



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

LEÓN ROJAS, STHEFANY GLORIA ALEJANDRA

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 5:30 pm del día VIERNES 30 de ABRIL del 2018.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA
ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS SAC,
PAITA 2017**

Sustentada por:

LEON ROJAS STHEFANY GLORIA ALEJANDRA

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobación la tesis

RECOMIENDAN

Señalar Observaciones

Presidente (a) del Jurado: MG. NANCY VILCHEZ MADRID

N Vilchez

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: MG. JUAN PABLO LEÓN LERGGIOS

J León

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS

Freddy Castillo

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:

Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante

ucv.edu.pe

Dedicatoria

A mis padres por darme educación, valores y guiarme deseando siempre mi progreso, a mi prometido por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios ya que sin su bendición nada es posible, a la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C. por el apoyo y confianza, al Dr. Freddy Castillo por brindarme sus conocimientos y a mi prometido Nelson Durán por el ánimo y por nunca dejarme sola en el proceso de esta linda investigación.

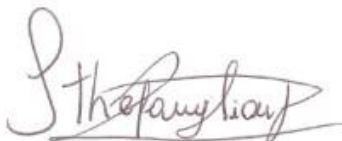
Declaración de autenticidad

Yo, León Rojas Sthefany Gloria Alejandra, con DNI N° 75266401 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, Diciembre de 2017.



León Rojas, Sthefany Gloria Alejandra

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017”. Consta con los siguientes capítulos:

En el capítulo I: introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, la teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos del estudio.

En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV: se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente. Por último se desarrolla la propuesta de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial.

En el capítulo V, VI y VII: se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

León Rojas, Sthefany Gloria Alejandra

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
PRESENTACIÓN.....	6
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.2.1. Antecedentes Internacionales	17
1.2.2. Antecedentes nacionales	18
1.2.3 Antecedentes locales	20
1.3. Teorías relacionadas.....	22
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1 Pregunta general.....	29
1.4.2 Preguntas específicas	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Objetivos.....	30
1.6.1. Objetivo general.....	30
1.6.2. Objetivos específicos	30
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	32
2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial	32

2.2.2. Gestión.....	33
2.2.3. Operacionalización de variables.....	34
2.3. Población y muestra	36
2.3.1. Población.....	36
2.3.2. Muestra	36
2.3.3. Criterios de selección.....	38
2.4 Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1. Técnica	38
2.4.2. Instrumentos	39
2.4.3. Validez	39
2.4.4. Confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos Éticos	41
III. RESULTADOS.....	42
3.1 Prácticas de responsabilidad social interna de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.....	43
3.2 .. Prácticas de responsabilidad social externa de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.....	48
3.3 Acciones aplicadas de gestión social en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.	56
3.4. Acciones aplicadas de gestión ambiental en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.....	60
3.5 Acciones aplicadas de gestión económica en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.....	65
IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	71
4.1. Discusión de resultados.....	71
4.2. Propuesta	76
4.2.3. Justificación	77
4.2.4. Análisis FODA	79
4.2.5. Población Objetivo	80

4.2.6. Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial	80
V. CONCLUSIONES	93
VI. RECOMENDACIONES.....	94
VII. REFERENCIAS	95
VI. ANEXOS.....	100
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	100
Anexo N° 2: Encuesta para trabajadores de la empresa	101
Anexo N° 3: Encuesta para pobladores de Paíta	103
Anexo N° 4: Guía de entrevista a Gerente General.....	104
Anexo N° 5: Guía de observación aplicada a los trabajadores.....	106
Anexo N° 6: Validación y Confiabilidad	107
Anexo N° 7: Matriz de instrumentos	128
Anexo N° 8: Resultados complementarios	133
Anexo N° 9: Evidencias	144

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. La empresa pública su desempeño y rendimiento para que esté al alcance de sus trabajadores.....	43
Gráfico 2. Se prohíben las prácticas ilegales (corrupción, soborno y coima) para obtener beneficios comerciales.....	44
Gráfico 3. Los directivos se preocupan por el bienestar de sus trabajadores.....	45
Gráfico 4. La empresa capacita a sus trabajadores	46
Gráfico 5. Dicta charlas sobre responsabilidad a la ciudadanía.....	48
Gráfico 6. Tienen prioridad en la población de Paita al momento de Contratar personal	49
Gráfico 7. Efectúa planes de cuidado del medio ambiente.....	50
Gráfico 8. Se compromete con el desarrollo infantil de la población de Paita.....	51
Gráfico 9. La empresa participa activamente en proyectos sociales.....	52
Gráfico 10. Al momento de solicitar personal hay prioridad en la población de Paita.....	53
Gráfico 11. Le brinda oportunidades de trabajo a los practicantes profesionales.....	54
Gráfico 12. Existen políticas de no discriminación entre los valores de la empresa	56
Gráfico 13. Se realizan campañas de interés público.....	57
Gráfico 14. Promueve programas de desarrollo de investigación y tecnología con la sociedad de Paita	58
Gráfico 15. Las instalaciones de la empresa están libres de la acumulación de basura.....	60
Gráfico 16. Los trabajadores utilizan un uniforme adecuado para procesar la materia prima.....	61
Gráfico 17. Realizan campañas para reducir el consumo de agua y energía en sus procesos.....	62
Gráfico 18. Se conoce el origen de la materia prima que procesan.....	63
Gráfico 19. La empresa obtiene beneficios de los residuos de la materia prima procesada.....	65

Gráfico 20. La remuneración es de acuerdo a funciones, competencias...	66
Gráfico 21. Se distribuyen utilidades de acuerdo a ley	67
Gráfico 22. La empresa tiene asignado un presupuesto para capacitar a sus trabajadores.....	68
Gráfico 23. Ofrecen línea de carrera en la empresa... ..	69
Gráfico 24. Voluntariamente realiza actividades con el fin de contribuir a crear una sociedad más justa	135
Gráfico 25. Participa activamente en proyectos sociales.....	136
Gráfico 26. Desarrolla actividades sociales como chocolatadas.....	137
Gráfico 27. Se preocupa por la percepción que tienen los pobladores con respecto a sus actividades.	138
Gráfico 28. Brinda programas de salud para la mujer embarazada.....	139
Gráfico 29. Se identifica con la población de Paita.....	140
Gráfico 30. Ejecuta planes en beneficio de la comunidad.	141
Gráfico 31. Se realiza un tratamiento adecuado de los desechos generados por los procesos de la empresa	142
Gráfico 32. Las existencias se almacenan en un lugar adecuado	143
Gráfico 33. Disponen de los equipos adecuados para realizar sus procesos... ..	144
Gráfico 34. En la operación de la empresa se utilizan fuentes de energía renovable... ..	145

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.. El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue aplicada; según el nivel o alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas para los trabajadores de la empresa, y los pobladores de Paita, entrevista al gerente general de la empresa y observación para conocer la realidad de la empresa. La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores en planilla de la empresa, el gerente general y la población en el rango de edades 20 a 64 años. Se empleó el muestreo aleatorio simple.

Se concluyó que la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C. si tiene prácticas de responsabilidad social interna, los trabajadores cuentan con competencias, equipos, seguridad, higiene y todo lo necesario para desarrollar sus funciones, puesto que tienen todo el apoyo por parte de gerencia. Sin embargo, en lo social aún falta encaminar las acciones de la organización, dado que no mantienen una relación ideal con sus grupos de interés externos, pero si existe la disposición por parte de los gerentes para implementar prácticas que orienten su gestión basándose en la RSE, entendiendo que esto generará beneficios para todos los grupos de interés.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, Gestión, Responsabilidad social interna, Responsabilidad social externa, Gestión social, Gestión ambiental, Gestión económica.

Abstract

The aim of this research work is to propose corporate social responsibility strategies to guide the management of the company Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.. The type of research study according to the purpose was applied; according to the level or scope it was a descriptive investigation and according to the temporality it was transversal; by a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables. The data collection techniques were surveys for the workers of the company, and the residents of Paita, interview the general manager of the company and observation to know the reality of the company. The study population was constituted by the workers in the company's payroll, the heads of the highest hierarchical areas and the population in the 20 to 64 age range. Simple random sampling was used.

It was concluded that the company Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C. If you have CSR practices, workers have skills, equipment, safety, hygiene and everything necessary to perform their duties, since they have all the support from management. However, in the social area there is still a need to direct the actions of the organization, given that they do not maintain an ideal relationship with their external interest groups, but there is a willingness on the part of the managers to implement practices that guide their management based on the CSR, understanding that this will generate benefits for all stakeholders.

Key words: Corporate social responsibility, Management, Internal social responsibility, External social responsibility, Social management, Environmental management, Economic management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La Responsabilidad Social Empresarial ha ido tomando mayor participación a nivel mundial, gracias al valor agregado que le da a las empresas, es por ello que se ha evidenciado una transformación progresiva en la forma de ver los negocios, como también en la relación y el impacto que existe entre las organizaciones y su entorno. Actualmente, cada vez son mayores las exigencias para que las organizaciones y empresas mejoren su desempeño social y ambiental, hechos que se manifiestan principalmente en la demanda.

Canessa y García (2005) dice que la Responsabilidad Social Empresarial aparece a mediados del siglo XX y se puede confirmar que en términos morales e íntegros, ha estado presente desde hace muchos años a través de normas para garantizar correctas prácticas comerciales. En ese tiempo aparecieron los movimientos sociales (1968-69), consumidores más exigentes, aparece en Latinoamérica la Responsabilidad Social Empresarial, como también el modelo empresarial y el balance social.

Canessa (2005) manifiesta que en Latinoamérica, en la década de los sesenta iniciaron las primeras manifestaciones del movimiento de Responsabilidad Social Empresarial. En 1965 aparece la Asociación de Reguladores Cristianos de las Compañías del Brasil (ADCE), que en el 1977 cambia a la ADCE UNIAPAC Brasil, institución que se preocupa por difundir el concepto de Responsabilidad Social Empresarial. En los noventa, aparecen una serie de instituciones promotoras del tema, como Perú 2021 (en 1996), el Instituto Ethos de Brasil (1998), Fundemás de El Salvador (2000), Acción RSE (2000), entre otras más.

Las empresas, sean de cualquier tipo, tamaño y sector, están operando en un mundo cada vez más globalizado, el cual les demanda mayor compromiso con sus grupos de interés, es por ello que la RS es una política o lineamiento por el cual

las empresas deberían guiarse. Son varios los países latinoamericanos que practican la RS como base en las organizaciones, ya que han podido comprobar todos los beneficios que esta trae consigo hacia la empresa como también a la sociedad en general.

Arboccó (2014) gerente de Asuntos Corporativos de Perú 2021, manifiesta que ahora muchas empresas (grandes y medianas) cuentan con programas para promover la responsabilidad social empresarial y que esto ha evolucionado ya que antes no estaban realmente involucradas y solo lo hacían por cumplir más no por el impacto que esta puede generar.

En el Perú se vienen dando diversas iniciativas referentes a la promoción y desarrollo de la RSE, y se ha visto evidenciado que cada vez más empresas apuestan por implementarla, en el 2011 sólo eran 36 las que practicaban RSE, ahora según un reporte de Perú 2021 son 65 empresas peruanas que se destacan por practicarla entre ellas seis (6) son PYMES, las cuales tienen mayor éxito en el mercado.

En el sector pesquero industrial peruano existen empresas que practican la RS como base de su gestión, entre estas se pueden destacar: COPEINCA S.A.C., AUSTRAL GROUP S.A.A., HAYDUK S.A., CORPORACIÓN REFRIGERADOS INY S.A., PESQUERA DIAMANTE Y CONSERVERA GARRIDO S.A.

El Regional de Piura (2012) la primera exposición de responsabilidad social empresarial realizada en la ciudad de Piura fue organizada por la Universidad Nacional de Piura, donde se presentaron varias empresas exponiendo programas los cuales guían su gestión, con el fin de concientizar, motivar y resolver dudas. REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C. (RF&H S.A.C.) es una empresa con poco tiempo en el mercado, creada en el año 2007 en el puerto de Paita, dedicada a la producción de productos hidrobiológicos congelados, con un alto potencial para ser una de las mejores en su sector, con visión a incluir dentro de sus bases la RSE.

Con esta investigación se busca lograr que RF&H S.A.C. adopte estrategias de RSE, para orientar su gestión generando ventajas competitivas y logre la excelencia.

En estos tiempos las empresas que no practican la RS tienen muchas desventajas respecto a la competencia, obtienen como resultado el bajo rendimiento económico, menor calidad en sus productos y condiciones desfavorables en el proceso de producción, disminuyen la reputación e imagen de la marca, posicionamiento, también como su talento humano y la sociedad.

Partiendo de este enfoque, se puede estimular la adopción de prácticas socialmente responsables, acoplándolas con principios y políticas corporativas, ya que se puede observar que es muy beneficiosa para cualquier tipo de empresa, adicional no se necesita de grandes inversiones para ponerla en práctica, pero no se debe pasar por alto que para que la responsabilidad social aporte todos sus beneficios debe ser parte de la esencia de la empresa, es decir, tenerla en cuenta para todos los pasos y decisiones que se tomarán dentro y fuera de esta.

Para un trabajo sociablemente responsable es necesario tomar la iniciativa, querer hacerlo para mejorar y no hacerlo por imposición, se debe saber trabajar con las diferentes áreas de la empresa e identificar cuáles de ellas se puede mejorar, y de esa manera poder trabajar estrategias de RS orientando la gestión de la empresa, logrando muchos beneficios a favor de la empresa como también de sus grupos de interés los cuales son muy importantes para que esta crezca en el sector que se desarrolla.

12 . Trabajos previos

Los antecedentes que se han tomado como referencia de esta investigación han sido seleccionados desde el contexto internacional, nacional y local.

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Martínez (2004) tesis de “Responsabilidad Social: una idea, una actitud, un compromiso. Estrategia de comunicación para Petrobras Energía Venezuela”, presentada en la Universidad Católica Andrés Bello, el objetivo general: establecer a través de un plan estratégico de comunicación, una relación que permita obtener una licencia de operación para una empresa petrolera en un entorno de comunidades con altas expectativas. Se realizó un estudio cualitativo descriptivo, de diseño no experimental transversal, el instrumento de recolección de datos fue la encuesta y la entrevista.

Se obtuvo como primera conclusión que la RS es el compromiso que tienen las empresas de contribuir con la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores, accionistas, socios, comunidades, medio ambiente y demás relacionados, a través de acciones que propicien el desarrollo sustentable en el entorno donde se insertan. También concluyó que la estrategia comprende una serie de acciones que alineadas con el plan de negocios le permiten a la empresa lograr un desempeño eficiente.

Escobar (2013) tesis de “Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela”, realizada en la Universidad de Córdoba en España. El objetivo general de dicho trabajo: diseñar un modelo de gestión empresarial de acuerdo a las nuevas tendencias: intangibles y calidad total, de aplicación a las empresas del sector camaronero de Venezuela.

El autor llegó a las siguientes conclusiones: La evolución ha sido muy significativa y, al día de hoy, aún cuando a lo largo del tiempo han existido algunas

dificultades mayoritariamente de tipo biológico, el sector permanece muy activo y a la búsqueda de estrategias financieras y acuerdos gubernamentales para mantenerse operativo, constituyendo una de las grandes fuentes de riqueza para el país; otra conclusión es: ninguna de las empresas dispone de modelo de gestión que utilice como referencia, sin embargo, se opera estableciendo indicadores de los factores principales, básicamente los relacionados con la producción.

Quintero (2011) tesis de “Gestión sostenible integral: la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión”, presentada en la Universitat Politècnica de Valencia. El objetivo general: definir un marco de integración para los sistemas de gestión de calidad, ambiental y salud ocupacional tomando la responsabilidad social empresarial y los modelos de excelencia como base. El tipo de investigación: descriptiva no experimental.

Como primera conclusión: se considera que el modelo propuesto puede contribuir a mejorar e implantar la responsabilidad social empresarial. Sin embargo, el modelo presenta unas pautas que podrían ser generales en el momento de implementarlo, por lo que se debe ajustar en cada uno de los casos en los que se quiere aplicar. También se concluye lo importante de dejar explícito que los resultados obtenidos obedecen a una investigación novedosa y que no se tiene constancia de que existan en la literatura académica valores indicadores similares con los cuales se puedan comparar los resultados obtenidos.

1.2.2. Antecedentes nacionales

En investigaciones nacionales se encuentran los siguientes autores:

Ladislao (2015) tesis “La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno - periodo 2004 - 2014”, elaborada en la Universidad de San Martín de Porres en Lima. El objetivo general de esta investigación es: determinar la incidencia de la gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú, en el desarrollo sostenible de las comunidades

ubicada en su entorno - periodo 2004 – 2014, la investigación fue de tipo básica, el diseño es transversal, realizó un muestreo de desviación estándar, como técnica de recolección de datos tiene a la encuesta y el análisis documental.

El autor concluyó: La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú, impactó negativamente en el desarrollo sostenible en las comunidades ubicadas en su entorno – periodo 2004 – 2014. También llegó a la conclusión: el desempeño ambiental de las empresas mineras en el Perú, impactó negativamente en el desarrollo sostenible ambiental de las comunidades ubicadas en su entorno.

Mejía (2013) en el estudio “La responsabilidad social y ambiental en la gestión de las empresas mineras formales en América Latina”, este estudio fue presentado en la Universidad de San Martín de Porres de Lima. El objetivo general: Investigar qué relación se da entre la gestión de las empresas mineras formales con los requerimientos de la responsabilidad social y ambiental en América Latina. En esta investigación se empleó el método cualitativo y cuantitativo, la muestra fue aleatorio simple sin reposición, considerando una población formada por las veinte (20) principales empresas mineras del Perú. La técnica que se aplicó fue la encuesta y entrevista.

Se concluyó con esta investigación: Las empresas mineras hacen informes respecto a lo ambiental y social, pero les falta incluir muchos aspectos sociales y ambientales dentro de su contabilidad. Además, concluyó: las empresas mineras no logran ganar la confianza de las comunidades aledañas a las minas, debido a que el sustento de las comunidades es la agricultura y la ganadería, por lo que las minas con sus operaciones contaminan el agua, el aire, el suelo que tanto afecta la salud de las personas.

Pacheco y Ramos (2014) en la tesis “Propuesta de implementación de un sistema de gestión ambiental, basado en la norma ISO 14001:2004, en la empresa Pesquera Apolo S.A.C. Chimbote”, presentada en la Universidad Nacional del

Santa. Su objetivo general: Elaborar la propuesta de implementación de un sistema de gestión ambiental, basada en la norma ISO 14001:2004, en la empresa pesquera Apolo S.A.C., es una investigación descriptiva simple, de diseño no experimental transversal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta.

El autor llegó a la conclusión: La política de gestión ambiental elaborada para la empresa pesquera contiene la magnitud e impactos ambientales de sus actividades de la línea crudo y cocido, el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y el compromiso de la mejora continua y prevención de la contaminación. Además, concluyó: los trabajadores muestran un índice de percepción negativa del 60% sobre la implementación de este sistema dentro de la planta y de la aplicación del check list se pudo obtener un nivel de cumplimiento del 23%, calificado como bajo, de los lineamientos de la norma ISO 14001:2004.

1.2.3 Antecedentes locales

Agurto (2015) tesis "La responsabilidad social de las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos de la ciudad de Sullana", presentado en la Universidad Nacional de Piura. El objetivo general de esta investigación: Determinar el impacto ambiental de la Responsabilidad Social generado por las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos según la percepción de la población afectada de la ciudad de Sullana. Es un trabajo descriptivo no experimental, la muestra está conformada por 200 personas, las técnicas de recolección de datos es la encuesta y la observación.

Se llegó a la conclusión: El problema ambiental generado por la falla de responsabilidad social de las empresas productoras de productos hidrobiológicos es conocido desde hace mucho tiempo por las autoridades correspondientes. También la investigación concluye que las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos impactan negativamente a la población, por su carente responsabilidad social.

Agurto (2016) tesis “Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial en las empresas del sector hidrobiológico en la región Piura”, presentado en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Su objetivo: diagnosticar el estado de la gestión con enfoque de RSE en las empresas del sector hidrobiológico en la región Piura, en el año 2015. La investigación tiene un alcance descriptivo y utilizó el enfoque cuantitativo, utilizó un muestreo no probabilístico. La muestra de la presente investigación se elaboró sin considerar la representatividad de la población, fueron cuatro (4) las empresas estudiadas.

El estudio concluyó que las empresas encuestadas mostraron cumplimiento con las regulaciones laborales, ambientales, y aquellas asociadas a su producto final. Además, concluyó: las regulaciones gubernamentales inciden directamente en el manejo ambiental.

Cruz (2015) tesis de “Programa de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Productora Andina de Congelados (PROANCO) S.R.L., Sullana – año 2015”, fue presentada en la Universidad Alas Peruanas de Piura, el objetivo general: Proponer un programa de Responsabilidad Social Empresarial con características congruentes al medio interno y externo de la empresa Proanco S.R.L.. El diseño de esta investigación es no experimental transversal, utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, tiene como técnica la encuesta, entrevista y revisión documental.

Una de las conclusiones fue: La empresa Proanco S.R.L. cumple un papel muy limitado, básicamente enfocado en la salud y seguridad de los empleados. Además, concluyó: La empresa no se relaciona con la comunidad para evitar causarles trastornos los cuales se generan por sus operaciones.

13 . Teorías relacionadas

1.3.1 Marco teórico

Responsabilidad Social Empresarial

Entre las principales teorías que hablan de la responsabilidad social según Garriga y Melé (2004) se dividen en cuatro:

- **Instrumentales:** perciben a la organización como un fenómeno de mercado principalmente predominando su interacción y funciones económicas con la sociedad. La función que se le atribuye a las organizaciones es crear riqueza y valor, de igual forma poner a disposición los bienes y servicios que demanda la sociedad. Definen la responsabilidad social en la organización como un instrumento estratégico para obtener ingresos.
- **Políticas:** Ven a la organización como una entidad con poder de decisión que se desarrolla por medio de un directivo que interactúa con sus trabajadores. Definen la responsabilidad social como una aceptación de deberes y derechos sociales, de igual forma sus obligaciones al hacer contribuciones a la sociedad que no sea sólo el de ofrecer empleos, bienes o servicios que producen.
- **Integrativas:** Esta teoría recalca que las organizaciones necesitan de la sociedad para su conservación, crecimiento y presencia; definen a la responsabilidad social de la organización como la manera de formar y dar solución a las demandas de los grupos de interés.
- **Éticas:** Recalcan que la relación entre las organizaciones y la sociedad es de tipo ético, la responsabilidad social trata que las organizaciones tengan como base para todos sus pasos lo que es adecuado y beneficioso para la sociedad y el bienestar general.

Según el autor Baltazar (1998) “La responsabilidad social empresarial tiene una motivación distribuida entre la mejora de la sociedad, la mejora de la comunidad sobre la que se asienta y la obtención de beneficios para la propia empresa”; se busca influenciar de manera positiva en la sociedad y en la organización; se pueden plantear objetivos cuyo cumplimiento promoverá logros específicos; se esperan beneficios que no sólo abarquen la reputación e imagen de la organización, sino también una mejor productividad por parte de los colaboradores.

Moreno, Uriarte y Topa (2010) nos manifiesta que la Responsabilidad social empresarial es una manera de gestionar; se conceptualiza por la relación ética entre la organización con sus grupos de interés y por sus metas trazadas, las cuales deben ser compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos, respetando la diversidad e impulsando la igualdad social.

Las organizaciones, instituciones y asociaciones mundiales definen la RS de la siguiente manera:

Acción empresas por un desarrollo sostenible (2012) “una visión de negocios necesaria para la sostenibilidad y competitividad de las empresas, que les permite integrar armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad, y el medio ambiente, en toda su cadena de valor”.

Deres (2016) manifiesta que la RSE es la responsabilidad que tiene la empresa por los impactos positivos y negativos en la sociedad. La empresa no debe tener un impacto negativo con el ambiente o sociedad ya que ser responsable no implica reparar el daño, más bien debe evitarlo. Una organización responsable es “aquella que cumpliendo con la normativa vigente, integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda su cadena de valor”

Fundemás (2010) citado por INCAE, definió “la RSE es la toma de decisiones de la empresa relacionadas con los valores éticos, cumpliendo leyes y respetando a las personas, las comunidades y el medio ambiente”. La RSE se basa en lineamientos, valores y programas que se manifiestan en todas las operaciones de la empresa y en la toma de decisiones, las cuales son avaladas por la gerencia.

En el Manual de indicadores de responsabilidad social empresarial modelo integral INCAE (2010) se define la RSE como la iniciativa de una empresa productiva por ser un promotor de desarrollo en la sociedad a la que pertenece aportando valores y capacidades a los recursos humanos para lograr el incremento económico, ambiental y social.

Responsabilidad social interna (RS interna)

Moreno, Uriarte y Topa (2010) nos dice que la empresa debe poner énfasis en crear y fomentar una cultura organizacional que esté presente en todos sus miembros de manera real y no fingida, para que la RS interna tenga razón de ser, logrando que exista compromiso con la empresa.

La RS interna es el antecedente de la responsabilidad social externa, es la causante y facilitadora. Para lograr una buena estrategia de RS se empieza por la RS interna como principal fuente de ventaja competitiva, esto es así porque en el camino al crecimiento de la empresa, es importante la satisfacción de las necesidades de los colaboradores, lo cual va a determinar la satisfacción de los consumidores y el éxito de la empresa. Es un hecho que los empleados motivados proporcionan excelentes resultados, a la vez que los niveles de satisfacción y vinculación de los clientes son la consecuencia directa de una gestión interna que valora y apuesta por su capital humano. Finalmente, los clientes satisfechos se vincularán a la empresa y facilitarán el crecimiento de la misma en un proceso de mejora continua. Por tanto, bajo el enfoque de la RS interna, sin una gestión responsable de los grupos de interés internos no se puede hablar con propiedad y sentido global del término RS.

Responsabilidad social externa (RS externa)

Berger, Reficco, Hermelo. (2005, p.11) “La dimensión externa de la Responsabilidad Social abarca a las comunidades en las que operan las empresas, sus socios y proveedores, consumidores, gobiernos, el medio ambiente, y el desarrollo económico y social”.

La RS externa considera con atención los derechos de los consumidores, proveedores y clientes que adquieren sus artículos y servicios, de igual forma considera el respeto por los derechos humanos, el medio ambiente y social de las organizaciones, asignando recursos empresariales a proyectos sociales en las comunidades donde opera la empresa para el beneficio de las personas que más lo necesitan.

Beneficios de RSE

Según INCAE (2010) al desarrollar prácticas responsables, las organizaciones originan grandes beneficios en las diferentes áreas del negocio:

- Incrementa la competitividad y las oportunidades de nuevos negocios.
- Permite la estabilidad interna de la empresa y facilita el desarrollo de los trabajadores.
- Mejorar el contexto de operaciones comerciales de las empresas.
- Mejora el gobierno de la empresa.
- Procesos que producen un menor impacto negativo al medio ambiente.
- Colabora al fortalecimiento de toda la economía.

Perú 2021 (2005) agrupa los beneficios de la RSE en tres ventajas:

- Favorece la economía de la empresa.
- Reduce costos de los procesos.
- Beneficia la imagen, posicionamiento y prestigio.

Gestión

Rivas (2009, p.79) argumenta que la gestión es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos, es la acción y efectos de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de objetivos”.

Una buena gestión no busca solo hacer las cosas bien, sino hacer las cosas correctas, para crear un ambiente idóneo en la organización y por ello es indispensable identificar los factores que intervienen en el éxito.

Nevado (2009, p.214) expresa que gestionar “es hacer que las cosas sucedan, sustantivamente, es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un fin”.

Silva (2008 p.275) manifiesta que la gestión se basa en “planificación y organización, a partir de la importancia que estos elementos tienen en relación con el buen funcionamiento de la empresa, muestra los correctos procedimientos que permiten desarrollar una buena gestión que es clave para el éxito de la empresa”.

Flores (2007, p.168) define la gestión como “la actividad destinada al liderazgo y control de los esfuerzos de individuos que forman la empresa, hacia determinados objetivos comunes. Para definir correctamente el trabajo de un directivo debemos tener claras sus funciones y atribuciones”.

Gestión social

Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2016) la gestión social es “un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social, la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales. Esta permite que los sujetos cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana y control social”.

Según Nieves (2011) la gestión social es entendida como el canal por el cual las personas desarrollan su espíritu emprendedor para generar un cambio.

Según Kliksberg (2010) la gestión social se entiende, en términos generales, como un “conjunto de principios, prácticas y técnicas que permiten mediante su aplicación producir cambios significativos en la población, mediante el uso efectivo y racional de los recursos. Sus principios: el impacto, la equidad, la focalización, la flexibilidad y la participación social”. La gestión social se encuentra en los proyectos y programas sociales.

Gestión ambiental

Bolca (1994) menciona “conjunto de acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, mediante una coordinada información interdisciplinada y la participación ciudadana”.

Se denomina gestión ambiental a las prácticas que encaminan el manejo apropiado del medio ambiental, con estas prácticas se busca un equilibrio entre el desarrollo y el crecimiento de la población, el buen manejo de los recursos, cuidado y conservación del ambiente.

Gestión económica

La gestión económica se constituye en una serie de procesos destinados a planificar, organizar y evaluar los recursos financieros para lograr las metas de la organización de una manera efectiva.

Según Consultores ErreEse (2017) manifiestan que la “gestión económica y responsabilidad navegan juntos en organizaciones en las que sus directivos piensan en el impacto que la captación de ingresos y la generación de gastos tiene en todos los grupos de interés en los cuales la organización influye”.

Las empresas deben gestionar la responsabilidad social

Del Valle (2011) manifiesta que cuando se habla de que las empresas deben ser socialmente responsables se piensa inmediatamente en la generación de un alto costo. Sin embargo, a través de una adecuada gestión estratégica se pueden alcanzar una serie de beneficios y de aceptación de parte de sus grupos de interés.

La gestión de la responsabilidad genera ventajas competitivas, que benefician directamente a la empresa. Entre estas ventajas se pueden citar la minimización costos; aumento en la producción, ya que los colaboradores se sienten identificados con estas prácticas obteniendo una cultura organizacional en la empresa. De igual forma, beneficia el ambiente interno de la empresa al apreciar el papel de cada trabajador. Así mismo, ocurre con el ambiente externo de la empresa valorando el efecto social de las prácticas que realiza.

La RSE busca mejorar la calidad de vida e incrementar el bienestar social, la razón de la responsabilidad social está en unir los intereses de la empresa con los de la sociedad, tomando en cuenta valores sociales en la actividad empresarial.

Para que la empresa crezca en el tiempo debe sustentar sus procesos y productos en unos estándares éticos que integre en su gestión, y que trate de satisfacer a su demanda.

14 . Formulación del problema

1.4.1 Pregunta general

- ¿Es posible proponer estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017?

1.4.2 Preguntas específicas

- 1) ¿Existen prácticas de responsabilidad social interna en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017?
- 2) ¿Existen prácticas de responsabilidad social externa en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017?
- 3) ¿Qué acciones se están aplicando en la gestión social de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017?
- 4) ¿Qué acciones se están aplicando en la gestión ambiental de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017?
- 5) ¿Qué acciones se están aplicando en la gestión económica de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017?

15 . Justificación del estudio

La RS implica el compromiso de los ciudadanos, instituciones y organizaciones para contribuir en el bienestar de la sociedad. Es importante ver la RSE como estrategia para orientar la gestión que involucra el compromiso voluntario de las empresas para contribuir en el beneficio de sus grupos de interés, con la finalidad de obtener el bien común.

La investigación posee una justificación social ya que a través de este estudio se va a proponer estrategias de RSE para orientar la gestión de la empresa RF&H S.A.C., se evidenciará que con estrategias se puede tener una buena relación con todos los grupos de interés y lograr un beneficio común tanto para la sociedad como para la empresa. Además creando una cultura organizacional y generando un impacto positivo en donde se desarrolla.

Por otro lado, tiene una justificación práctica, pues va a permitir tomar los conceptos de RSE para orientar la gestión con el fin de direccionar sus pasos hacia la competitividad, la productividad, mejorar su imagen generando confianza con sus clientes.

La investigación también se justifica de manera ambiental, ya que con las estrategias de RSE se va a generar un impacto positivo en Paita favoreciendo al medio ambiente, siendo un ejemplo a seguir para las empresas de su rubro.

1.6 . Objetivos

1.6.1. Objetivo general

- Proponer estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

- 1) Determinar las prácticas de responsabilidad social interna de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017.
- 2) Identificar las prácticas de responsabilidad social externa de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017.
- 3) Identificar las acciones aplicadas de gestión social en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017.
- 4) Determinar las acciones aplicadas de gestión ambiental en la empresa

Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017.

- 5) Mostrar las acciones aplicadas de gestión económica en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se efectuará cambios intencionales de las respuestas de lo investigado y es transversal, porque se recoge los datos en un mismo periodo de tiempo.

Tomayo (1999), define “la investigación descriptiva como el método sistemático de describir las características de una población, situación o área de interés”, en otras palabras dice que su característica principal es solo describir lo que observa más no tratar de comprobar o explicar el porqué de los hechos, ni mucho menos predecir.

Finalmente, se trata de una investigación con un enfoque mixto, debido a que se combinarán instrumentos cuantitativos (encuestas) como cualitativos (entrevistas y guía de observación) para recolectar la información.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial es una manera de gestionar; se conceptualiza por la relación ética entre la organización con sus grupos de interés y por sus metas trazadas, las cuales deben ser compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos, respetando la diversidad e impulsando la igualdad social. (Moreno, Uriarte y Topa, 2010).

2.2.2. Gestión

La gestión se basa en “planificación y organización, a partir de la importancia que estos elementos tienen en relación con el buen funcionamiento de la empresa, muestra los correctos procedimientos que permiten desarrollar una buena gestión que es clave para el éxito de la empresa” (Silva, 2008 p.275).

2.2.3. Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	La Responsabilidad social empresarial es una manera de gestionar; se conceptualiza por la relación ética entre la organización con sus grupos de interés y por sus metas trazadas, las cuales deben ser compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos, respetando la diversidad e impulsando la igualdad social. (Moreno, Uriarte y Topa, 2010).	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta y entrevista para los trabajadores y gerencia para identificar si practican una RS interna.	RS INTERNA	COMPROMISOS ÉTICOS	NOMINAL
				RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS	NOMINAL
				CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS	NOMINAL
		Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta y entrevista para los trabajadores, gerencia y población; para identificar si practican una RS externa.	RS EXTERNA	PROYECCIÓN SOCIAL	NOMINAL
				GENERACIÓN DE EMPLEO	NOMINAL
				COMPROMISO CON EL DESARROLLO INFANTIL	NOMINAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN	La gestión se basa en “planificación y organización, a partir de la importancia que estos elementos tienen en relación con el buen funcionamiento de la empresa, muestra los correctos procedimientos que permiten desarrollar una buena gestión que es clave para el éxito de la empresa” (Silva, 2008 p.275).	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta al personal y gerencia para identificar como se encuentra la gestión social .	SOCIAL	COMPROMISO CON LA NO DISCRIMINACIÓN	NOMINAL
				EXCELENCIA DE LA ATENCIÓN	NOMINAL
				INFLUENCIA SOCIAL	NOMINAL
		Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta al personal y gerencia para identificar como se encuentra la gestión ambiental .	AMBIENTAL	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	NOMINAL
				HIGIENE EN LOS PROCESOS	NOMINAL
				CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL	NOMINAL
		Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta al personal y gerencia para identificar como se encuentra la gestión económica .	ECONÓMICA	MINIMIZACIÓN DE ENTRADAS Y SALIDAS DE MATERIALES.	NOMINAL
				CRITERIO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	NOMINAL
				POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN, PRESTACIONES Y CARRERA.	NOMINAL

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La unidad de análisis permite identificar quien va hacer medido y quienes nos brindarán la información precisa para resolver las preguntas de investigación. La unidad de análisis está conformada por todos los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C. y por la población de Paita.

- **Trabajadores de la empresa RF&H S.A.C.**

La población de esta investigación está comprendida por 241 trabajadores en planilla de la empresa RF&H S.A.C..

- **Pobladores de Paita**

La población comprendida por los pobladores de Paita que según la información obtenida de INEI (2015), en el rango de edades de 20 a 64 años Paita cuenta 50,988 habitantes.

2.3.2. Muestra

La muestra está comprendida por dos (2) grupos, para así poder abarcar la aplicación y análisis de ambas variables de la investigación:

Fórmula para población finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

α = nivel de significación 95%.

$Z \alpha$ = puntuación correspondiente al nivel significativo 1.96.

p = porcentaje de la población con las características deseadas.

q = porcentaje de la población que no tiene las características deseadas (1-p).

e = error permitido 5%.

N = tamaño de la población.

- **Trabajadores de la empresa RF&H S.A.C.**

El primer grupo está conformado por los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., donde se establecerá la muestra a través de la aplicación de la siguiente fórmula de población finita.

$$n = \frac{1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 241}{0.05^2 (241 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 148$$

Entonces para una población de 241 se aplicarán 148 encuestas, la muestra se distribuirá de acuerdo al objeto de estudio, también se aplicará una guía de observación para complementar la recolección de datos. Se utilizará la técnica de muestreo probabilístico, aleatorio simple.

- **Pobladores de Paita**

El segundo grupo está conformado por los habitantes de Paita, donde se aplicará una muestra con la aplicación de la fórmula de población finita

$$n = \frac{1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 50,988}{0.05^2 (50,988 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 381$$

Por lo tanto, para una población de 50,988 habitantes se aplicará 381 encuestas y la muestra se distribuirá de acuerdo al objeto de estudio. Tratándose de una población grande, se aplicará un muestreo probabilístico, aleatorio simple.

2.3.3. Criterios de selección

- **Trabajadores de la empresa RF&H S.A.C.**

a) Los criterios que se emplean para la primera muestra son: trabajadores en planilla de la empresa RF&H S.A.C..

b) Los criterios de exclusión: personal en planilla menor a un (1) año, y trabajadores contratados por temporadas que no tengan permanencia fija en la empresa.

- **Pobladores de Paita**

a) Los criterios de inclusión que se emplean en la segunda muestra son los habitantes de Paita con un rango de edad entre 20 a 64 años.

b) Los criterios de exclusión son: personas que viven en zonas peligrosas o que padezcan una enfermedad que les impida brindar información.

2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Encuesta: La encuesta es una técnica de investigación con enfoque cuantitativo. Esta técnica se traslada al uso de un instrumento de medición denominado cuestionario, para efecto de la investigación se aplicará una encuesta a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., como también a los habitantes de Paita, con la finalidad de recopilar datos que sirvan para llevar a cabo esta investigación.

Entrevista: es una herramienta de suma importancia que consiste en

hacerle una serie de preguntas al objeto en estudio con el fin de recopilar información de primera fuente que ayudará a resolver las preguntas de investigación.

Observación: es una técnica muy utilizada por su eficacia para conocer la realidad, también porque permite que el investigador pueda obtener un mayor número de datos. Consiste en observar los sucesos para registrarlos y luego analizarlos.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: es un elemento clave al momento de realizar la encuesta, los resultados van a depender de su correcta elaboración. Se le aplicará a la población en estudio. En la presente investigación se elaborarán preguntas coherentes, con secuencia y debidamente organizadas, con el propósito de obtener información valiosa.

Guía de entrevista: es una técnica elemental de la entrevista, que servirá de mucha ayuda al investigador, dentro del contenido se encontrarán preguntas y aspectos a analizar relacionadas con las variables de investigación con el fin de dar respuesta a las preguntas de investigación.

Guía de observación: es un documento que le permite al investigador orientar la acción de observar los fenómenos ocurridos en la empresa RF&H S.A.C..

2.4.3. Validez

Para identificar la validez y confiabilidad de los instrumentos que se van a aplicar, se va a recurrir a la revisión y críticas de expertos.

Si:

- Los instrumentos presenten una relación lógica con los ítems, estos deben tener una relación directa con las dimensiones y variables de la investigación.
- Los instrumentos sean los adecuados con el tipo y la naturaleza de la investigación.
- Los instrumentos son los necesarios para abarcar las dimensiones de cada variable de la investigación.
- Los instrumentos reflejen coherencia para que así cada ítem tenga relación con cada indicador.
- Los instrumentos sirven de ayuda para demostrar las hipótesis planteadas en la investigación.

2.4.4. Confiabilidad

Para medir o determinar el nivel de fiabilidad o el nivel de comprensión de los instrumentos para cada uno de los ítems, se aplicará el coeficiente de Alpha de Cronbach, en el instrumento del cuestionario aplicado a los trabajadores en planilla de la empresa RF&H S.A.C., y los habitantes con rango de edad entre 20 a 64 años de la ciudad de Paita, para lo cual se aplicó una prueba piloto del 10% de la muestra estudiada, arrojando 0.745 (confiable) para el cuestionario de los trabajadores y 0.872 (altamente confiable) para el cuestionario de los pobladores, demostrando que los instrumentos son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método que se utilizará para analizar los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C. y a los habitantes de Paita, serán presentados en cuadros y gráficos para su interpretación. Se llevará a cabo el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS versión 21.0 y en el programa Excel 2013.

Para analizar los datos obtenidos de la guía de observación y de la entrevista aplicada al directivo de la empresa RF&H S.A.C., se llevará a cabo una interpretación literal.

2.6. Aspectos Éticos

En la investigación se tomarán en cuenta principios éticos al momento de utilizar los instrumentos de recolección de datos, como también al momento de analizar los resultados y otros.

- Responsabilidad de manejo de la información brindada por la empresa RF&H S.A.C., la cual es una empresa privada del sector pesquero.
- Respeto al anonimato e identidad de las personas encuestadas y entrevistadas en el proceso de recolección de información.
- Respeto a la propiedad intelectual, con respecto a la información tomada para armar la realidad problemática, antecedentes, teorías relacionadas, las cuales han sido debidamente citadas de acuerdo a las normas APA.
- Honestidad y autenticidad de la interpretación y manipulación de resultados plasmándolos de manera objetiva.

III. RESULTADOS

Para proponer estrategias de responsabilidad social empresarial que orienten la gestión de la empresa RF&H S.A.C., que además constituye el objetivo de la investigación, se aplicaron cuatro instrumentos que recogen información sobre las variables involucradas: dos (2) cuestionarios, una (1) guía de entrevista y por último una (1) guía de observación.

Un cuestionario estuvo dirigido a los colaboradores de la empresa RF&H S.A.C. y otro a los pobladores de Paita, los cuales permitieron recopilar información de vital importancia para conocer la realidad y aspectos importantes que aún no se toman en cuenta por parte de la empresa. Se estructuraron en la escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, a las que se les asignó valores desde uno (1) hasta cinco (5) respectivamente. Tomando en cuenta que el promedio de dicha escala es de tres (3) puntos, cualquier valoración que supere dicho valor implica una apreciación positiva sobre lo evaluado, mientras que si la valoración es igual o inferior a dicho promedio, la valoración es negativa. En el estudio se ha considerado que los aspectos que necesitan mejorar o implementar a través de las estrategias de responsabilidad social empresarial son aquellas que reciben una valoración por debajo de los tres (3) puntos, y como consecuencia es donde se debe poner mayor énfasis.

La guía de entrevista fue aplicada al gerente general de la empresa para identificar prácticas de responsabilidad social empresarial, asimismo conocer el manejo de su gestión.

La guía de observación permitió obtener datos sobre la realidad de la empresa RF&H S.A.C. en lo que concierne a responsabilidad social empresarial. Los resultados de la presente investigación, se detallan dependiendo los objetivos planteados.

3.1 Prácticas de responsabilidad social interna de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.

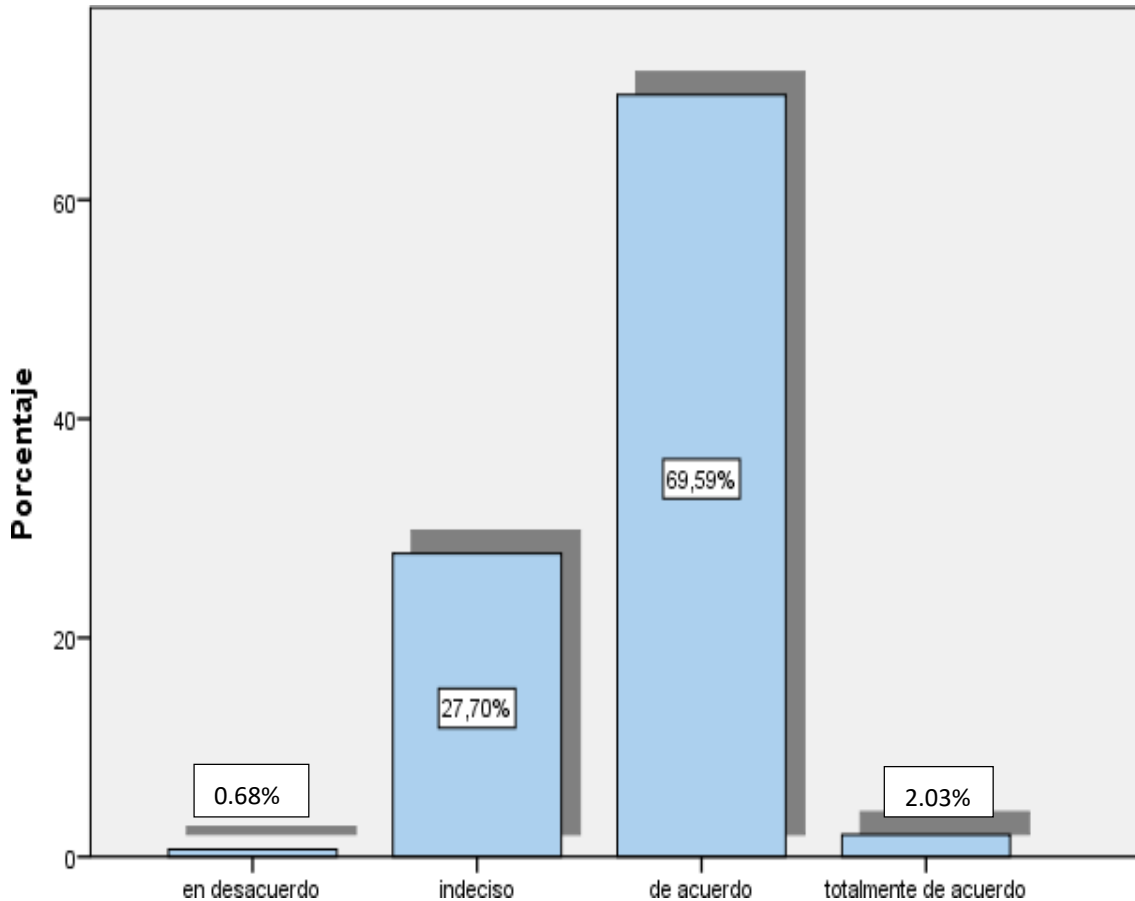


Gráfico 1. La empresa publica su desempeño y rendimiento para que esté al alcance de sus trabajadores.

Fuente: cuestionario a trabajadores de RF&H S.A.C.

El gráfico 1 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 69.59% manifiestan que la empresa si publica su desempeño y rendimiento.

Esto es algo favorecedor para la empresa, dado que los colaboradores pueden observar que sus esfuerzos tienen resultados, como también se puede trabajar en base a ello para mejorar.

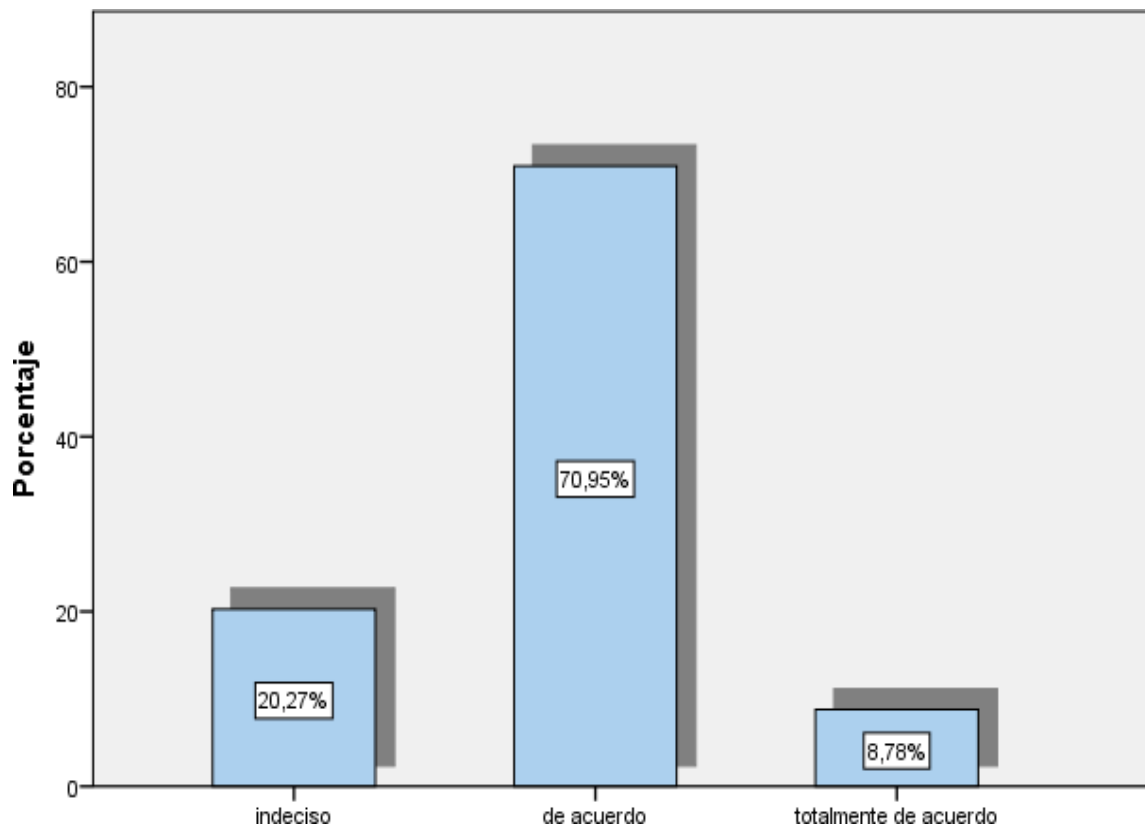


Gráfico 2. Se prohíben las prácticas ilegales (corrupción, soborno y coima) para obtener beneficios comerciales.

Fuente: cuestionario a trabajadores de RF&H S.A.C.

El gráfico 2 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 70.95% manifiestan que en la empresa se prohíben las prácticas ilegales para obtener beneficios comerciales.

Esto nos indica que se trabaja correctamente y se inculcan valores a los trabajadores empezando por la gerencia.

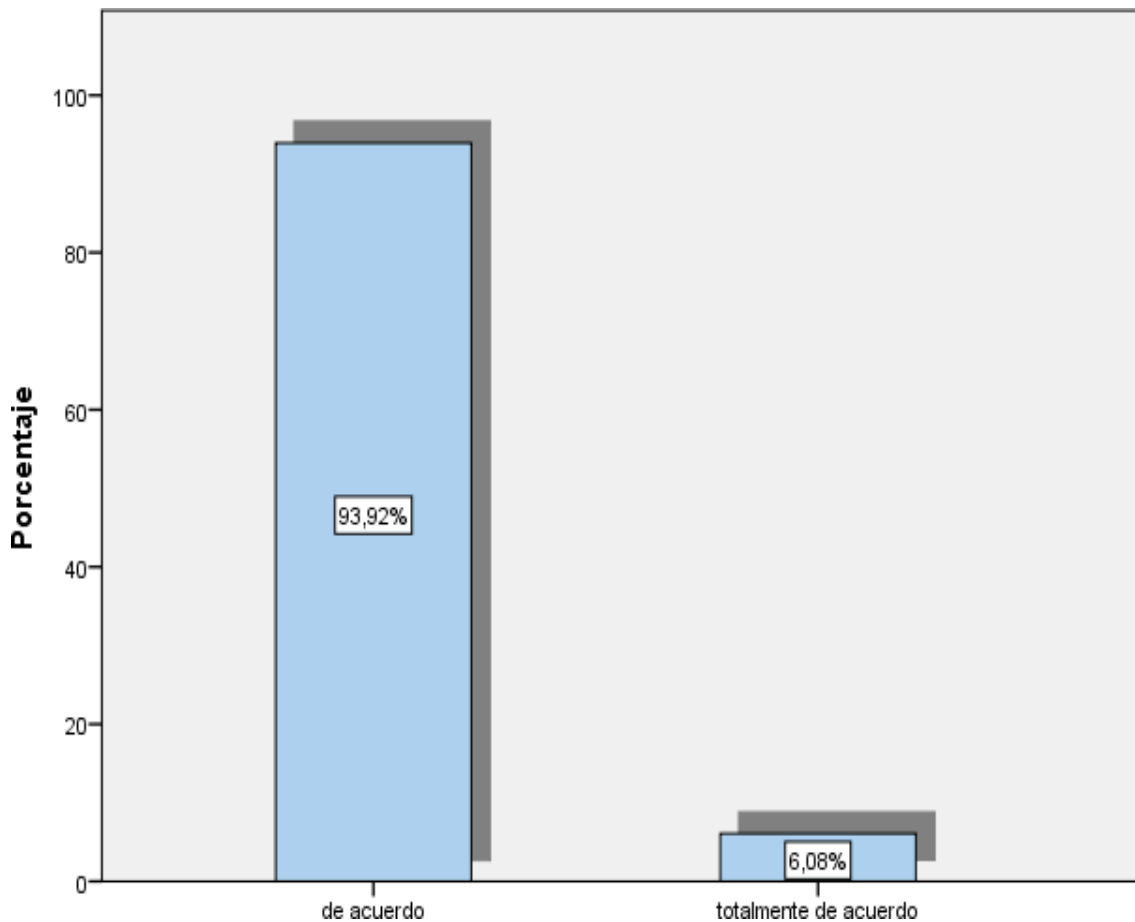


Gráfico 3. Los directivos se identifican por el bienestar de sus trabajadores.

Fuente: cuestionario a trabajadores de RF&H S.A.C.

El gráfico 3 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 93.92% manifiestan que los directivos si se identifican por el bienestar de ellos.

Los trabajadores perciben un apoyo y preocupación por parte de los directivos, esto es muy favorable, que ya los hacen sentir una pieza importante dentro de la organización, esto trae consigo que los trabajadores se sientan motivados, agradecidos e identificados con la empresa.

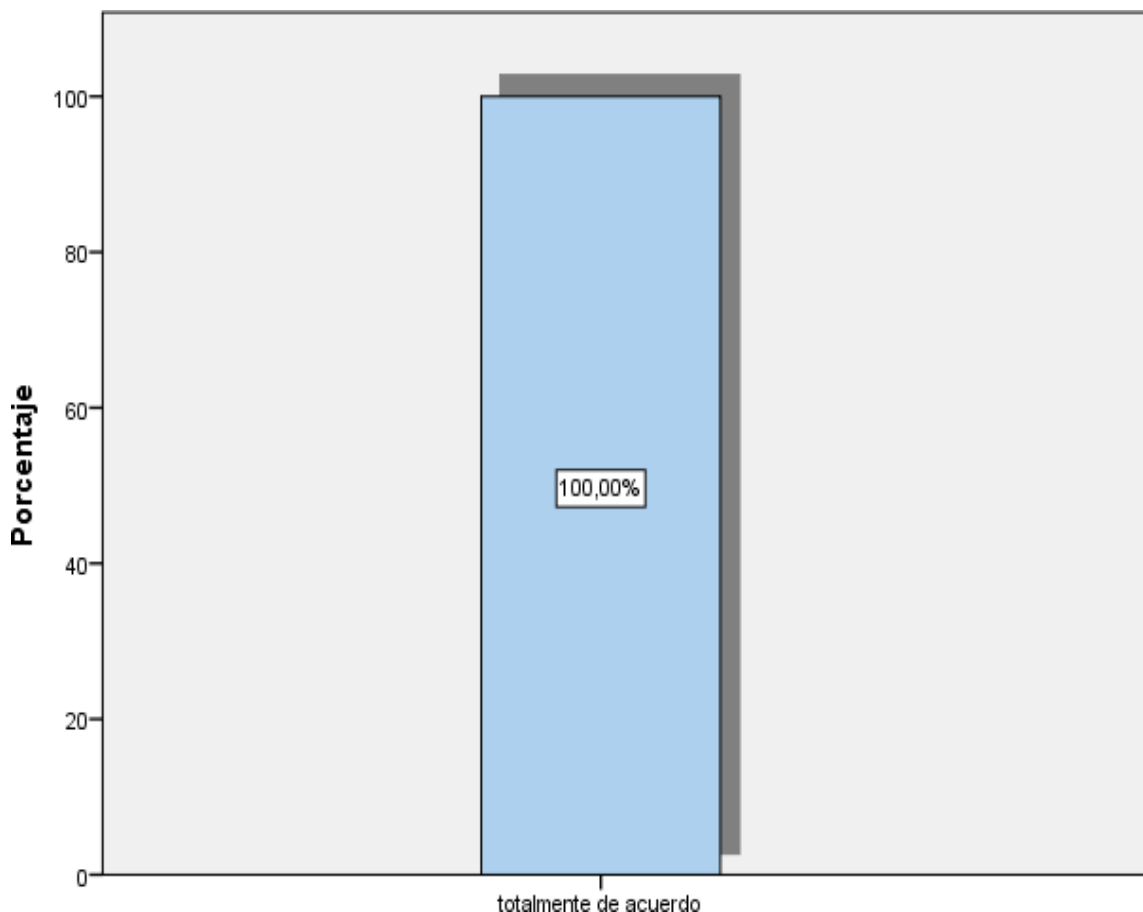


Gráfico 4. La empresa capacita a sus trabajadores.

Fuente: cuestionario a trabajadores de RF&H S.A.C.

El gráfico 4 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 100% manifiestan que en la empresa se realizan capacitaciones.

La empresa al capacitar al personal tiene muchas ventajas, pues van a tener menos accidentes, y mayores beneficios, dado que las capacitaciones son una inversión que tiene resultados positivos para la empresa y el personal.

Los resultados muestran que la percepción de los trabajadores sobre la responsabilidad social interna es bastante favorable, ya que son resultados superiores al promedio de la escala de 3 puntos. Estos resultados indican que los trabajadores consideran que la empresa RF&H S.A.C. se preocupa por contribuir en su desarrollo profesional, por su bienestar, por la igualdad, lo cual los hace sentir una pieza importante en la empresa. Todo lo antes mencionado permite que los trabajadores se sientan comprometidos, motivados, identificados, mejorando aspectos como trabajo en equipo, productividad, mejora continua, entre otros.

La Responsabilidad Social Interna es la facilitadora para lograr la Responsabilidad Social Empresarial, dado que es la principal fuente de ventaja competitiva en el camino al crecimiento. Los resultados dejan en claro que los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., consideran que tienen posibilidades de desarrollar sus habilidades, puesto que cuentan con las aptitudes y apoyo necesario para desempeñar el cargo.

3.2 Prácticas de responsabilidad social externa de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.

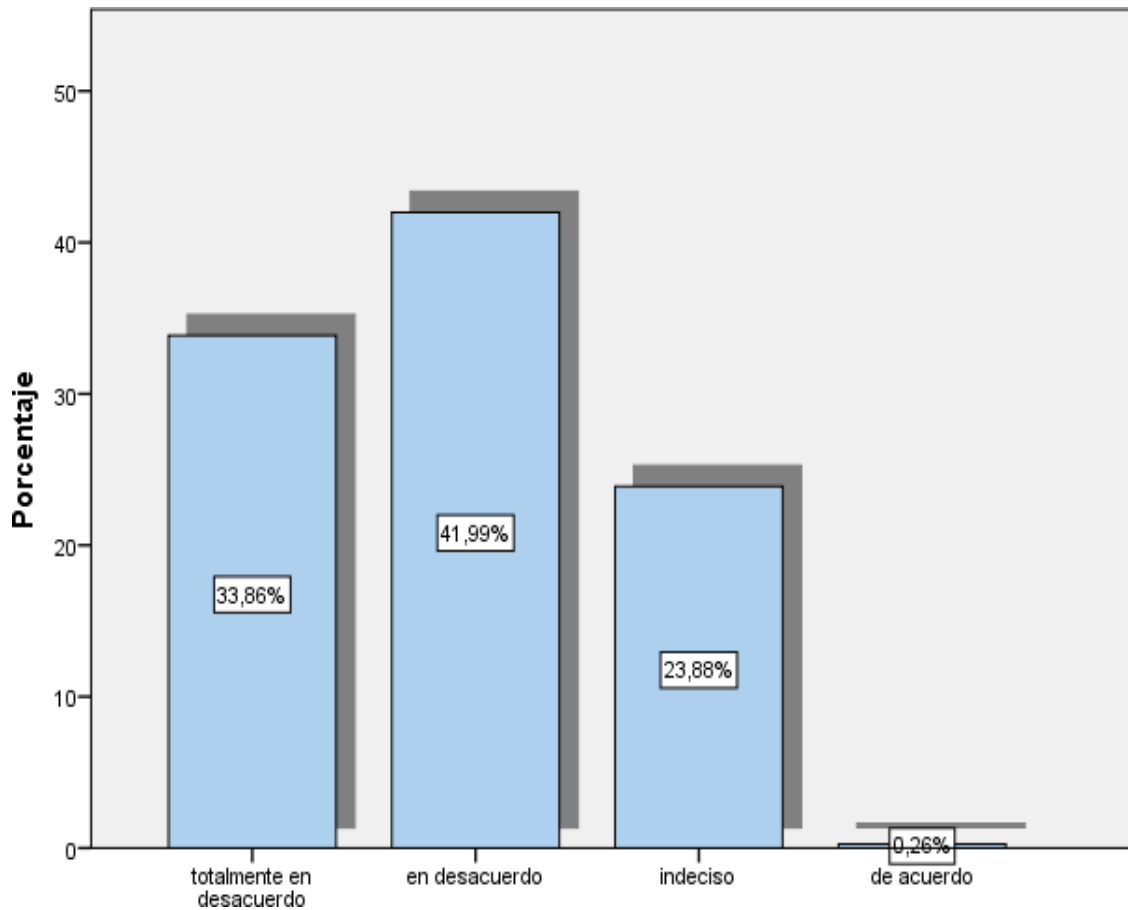


Gráfico 5. Dicta charlas sobre responsabilidad a la ciudadanía.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita.

El gráfico 5 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de la Paita, el 41.99% manifiestan que en la empresa no dicta charlas sobre responsabilidad a la ciudadanía.

Al no dictar charlas de responsabilidad a la ciudadanía no se está aportando directamente en su desarrollo, pues el desconocimiento hace que las personas no valores ni cuiden su entorno.

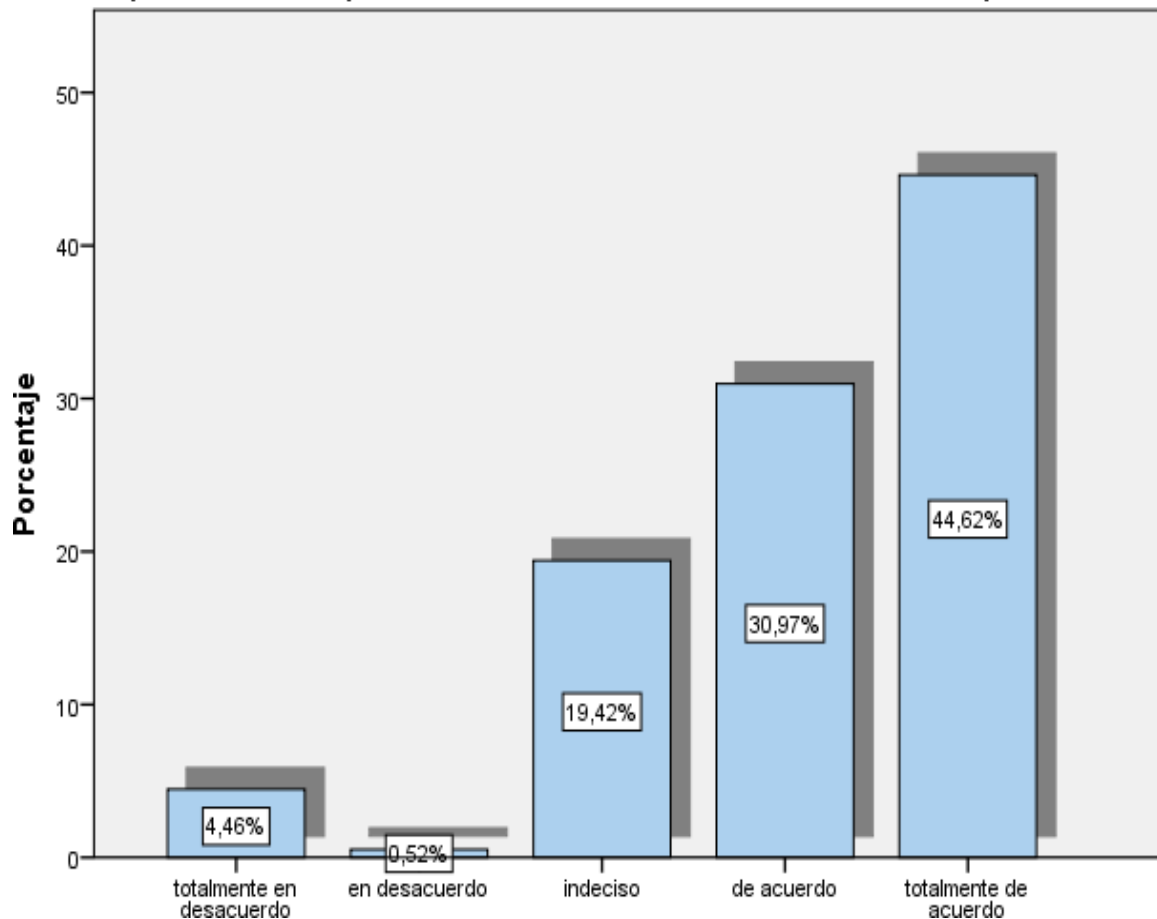


Gráfico 6. Tiene prioridad en la población de Paita al momento de contratar personal.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita.

El gráfico 6 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de la Paita, el 44.62% manifiestan que la empresa tiene prioridad en la población de Paita al momento de contratar personal.

La empresa con esta acción está contribuyendo en la economía de Paita, generando puestos de trabajo en los periodos de pesca.

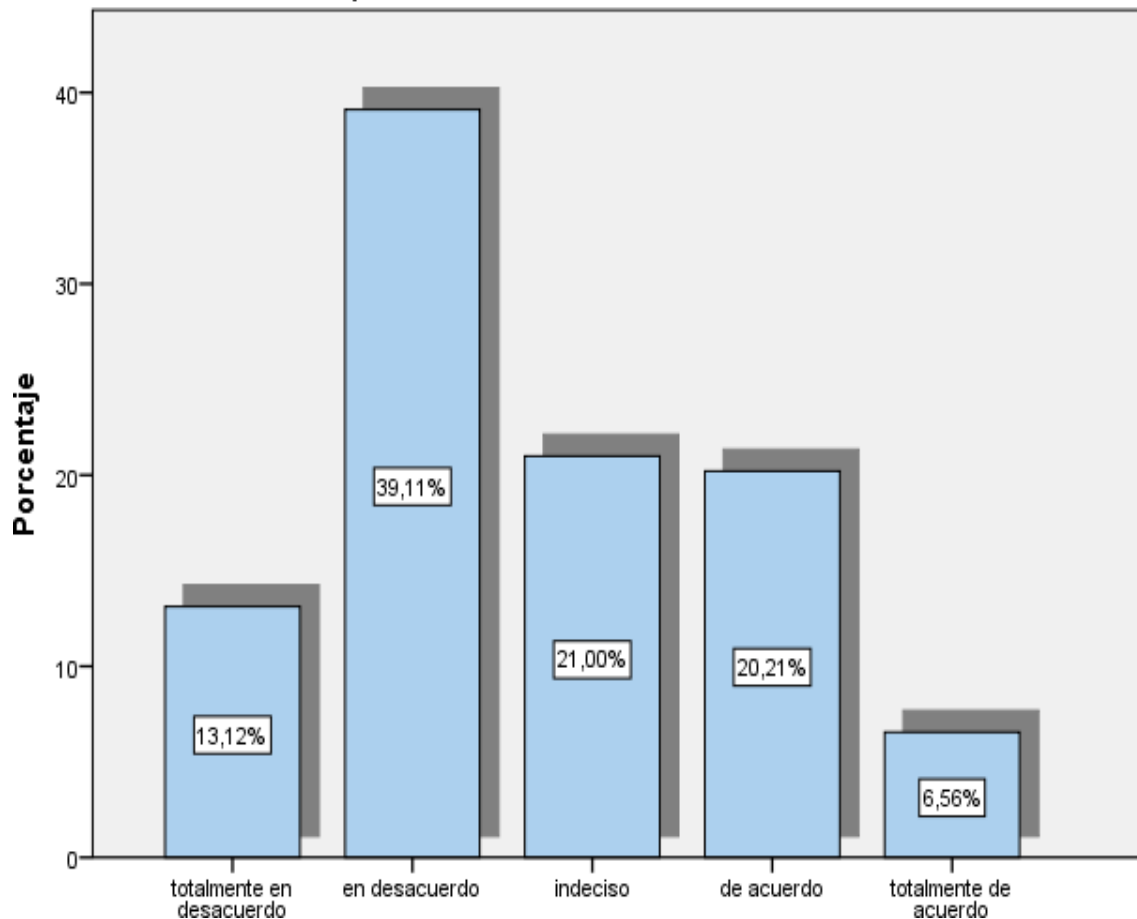


Gráfico 7. Efectúa planes de cuidado del medio ambiente.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita.

El gráfico 7 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de la Paita, el 39.11% manifiestan que la empresa no efectúa planes de cuidado del medio ambiente.

La empresa debería trabajar en conjunto con la población para colaborar a cuidar el medio ambiente.

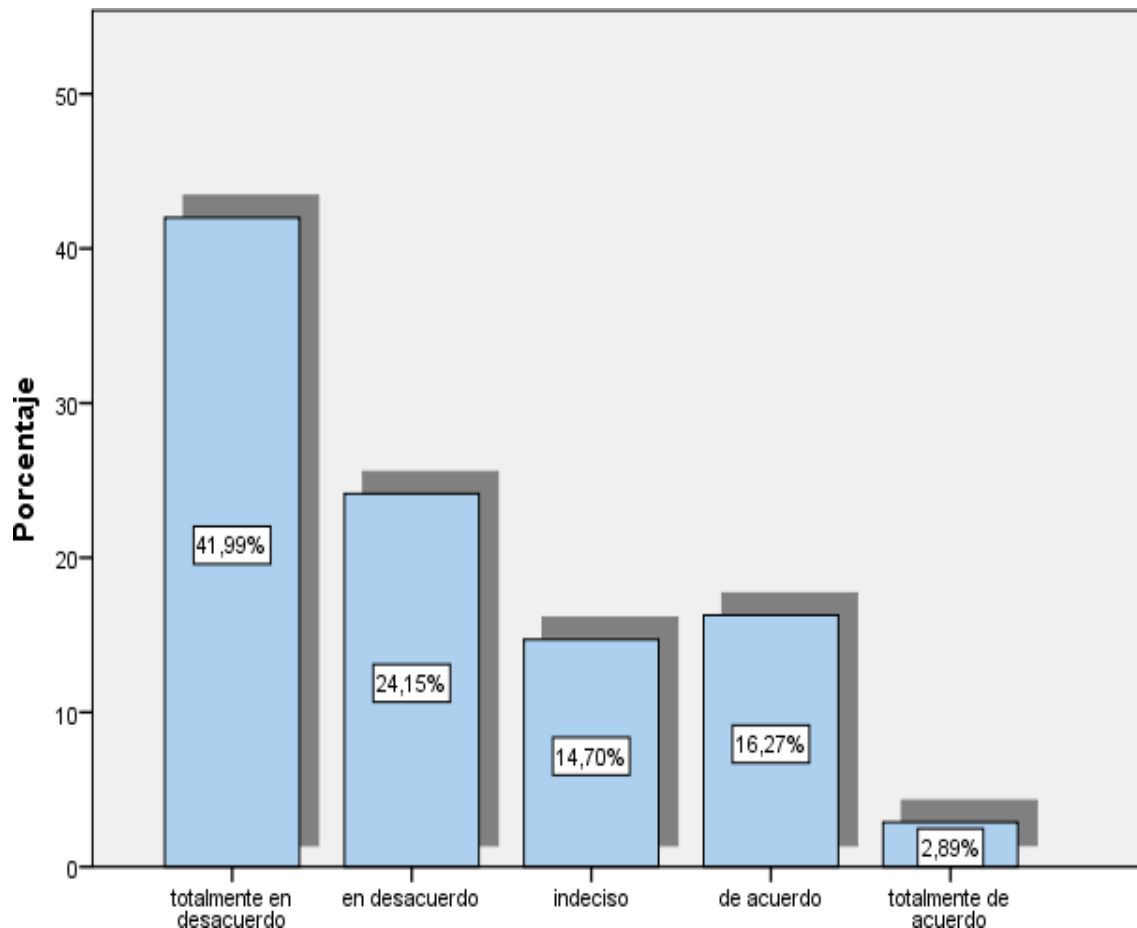


Gráfico 8. Se compromete con el desarrollo infantil de la población de Paita.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita.

El gráfico 8 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de la Paita, el 41.99% manifiestan que la empresa no se compromete con el desarrollo infantil.

Este resultado demuestra la poca interacción que existe entre la empresa con el futuro de Paita, dado que perciben que esta no se manifiesta con ningún tipo de apoyo para con ellos.

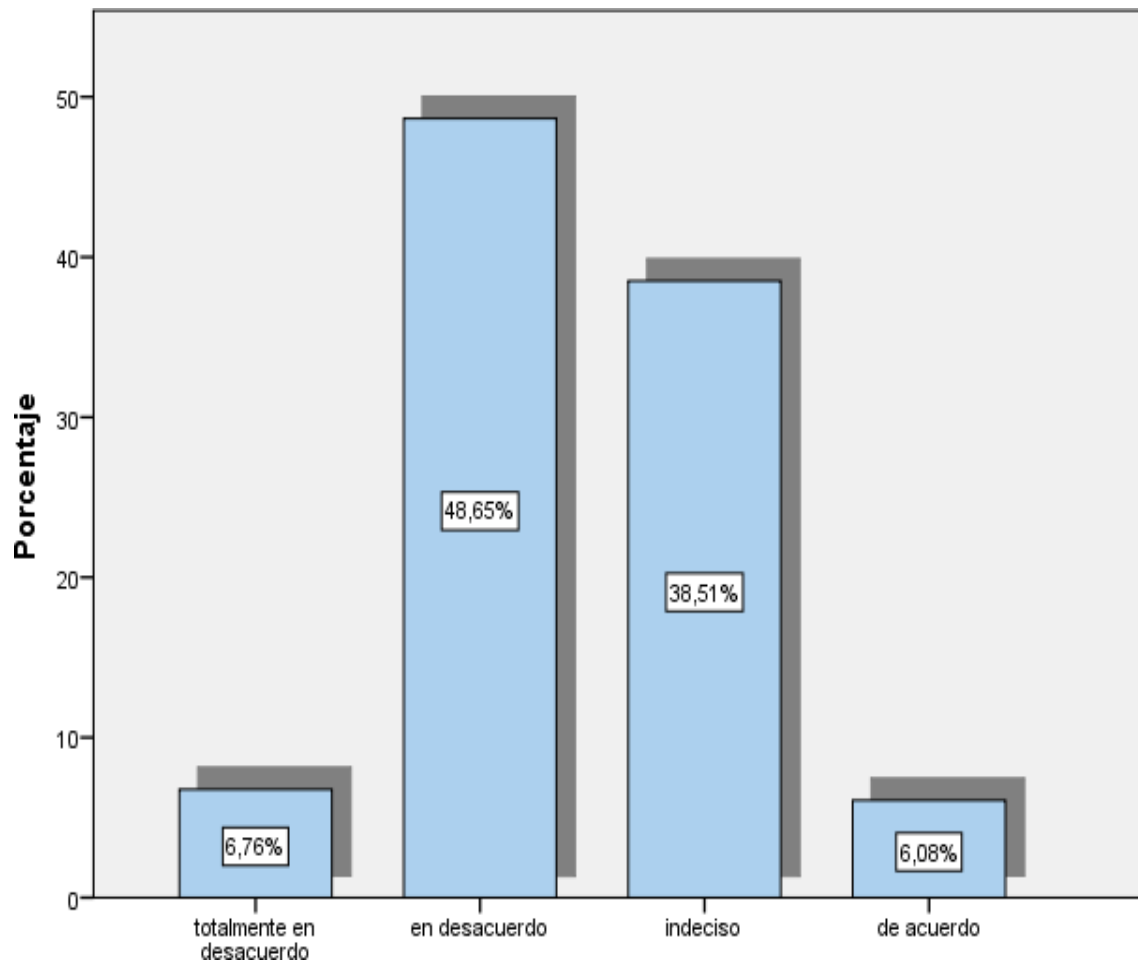


Gráfico 9. La empresa participa activamente en proyectos sociales.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 9 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 48.65% manifiestan que la empresa no participa activamente en proyectos sociales.

La empresa debería darle un espacio a la proyección social, puesto que es de mucha importancia y beneficia a muchas personas.

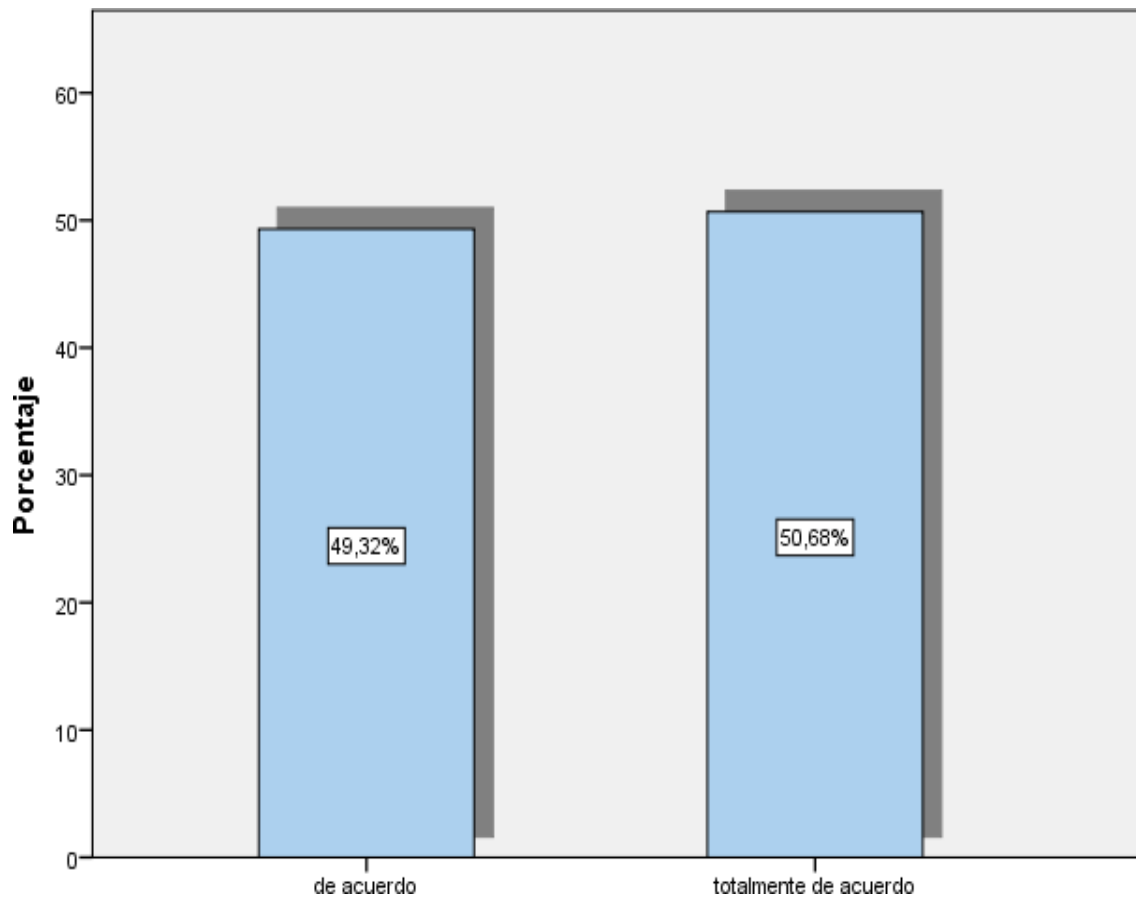


Gráfico 10. Al momento de solicitar personal hay prioridad en la población de Paita.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 10 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 49.32% manifiestan que la empresa tiene prioridad en la población de Paita al momento de solicitar personal.

Este resultado es muy favorable, la empresa toma en cuenta a la población para ocupar puestos de trabajo, que si bien es cierto no es un trabajo fijo, este ayuda mucho a las familias.

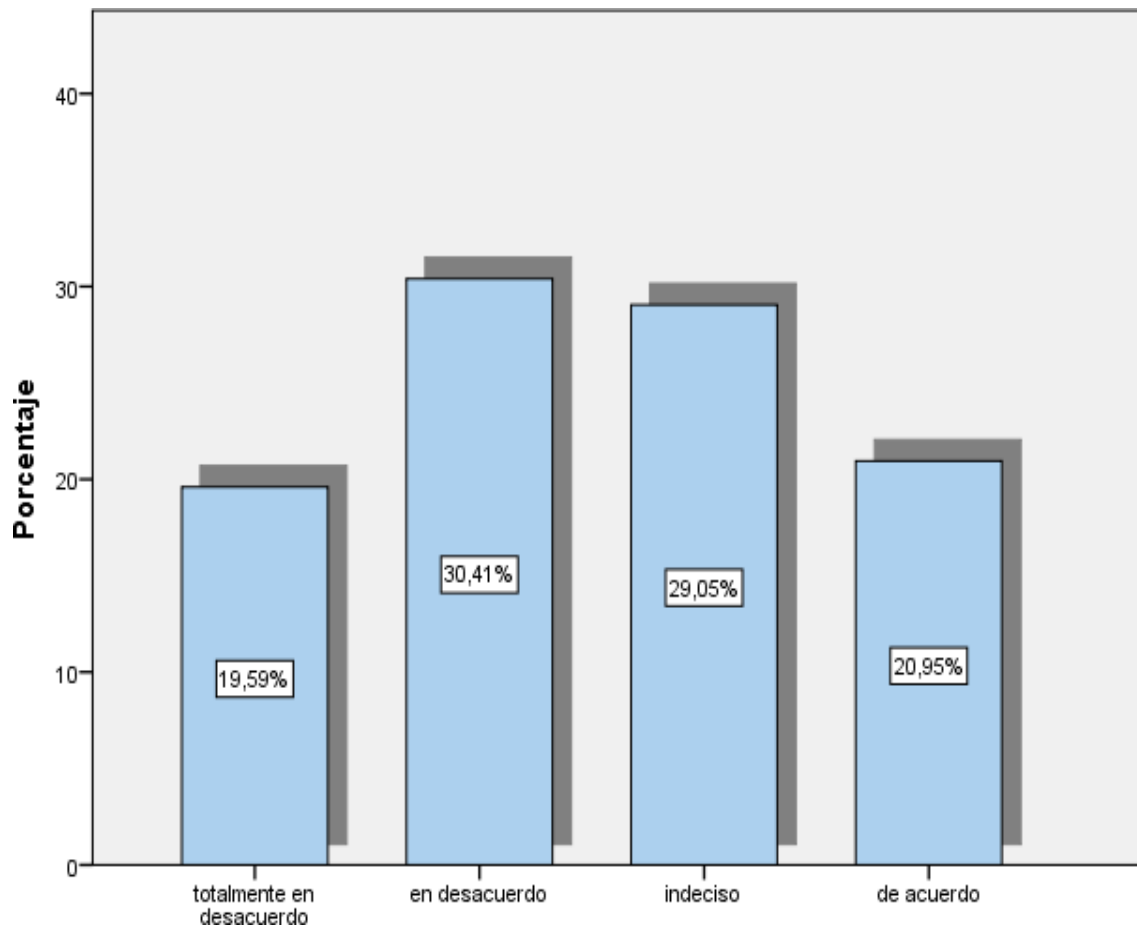


Gráfico 11. Le brinda oportunidades de trabajo a los practicantes profesionales.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 11 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 30.41% manifiestan que la empresa no le brinda oportunidades de trabajo a los practicantes profesionales.

Este resultado tiene opiniones divididas, un tanto por ciento manifiesta que si se brinda trabajo y otro tanto que no se brinda trabajo; esto es porque si existen puestos para practicantes en diferentes áreas y si los aceptan, pero sólo por el periodo (3 meses) de prácticas, luego no se les brinda un contrato de trabajo.

Los resultados muestra que los pobladores de Paita perciben que la empresa no se identifica, ni aporta con la población y la responsabilidad social externa es desfavorable, claramente se ve que a la empresa le falta trabajar en este aspecto, dado que en lo único que aporta es en brindar puestos de trabajo y realizar chocolatadas.

Los resultados muestran que la percepción de los trabajadores sobre la responsabilidad social externa es desfavorable. Estos resultados indican que los trabajadores consideran que la empresa RF&H S.A.C. tiene presente a los pobladores para generar trabajo, más no para ejecutar proyectos que beneficien tanto al poblador como a la empresa. Adicional manifiestan que no brindan oportunidad de trabajo a practicantes universitarios.

En cuanto a la entrevista que se hizo al gerente de la empresa manifiesta que RF&H S.A.C. no cuenta con un presupuesto para proyección social, pero que lo están trabajando como un proyecto a mediano plazo, esto es de mucha importancia, pues se ve el interés y la disposición de querer aportar en el desarrollo de la población. Por otro lado dice que si tienen prioridad en la población al momento de contratar personal ya que se encuentran comprometidos en el crecimiento económico de la localidad. Así mismo recalca que están interesados en involucrarse con el desarrollo infantil de Paita, finalmente que no tienen como requisito evaluar a sus proveedores con respecto a si practican o no RS.

3.3 Acciones aplicadas de gestión social en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.

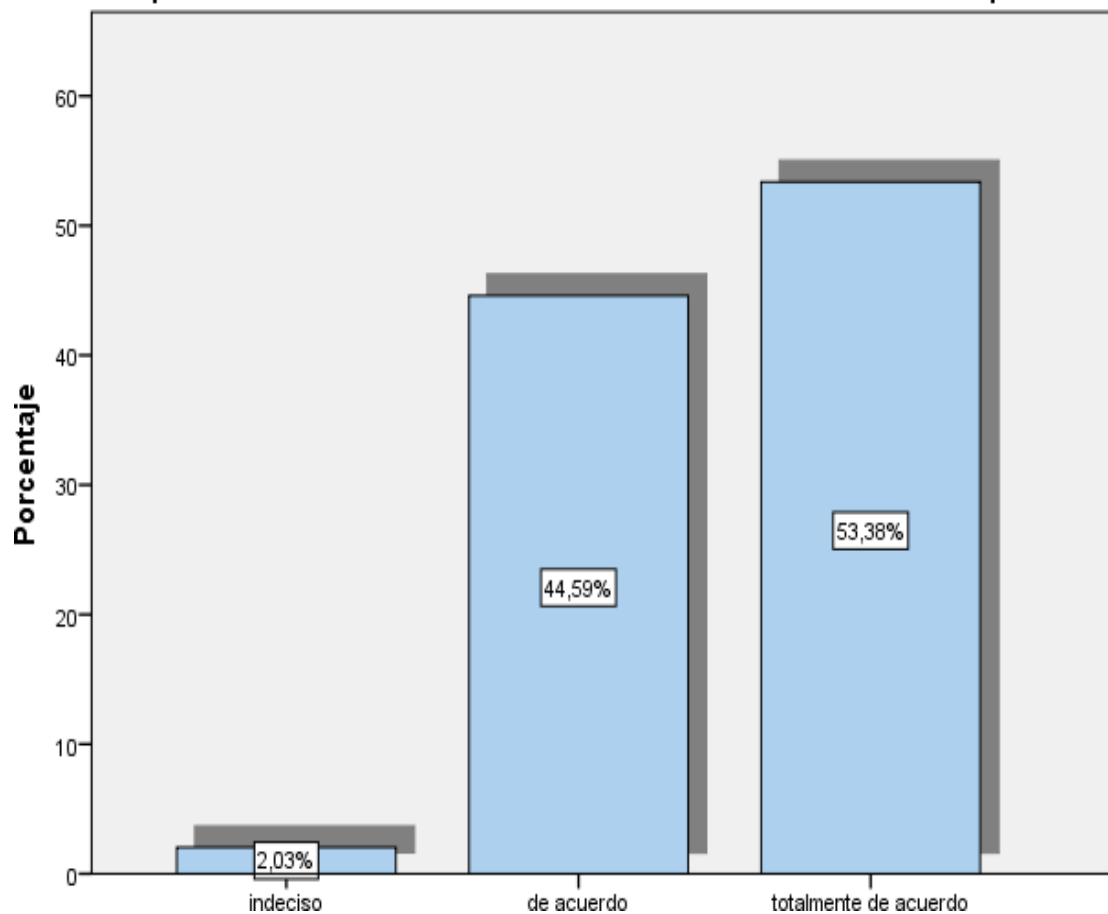


Gráfico 12. Existen políticas de no discriminación entre los valores de la empresa.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 12 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 53.38% manifiestan que en la empresa si existen políticas de no discriminación dentro de sus valores.

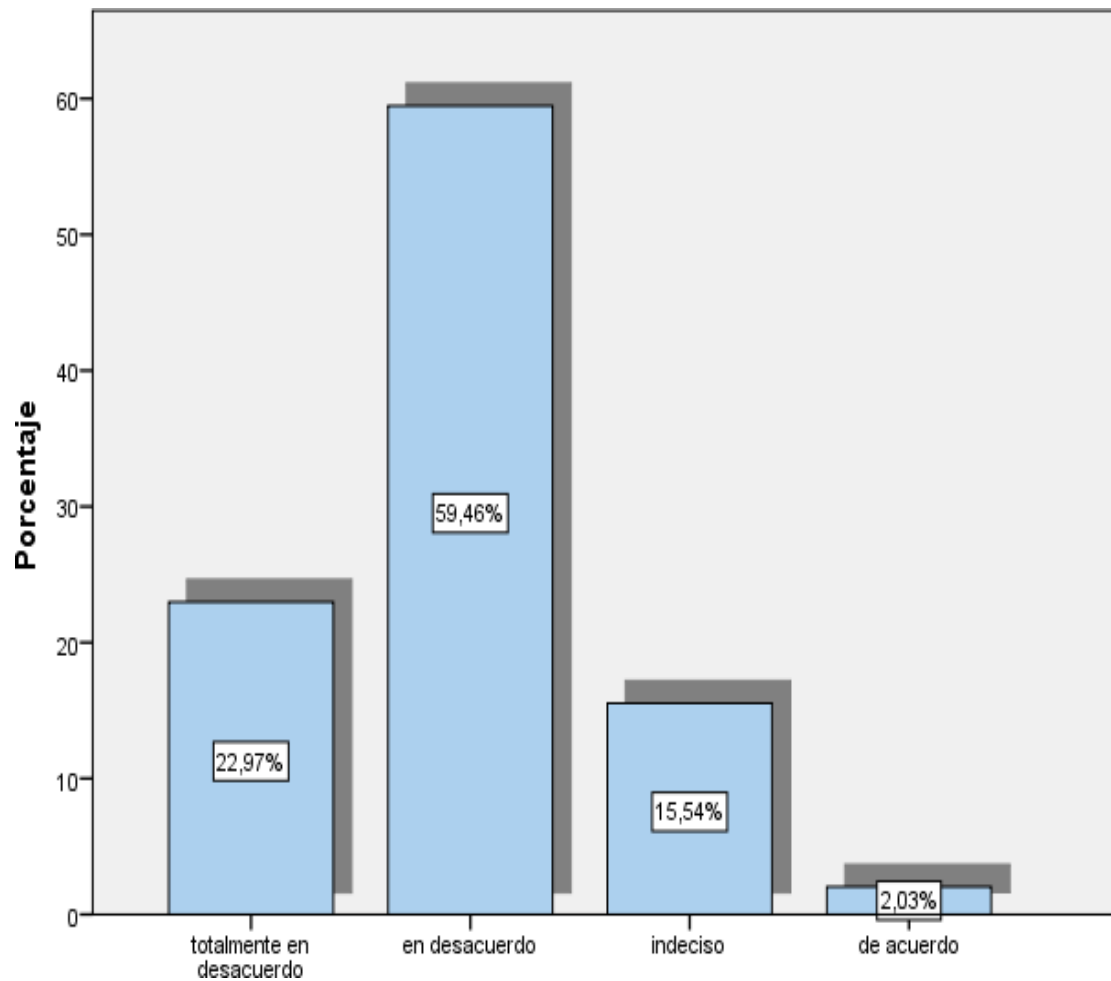


Gráfico 13. Se realizan campañas de interés público.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 13 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 59.46% manifiestan que en la empresa no se realizan campañas de interés público.

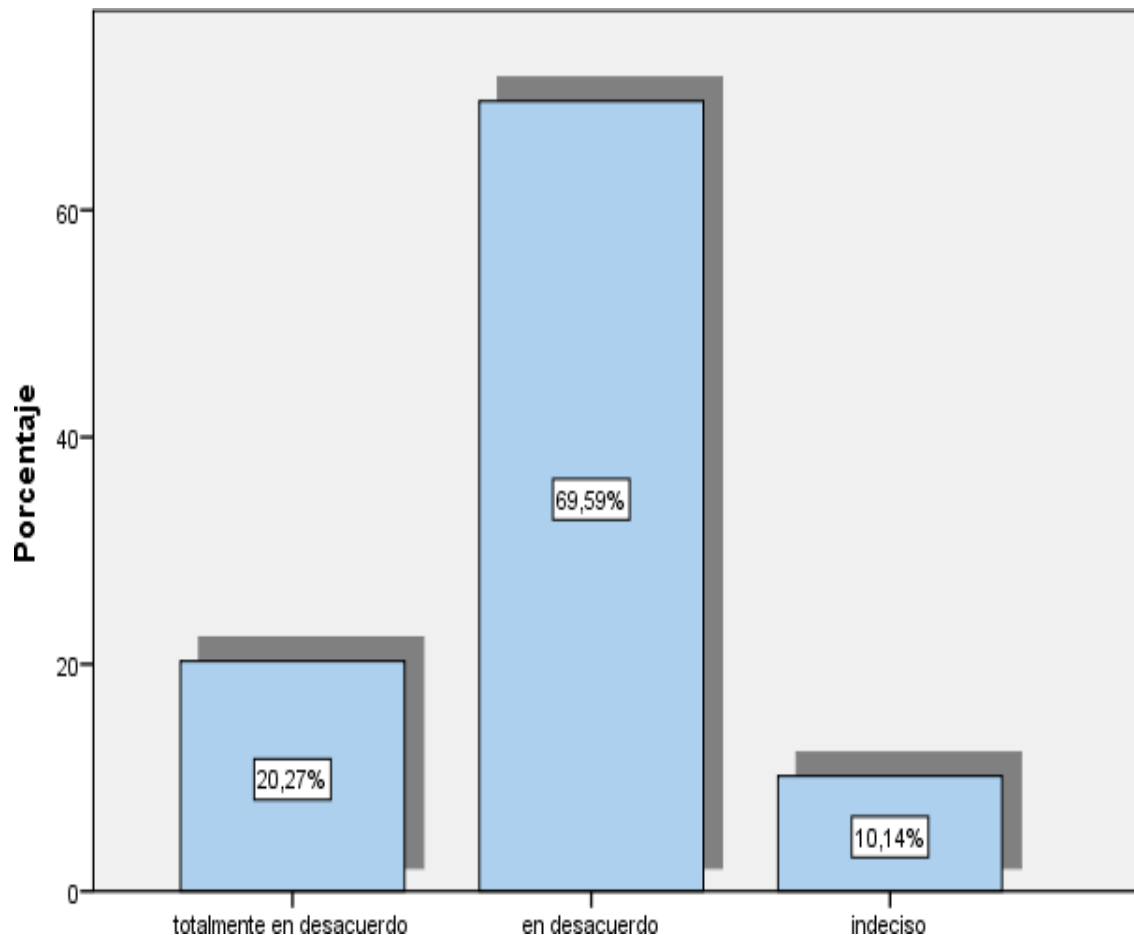


Gráfico 14. Promueve programas de desarrollo de investigación y tecnología con la sociedad de Paita.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 14 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 69.59% manifiestan que en la empresa no promueve programas de desarrollo de investigación y tecnología con la sociedad de Paita.

Los resultados muestran que la percepción de los trabajadores sobre la gestión social es negativa, ya que sólo un ítem está por encima del promedio.

Estos resultados indican que los trabajadores consideran que la empresa RF&H S.A.C. no realiza campañas de interés público y tampoco promueve programas para el desarrollo de la población. Sin embargo manifiestan que en la empresa si existen políticas de no discriminación dentro de sus valores y que se respeta esa política.

En la entrevista al gerente comenta que no tienen una política que específicamente hable de la discriminación laboral, pero que si la tienen en cuenta dentro de sus valores, por otro lado manifiesta que cuentan con una atención especializada para atender reclamos tomándolos en cuenta para mejorar en su servicio y productos. Además mencionó que no realizan campañas de interés público.

3.4. Acciones aplicadas de gestión ambiental en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C..

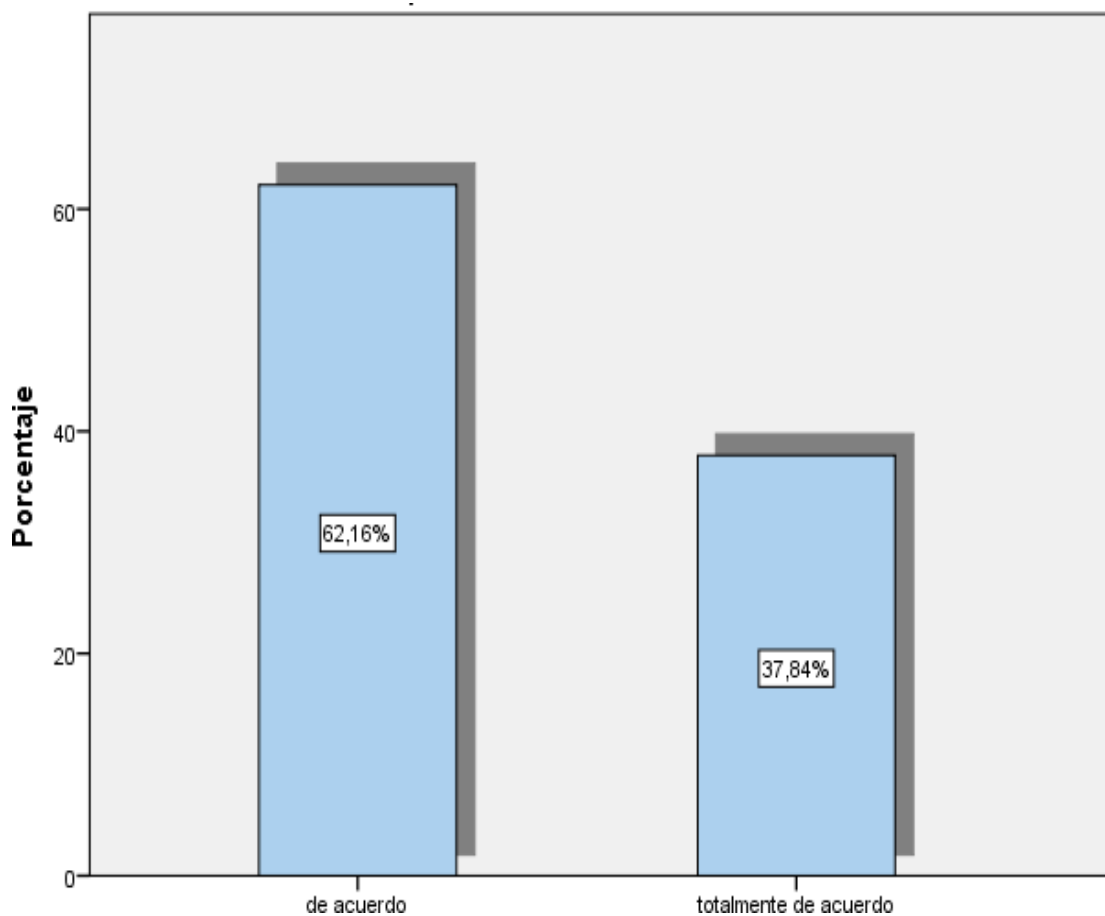


Gráfico 15. Las instalaciones de la empresa están libres de la acumulación de basura.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 15 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 62.16% manifiestan que en las instalaciones de la empresa están libres de la acumulación de basura.

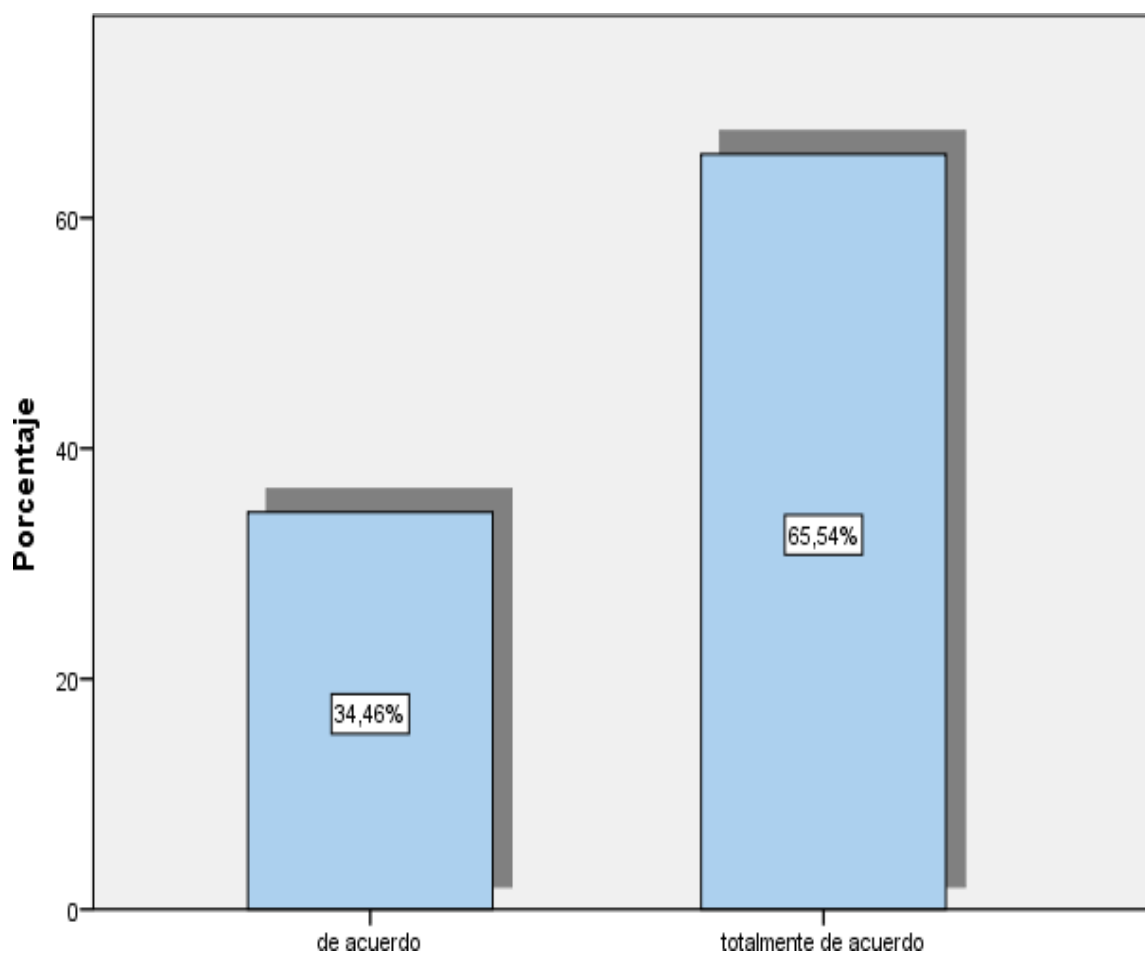


Gráfico 16. Los trabajadores utilizan un uniforme adecuado para procesar la materia prima.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 16 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 65.54% manifiestan que los trabajadores utilizan un uniforme adecuado para procesar la materia prima.

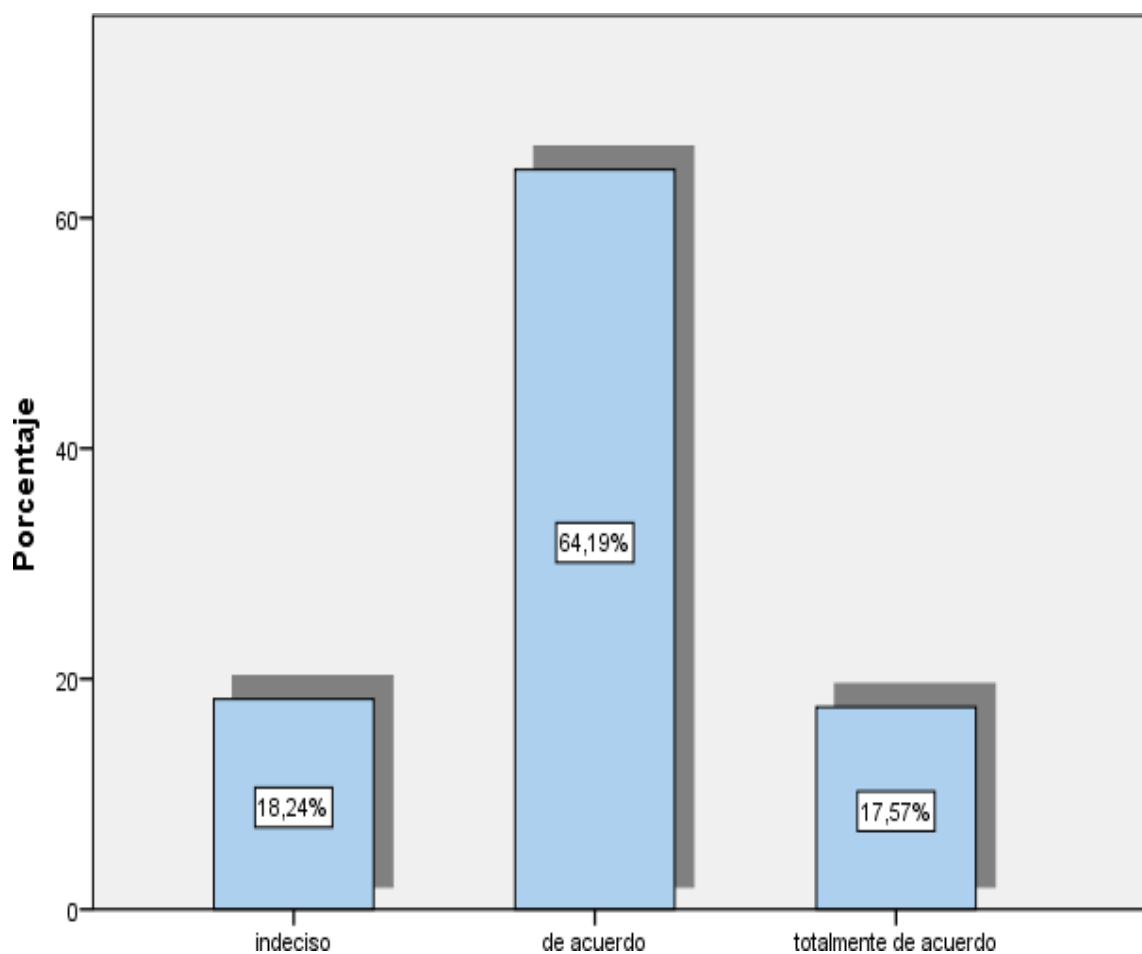


Gráfico 17. Realizan campañas para reducir el consumo de agua y energía en sus procesos.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 17 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 64.19% manifiestan que la empresa realiza campañas para reducir el consumo de agua y energía en sus procesos.

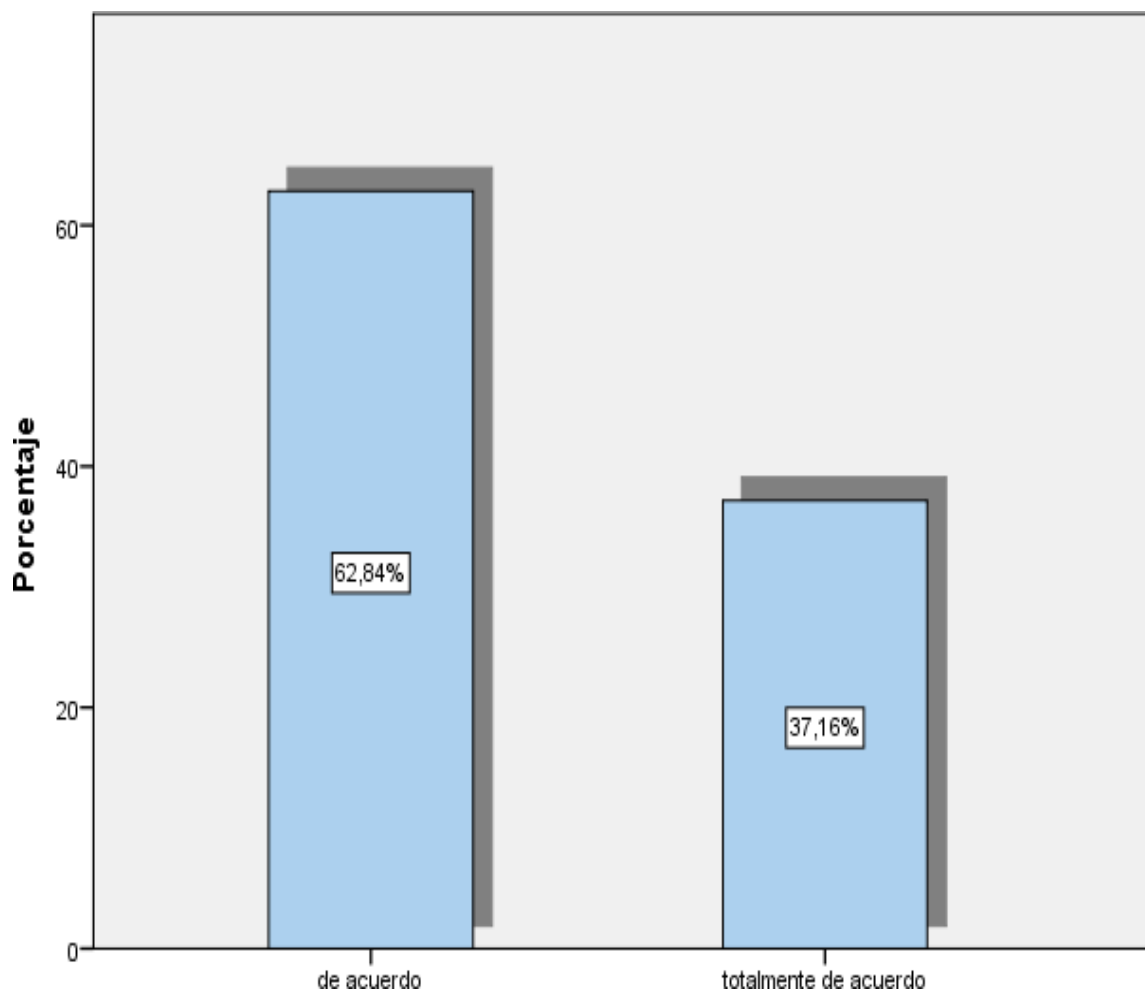


Gráfico 18. Se conoce el origen de la materia prima que procesan.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 18 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 62.84% manifiestan que si se conoce el origen de la materia prima que procesan.

En los resultados se puede observar que la percepción de los trabajadores sobre la gestión ambiental es positiva, ya que los ítems están por encima del promedio de la escala. Estos resultados indican que los trabajadores consideran que la empresa RF&H S.A.C. realiza una buena gestión ambiental. Sin embargo, manifiestan que en la empresa no utilizan energía renovable.

En la entrevista al gerente comenta que cuentan con una planta de tratamiento de residuos y tienen un proyecto con tres (3) empresas del mismo rubro para colaborar al cuidado del medio ambiente, que tratan de no utilizar químicos en sus procesos ya que su misión es ofrecer productos naturales y orgánicos. Además, informó que no realizan campañas para concientizar a sus trabajadores y a los pobladores, pero tratan de minimizar el uso de papel y arrojar la basura en los tachos adecuados; finalmente no realizan anualmente un monitoreo de la emisión de gases de efecto invernadero.

Se pudo observar que realizan un adecuado tratamiento de los desechos generados por la empresa ya que tienen una planta para procesarlos, adicional las instalaciones están libres de basura, tienen un almacén adecuado con la temperatura ideal para guardar los productos terminados. En la empresa se pudo observar que difunden valores dado que tienen carteles en todas las áreas a vista de todos los trabajadores.

3.5 Acciones aplicadas de gestión económica en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C..

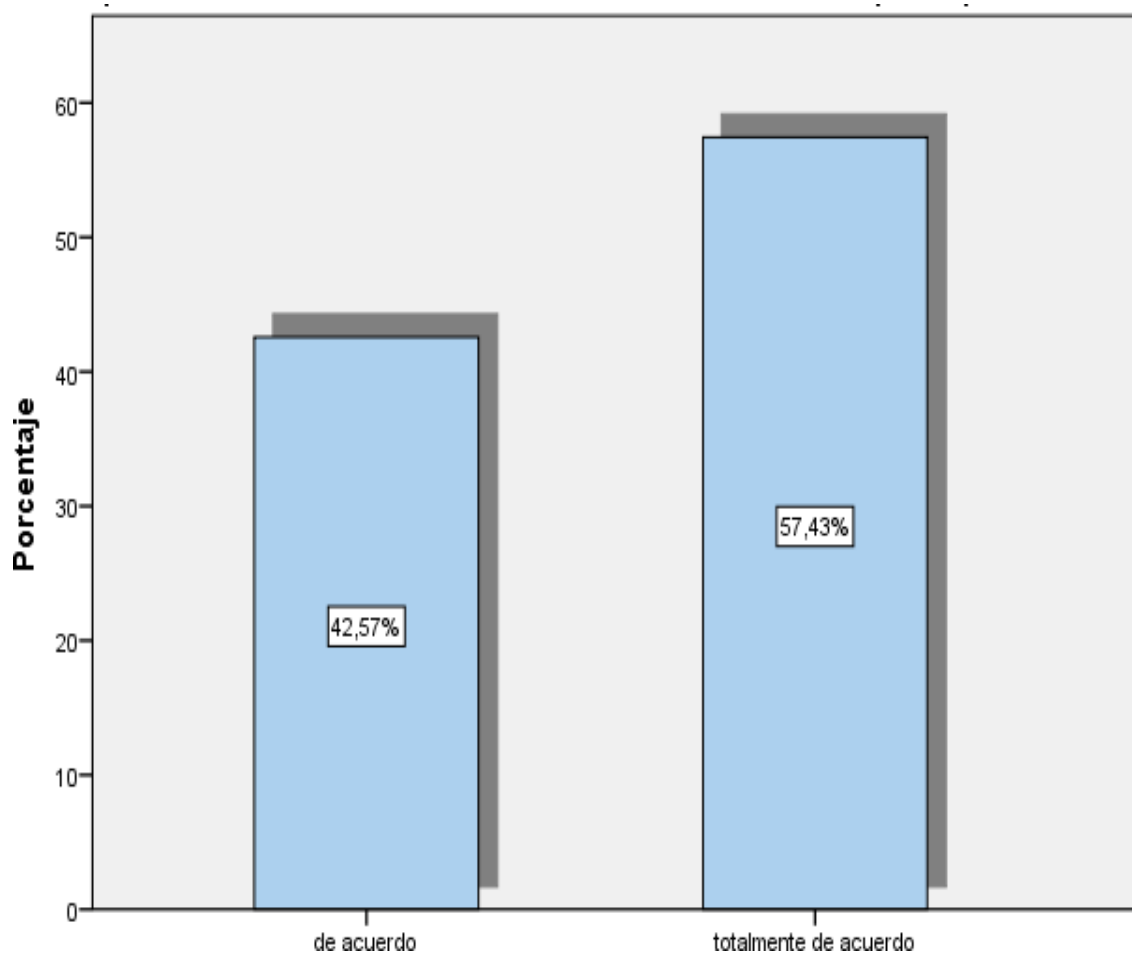


Gráfico 19. La empresa obtiene beneficios de los residuos de la materia prima procesada.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 19 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 57.43% manifiestan que la empresa obtiene beneficios de los residuos de la materia prima procesada.

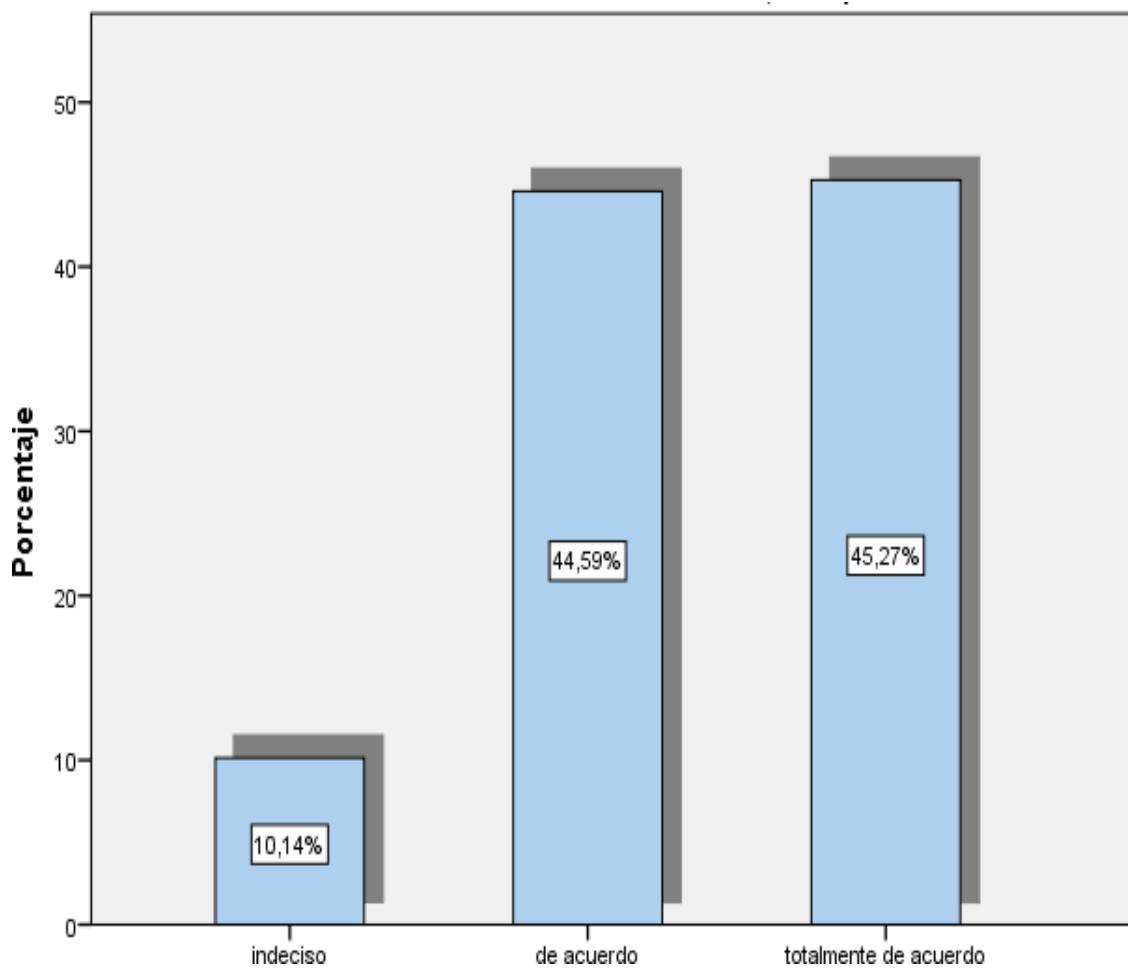


Gráfico 20. La remuneración es de acuerdo a funciones, competencias.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 20 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 45.27% manifiestan que la empresa les paga de acuerdo a sus funciones y competencias.

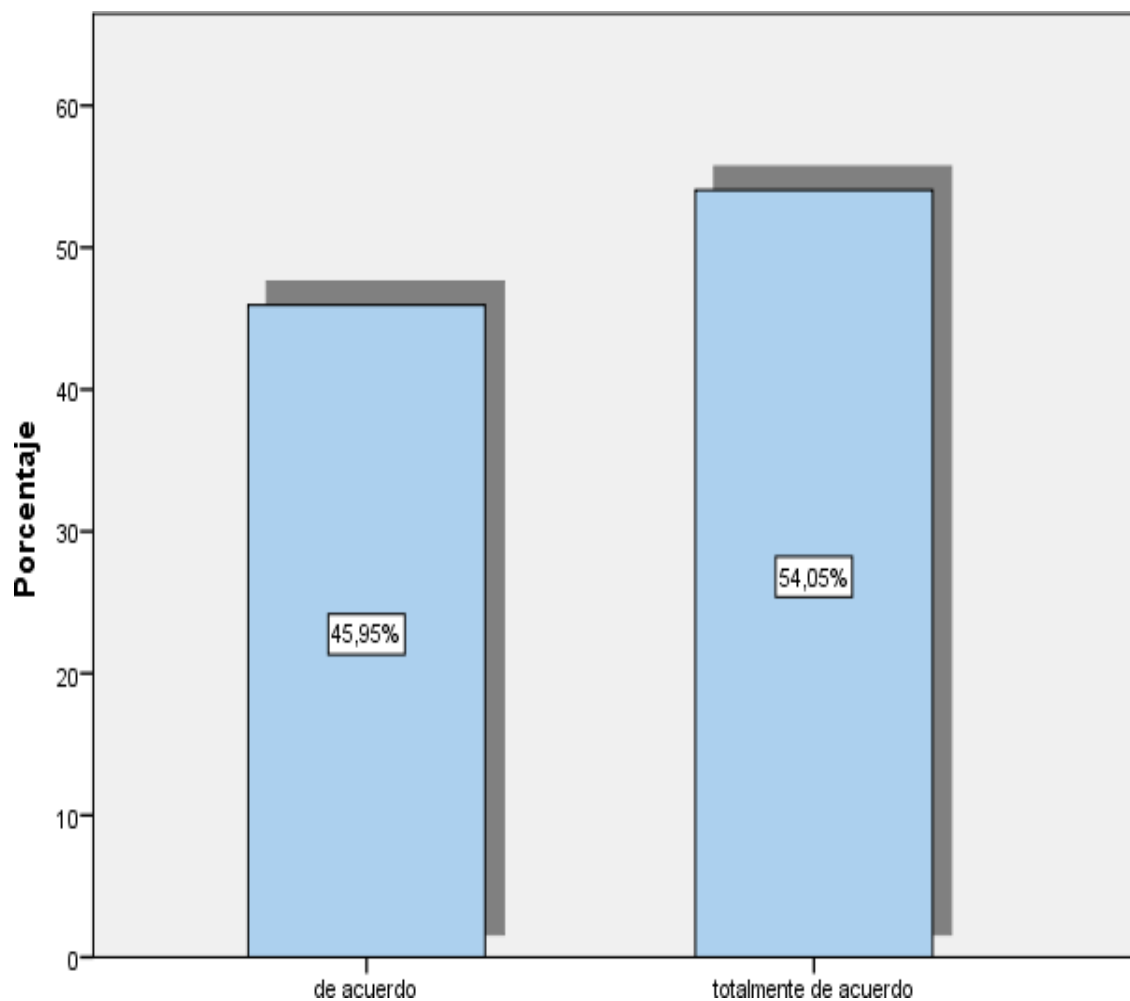


Gráfico 21. Se distribuyen utilidades de acuerdo a ley.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C.

El gráfico 21 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 54.05% manifiestan que en la empresa si se distribuyen utilidades.

Los trabajadores se sienten parte de la empresa y consideran que su trabajo es recompensado y valorado.

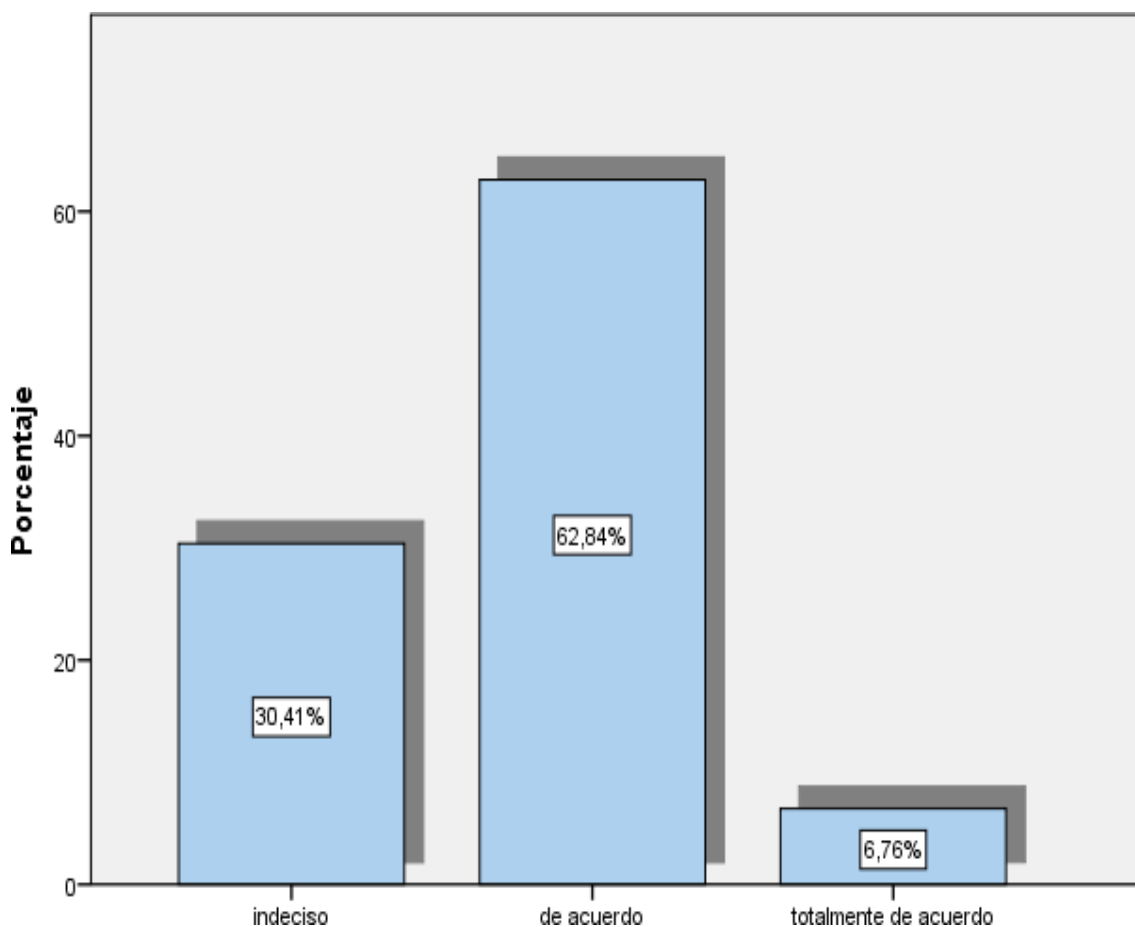


Gráfico 22. La empresa tiene asignado un presupuesto para capacitar a sus trabajadores.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 22 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 62.84% manifiestan que la empresa tiene asignado un presupuesto para capacitar a sus trabajadores.

Esto es muy beneficioso para la empresa, puesto que los colaboradores adquieren destrezas, conocimientos nuevos y mejoran los procesos.

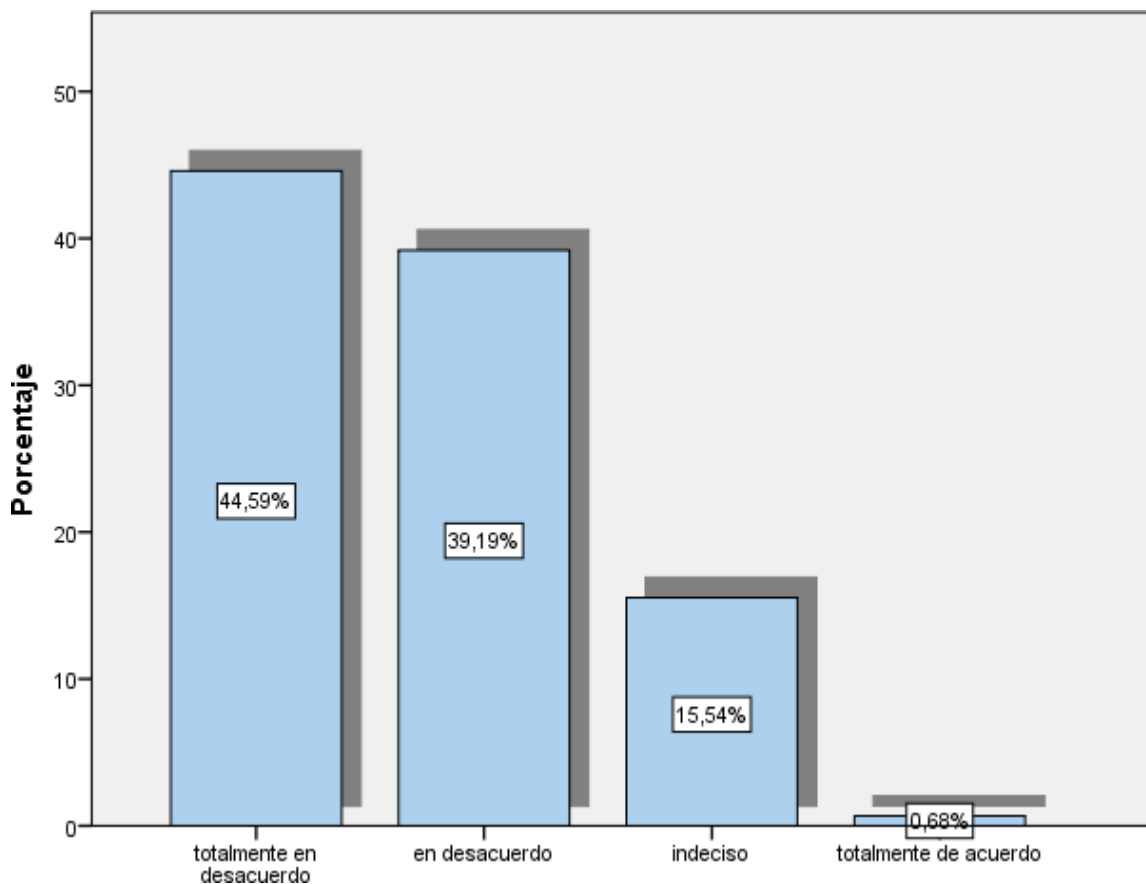


Gráfico 23. Ofrecen línea de carrera en la empresa.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 23 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa RF&H S.A.C., el 44.59% manifiestan que la empresa no ofrece línea de carrera.

Esto debería implementarse dado que los colaboradores o aspirantes a formar parte del equipo de trabajo sentirían seguridad sobre su desarrollo profesional, aumentaría el compromiso y productividad, dado que la recompensa de surgir es muy satisfactorio para los profesionales.

Los resultados muestran que los trabajadores de RF&H S.A.C. perciben que la empresa cuenta con una buena gestión económica, pues tiene resultados

favorables mayores al promedio de la escala, dado que la empresa obtiene beneficios de los residuos de la materia prima, pues la venden a empresas que procesan lo que ellos no utilizan, la remuneración va de acuerdo a las funciones de los trabajadores, distribuyen utilidades de acuerdo a ley, adicional tienen un presupuesto para capacitar a los trabajadores, lo cual trae consigo beneficios directo a sus ingresos, sin embargo, no ofrecen línea de carrera.

En la entrevista que se hizo al gerente de la empresa expresa que RF&H S.A.C. paga a los trabajadores de acuerdo a funciones y competencias, distribuyen utilidades, con respecto a la reinversión de utilidades expresaron que anualmente tienen reuniones para evaluar las inversiones. Finalmente, no ofrecen línea de carrera.

Se pudo observar que no se utilizan fuentes de energía renovable, dado que aún no tiene un proyecto de inversión para implementar esta fuente de energía, adicional se incentiva a los trabajadores con bonos adicionales de acuerdo a la producción.

IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA

4.1. Discusión de resultados

La investigación tuvo como objetivo principal proponer estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa RF&H S.A.C., Paita 2017, para ello se utilizaron cuatro (4) instrumentos de recolección de datos: en el cuestionario a trabajadores se obtuvo información con relación a prácticas de responsabilidad interna en la empresa; el cuestionario a pobladores tuvo como propósito recopilar información de la percepción que tiene la población sobre la empresa e identificar si existe alguna práctica de responsabilidad social externa de la misma; la guía de entrevista dirigida al gerente general, su propósito fue identificar las prácticas socialmente responsables que desempeñan dentro y fuera de la empresa, finalmente, la guía de observación recogió información de manera más objetiva una serie de aspectos para contrastar las respuestas de los instrumentos antes mencionados.

En referencia al primer objetivo específico que está orientado a determinar las prácticas de responsabilidad social interna de la empresa RF&H S.A.C. para Moreno, Uriarte y Topa (2010), la empresa debe poner énfasis en crear y fomentar una cultura organizacional que esté presente en todos sus miembros de manera real y no fingida, para que la RS interna tenga razón de ser, logrando que exista compromiso con la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, todos mayores al promedio de la escala tres (3) puntos, se interpreta que en la empresa si existen prácticas de responsabilidad social interna dado que tienen muchas acciones que así lo muestran, los trabajadores se sienten comprometidos e identificados con la empresa, sus respuestas y lo que se pudo observar con la guía de observación coinciden, dado que perciben que los directivos se identifican por su bienestar, brindan capacitaciones constantes, las condiciones en las que trabajan son favorables para su buen desempeño, adicional la empresa publica el rendimiento

para que esté al alcance de los trabajadores, el cual es recompensado de diferentes maneras entre una de ellas monetariamente, resultado que coincide con lo que manifiesta Martínez (2004) quien concluye que la RS es el compromiso que tienen las empresas de contribuir con la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores, accionistas, socios, a través de acciones que propicien el desarrollo sustentable en el entorno donde se insertan. Esto refleja que en la empresa RF&H S.A.C. si existen prácticas de responsabilidad social interna y como consecuencia a esas prácticas cuenta con trabajadores satisfechos, comprometidos y motivados.

En cuanto a la entrevista realizada al gerente general de la empresa manifestó que si realizan acciones de responsabilidad social interna, preocupándose por el bienestar del talento humano que tiene la empresa; estas respuestas corroboran a la de los trabajadores, quienes señalan sentirse parte importante en la organización, dado que cuentan con el apoyo necesario para desarrollarse.

El segundo objetivo está orientado a identificar prácticas de responsabilidad social externa de la empresa RF&H S.A.C., para Berger, Reficco, Hermelo (2005, p.11) señalan que “la dimensión externa de la Responsabilidad Social abarca a las comunidades en las que operan las empresas, sus socios, proveedores, consumidores, gobiernos, el medio ambiente, y el desarrollo económico y social”.

A juzgar por los resultados no se están aplicando suficientes prácticas de responsabilidad social externa, según se observa en los promedios por debajo de los tres (3) puntos. Los colaboradores encuestados consideran que dicha empresa no se identifica ni aporta con la población, dado que no participa en proyectos sociales, no brinda oportunidad de trabajo a los practicantes profesionales, y que en lo único que apoya a los pobladores de Paita es en convocarlos en temporada de pesca; resultado que es destacado por Cruz (2015) donde concluye que las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos mantienen una limitada comunicación con la comunidad; todo lo anterior coincide con los resultados obtenidos por la encuesta realizada a la población de Paita, los cuales manifiestan exactamente lo mismo, evidenciándose una gran decepción en la población con

respecto a las acciones de varias empresas del rubro las cuales se enriquecen, sin embargo no toman en cuenta el desarrollo de Paita.

Lo que concierne a la entrevista al gerente general declaró que no cuentan con un presupuesto para llevar a cabo proyección social, además indicó que si bien en navidad apoyan a algunos colegios le gustaría estar más involucrados con el desarrollo infantil haciendo actividades que favorezcan al futuro de Paita, también expresó que no tienen como un requisito que sus proveedores practiquen RS, pero que están en planes de incluir ese requisito en sus bases. Los resultados dejan en evidencia que la empresa está lejos de cumplir lo que dice Baltazar (1998) quien señala que la motivación de la RSE es mejorar la comunidad y sociedad sobre en la que se desenvuelve.

El tercer objetivo está orientado a identificar las acciones aplicadas a gestión social en la empresa RF&H S.A.C. según Kliksberg (2010) la gestión social se entiende como un “conjunto de principios, prácticas y técnicas que permiten mediante su aplicación producir cambios significativos en la población, mediante el uso efectivo y racional de los recursos”.

Los resultados no coinciden con lo indicado por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2016) la gestión social es “un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social, la vinculación efectiva con la comunidad en los proyectos sociales”, dado que el puntaje está por debajo del promedio tres (3) de la escala, según los resultados obtenidos por la encuesta realizada a los trabajadores la empresa no realiza proyección social y no se promueve programas para el desarrollo de la población, pero manifestaron que en la empresa si existen políticas de no discriminación.

Todo lo anterior lo afirma el gerente general en la entrevista que se le realizó, ostentó que no realizan campañas de interés público, no realizan proyección social dado que no cuentan con presupuesto asignado para esas actividades; lo que si

resaltó fue que cuentan con una atención especializada para atender reclamos de los clientes, tomándolos en cuenta para mejorar el servicio y productos que ofrecen.

El cuarto objetivo está dirigido a determinar las acciones aplicadas a la gestión ambiental en la empresa RF&H S.A.C., según Bolca (1994) la gestión ambiental es un “conjunto de acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, mediante una coordinada información interdisciplinada y la participación ciudadana”.

Agusto (2015) en su estudio sobre la RS de las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos de la ciudad de Sullana, manifiesta que estas empresas impactan negativamente a la población, por su carente responsabilidad social, evidenciando lo importante que es trabajar socialmente responsable para evitar contaminar el medio ambiente.

En la empresa investigada los promedios superiores a tres (3) puntos, evidencian que si están tomando acciones orientadas a la gestión ambiental; el 62,16% refleja que gran parte de los trabajadores consideran que en la empresa si se toman acciones para contribuir al cuidado del medio ambiente.

Con respecto a la entrevista con el gerente general ratificó las respuestas dadas por los colaboradores en las encuestas aplicadas, puesto que indicó que su misión es ofrecer productos naturales y orgánicos por lo cual tratan de no utilizar químicos en sus procesos, minimizan el uso de papel y tienen una planta de tratamiento de residuos el cual es un proyecto con tres (3) empresas del mismo rubro; evidentemente la empresa investigada si cumple acciones responsables con el medio ambiente evitando deteriorarlo y afectar a la comunidad con sus acciones. Resultado contradictorio a lo que dice Agurto (2015) donde concluye que el problema ambiental generado por la falla de responsabilidad social de las empresas productoras de productos hidrobiológicos es conocido desde hace mucho tiempo por las autoridades correspondientes.

Todos esos resultados recogidos con los diferentes instrumentos se vieron evidenciados con la guía de observación que se realizó en las instalaciones de la empresa RF&H S.A.C., las instalaciones están totalmente libres de basura, cuentan con un almacén adecuado para reservar los productos terminados, inculcan el cuidado al medio ambiente, puesto que cuentan con tachos para los diferentes residuos, tienen carteles en las diferentes áreas que están a la vista de todas las personas que trabajan en esta empresa.

El quinto objetivo específico está encaminado a mostrar las acciones aplicadas de gestión económica en la empresa RF&H S.A.C., para Consultores ErreEse (2017) “la gestión económica y responsabilidad navegan juntos en organizaciones en las que sus directivos piensan en el impacto que la captación de ingresos y la generación de gastos tiene en todos los grupos de interés en los cuales la organización influye”.

Los promedios por encima a los tres (3) puntos muestran que la empresa si tiene acciones de gestión económica, dado que más del 50% de trabajadores lo indicaron así; adicional en la entrevista aplicada al gerente general confirmó con sus respuestas que lo manifestado por los trabajadores es real, dado que pagan a los trabajadores de acuerdo a ley, se distribuyen utilidades, la empresa tiene un beneficio económico de los residuos de la materia prima, cuentan con presupuesto para capacitar a los colaboradores, lo cual trae consigo beneficios directos para los ingresos e imagen de la empresa, pero manifestó que no se ofrece línea de carrera. Deres indica que una empresa trabaja socialmente responsable cuando “cumple con la normativa vigente, integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda su cadena de valor”

Con respecto a lo que se observó en la visita a la empresa, esta no cuenta con fuente de energía renovable, dado que no cuentan con un proyecto de inversión para implementarla, lo cual sería muy beneficioso pues así sea una fuerte inversión

traería consigo beneficios a corto plazo que influirían directamente en los costos fijos de la empresa.

4.2. Propuesta

4.2.1. Introducción

RF&H S.A.C. en la actualidad tiene una gestión orientada a resultados, tomando en cuenta acciones que si bien es cierto la encaminan a ser una empresa socialmente responsable aún le falta trabajar aspectos como la responsabilidad social externa, para con la población y ciudad donde se desarrolla, de la misma forma con los proveedores con los que se relaciona.

La gestión es la base para que la empresa crezca y sus pasos se direccionen a la excelencia, se debe trabajar en equipo incluyendo a todas las áreas de la empresa tomando como base estrategias de responsabilidad social empresarial.

A través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para esta investigación se ha detectado que a la empresa le faltan acciones para direccionar sus pasos a un trabajo socialmente responsable; así como limitación en las relaciones que tiene con la población, proyección social, compromiso con el desarrollo infantil, concientización ambiental, exigencia a sus proveedores que practiquen RS.

La RSE le da gran valor agregado a las organizaciones, es de vital importancia realizar una propuesta basada en los conceptos de RSE acoplándolos a principios y políticas de la empresa investigada para así generar ventajas competitivas y lograr la excelencia, de esta forma propicie el desarrollo del personal contribuyendo tanto al desarrollo del talento humano como a generar mayor productividad en la empresa y que la sociedad se beneficie de ello.

4.2.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general:

Presentar un programa de estrategias de responsabilidad social empresarial con el fin de direccionar la gestión de la empresa RF&H S.A.C..

Objetivos específicos:

1. Conocer las capacidades y limitaciones en la gestión de la empresa mediante el análisis de las fortalezas y debilidades.
2. Analizar las amenazas y las oportunidades de la empresa para así proponer estrategias que beneficien a los grupos de interés.

4.2.3. Justificación

La propuesta de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial tiene como finalidad presentar un programa para reforzar la gestión de la empresa generando impactos positivos en lo que concierne a lo social, ambiental y económico de las actividades que desarrolla Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C. en la ciudad de Paita.

Esta propuesta involucra directa e indirectamente al medio interno y externo de la organización, con el fin de obtener resultados favorables en los mismos.

La ciudad de Paita tanto social como ambientalmente, se verá favorecida con esta propuesta de RSE, dado que se pretende obtener estrategias para poder tratar las debilidades de esta empresa pesquera, puesto que no toma en cuenta acciones que son de mucha importancia para trabajar socialmente responsable.

En razón a lo expresado, se propone una serie de estrategias de

responsabilidad social empresarial, considerando como beneficiarios a la comunidad local y el talento humano de la empresa RF&H S.A.C., tomando en cuenta los puntos débiles, sus fortalezas, las amenazas y oportunidades que se vieron expuestos en los resultados de los instrumentos aplicados. Con esta propuesta se desea contribuir a la calidad de vida y desarrollo sostenible para los grupos de interés involucrados.

4.2.4. Análisis FODA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
		INTERNO	<p>F.1. Buen posicionamiento en el mercado.</p> <p>F.2. Personal capacitado en sus labores operativas.</p> <p>F.3. Condiciones adecuadas para operar.</p>
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>O.1. Problemas en la relación empresa – sociedad.</p> <p>O2. Aumento de consumo de productos hidrobiológicos en el mundo.</p> <p>O3. Desarrollo de la tecnología de los procesos de pesca.</p>	<p>O1. F1. Dictar charlas dirigidas a la comunidad local sobre el cuidado y preservación del medio ambiente.</p>	<p>O1. D1. D2. D3 Desarrollar programas de inversión social, principalmente dirigidos a la promoción de la nutrición infantil mediante la educación de las madres de niños menores de tres (3) años en Paita.</p>	
AMENAZAS		ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A.1. Escasez de materia prima.</p> <p>A.2. Potencial ocurrencia de desastres naturales.</p>	<p>F2. F3. A2. Realizar obras por impuestos.</p>	<p>A1. D2. D3. Diseñar criterios de selección de proveedores tomando como base la responsabilidad social empresarial.</p>	

Fuente: Revisión de información y resultados de instrumentos aplicados.
Elaboración propia

4.2.5. Población Objetivo

La población objetivo está representada por los grupos de referencia que intervienen y son beneficiados con la iniciativa de RSE para orientar la gestión de la empresa RF&H S.A.C..

4.2.6. Estrategias de Responsabilidad Social Empresarial

4.2.6.1. Estrategia FO: Dictar charlas dirigidas a la comunidad sobre el cuidado y preservación del medio ambiente

a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia se busca invitar a la población a participar en charlas de concientización con el fin de fomentar un cambio en sus acciones, dado que para poder aportar al cuidado del medio ambiente tenemos que empezar por tomar en cuenta nuestras acciones del día a día.

b) Tácticas

- Identificar al personal apto para dictar las charlas.
- Invitar a la comunidad local asistir a las charlas, por medio de publicidad radial que dure 30 segundos, tres (3) veces al día.
- Merchandising de dípticos para los asistentes.
- Charla respecto “Involucramiento de la población de Paita con el cuidado y preservación de medio ambiente”.

c) Programa estratégico

Cabe señalar que esta estrategia se llevará a cabo los meses de enero, febrero y marzo a través de un mentor experto en temas relacionados al cuidado y preservación del medio ambiente mediante un cronograma de actividades.

- d) Responsable
- Administrador.
 - Especialista en gestión del medio ambiente.
- e) Cronograma de actividades

PERIODO ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar al personal apto para dictar las charlas.												
Invitar a la comunidad local asistir a las charlas, por medio de publicidad radial. 30 seg. tres (3) veces al día.												
Merchandising de dípticos para los asistentes.												
Charla respecto involucramiento de la población de Paita con el cuidado y preservación del medio ambiente.												

- f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Papel A4	Millar	1	S/ 40.00	S/ 40.00
Lapiceros	Docena	18	S/ 10.00	S/ 180.00
Diplomas	Unidad	200	S/ 5.00	S/ 1,000.00
Dípticos	Unidad	200	S/ 3.00	S/ 600.00
Impresión y copias	Millar	1	S/ 50.00	S/ 50.00
Folders	Docena	18	S/ 4.00	S/ 72.00
Refrigerios	Unidad	201	S/ 4.00	S/ 804.00
TOTAL				S/ 2,746.00

MENTOR	PAGO MESUAL	NECESIDAD	PAGO TOTAL
Especialista en gestión del medio ambiente	S/ 1,000.00	2 Meses	S/ 2,000.00

4.2.6.2. Estrategia DO: Desarrollar programas de inversión social, principalmente dirigidos a la promoción de la nutrición infantil mediante la formación de las madres de niños menores de tres (3) años en Paita

a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia se busca formar a las madres con el fin de reducir el índice de desnutrición infantil en la localidad, según una publicación de Radio Cutivalú el índice de desnutrición en Paita es de 72.2%.

b) Tácticas

- Identificar al personal apto para dictar las charlas.
- Convocar a madres de la población de Paita con hijos menores a tres (3) años.
- Merchandising de dípticos para los asistentes.
- Charla respecto a una buena alimentación, buenas prácticas y su importancia en el desarrollo de los niños.
- Evento de degustación de propuesta de platos nutritivos con productos hidrobiológicos.

c) Programa estratégico

Cabe señalar que las charlas se llevarán a cabo los meses de abril, mayo y junio a través de un mentor experto en nutrición infantil mediante un cronograma de actividades.

d) Responsable

- Jefe de gestión del talento humano.
- Nutricionista.
- Chef.

e) Cronograma de actividades

PERIODO ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar al personal apto para dictar las charlas												
Convocar a madres de la población de Paita con hijos menores a tres (3) años												
Merchandising de dípticos para los asistentes												
Charla respecto a una buena alimentación, buenas prácticas y su importancia en el desarrollo de los niños												
Evento de degustación de propuesta de platos nutritivos con productos hidrobiológicos												

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Papel A4	Millar	1	S/ 40.00	S/ 40.00
Lapiceros	Docena	18	S/ 10.00	S/ 180.00
Diplomas	Unidad	200	S/ 5.00	S/ 1,000.00
Dípticos	Unidad	200	S/ 3.00	S/ 600.00
Impresión y copias	Millar	1	S/ 50.00	S/ 50.00
Folders	Docena	18	S/ 4.00	S/ 72.00
Degustaciones	Unidad	300	S/ 6.00	S/ 1800.00
TOTAL				S/ 3742.00

MENTOR	PAGO MESUAL	NECESIDAD	PAGO TOTAL
Nutricionista	S/ 1,500.00	2 Meses	S/ 3,000.00
Chef	S/ 1.100.00	2 Meses	S/ 2,200.00

4.2.6.3. Estrategia FA: Realizar obras por impuestos

a) Descripción de la estrategia

Por medio de esta estrategia se quiere lograr que la empresa aporte directamente en el desarrollo de la ciudad en donde opera, mejorando la calidad de vida de los pobladores.

Modalidades de obras por impuestos en Paita:

- Los gobiernos regionales, locales o universidades públicas ponen en concurso ciertas obras y las empresas postulan.
- La empresa misma ofrece a las autoridades un proyecto y depende de las entidades públicas aceptarlo o no.

La propuesta de ejecutar obras por impuestos genera un impacto positivo dado que mejora la relación con la comunidad como también su imagen y programas de Responsabilidad Social, adicional genera empleo directo e indirecto, mejora la calidad de vida y bienestar de la población.

Tipos de proyectos con características para ejecutar a través de la modalidad obras por impuestos, los cuales pueden ser de cualquier dimensión:

- Salud:
Construcción y/o mejoramiento de hospitales, centros de salud, postas médicas y clínicas.
- Educación:
Proyectos de infraestructura educativa como instituciones educativas,

aulas, bibliotecas, laboratorios e institutos.

- Agua y saneamiento:
Proyectos de construcción, rehabilitación, mejoramiento y ampliación de sistemas de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas residuales.
- Infraestructura vial local:
Obras de infraestructura vial que involucran la construcción, rehabilitación o pavimentación de pistas, veredas, intercambios viales, puentes peatonales, entre otros.
- Infraestructura de transporte regional:
Referido a carreteras asfaltadas, puentes, caminos y/o trochas carrozables, y caminos vecinales.
- Infraestructura de riego:
En este rubro se pueden ejecutar pequeños proyectos de irrigación, como por ejemplo pozas de regulación, canales de regadío, bocatomas, entre otros. Incluso se podría incluir equipamiento de riego tecnificado.
- Limpieza pública:
Se podrían considerar pequeños y medianos proyectos integrales de gestión de residuos sólidos, incluyendo la construcción de plantas de tratamiento y/o rellenos sanitarios.
- Energía y telecomunicaciones:
Incluye la construcción, rehabilitación y equipamiento de pequeños sistemas eléctricos y proyectos de electrificación rural. Asimismo, se puede construir sistemas de telefonía (fija, celular e internet) en pequeños poblados o en localidades rurales.
- Turismo:
Está referido a infraestructura de servicios que le otorguen valor al recurso turístico, que permitan transformar un recurso turístico en un atractivo turístico. Dotando de servicios de accesos, interpretación, orientación información, accesos, entre otros.
- Esparcimiento:
Proyectos como centros cívicos, parques temáticos, centros

recreacionales, entre otros. De igual forma se pueden considerar proyectos de infraestructura deportiva como: canchas deportivas y polideportivas.

- Orden Público y Seguridad:

Se consideran proyectos de instalación, mejoramiento y ampliación de comisarías o servicios de serenazgo, incluido el equipamiento, así como la capacitación del personal.

- Cultura:

Los proyectos de mejoramiento o recuperación de sitios arqueológicos, templos, museos, entre otros, que constituyan patrimonio cultural.

- Pesca:

Proyectos de remodelación de infraestructura de pesca artesanal, como desembarcaderos, muelles, entre otros, así como el desarrollo de proyectos de innovación y desarrollo tecnológico

- Ambiente:

Proyectos de recuperación de ecosistemas degradados, regulación hídrica, recuperación de especies, entre otros

- Protección y desarrollo social:

Mejorar la infraestructura e incrementar los locales de los programas sociales Cuna Más, Qali Warma y Tambos.

- Justicia:

En este rubro pueden ejecutarse proyectos de creación o mejoramiento de centros penitenciarios, locales institucionales del Ministerio de Justicia, entre otros

- Otros:

Locales institucionales, pequeños terminales terrestres, teatros, mercados de abastos y mercados mayoristas.

b) Tácticas

- Presentación al proceso de selección.
- Firma de contrato entre la empresa y Gobierno Regional / Gobierno Local.

- Formulación / modificación del expediente técnico.
- Ejecución y supervisión de la obra.
- Culminación y entrega de obra.

c) Programa estratégico

El programa se llevará a cabo los meses de julio, agosto, setiembre y octubre a través del administrador y gerencia.

d) Responsable

- Administrador.
- Gerencia.

e) Cronograma de actividades

PERIODO ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación al proceso de selección																
Firma de contrato entre la empresa y GR/ GL																
Formulación / modificación del expediente técnico																
Ejecución y supervisión de la obra																
Culminación y entrega de obra																

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Papel A4	Millar	0.5	S/ 40.00	S/ 20.00
Lapiceros	Docena	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Impresión y copias	Millar	0.5	S/ 50.00	S/ 25.00
Folders	Docena	5	S/ 4.00	S/ 20.00
			TOTAL	S/75.00

4.2.6.4. Estrategia DA: Diseñar criterios de selección de proveedores tomando como base la responsabilidad social empresarial

a) Descripción de la estrategia

A través de esta estrategia se busca trabajar con proveedores que tengan prácticas socialmente responsables.

Criterios para tener en cuenta al momento de diseñar criterios de selección de proveedores en la empresa RF&H S.A.C.:

- Transparencia en las operaciones, compromiso contra el soborno.
- Asegurar que las empresas proveedoras cumplan con las normas legales establecidas por el ministerio del trabajo.
- Exigir certificados, políticas, planes de responsabilidad social empresarial.
- Cumplimiento de estándares de calidad.
- Adoptar criterios de compra que contemplan la garantía de origen para evitar la adquisición de productos falsificados o fruto de robo de carga.
- Evaluar a los proveedores en materia de derechos humanos.
- No exista trabajo infantil dentro de su organización.
- Verificar si tiene personal calificado.
- Difusión de información de seguridad y salud ocupacional.
- Cooperación al desarrollo de la población donde se desarrolla.
- Desarrollo de prácticas efectivas de procesos éticos con sus clientes.

- Revisar las referencias de sus clientes.
- Servicio pos venta.
- Situación económica estable.
- Verificar impactos ambientales del proveedor.
- Informes periódicos con evidencias de que se estén cumpliendo e implementando los temas relacionados a la responsabilidad social empresarial en su cadena productiva.
- Realizar visitas de inspección a los proveedores para ver el cumplimiento de esas prácticas.

b) Tácticas

- Elegir al personal apto para diseñar el manual.
- Involucrar gerencia, gestión del talento humano y logística.
- Diseñar criterios de selección a proveedores.
- Comunicar a las personas involucradas en el tema.

c) Programa estratégico

Cabe señalar que el proceso del diseño de criterios de selección de proveedores basados en RSE se llevará a cabo los meses de noviembre y diciembre a través de los jefes del área de talento humano y logística mediante un cronograma de actividades.

d) Responsable

- Jefe de gestión del talento humano.
- Jefe de logística.

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	PERIODO		NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4		
Elegir al personal apto para diseñar criterios de selección										
Involucrar gerencia, gestión del talento humano y logística										
Diseñar criterios de selección a proveedores										
Comunicar a las personas involucradas en el tema										

f) Presupuesto

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	NECESIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
Papel A4	Millar	0.5	S/ 40.00	S/ 20.00
Lapiceros	Docena	1	S/ 10.00	S/ 10.00
Impresión y copias	Millar	0.5	S/ 50.00	S/ 25.00
Folders	Docena	2	S/ 4.00	S/ 8.00
TOTAL				S/63.00

Presupuesto total

ESTRATEGIA	TOTAL
Dictar charlas dirigidas a la comunidad sobre el cuidado y preservación del medio ambiente	S/4,746.00
Desarrollar programas de inversión social, principalmente dirigidos a la promoción de la nutrición infantil mediante la formación de las madres de niños menores de tres (3) años en Paita	S/ 8,942.00
Obras por impuestos	S/ 75.00
Diseñar criterios de selección de proveedores tomando como base la responsabilidad social empresarial	S/ 63.00
TOTAL	S/13,826.00

La inversión total para la aplicación de estrategias es de trece mil ochocientos veintiséis Soles (S/ 13,826.00). Este presupuesto no tiene contemplado el costo de la obra por impuesto, dado que primero debe pasar por una evaluación directiva para decidir dicho monto.

4.2.7. Viabilidad

Las estrategias propuestas basadas en la Responsabilidad Social Empresarial permitirán orientar la gestión de la empresa RF&H S.A.C. generando impactos positivos tanto para la empresa como para sus grupos de interés.

El presente proyecto de investigación es viable, ya que los recursos financieros que se requieren son accesibles, y ello se logra mediante una gestión adecuada por parte de la gerencia. Referente al talento humano Piura cuenta con los profesionales requeridos, por lo tanto es posible contar con su presencia; es necesario que todas las personas involucradas participen y sobre todo muestren interés por las estrategias mostradas, dado que la gestión adecuada y el

compromiso de la empresa como de los colaboradores permitirán la ejecución de dicha propuesta.

4.2.8. Mecanismos de control

Para demostrar que la propuesta de estrategias de Responsabilidad Social Empresarial está encaminada a generar impacto positivo en los grupos de interés donde se desarrolla la empresa, es necesario comparar los resultados que se esperan con la realidad actual. Los indicadores permitirán medir si la propuesta planteada cumplirá su propósito, los mecanismos de control son los siguientes:

- Incremento de la competitividad y oportunidades de nuevos negocios.
- Aumento de eficiencia en la empresa.
- Disminución de procesos innecesarios.
- Menores egresos.
- Mayor identificación con la organización.
- Fidelización de clientes.
- Imagen y posicionamiento de la empresa.

4.2.9. Evaluación costo – efectividad

La puesta en marcha de las estrategias planteadas que llevan a una propuesta de Responsabilidad Social Empresarial requiere de una inversión de S/ 13,826.00, la cual se verá influenciada por la capacidad de gestión que la gerencia obtenga haciendo un adecuado manejo de sus recursos. Las estrategias planteadas en la presente investigación tendrán un beneficio a corto, mediano y largo plazo.

El impacto que se logrará será directo hacia los colaboradores, población de Paita, proveedores, como también para la empresa RF&H S.A.C..

V. CONCLUSIONES

1. En la empresa RF&H S.A.C. si existen prácticas de responsabilidad social interna, lo cual tiene como resultados colaboradores satisfechos y con capacidades para desarrollarse en su puesto de trabajo.
2. RF&H S.A.C. cumple un papel muy limitado con respecto a prácticas de responsabilidad social externa, básicamente se enfoca en generar puestos de trabajo en temporadas altas, pero no toma en cuenta acciones que son de suma importancia para mantener una buena relación con sus grupos de interés externos.
3. La gestión social en RF&H S.A.C. es limitada, existe carencia de prácticas que evidencien una buena gestión social, básicamente se enfoca en el bienestar de sus colaboradores, dejando a un lado a la población en donde se desarrolla.
4. La gestión ambiental es favorable, mantiene sus procesos e instalaciones libres de basura, minimizan el uso de químicos, cuentan con diferentes carteles de concientización dentro de la empresa, pero aún hace falta involucrar dentro de su gestión a la población y proveedores.
5. La gestión económica es buena, esta empresa cuenta con una solidez financiera, obtiene beneficios de los residuos de su materia prima, a los trabajadores les paga de acuerdo a ley adicional de incentivos, esto evidencia que tanto la empresa y los colaboradores se benefician gracias a la buena gestión económica que se está llevando en la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Realizar anualmente un diagnóstico interno y un mecanismo de evaluación para determinar puntos débiles de cada área y se logre una mayor interacción con sus colaboradores.
2. Evaluar los principios que definen a la empresa, y de esa manera identificar con qué segmentos del entorno se debe involucrar más, asimismo estar pendiente de la comunidad y las necesidades que tienen para así contribuir en su desarrollo.
3. Mantener comunicación con sus proveedores, para así trabajar juntos en pro a acciones socialmente responsables que favorezcan a la comunidad y el entorno que los rodea.
4. La empresa debe orientar sus acciones para que no exista un impacto negativo al medio ambiente, debe siempre buscar involucramiento de una u otra forma con la comunidad, a fin de tomar siempre medidas proactivas como planes de concientización ambiental, dictar charlas, talleres y programas de interés público.
5. La gerencia debe evaluar la creación de proyectos de inversión para optar el uso de fuentes de energía renovable, contribuyendo al cuidado del ambiente y a la reducción de costos a un mediano plazo.

VII. REFERENCIAS

Acción (2012). ¿Qué es la RSE? Recuperado de

<http://www.accionempresas.cl/index.php?op=que-es-rse>

Agurto, L. (2016). Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque de responsabilidad social empresarial de las empresas del sector hidrobiológico en la región Piura (Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Recuperado de

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8205>

Agurto, S. (2015). La responsabilidad social de las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos en la ciudad de Sullana (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas). Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional de Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/345/ADM-AGU-TRO-15.pdf?sequence=1>

Arboccó, R. (2014). Perú 2021 "La RSE interna genera una mayor productividad".

Recuperado de

<http://elcomercio.pe/economia/peru/peru-2021-rse-interna-genera-mayor-productividad-168216>

Baltazar, M. (1998). Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=s4H6D_STCIIC&pg=PA94&lpg=PA94&dq=Baltazar+La+responsabilidad+social+empresarial+tiene+una+motivaci%C3%B3n+distribuida+entre+la+mejora+de+la+sociedad,+la+mejora+de+la+comunidad+sobre+la+que+se+asienta+y+la+obteneci%C3%B3n+de+beneficios+para+la+propia+empresa&source=bl&ots=sD5aBsujnO&sig=iddbH27G75wsfCzUljaO32yGRvA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip68zmp4LVAhVGeCYKHeAyBCAQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false

Canessa, G. & García, E. (2005). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo. Perú 2021. Primera Edición. Recuperado de <http://peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/elabcperu2021/abc%20de%20la%20rse%20en%20el%20peru%20y%20el%20mundo.pdf>.

Consultores ERREESE (2017). Gestión económica responsable. Recuperado de <http://erreese.com/que-hacemos/gestion-economica-responsable/>

Cruz (2015). Tesis titulada “Programa de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Productora Andina de Congelados (PROANCO) S.R.L, Sullana – año”. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración). Universidad Alas Peruanas Piura.

Cutivalú (2016). Piura: 37 mil menores sufren desnutrición crónica. Recuperado de <http://www.radiocutivalu.org/piura-37-mil-menores-sufren-desnutricion-cronica/>

Deres (2016). ¿Qué entendemos por Responsabilidad Social Empresaria (RSE)?. Recuperado de <http://deres.org.uy/que-entendemos-por-responsabilidad-social-empresaria-rse/>

El Regional de Piura (2012). Las principales empresas de Piura expondrán en la “I Expo Responsabilidad Social Empresarial”. Recuperado de <http://noticias.rse.pe/?p=3990>

Escobar, J. (2013). Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. Aplicación al sector camaronero de Venezuela. (Tesis para optar al grado de Doctor). Universidad de Córdoba. Recuperado de

<http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/10762/2013000000806.pdf?sequence=1>

Fundemás (2010). Definición de responsabilidad social empresarial.

Recuperado de

<http://www.cepb.org.bo/urser/wp-content/uploads/2014/12/E25.pdf>

Garriga, E. y Melé, D. (2004), Desenredar la maraña de las teorías de responsabilidad social corporativa. Recuperado de

<http://www.ieseinsight.com/doc.aspx?id=389&idioma=1>

Jordan, R. (2015). En la cuarta edición de la entrega del distintivo Empresa Socialmente Responsable. Recuperado de

<http://elcomercio.pe/economia/peru/peru-2021-son-65-peruanas-socialmente-responsables-188236>

INCAE (2010). Definición de responsabilidad social empresarial. Recuperado de

<http://www.cepb.org.bo/urser/wp-content/uploads/2014/12/E25.pdf>

INEI (2015). Población total por quincenales de edades, según departamento, provincia y distrito. Recuperado de

<http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1010/index.htm>

Ladislao, G. (2015). La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno - periodo 2004 – 2014 (Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas). Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1857/1/espinoza_gl.pdf

Martínez, Y. (2004). Responsabilidad social: una idea, una actitud, un compromiso. Estrategia de comunicación para Petrobras Energía Venezuela. (Tesis para obtener al grado de Comunicador Social). Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1694.pdf>

Mejía, P. (2013). La responsabilidad social y ambiental en la gestión de las empresas mineras formales en América Latina. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas). Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/566/3/mejia_ps.pdf

Ministerio de Educación (2016). ¿Qué es la gestión social?. Recuperado de

<http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-350646.html>

Moreno, A. Uriarte, L. Topa, G. (2010). Ediciones pirámide. La Responsabilidad Social Empresarial: Oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos. Madrid.

Pacheco, R. y Ramos, F. (2014). Propuesta de implementación de un sistema de gestión ambiental, basado en la norma ISO 14001:2004, en la empresa Pesquera Apolo S.A.C. Chimbote (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Agroindustrial). Universidad Nacional del Santa. Recuperado de

<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/1968/30716.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pro inversión (2012). Lista de Proyectos Revisados y Filtrados por el MEF: Región Piura. Recuperado de

<http://www.obrasporimpuestos.pe/0/0/modulos/JER/PlantillaStandard.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=60>

Pro inversión (2012). Proyectos en los que se puede aplicar. Recuperado de

<http://www.obrasporimpuestos.pe/0/0/modulos/JER/PlantillaStandard.aspx?are=0&prf=0&jer=33&sec=0>

Quintero, M. (2011). Gestión sostenible integral: La responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión (Tesis para optar el grado de Doctor). Universitat Politècnica de València. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/274938234/Gestion-Sostenible-Integral-La-Responsabilidad-Social-Empresarial-en-La-Integracion-de-Los-Sistemas-de-Gestion-5533>

Sampieri, F. B. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Silva (2008). Gestión Empresarial. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/154501206/gestion-empresarial>

Tomayo, M. (1999). Aprender a investigar: La Investigación. (3º Ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial Arfo Editores LTDA.

VI. ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
"PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA 2017"	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	Diseño: No experimental.
	¿Es posible proponer estrategias de responsabilidad social para orientar la gestión empresarial de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017?	Proponer estrategias de responsabilidad social para orientar la gestión empresarial de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017.	Tipo de investigación: Descriptiva.
			Transversal
			Enfoque mixto
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Población Trabajadores de la empresa RF&H S.A.C
	¿Existen prácticas de responsabilidad social interna en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017?	Determinar las prácticas de responsabilidad social interna de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017.	Población de Paíta
	¿Existen prácticas de responsabilidad social externa en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017?	Identificar las prácticas de responsabilidad social externa de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017.	Muestra Trabajadores: 148 Pobladores: 381
	¿Qué acciones se están aplicando en la gestión social de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017?	Identificar las acciones aplicadas de gestión social en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017.	Técnica . Encuesta, . Entrevista, . Observación
	¿Qué acciones se están aplicando en la gestión ambiental de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017?	Determinar las acciones aplicadas de gestión ambiental en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017.	Instrumentos Cuestionario, Guía de entrevista, Guía de observación.
	¿Qué acciones se están aplicando en la gestión económica de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017?	Mostrar las acciones aplicadas de gestión económica en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017.	Método de análisis: . Encuestas: SPSS . Entrevista y observación: interpretación literal.

Fuente: elaboración propia

Anexo N° 2: Encuesta para trabajadores de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN								
ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES						Nº		
Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Propuesta de estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias								
(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO								
RESPONSABILIDAD SOCIAL								
RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA				ESCALA				
				5	4	3	2	1
				TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	La empresa pública su desempeño y rendimiento para que esté al alcance de sus trabajadores.							
2	Se prohíben las prácticas ilegales (como corrupción, soborno y coima) para obtener beneficios comerciales.							
3	Los directivos se identifican por el bienestar de sus trabajadores.							
4	La empresa capacita a sus trabajadores.							
RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA				ESCALA				
				5	4	3	2	1
				TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	La empresa participa activamente en proyectos sociales.							
6	Al momento de solicitar personal hay prioridad en la población de Paita.							
7	Le brinda oportunidades de trabajo a los practicantes profesionales.							

GESTIÓN EMPRESARIAL						
SOCIAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
8	Existe discriminación en la empresa.					
9	Se realizan campañas de interés público.					
10	Promueve programas de desarrollo de investigación y tecnología con la sociedad de Paita.					
AMBIENTAL		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
11	Se realiza un tratamiento adecuado de los desechos generados por los procesos de la empresa.					
12	Las instalaciones de la empresa están libres de la acumulación de basura.					
13	Las existencias se almacenan en un lugar adecuado.					
14	Los trabajadores utilizan un uniforme adecuado para procesar la materia prima.					
15	Disponen de los equipos adecuados para realizar procesos.					
16	Realizan campañas para reducir el consumo de agua y energía en sus procesos.					
17	En la operación de la empresa se utilizan fuentes de energía renovables.					
18	Se conoce el origen de la materia prima que procesan.					
ECONÓMICA		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
19	La empresa obtiene beneficios de los residuos de la materia prima procesada.					
20	La remuneración es de acuerdo a funciones, competencias.					
21	Se distribuyen utilidades de acuerdo a ley.					
22	La empresa tiene asignado un presupuesto para capacitar a sus trabajadores.					
23	Ofrecen línea de carrera en la empresa.					

Anexo N° 3: Encuesta para pobladores de Paita



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN						
ENCUESTA APLICADA A POBLADORES DE PAITA N°						
Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Propuesta de estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C., Paita 2017". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias						
(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO						
RESPONSABILIDAD SOCIAL						
RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA		ESCALA				
		5	4	3	2	1
Para usted la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C. Paita:		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Voluntariamente realiza actividades con el fin de contribuir a crear una sociedad más justa.					
2	Participa activamente en proyectos sociales.					
3	Desarrolla actividades sociales como chocolatadas.					
4	Se preocupa por la percepción que tienen los pobladores con respecto a sus actividades.					
5	Brinda programas de salud para la mujer embarazada de Paita.					
6	Dicta charlas sobre responsabilidad a la ciudadanía.					
7	Se identifica con la población de Paita.					
8	Tiene prioridad en la población de Paita al momento de contratar personal.					
9	Ejecuta obras en beneficio de la comunidad.					
10	Efectúa planes de cuidado del medio ambiente.					
11	Se compromete con el desarrollo infantil de la población de Paita.					

Fuente: elaboración propia.

Anexo N° 4: Guía de entrevista a Gerente General



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C.	
Aplicado a: Walter Olaya. GERENTE GENERAL.	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	
RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA	
1	¿Cuenta con un código de ética que dirija el comportamiento de sus trabajadores?
Si, contamos con un código de ética que se trasmite desde el fundador de la empresa como el respeto, compromiso y la responsabilidad.	
2	¿Se identifican con el bienestar de sus trabajadores?
Para este punto el departamento de RRHH suele hacer entrevistas a las áreas, a un número de personas, para lo cual se gestiona la información para procesarla a gerencia quien dependiendo de la solicitud se suele enviar una respuesta inmediata.	
3	¿Cuentan con programas de capacitación para los trabajadores?
Contamos con un programa de capacitaciones por área gestionada a inicio de año para poder seleccionar al personal y tome dichas capacitaciones. Además de hacer mes a mes capacitaciones por área interna para inducir al personal nuevo o enseñar nuevos cambios.	
RESPONSABILIDAD SOCIAL EXTERNA	
4	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?
En este punto no se cuenta con un presupuesto, pero estamos muy abiertos a ayudar a la población como lo que paso este año por el fenómeno del niño, de hecho se está trabajando en esto como proyecto a mediano plazo.	
5	¿Al momento de solicitar personal hay prioridad en la población de Paita?
Si, claro nuestra prioridad es generar más puestos de trabajo para la población local debido a que tenemos una firme misión de que si la economía local crece se generará más negocios y ayudaremos a la infraestructura de la localidad.	
6	¿Le brinda oportunidades de trabajo a los practicantes profesionales?
Si, contamos con prácticas por área que son admitidos con unas pruebas de acuerdo al área que son realizadas por los jefes de área.	
7	¿Consideran que están comprometidos con el desarrollo infantil de la población de Paita?
En mi opinión la empresa cada año tiende a hacer alguna ayuda algunos colegios por la navidad para los niños pero si nos gustaría participar en charlas hacia ellos a través de colegios.	
8	¿Es un requisito que sus proveedores cumplan con prácticas socialmente responsables?
En este punto no evaluamos mucho este tema de RSE, pero lo tenemos claro hacer ya que nosotros contamos con una certificación para atender a nuestros clientes fuera.	

GESTIÓN EMPRESARIAL	
SOCIAL	
9	¿Cuentan con políticas de no discriminación dentro de los valores de la empresa?
Se cuenta con una política de empresa en la cual se incluye este punto, pero no con una política de no discriminación propiamente dicho.	
10	¿Se ofrece una atención especializada al público para recibir reclamos y recomendaciones?
Claro se cuenta con una atención de clientes personalizada tratando de aprender o recibir un feedback de nuestros clientes sea bueno o malo en cada una de las ventas.	
11	¿Realizan campañas de interés público?
No realizamos un este tipo de campañas.	
AMBIENTAL	
12	¿Considera Ud. que manejan una buena gestión de residuos sólidos en la empresa que representa?
Si, contamos con una planta de tratamiento de residuos sólidos y además estamos en un proyecto con tres empresas para mejorar este tema para el medio ambiente.	
13	¿Se implementan acciones para disminuir el impacto ambiental en sus procesos?
Se trata de uno usar líquidos químicos o procesar productos con altos contenidos de daño, nuestra misión es ofrecer productos naturales y orgánicos manteniendo esta característica hasta su producto final.	
14	¿Se realizan campañas para fomentar concientización ambiental en sus trabajadores?
No se realizan campañas pero se trata de inducir al cuidado con las políticas de la empresa de reducción de usar papel, arrojado de basura a tachos correctos.	
15	¿Monitorea anualmente la reducción de emisión de gases del efecto invernadero?
Sinceramente no hacemos esto, pero espero podamos contar con algún programa anual sobre este tema.	
ECONOMICA	
16	¿La remuneración es de acuerdo a funciones, competencias?
Si, la remuneración esta en rango de acuerdo a capacidades y competencias que presente el profesional, pero se tiene mucho en cuenta el compromiso para seguir aprendiendo y gestionando su cargo o función dentro del equipo.	
17	¿Distribuyen utilidades de acuerdo a ley?
Si se reparten las utilidades de acuerdo a la Ley	
18	¿Reinvierte la empresa sus utilidades?
Esta decisión es de acuerdo a la reunión de evaluación después de la revisión de resultados financieros de la empresa y de acuerdo a la proyección del sector.	
19	¿Ofrecen línea de carrera en la empresa?
Esta empresa ha formado personal que realmente se ve el compromiso para con la empresa y la familia en si, de hecho nos consideramos una familia. Si hay un proyecto de un presupuesto por área para gestionar a profesionalizar al personal.	

Anexo N° 5: Guía de observación aplicada a los trabajadores



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN			
GUÍA DE OBSERVACIÓN APLICADA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C.			
NOMBRE DEL OBSERVADOR: STHEFANY LEÓN ROJAS.		FECHA: 27/09/2017	
		SI NO	
GESTIÓN	1.- Se realiza un adecuado tratamiento de desechos generados por la empresa	X	
	Si, pues cuentan con una planta para procesar los desechos de los productos hidrobiológicos que maquilan.		
	2.- Las instalaciones están libres de basura	X	
	Si, a los alrededores hay plantas industriales, las pistan son de tierra libres de desechos.		
	3.- Hay un almacén adecuado	X	
	Si, hay tres cámaras de almacenamiento para los productos terminados que se encuentran a una temperatura de -28 grados centígrados, los cuales cuentan con estantería especializada (RACK), utilizan monta carga para organizar el producto dentro las cámaras.		
	4.- Existe difusión de valores en la empresa	X	
	Si, hay carteles pegados en las paredes, cerca a la vista de los trabajadores en todas las áreas.		
	5.- Utilizan los equipos y uniformes adecuados para manipular la materia prima	X	
	Si, los trabajadores en producción utilizan botas antideslizantes, gorros, guantes, camisa blanca, pantalón blanco, tapaboca, mandiles de plástico, mesas de acero inoxidable, depósitos grandes de plástico, montacargas manuales, balanzas digitales, escurridores plásticos, envases metálicos para congelar. El personal de almacén utiliza fajas industriales, chompas, pasamontañas y guantes para el frio.		
	6.- Se utilizan fuentes de energía renovable		X
	La empresa utiliza energía eléctrica, aún no tienen en proyecto cambiarla a un tipo de energía renovable.		
	7.- Se realiza un adecuado manejo de la materia prima	X	
	Si, puesto que utilizan los uniformes y equipos adecuados, adicional las áreas de trabajo están a la temperatura que necesita el proceso para evitar que el producto se malogre.		
8.- Existen normas relacionadas a la prevención de accidentes	X		
Si, reciben constantemente información y charlas sobre los riesgos en cada área de trabajo. También hay carteles informativos que señalan los EPP a utilizar en cada área.			
9.- Se tiene algún tipo de incentivo hacia el trabajador	X		
Si, ya que les pagan un sueldo base y les dan un extra de acuerdo a la producción.			

Fuente: elaboración propia.

Anexo N° 6: Validación y Confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas N° ANR:
A202528, de profesión lic. en Administración desempeñándome
 actualmente como Docente en
U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

CUESTIONARIO PARA POBLADORES DE LA CIUDAD DE PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Setiembre del Dos mil Diecisiete.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 842


Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :

02842237
Administración
castillo30@hotmail.com

“PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA- 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario a trabajadores

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES														
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																																									
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90																						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90																						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90																						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90																						


 D. Fredy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. Nº 843



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carra Mikna Noblewith Scaedra con DNI N° 02879565 Magister en Contabilidad con mención en Finanzas N° ANR: A334844 de profesión Economista desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Completo en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

CUESTIONARIO PARA POBLADORES DE LA CIUDAD DE PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de Setiembre del Dos mil Diecisiete.

Mgtr.
DNI
Especialidad
E-mail


 Mg. Eco. Carmen M. Noblecilla Saavedra
 ASESORA EMPRESARIAL
 COL N° 684
 : Carmen Milena Noblecilla Saavedra
 : 02879565
 : Finanzas
 : mile73050@gmail.com-

**“PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA
EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA- 2017”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: cuestionario trabajadores

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										93
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										93
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										93
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										93
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										93
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del																										93

**“PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA
EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA- 2017”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: cuestionario pobladores

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				81						



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES PALACIOS DE BRIKENO con DNI N° 02.845588 Magister
 en GERENCIA DE EMPRESAS N° ANR:
 de profesión LIC. EN ADMINISTRACIÓN desempeñándome
 actualmente como DOCENTE en
U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

CUESTIONARIO PARA POBLADORES DE LA CIUDAD DE PAITA.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de Setiembre del Dos mil Diecisiete.


 Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
 Dra. en Ciencias Administrativas
 CLAD N° 05103

Mgtr. : MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO
 DNI : 02845588
 Especialidad : LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 E-mail : mechedeb@yahoo.es

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS


1.1. ESTUDIANTE	:	LEON ROJAS Sthefany Gloria Alejandra
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTION DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.S, PAITA 2017
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	:	ENCUESTA
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29-09-17.
1.7. MUESTRA APLICADA	:	49 pobladores.

II. CONFIABILIDAD


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	11 ítems. 0.872 (totalmente confiable).
------------------------------------	--

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Se analizó 11 ítems de los cuales se observó que están conformes con respecto a la confiabilidad del instrumento.

Estudiante: 
DNI : 75266401

Docente : 
JOSE CARLOS PIASTAS ZEVALLOS
LIC EN ESTADISTICA
COEPPE 5ª

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS


1.1. ESTUDIANTE	:	LEON ROJAS Sthefany Gloria Alejandra
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTION DE LA EMPRESA. REFRIGERADOS FISHOLGA & HIJOS S.A.C., PAITA 2017
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	:	ENCUESTA .
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29-09-17 .
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15 trabajadores .

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	^{23 ítems.} 0.745 (confiable).
------------------------------------	--

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Inicialmente se trabajo con 27 ítems de los cuales se eliminamos 04 debido a que no son recomendables para la confiabilidad del instrumento.


 Estudiante: Sthefany León Rojas
 DNI : 75266401


 Docente :
 JOSÉ CARLOS FIESTAS ZEVALLOS
 LIC EN ESTADÍSTICA
 COESPE 809

Anexo N° 7: Matriz de instrumentos

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado a trabajadores.	TÉCNICAS / INSTRUMENTO	INSTRUMENTO: Cuestionario aplicado a población de Paíta.	INSTRUMENTO: Entrevista aplicada a la gerencia.	INSTRUMENTO: Guía de observación aplicada a los trabajadores.
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		ítems	ítems	ítems	ítems	ítems
¿Es posible proponer estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Eisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017?	Proponer estrategias de responsabilidad social empresarial para orientar la gestión de la empresa Refrigerados Eisholg & Hijos S.A.C., Paíta 2017.	RS INTERNA					
		COMPROMISOS ÉTICOS	La empresa publica su desempeño para que esté al alcance de sus trabajadores.	Encuesta, entrevista.		¿Cuenta con un código de ética que dirija el comportamiento de sus trabajadores?	
			Se prohíben las prácticas ilegales (como corrupción, soborno y coima) para obtener beneficios comerciales.				
		RELACIÓN CON LOS EMPLEADOS	Los directivos se identifican por el bienestar de sus trabajadores.			¿Se identifican con el bienestar de sus trabajadores?	

CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS	Encuesta, entrevista.	La empresa capacita a sus trabajadores.	¿Cuentan con programas de capacitación para los trabajadores?	
RS EXTERNA				
PROYECCIÓN SOCIAL	Encuesta, entrevista.	La empresa participa activamente en proyectos sociales.	Voluntariamente realiza actividades con el fin de contribuir a crear una sociedad más justa. Participa activamente en proyectos sociales.	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para llevar a cabo sus proyectos sociales?
			Desarrolla actividades sociales como chocolaterías.	
			Se preocupa por la percepción que los pobladores con respecto a sus actividades.	
			Brinda programas de salud para la mujer embarazada de Paíta.	
			Dicta charlas sobre responsabilidad a la ciudadanía.	

Anexo N° 8: Resultados complementarios

3.1 Prácticas de responsabilidad social externa de la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.

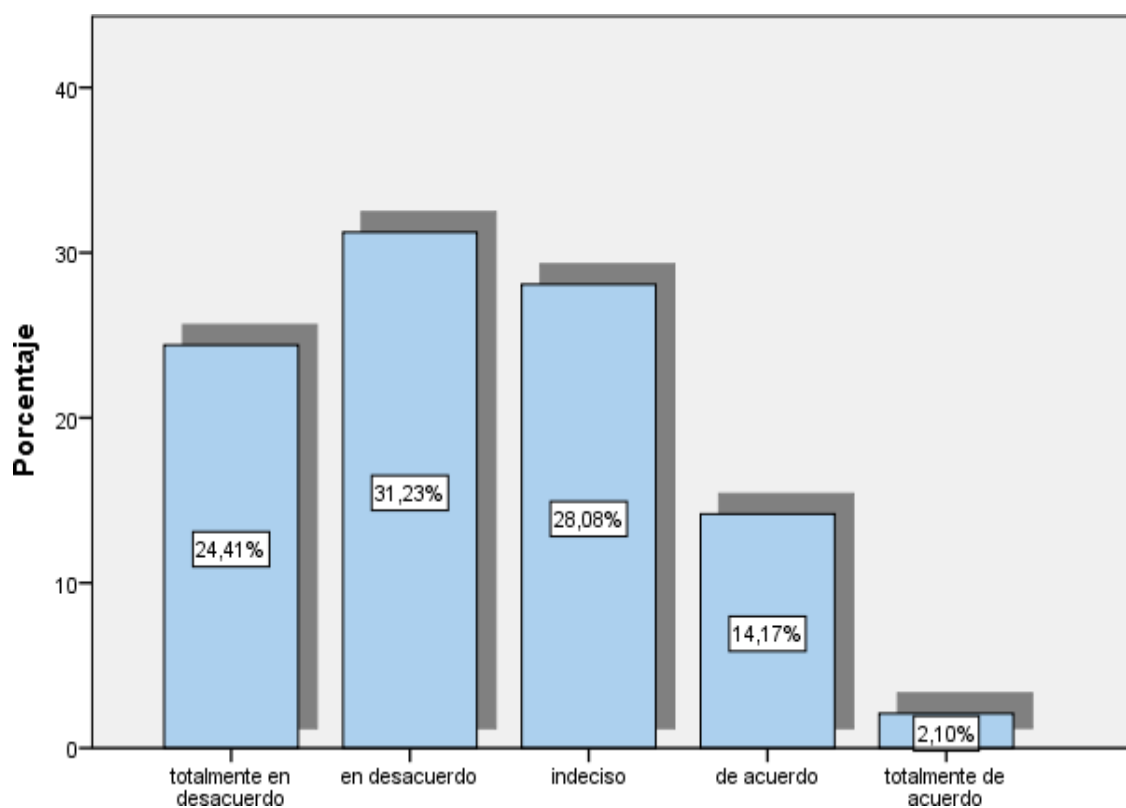


Gráfico 24. Voluntariamente realiza actividades con el fin de contribuir a crear una sociedad más justa.

Fuente: cuestionario realizado a la población de Paita.

El gráfico 24 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de Paita, el 31.23% manifiestan que la empresa no realiza actividades con el fin de contribuir una sociedad más justa.

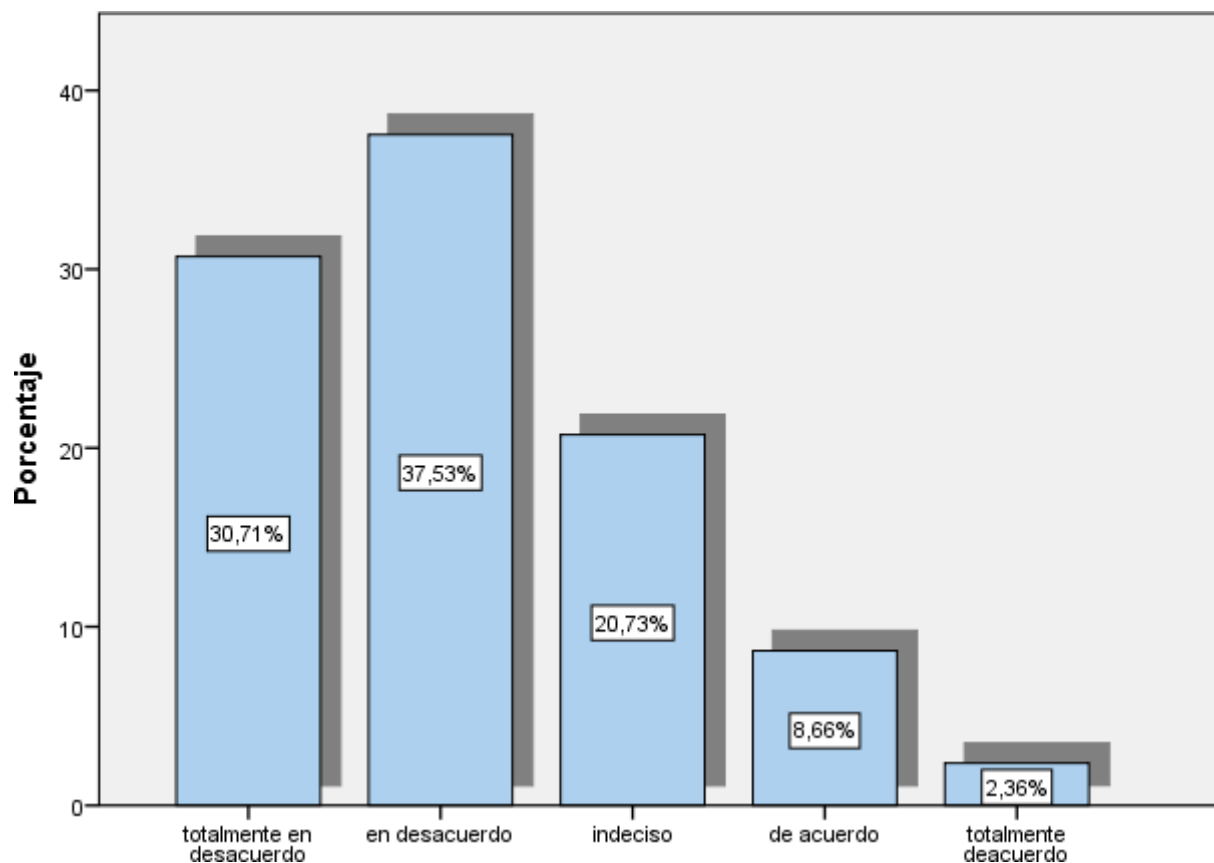


Gráfico 25. Participa activamente en proyectos sociales.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita.

El gráfico 25 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de Paita, el 37.53% manifiestan que la empresa no participa activamente en proyectos sociales, esto quiere decir que no han presenciado a la empresa en proyectos sociales.

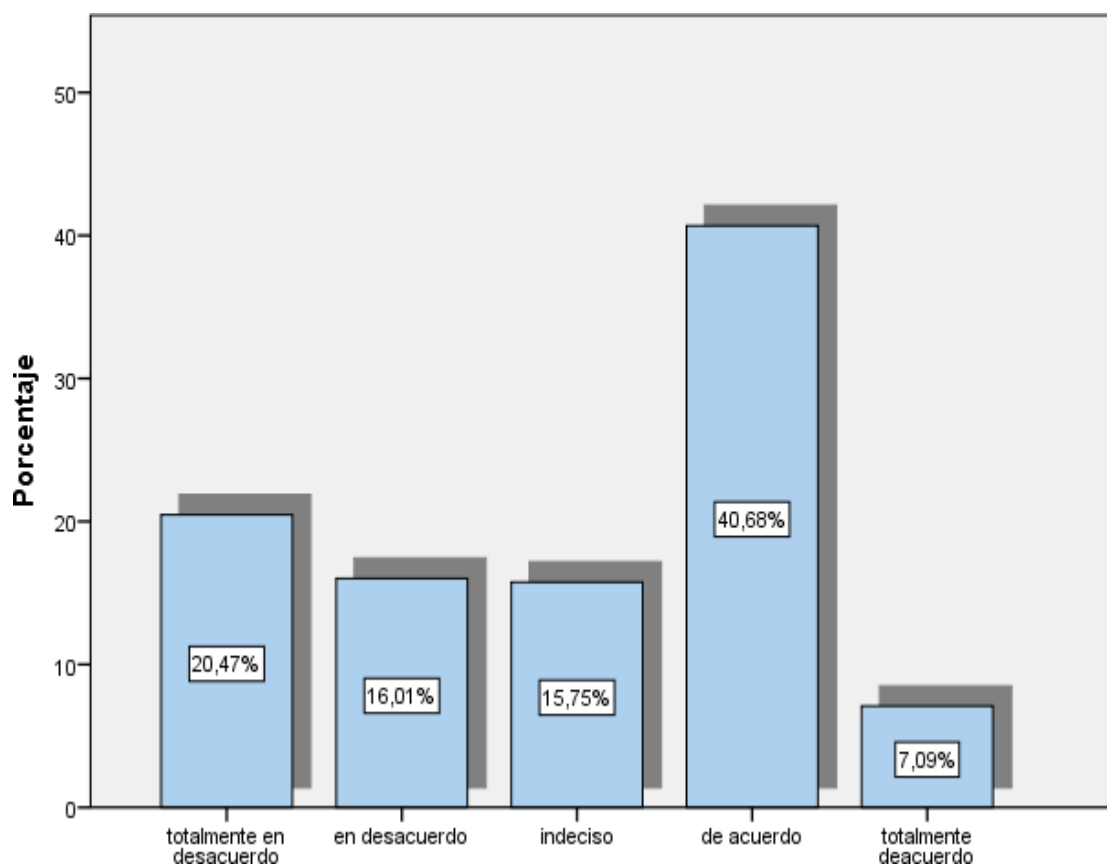


Gráfico 26. Desarrolla actividades sociales como chocolatadas.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita

El gráfico 26 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de Paita, el 40.68% manifiestan que la empresa si desarrolla actividades sociales como chocolatadas.

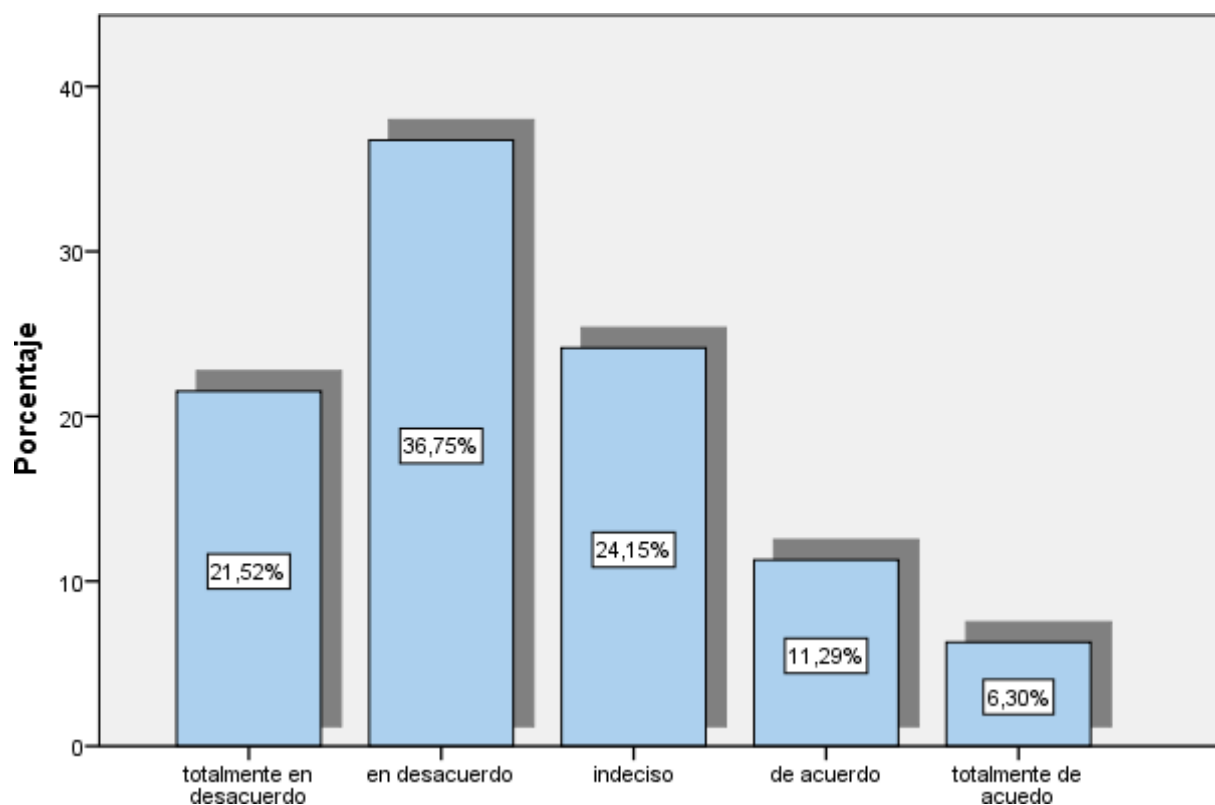


Gráfico 27. Se preocupa por la percepción que tienen los pobladores con respecto a sus actividades.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita

El gráfico 27 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de Paita, el 36.75% perciben que la empresa no se preocupa por la percepción que tienen los pobladores con respecto a las actividades que realizan.

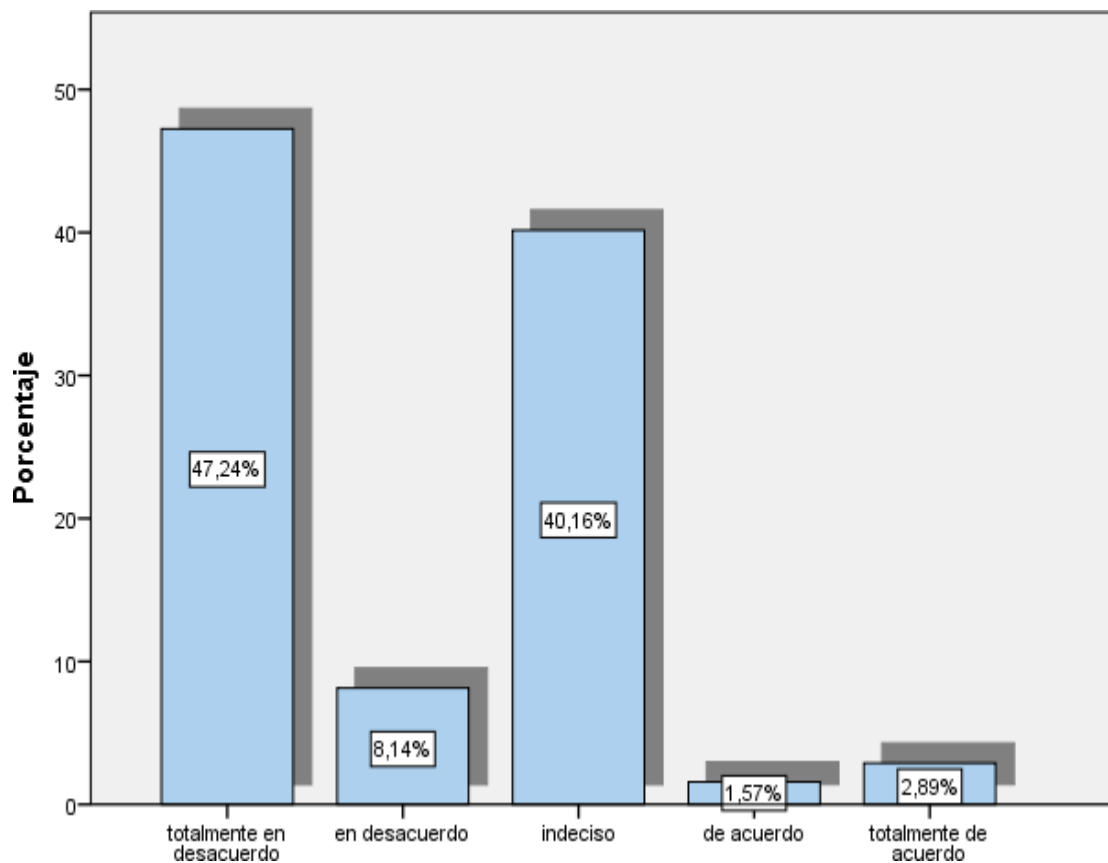


Gráfico 28. Brinda programas de salud para la mujer embarazada.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita

El gráfico 28 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de Paita, el 47.24% manifiestan que la empresa no se brindan programas de salud para la mujer embarazada.

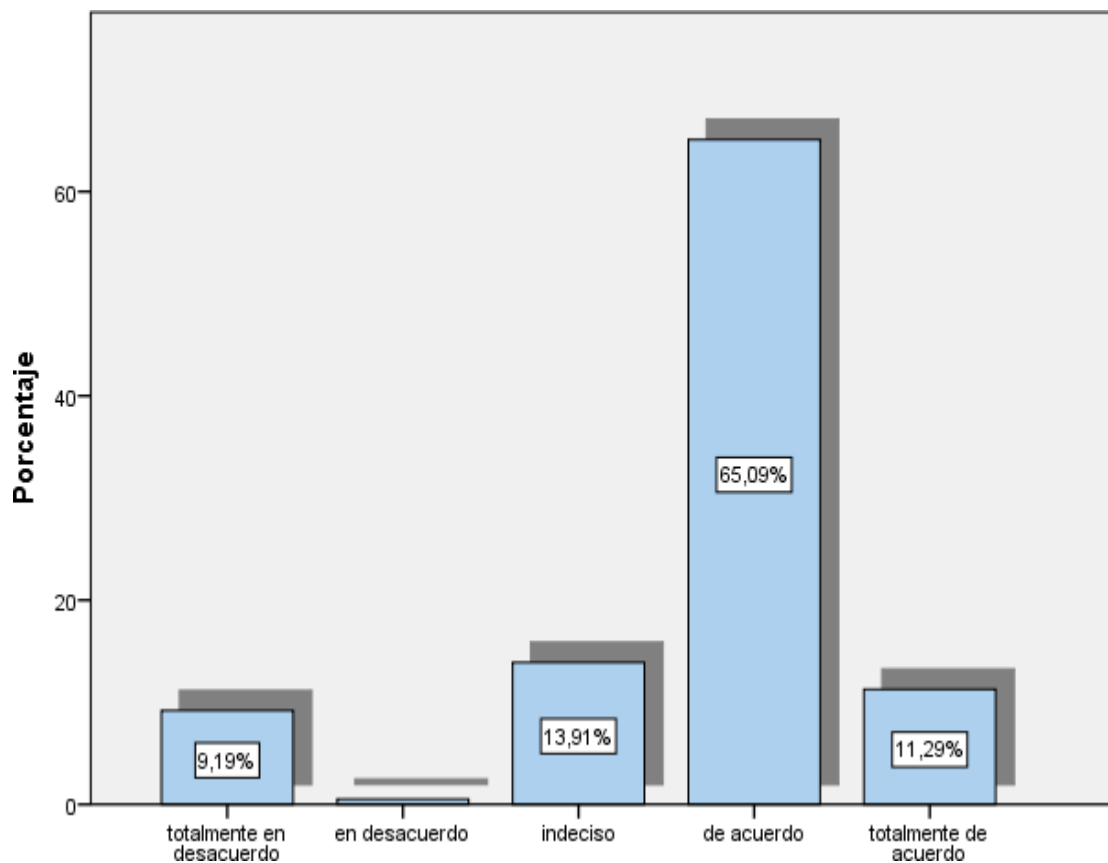


Gráfico 29. Se identifica con la población de Paita.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita.

El gráfico 29 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de Paita, el 65.09% manifiestan que la empresa se identifica con la población.

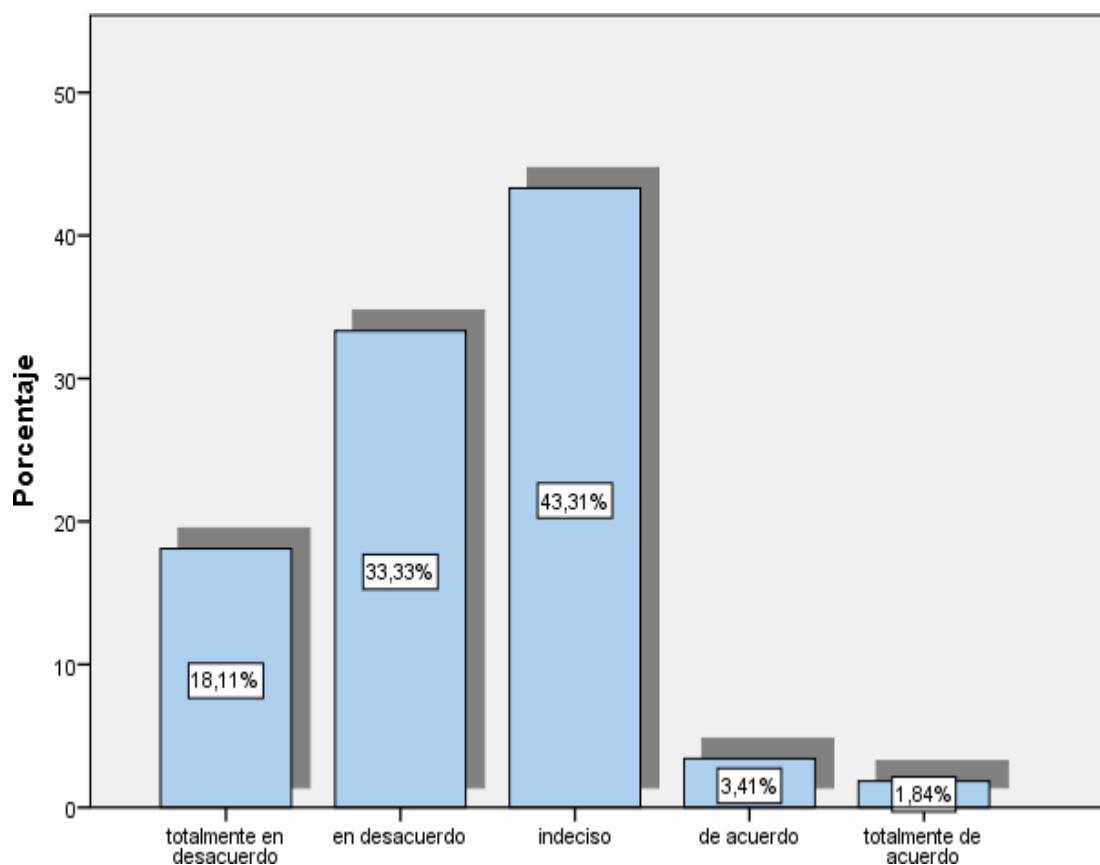


Gráfico 30. Ejecuta planes en beneficio de la comunidad.

Fuente: cuestionario a pobladores de Paita.

El gráfico 30 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los pobladores de Paita, el 43.31% manifiestan que la empresa no ejecuta planes en beneficio de la comunidad.

3.4. Acciones aplicadas de gestión ambiental en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos S.A.C.

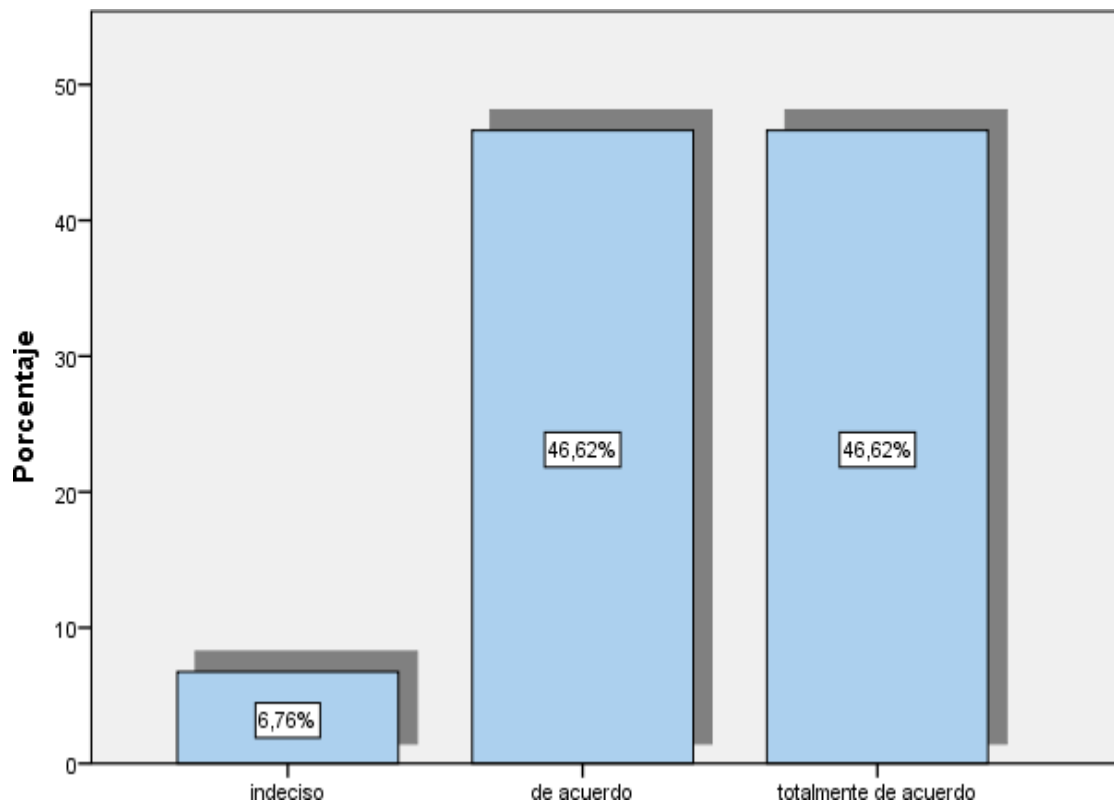


Gráfico 31. Se realiza un tratamiento adecuado de los desechos generados por los procesos de la empresa.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 30 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores, el 46.62% manifiestan que la empresa si realiza un adecuado tratamiento de los desechos generados.

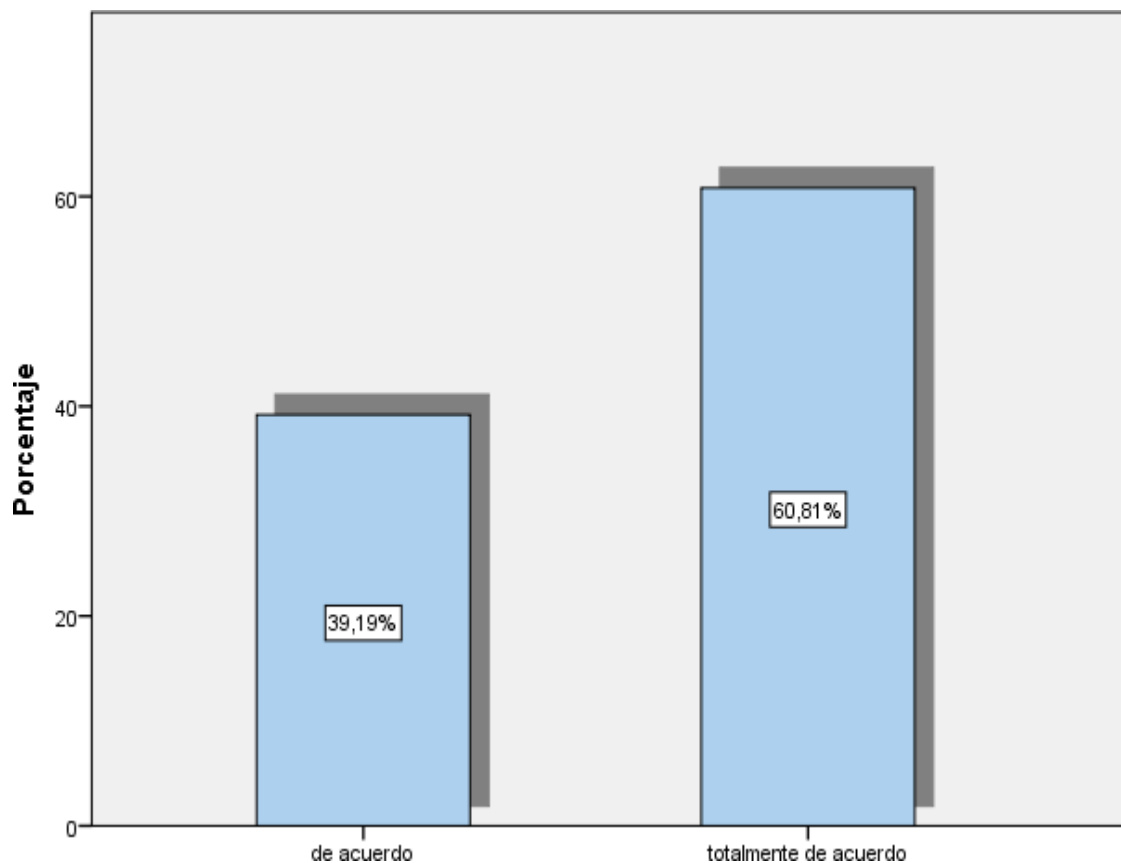


Gráfico 32. Las existencias se almacenan en un lugar adecuado.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 32 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores, el 60.81% manifiestan que la empresa si almacena en un lugar adecuado las existencias.

Se pudo observar en la visita a la empresa que cuentan con tres cámaras de almacenamiento para los productos terminados que se encuentran a una temperatura de -28 grados centígrados una temperatura adecuada para mantener los productos terminados.

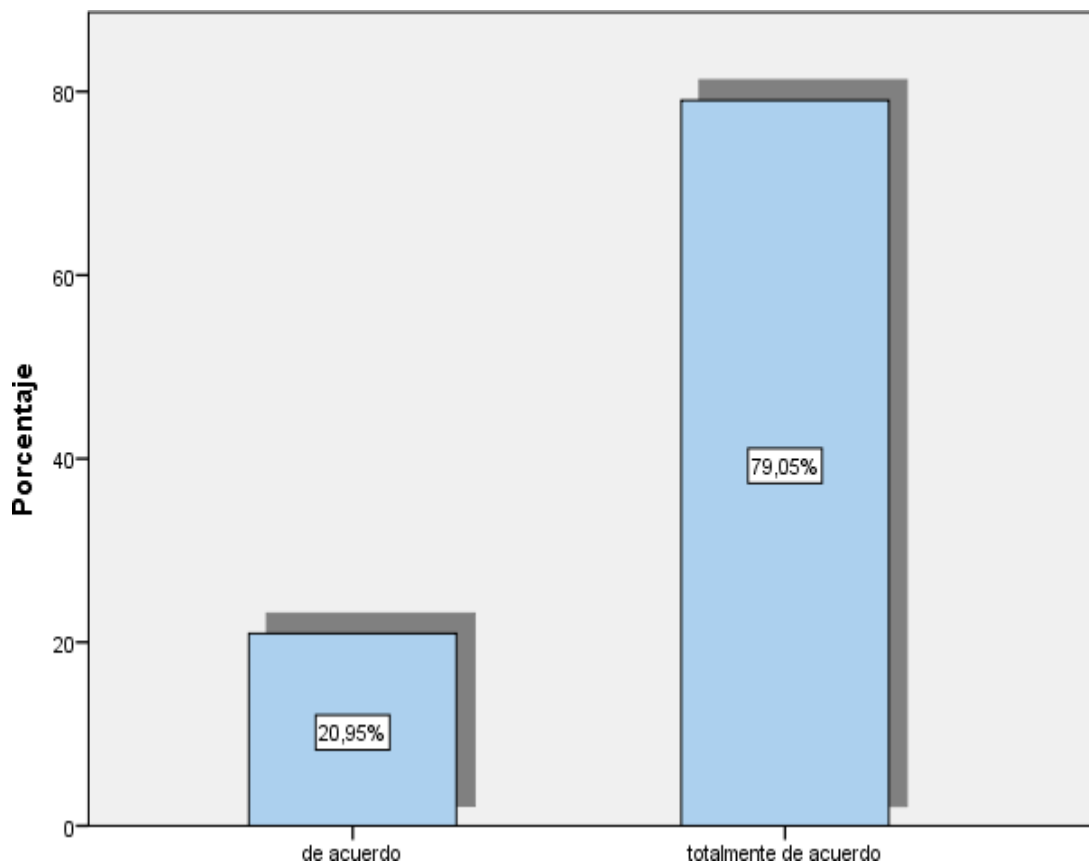


Gráfico 33. Disponen de los equipos adecuados para realizar sus procesos.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C..

El gráfico 33 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores, el 79.05% manifiestan que la empresa si dispone con los equipos adecuados para realizar sus procesos.

Se pudo observar en la visita a la empresa que los trabajadores en producción utilizan botas antideslizantes, gorros, guantes, camisa blanca, pantalón blanco, tapaboca, mandiles de plástico, mesas de acero inoxidable, depósitos grandes de plástico, montacargas manuales, balanzas digitales, escurridores plásticos, envases metálicos para congelar. El personal de almacén utiliza fajas industriales, chompas, pasamontañas y guantes para el frío.

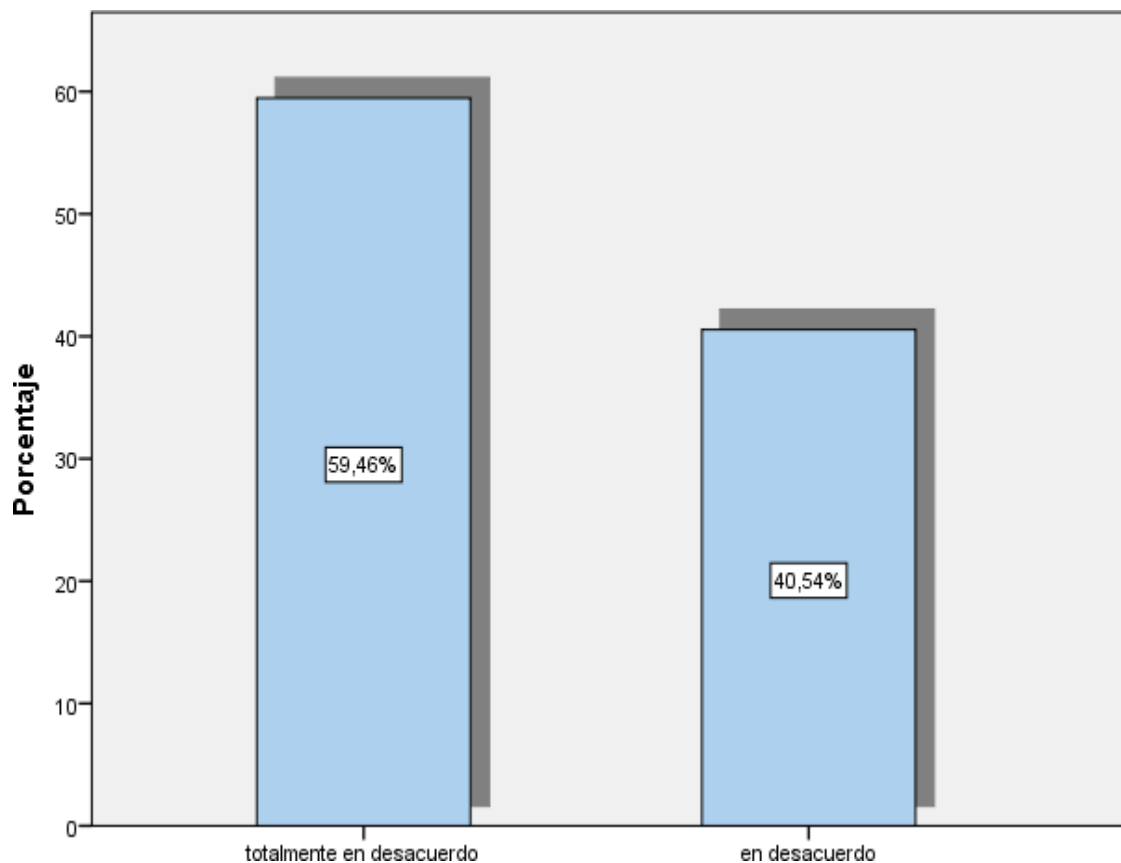


Gráfico 34. En la operación de la empresa se utilizan fuentes de energía renovable.

Fuente: cuestionario a trabajadores de la empresa RF&H S.A.C.

El gráfico 34 de acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores, el 59.46% manifiestan que la empresa no utiliza fuentes de energía renovable.

Se pudo observar en la visita a la empresa que en la empresa se utiliza energía eléctrica.

En la entrevista con el gerente nos comentó que aún no cuentan con un plan de inversión para instalar este tipo de energía.

Anexo N° 9: Evidencias



Encuesta a poblador de Paita.



Encuesta a poblador de Paita.



Paita.



Encuesta a poblador de Paita.

Fachada de la empresa
RF&H S.A.C.



Anexo N°10: Acta de aprobación de originalidad de tesis.

Fecha de entrega: 08-feb-2019 08:58p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1075285925

Nombre del archivo: Le_n_S.docx (566.71K)

Total de palabras: 16393

Total de caracteres: 100565



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORA

LEÓN ROJAS, STHEFANY GLORIA ALEJANDRA

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2017

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	obrasimpuestos.com Fuente de Internet	1%
8	apodelclm.blogspot.com Fuente de Internet	1%

Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R. G. UNIC DE CU. EG. N° 243

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

Yo Dr. Freddy William Castillo Palacios docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Piura, revisor (a) de la tesis titulada

"PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA 2017" de la estudiante LEÓN ROJAS, STHEFANY GLORIA ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Piura, 11 de diciembre del 2017




Firma
 Dr. Freddy William Castillo Palacios
 DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: León Rojas Sthefany Gloria Alejandra.
 D.N.I. : 75266401
 Domicilio : Av. Tacna 313 int. 3 Castilla
 Teléfono : Fijo : Móvil : 923913280
 E-mail : sthefa720@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
 Escuela : Administración
 Carrera : Administración de Empresas
 Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
 Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
 León Rojas, Sthefany Gloria Alejandra

Título de la tesis:

"PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
 EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
 REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA 2017"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 05/02/2019



 Dr. Freddy W. Castillo Pañacos
 R. G. UNIC DE COLEG. N° 343




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LEÓN ROJAS STHEFANY GLORIA ALEJANDRA

INFORME TÍTULADO:

"PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA
REFRIGERADOS FISHOLG & HIJOS S.A.C., PAITA 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 20/04/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dra. Enima Verónica Ramos Farroñán
CLAD - 15066