nivel de cumplimiento de requerimientos, estándares e inclusive expectativas de los clientes	<b>DIMENSIÓN 1:</b> Evidencia Física	Instalaciones	ORDINAL
				Presentación de producto	
				Estado de equipos	
				Control de Procesos	
			<b>DIMENSIÓN 2:</b> Fiabilidad	Condiciones de materia prima	
				Seguridad	
			<b>DIMENSIÓN 3:</b> Satisfacción	Control de calidad	
				Reclamos y devoluciones	
				Participación en el Mercado	
<b>RSE</b>	Es aquella que vela principalmente, por el cumplimiento de sus objetivos siempre y cuando, esta aporte de manera beneficiosa a la sociedad a través de productos o servicios de calidad (Ramos, 2021)	Contribución por parte de la empresa a la comunidad y sociedad en general.	<b>DIMENSIÓN 4:</b> Interna	Certificaciones de calidad	ORDINAL
				Condiciones laborales	
				Valores	
				Grupos de interés	
			<b>DIMENSIÓN 5:</b> Externa	Impacto ambiental	
				Proveedores	
				Compromiso Social	
				Consumidores o clientes	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO: Calidad de Producción y RSE

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo Determinar el nivel de calidad de producción y de RSE del Consorcio Pesquero el Ferrol S.A.C. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima

Marque con una (X) en la respuesta que más se adecue a la opción más acercada a la realidad.

N°	ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIONES				
		1 (siempre)	2 (Generalmente)	3 (Ocasionalmente)	4 (Nunca)	5 (No observado)
<b>CALIDAD EN PROCESOS PRODUCTIVOS</b>						
<b>Evidencia Física</b>						
1	¿Considera usted que las instalaciones donde se desarrollan los procesos productivos están en óptimas condiciones?					
2	¿En su apreciación el producto final cuenta con un alto nivel de calidad?					
3	¿Se presentan dificultades debido al estado de los equipos de fabricación?					
4	¿Visualiza usted la ejecución de programas de mantenimiento preventivos?					
5	¿Los procesos son supervisados por el jefe de planta, quien atiende de manera inmediata algún requerimiento que pueda surgir?					
6	Respecto a la materia prima, ¿Se realiza una evaluación a los proveedores de pesca para identificar el buen estado del pescado?					
<b>Fiabilidad</b>						
7	¿Se implementan los requisitos de seguridad e higiene industrial durante el proceso productivo?					

8	¿Se ponen en práctica los programas preventivos de fumigación y control de plagas?					
9	¿Está presente la ejecución del Manual de Buenas Prácticas durante el control de los procesos de producción?					
10	¿El jefe de calidad está constantemente en planta supervisando y evaluando cada etapa del proceso?					
<b>Satisfacción</b>						
11	¿Con que frecuencia se suscitan quejas o reclamos por parte de los clientes?					
12	¿Ha presenciado usted alguna devolución de mercancía?					
13	¿Considera usted que la empresa cuenta con un nivel alto de participación en el mercado?					

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIONES				
		1 (siempre)	2 (Generalmente)	3 (Ocasionalmente)	4 (Nunca)	5 (No observado)
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>						
	<b>Responsabilidad Social Interna</b>					
14	¿La empresa realiza la entrega de pedidos con sus respectivas certificaciones?					
15	¿La empresa mantiene actualizado su permiso de funcionamiento?					
16	¿La empresa pasa por inspecciones de calidad y sanidad de entes especializadas?					
17	¿Considera usted que la empresa le brinda las condiciones adecuadas para que usted desarrolle su labor diaria?					

18	¿La empresa le brinda el equipo de seguridad correspondiente conforme al área donde se desempeña?					
19	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones referentes a los código de conducta establecidos en los lineamientos de la RSE?					
20	¿La misión y visión se alinea con las responsabilidades que tiene la empresa dentro de la sociedad?					
21	¿En su apreciación, la empresa fomenta conductas de RSE a los colaboradores?					
22	¿Los grupos de interés son tomados en cuenta al tomar una decisión dentro de la empresa?					
23	<b>Responsabilidad Socia Externa</b>					
24	¿Con que frecuencia se cumplen las políticas de cuidado ambiental bajo las que se rige la empresa?					
25	¿Los residuos de planta pasan por algún proceso de transformación?					
26	¿Los proveedores pasan por algún proceso de evaluación con la finalidad de fomentar una cultura responsable?					
27	¿La empresa pone en marcha proyectos sociales en beneficio de su comunidad?					
28	¿Se ofrece un producto en óptimas condiciones y con un alto valor nutricional?					
29	¿Qué tan frecuente, la empresa es participe de actividades de desarrollo social?					
30	¿Los clientes reconocen las prácticas de RSE de la empresa en la comunidad?					

31	¿Se presentan quejas por parte de los clientes por el nivel de RSE que tiene la empresa?					
32	¿Considera que los clientes logran visualizar una cultura de RSE al ingresar a las instalaciones de la empresa?					
33	¿Con que frecuencia la empresa invita a sus clientes a ser partícipes de proyectos sociales?					

## FICHA TÉCNICA

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE PRODUCCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

#### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario sobre calidad de producción y Responsabilidad Social Empresarial
- 1.3. **Lugar:** Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autores:** Alvarado Roman Angie, Chicoms Cruz Grecia
- 1.6. **Medición:** Calidad de producción y Responsabilidad Social Empresarial.
- 1.7. **Administración:** Trabajadores del área de planta, Jefe de Planta y Jefe de Calidad, Operario de Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos, en el Consorcio Pesquero el Ferrol.
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 48 horas

#### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tuvo como finalidad analizar la calidad de servicio de la pizzería Domitila, Nuevo Chimbote 2021.

#### III.-INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario cuenta con 13 ítems para la variable de procesos productivos y 19 ítems para RSE, que además, esta subdividido según las dimensiones mencionadas en el cuadro de operacionalización de variables
2. Las alternativas para cada ítem son: Siempre (1), Generalmente (2), Ocasionalmente (3), Nunca (4) y No observado (5).
3. Los niveles para describir las variables son: Excelente, Bueno, Regular, Malo, Deficiente

#### IV.-MATERIALES:

Cuestionario para ser desarrollado por los trabajadores del área de planta, incluyendo al Jefe de Planta y Jefe de Calidad y el Operario de la Planta de Tratamiento de Residuos Sólidos del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C., Chimbote, 2022.

### Cuadro de niveles de valoración

#### Variable: Calidad de producción

Variable : CALIDAD	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
<b>CALIDAD</b>	56-65	45-55	34-44	23-33	13-22
<b>Evidencia Física</b>	26-30	21-25	16-20	11-15	6-10
<b>Fiabilidad</b>	17-20	14-16	11-13	8-10	4-7
<b>Satisfacción</b>	14-15	11-13	8-10	5-7	3-4

	<b>CALIDAD</b>	<b>Evidencia Fisica</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción</b>
Valor máximo	65	30	20	15
Valor mínimo	13	6	4	3
Diferencia	52	24	16	12
Intervalo	5	5	5	5
Amplitud	10.40	4.80	3.20	2.40

#### Variable: Responsabilidad Social Empresarial

Variable: RSE	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
<b>RSE</b>	80-95	65-79	50-64	35-49	19-34
<b>RSE Interna</b>	38-45	31-37	24-30	17-23	9-16
<b>RSE Externa</b>	42-50	34-41	26-33	18-25	10-17

	<b>RSE</b>	<b>RSE Interna</b>	<b>RSE Externa</b>
Valor máximo	95	45	50
Valor mínimo	19	9	10
Diferencia	76	36	40
Intervalo	5	5	5
Amplitud	15.20	7.20	8.00

## Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

### Prueba piloto

Sujetos	CALIDAD DE PRODUCCIÓN													RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2
3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3
4	1	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	2	3	3	3	1	3	1	3	2	3	3	3
5	2	2	1	3	3	1	3	1	2	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
6	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3	1	3	3
7	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	2	5	3	4	5	4
8	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2
9	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
10	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1

**Tabla 1**

Confiabilidad del instrumento de calidad de producción

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.967	13

**Tabla 2**

Estadísticas de total de elemento

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	35.30	165.344	.884	.963
VAR00002	35.50	157.611	.943	.961
VAR00003	35.10	158.544	.956	.961
VAR00004	35.30	176.678	.702	.967
VAR00005	35.30	181.567	.690	.967
VAR00006	35.10	165.211	.865	.963
VAR00007	34.30	168.678	.914	.962
VAR00008	35.10	164.100	.899	.962
VAR00009	35.00	157.111	.923	.962

VAR00010	34.70	185.122	.447	.971
VAR00011	34.80	178.844	.639	.968
VAR00012	35.30	168.456	.922	.962
VAR00013	35.20	167.067	.845	.964

Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad de producción, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=0.967$ , concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

**Tabla 3**

Confiabilidad del instrumento de responsabilidad social empresarial

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	19

**Tabla 4**

Estadísticas de total de elemento

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00014	46.30	432.011	.785	.979
VAR00015	46.20	414.622	.949	.977
VAR00016	46.10	434.767	.806	.978
VAR00017	46.30	414.011	.910	.977
VAR00018	46.20	423.067	.849	.978
VAR00019	46.50	434.056	.821	.978
VAR00020	46.20	425.289	.809	.978
VAR00021	46.20	432.622	.776	.979
VAR00022	46.30	420.456	.846	.978

VAR00023	46.00	435.778	.802	.978
VAR00024	46.40	423.822	.889	.978
VAR00025	46.30	414.011	.910	.977
VAR00026	46.20	423.067	.849	.978
VAR00027	46.60	440.044	.708	.979
VAR00028	46.10	427.878	.820	.978
VAR00029	46.00	437.556	.763	.979
VAR00030	46.20	422.844	.853	.978
VAR00031	45.90	421.656	.916	.977
VAR00032	46.40	432.933	.834	.978

#### Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 3 y 4 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de responsabilidad social empresarial, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 clientes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha=0.979$ , concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

**Anexo 5.** Validez – Firmado por expertos

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Calidad de Producción y Responsabilidad Social Empresarial

**OBJETIVO:** Analizar la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote – 2022

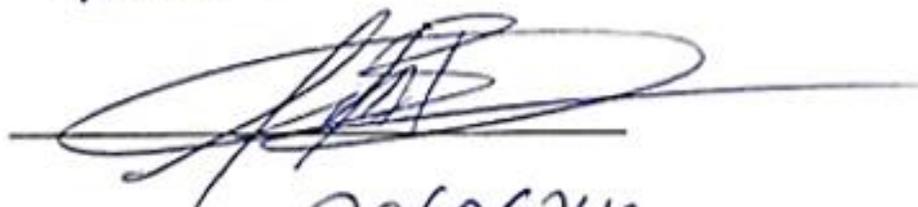
**DIRIGIDO A:** Colaboradores del área de planta del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** AYRTON FARRO BARRETO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :** LICENCIADO EN ADMINISTRACION



DNI: 70606749

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de Producción y Responsabilidad Social Empresarial

OBJETIVO: Analizar la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote – 2022

DIRIGIDO A: Colaboradores del área de planta del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				x

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Montenegro Príncipe Luis Junior

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración y Negocios

---

Mba. Montenegro Príncipe Luis Junior

DNI: 43978959

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de Producción y Responsabilidad Social Empresarial

OBJETIVO: Analizar la percepción de los trabajadores sobre el nivel de calidad de producción y responsabilidad social empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote – 2022]

DIRIGIDO A: Colaboradores del área de planta del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	<del>Alto</del>	Muy alto
1	2	3	<del>4</del>	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Querevalú Cieza Ana Belén*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *MGTR*



ANABELÉN  
QUEREVALÚ CIEZA  
Ingeniera Industrial  
CIP N° 234483

DNI: *73390853*

**Anexo 6.** Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



**Anexo 7: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20518693116
Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante Legal:	GERENTE GENERAL
Nombres y Apellidos	DNI:
Victor Jonathan Paz Perez	46027255

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "T" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Percepción de los colaboradores sobre calidad de producción y Responsabilidad Social Empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
PREGRADO	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Alvarado Roman, Angie	73053748
Chicama Cruz, Grecia	71986472

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

  
Firma: Victor Jonathan Paz Perez  
**Paz Perez, Victor Jonathan**  
**CARGO: Gerente General**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 7. Consentimiento informado

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lunes, 25 de octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Chimbote

A través del presente, Victor Jonathan Paz Pérez, identificado (a) con DNI N°46027255 representante de la empresa/institución Consorcio Pesquero el Ferrol S.A.C. con el cargo de gerente general, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Alvarado Román, Angie Xiomara

b) Chicoma Cruz, Grecia Chicoma

Están autorizadas para:

Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada *La calidad en los procesos productivos y Responsabilidad social empresarial en el Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote - 2021*

a) Si  No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



CONSORCIO PESQUERO EL FERROL S.A.C.  
Victor Jonathan Paz Pérez  
GERENTE GENERAL

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Victor Jonathan Paz Pérez

Cargo: Gerente General

**Anexo 8.** Base de datos de la aplicación total de la población o muestra.

**Responsabilidad Social Empresarial**

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5
2	4	1	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	5
6	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	5	2	1
7	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1
8	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	4	1	2
9	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2
10	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	5	4
11	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	1	4	5
13	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	4	1	2
14	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2
15	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	5	1	1
16	3	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
17	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	4	1	2
18	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	4	1	2
19	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	5	1	2
20	2	3	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2

**Calidad de producción**

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5
4	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2
5	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1
6	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
7	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
8	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3
9	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1
10	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
11	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
12	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5
13	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	1	2	4
14	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4

15	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5
16	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	1	2	4
17	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2
18	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1
19	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
20	5	4	1	5	4	4	5	5	4	5	2	1	5
21	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3
22	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1
23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
24	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	5	4	1	5	4	4	5	5	4	5	2	1	5
27	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2
28	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1
29	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
30	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
31	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3
32	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
34	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
35	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5
36	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	1	2	4
37	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
38	5	4	1	5	4	4	5	5	4	5	2	1	5
39	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	1	2	4
40	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2
41	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
42	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
43	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
44	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3
45	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1
46	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
47	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	1	2	4
48	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
49	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	1	2	4
50	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2
51	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
52	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3
53	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
55	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5
56	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2
57	1	3	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1
58	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4
59	5	4	1	5	4	4	5	5	4	5	2	1	5







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Percepción de los colaboradores sobre calidad de producción y Responsabilidad Social Empresarial del Consorcio Pesquero El Ferrol S.A.C. Chimbote, 2022", cuyos autores son ALVARADO ROMAN ANGIE XIOMARA, CHICOMA CRUZ GRECIA NICOLLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 02 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO <b>DNI:</b> 18195946 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 02-07-2022 21:15:37
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, SALAZAR LLANOS JUAN FRANCISCO <b>DNI:</b> 44137812 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8314-2634	Firmado electrónicamente por: SLLANOSJF el 05-07-2022 21:09:33

Código documento Trilce: TRI - 0317941