



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CEVICHERÍA EL
TIGRE, PUERTO MALDONADO 2018

Presentado por:

Bachiller Blanco Perlacio, Dorianne Melanie

Título a Optar Licenciada en Administración

Asesor Mgt. Sánchez Turpo, Vidal Orlando

Puerto Maldonado

2018



Presentación

Este estudio de investigación tiene como finalidad determinar cómo es la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CEVICHERÍA EL TIGRE 2018. El estudio de tipo no experimental con diseño descriptivo presenta una muestra poblacional universal de 10 trabajadores de la empresa, y un muestreo no probabilístico. Se utilizó dos cuestionarios para el trabajo de recolección de datos, uno para medir el nivel de la variable RSE y sus dimensiones. Los datos recaudados fueron procesados por estadística descriptiva y luego por estadística inferencial.



Agradecimiento

Gracias a la Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables y a todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración por haberme formado a lo largo de estos años.

Un sincero agradecimiento a mi asesor Mgt. Sánchez Turpo, Vidal Orlando, por sus orientaciones y apoyo incondicional.

A mis padres por haber sido mis principales promotores a lo largo de este proceso de esfuerzo y dedicación.

A Dios quién está presente en mi día a día y fue mi motivador para continuar sin tirar la toalla.

A todas aquellas personas que aportaron de manera directa o indirectamente en el desarrollo de este proyecto que hoy se ve reflejado en la culminación.



Dedicatoria

A Dios, mi padre celestial, creador y Señor de todas las cosas, por ser quien guía mi vida y darme fuerzas para salir adelante.

A mis padres Leonardo Blanco Briceño y Dora Perlacio de Blanco, por todo el amor que me dan, por haber depositado su confianza en mí, y estar presentes cuando más los necesité, brindándome sus sabios consejos, dándome ánimos y enseñándome con su ejemplo que todo es posible con esfuerzo y dedicación.

A mis hermanos Susan y Cristian, por todo el cariño y apoyo absoluto que me han ofrecido en el transcurso de mi carrera profesional, además por todos los momentos de risas interminables.

A mis sobrinos por brindarme su compañía y cariño y al mismo tiempo ser una fuente de motivación para poder superarme y ser un ejemplo para ellos.



Página del jurado

Presidente

Secretaria

Dictaminante

Dictaminante



Índice

| | |
|---|------------|
| Presentación | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Página del jurado | v |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1.Planteamiento del problema..... | 14 |
| 1.2.Formulación del problema | 17 |
| 1.3.Objetivos de investigación..... | 18 |
| 1.4.Justificación de la Investigación | 19 |
| 1.5.Método | 20 |
| 1.6.Hipótesis de Trabajo | 25 |
| 1.7.Categorías de Estudio | 25 |
| CAPÍTULO II: DESARROLLO TEMÁTICO | 26 |
| 2.1.Antecedentes de la investigación | 26 |
| 2.2.Bases legales | 28 |
| 2.3.Bases teóricas..... | 28 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS | 40 |
| 3.1. Resultados del Estudio. | 50 |
| 3.2. Análisis de los Hallazgos | 86 |
| 3.3.Discusión y Contrastación Teórica de los Hallazgos..... | 89 |
| CONCLUSIONES | 93 |
| RECOMENDACIONES..... | 95 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 98 |
| ANEXOS..... | 100 |



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Total Población de los trabajadores de la Cevichería El Tigre.....23

Tabla 02: Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....24

Tabla 03: Baremo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial.....41

Tabla 04: Baremo de la Dimensión Valores y ética empresarial.....42

Tabla 05: Baremo de la Dimensión Gestión empresarial y transparencia.....43

Tabla 06: Baremo de la Dimensión Prácticas laborales.....44

Tabla 07: Baremo de la Dimensión Cuidado Ambiental.....45

Tabla 08: Baremo de la Dimensión Relación con clientes y proveedores.....46

Tabla 09: Baremo de la Dimensión Relación con la comunidad y el Estado.....47

Tabla 10: Resumen del procesamiento de los casos.....49

Tabla 11: Estadísticos de fiabilidad de la variable Responsabilidad Social
Empresarial.....49

Tabla 12: ¿Se cumple la Responsabilidad Social en la Cevichería El Tigre, Puerto
Maldonado 2018?.....50

Tabla 13: ¿Existe identificación de los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto
Maldonado 2018?.....52

Tabla 14: ¿Realizan la elaboración los lineamientos éticos y morales en la Cevichería El
Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....54

Tabla 15: ¿Realizan la difusión de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....56



Tabla 16: ¿Se realiza el diagnóstico de la gestión empresarial en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....58

Tabla 17: ¿Están comprometidos los trabajadores con la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....60

Tabla 18: ¿La actitud de los trabajadores es cortés, con convicción, y persistente en las labores que realiza en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....62

Tabla 19: ¿Se respetan los derechos de los empleados en la práctica laboral de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....64

Tabla 20: ¿La empresa se preocupa por la salud y seguridad laboral para los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....66

Tabla 21: ¿Se promueve la promoción del desarrollo profesional en los trabajadores de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....68

Tabla 22: ¿Se realiza prevención de la contaminación en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....70

Tabla 23: ¿El uso de los recursos utilizados se realiza con eficiencia en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....72

Tabla 24: ¿Realizan Educación Ambiental en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....74

Tabla 25: ¿Existe una buena relación con los proveedores respecto a los productos que adquiere la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....76

Tabla 26: ¿Existe una buena relación de los trabajadores con los clientes en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....78



Tabla 27: ¿Existe participación en el desarrollo de la comunidad por parte de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....80

Tabla 28: ¿La Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018 se involucra con la comunidad?.....82

Tabla 29: ¿Existe apoyo a las políticas públicas impulsadas por el estado por parte de Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....84



ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 01: Validez y confiabilidad alfa de Cronbach.....48

Gráfico 02: ¿Se cumple la Responsabilidad Social en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....50

Gráfico 03: ¿Existe identificación de los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....52

Gráfico 04: ¿Realizan la elaboración los lineamientos éticos y morales en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....54

Gráfico 05: ¿Realizan la difusión de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?56

Gráfico 06: ¿Se realiza el diagnóstico de la gestión empresarial en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?58

Gráfico 07: ¿Están comprometidos los trabajadores con la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?60

Gráfico 08: ¿La actitud de los trabajadores es cortés, con convicción, y persistente en las labores que realiza en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....62

Gráfico 09: ¿Se respetan los derechos de los empleados en la práctica laboral de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....64

Gráfico 10: ¿La empresa se preocupa por la salud y seguridad laboral para los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....66



Gráfico 11: ¿Se promueve la promoción del desarrollo profesional en los trabajadores de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....68

Gráfico 12: ¿Se realiza prevención de la contaminación en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....70

Gráfico 13: ¿El uso de los recursos utilizados se realiza con eficiencia en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....72

Gráfico 14: ¿Realizan Educación Ambiental en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....74

Gráfico 15: ¿Existe una buena relación con los con los proveedores respecto a los productos que adquiere la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....76

Gráfico 16: ¿Existe una buena relación de los trabajadores con los clientes en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....78

Gráfico 17: ¿Existe participación en el desarrollo de la comunidad por parte de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....80

Gráfico 18: ¿La Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018 se involucra con la comunidad?.....82

Gráfico 19: ¿Existe apoyo a las políticas públicas impulsadas por el estado por parte de Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?.....84



Resumen

Este trabajo de investigación estuvo dirigido a los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018 del departamento de Madre de Dios, provincia Tambopata y distrito Tambopata, con la finalidad de conocer sobre la “Responsabilidad Social Empresarial” que realiza la empresa, a través de sus seis dimensiones de estudio que son: “valores y ética empresarial”, “gestión empresarial y transparencia”, “prácticas laborales”, “cuidado ambiental”, “relación con clientes y proveedores”, “relación con la comunidad y el estado”. El tipo de investigación es de nivel descriptivo y de diseño no experimental, con la población de 10 trabajadores; la técnica que se empleó fue la encuesta y su cuestionario de preguntas, los resultados fueron procesados por el software estadístico Excel y SPSS 23 presentados mediante tablas y figuras.

Al evaluar la variable Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018 se obtuvo un promedio de fiabilidad de 0.953, de acuerdo a la escala de Likert, se aplicó el método de Alfa de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems, considerando aceptable. La variable se analizó a través de sus seis dimensiones; lo que afirma la fiabilidad del cuestionario lo cual brindará resultados favorables para la investigación.

Palabras claves: Responsabilidad Social Empresarial, valores y ética empresarial, gestión empresarial y transparencia, prácticas laborales, cuidado ambiental, relación con clientes y proveedores, relación con la comunidad y el estado.



Abstract

This research work was directed to the workers of the El Tigre Cevichería, Puerto Maldonado 2018 of the department of Madre de Dios, Tambopata province and Tambopata district, with the purpose of learning about the "Corporate Social Responsibility" that the company carries out, through of its six dimensions of study that are: "values and business ethics", "business management and transparency", "labor practices", "environmental care", "relationship with customers and suppliers", "relationship with the community and the state". The type of research is descriptive and non-experimental in design, with a population of 10 workers; the technique that was used was the survey and its questionnaire of questions, the results were processed by the statistical software Excel and SPSS 23 presented through tables and figures.

When evaluating the variable Corporate Social Responsibility of El Tigre Cevichería, Puerto Maldonado 2018, an average reliability of 0.953 was obtained, according to the Likert scale, the Cronbach's Alpha method was applied, which estimates the item correlations. , considering acceptable. The variable was analyzed through its six dimensions; which affirms the reliability of the questionnaire which will provide favorable results for the investigation.

Keywords: Corporate Social Responsibility, values and business ethics, business management and transparency, labor practices, environmental care, relationship with customers and suppliers, relationship with the community and the state.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Con el avance de la ciencia y la tecnología los niveles de vida y el consumo son el objeto de la existencia, y la economía el ídolo de los tiempos modernos. Actualmente es evidente el papel dado a la naturaleza como proveedora de recursos, incrementando la degradación del medio natural y los valores humanos.

Estamos viviendo una realidad nueva, en que los malestares ambientales, sociales y económicos están en el foco de atención, lo que impulsa la necesidad de resolver estos temas de las empresas respecto a sus grupos de interés. Es así que nace la idea de que la aportación a la calidad de vida y al bienestar debe ser el objetivo de todas las empresas sean lucrativas o no.

La Responsabilidad Social Empresarial o RSE comprende el compromiso de las empresas para fomentar y respetar los derechos de las personas, desarrollo de la sociedad y cuidado del medio ambiente aplicando sus recursos sistemáticamente. De esta manera se busca el beneficio de todas las figuras inmersas en las actividades de la empresa (trabajadores, proveedores, accionistas, distribuidores y la comunidad en su conjunto), logrando un mejor desempeño y alcanzando su sostenibilidad y la de su entorno.

En los últimos años en Perú, las empresas se han interesado más en el tema de la RSE, es así que a través de diferentes iniciativas se viene fomentando la concientización de este valor empresarial. Las empresas transnacionales fueron las primeras en aplicar las estrategias de la RSE, teniendo un resultado positivo ya que lo integraron en su cadena de valor.



En el Perú aún falta considerar diferentes ejes de la RSE y sobre todo comprender a las empresas de todo nivel, para esto se necesita un trabajo en armonía con el Estado, Universidades, medios de comunicación y ciudadanía.

De acuerdo a lo descrito podemos indicar que la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú está en desarrollo, aún se necesita que las empresas integren de manera correcta sus programas para lograr resultados positivos. Sin embargo, debemos considerar que las organizaciones ya son conscientes de que las políticas de sostenibilidad son necesarias para estar presentes en el mercado. Las empresas deben procurar que sus objetivos estén acordes a sus grupos de interés para que puedan medir el impacto generado por los programas de RSE. El panorama actual exige a las empresas a adaptarse no solo por seguir una tendencia, sino por desarrollarse como organizaciones responsables con su entorno. Por otro lado el Estado debe alentar las buenas prácticas de RSE con el cumplimiento de leyes y asignación de sanciones; iniciativas como el Programa Nacional “Perú Responsable” crean un ambiente muy favorable, el cual estimula a las organizaciones a participar en diversos proyectos de RSE, como capacitaciones, talleres y asistencia técnica para promover la cultura de RSE. Es importante mencionar también que el Perú se suscribió al Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo, para el período 2017-2021 el cual busca enfrentar los desafíos de Desarrollo Sostenible, lo que nos exige un mayor compromiso como país en donde están involucrados el gobierno y los agentes públicos y privados para contribuir en la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) enmarcados en la agenda 2030. Los consumidores actualmente prefieren a aquellas empresas que no solo ofrecen un buen producto de calidad sino también a las que muestren acciones socialmente responsables, se observa que cada vez más personas participan en voluntariados y buscan ser un agente de cambio es por ello que la sociedad civil es un



pilar esencial para promover estas prácticas de RSE. Sin dudarle el desafío es grande para el país y se espera lograr bases fuertes y sólidas para garantizar un futuro sostenible.

Hace 20 años nació la Cevichería El Tigre en Puerto Maldonado, siendo reconocida como una de las pioneras en la ciudad ofreciendo sus productos y servicios a todo tipo de clientes. Esta empresa es consciente de que los consumidores cada vez valoran más las acciones que favorecen el bienestar de la sociedad, sin embargo no he la dado a la debida importancia a la RSE.

La RSE busca que las empresas se ocupen de que sus operaciones sean sustentables, en la manera que demuestre la buena práctica de sus valores y ética empresarial, cuando su gobierno empresarial sea eficiente y transparente, que sus prácticas laborales brinden a sus trabajadores un trato justo, que implemente políticas de cuidado ambiental, que tenga un relación consciente con sus clientes y proveedores, y por último que contribuya con la comunidad y el estado con el fin de apoyar en el bienestar social.

La falta de RSE afecta la rentabilidad económica y también impacta de forma negativa en el crecimiento económico, social y la imagen empresarial, perjudicando a los vecinos y consumidores de la ciudad de Puerto Maldonado, como también al turismo. La falta de procesos de RSE también provoca, confrontación de intereses entre los trabajadores, gerente y proveedores, provocando que calidad de los productos y servicios que esta empresa ofrece disminuya, dando una imagen negativa ante la sociedad, turismo nacional y extranjero. La RSE debe ser para esta empresa un engranaje más ya que esta usa el entorno cultural y sus características: tradiciones, paisaje y transportes, como una herramienta de promoción y venta de sus servicios, en nuestra localidad, por lo tanto necesita impulsar este aspecto para lograr una ventaja competitiva.



La Cevichería El Tigre debe preocuparse por las consecuencias de sus acciones, se debe orientar a mejorar la calidad de vida laboral, el medioambiente con sus diferentes ecosistemas de vida, la comunidad y la ética empresarial; se necesita un cambio cultural grande de manera que se incorpore la RSE en todas las áreas de la empresa y así buscar minimizar aquellos impactos negativos de su producción y potenciar los actos positivos. Al aplicar la RSE de manera correcta las probabilidades de éxito aumentarán y la empresa será sustentable a lo largo del tiempo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la Responsabilidad Social Empresarial en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cómo son los valores y ética empresarial en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?
- ¿Cómo es la gestión empresarial y transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?
- ¿Cómo son las prácticas laborales en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?
- ¿Cómo es el cuidado ambiental en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?
- ¿Cómo es la relación con clientes y proveedores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?



- ¿Cómo es la relación con la comunidad y el Estado en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo es la Responsabilidad Social Empresarial en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo son los valores y ética empresarial en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018
- Determinar cómo es la gestión empresarial y transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018
- Determinar cómo son las prácticas laborales en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018.
- Determinar cómo es el cuidado ambiental en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018.
- Determinar cómo es la relación con clientes y proveedores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018.
- Determinar cómo es la relación con la comunidad y el Estado en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018.



1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1 Conveniencia

Esta investigación es de conveniencia porque los empresarios adoptan constantemente nuevos métodos de mejoramiento continuo y a la vez buscan la permanencia en el mercado local, nacional e internacional, de tal manera la empresa se beneficia gracias a las buenas decisiones tomadas las cuales encaminaran a los trabajadores hacia una buena práctica de responsabilidad social empresarial.

1.4.2 Relevancia Social.

Este tema de investigación será de gran interés puesto que muchas empresas y en especial el rubro de restaurantes no valoran la RSE, por ello será de gran importancia poder realizar esta investigación académica.

1.4.3 Implicancias Prácticas.

Las implicancias prácticas podrán surgir luego de aplicar las encuestas que se realizará a los trabajadores de la Cevichería El Tigre y ver la descripción de sus variables y dimensiones del presente trabajo de investigación, que lo que se desea es determinar cómo es la RSE en la Cevichería El Tigre.

1.4.4 Valor Teórico.

El presente estudio de investigación va a permitir tener una noción real de la importancia de aplicar la RSE en los trabajadores y restaurantes.



1.4.5 Utilidad metodológica.

Con respecto a la utilidad metodológica se utilizarán los medios tradicionales de recolección de datos así como también la observación que son puntos esenciales de esta investigación.

1.5.Método

1.5.1 Diseño Metodológico

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), corresponde al diseño no experimental, transaccional o transversal, que es aquella investigación realizada sin el manipulación premeditado de las variables. Es decir, se trata de estudios donde la variable de estudio no se varía de forma intencional. Se observará los acontecimientos tal y como se den en su contexto natural y luego se procederá a analizarlos.

Hernández, *et.al.* (2014) indica que estos diseños “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables” (p. 154). Específicamente, los autores señalan que corresponde a un diseño no experimental, transaccional o transversal descriptivo, los cuales tienen como finalidad buscar la incidencia de las modalidades de una o más variables en una población, son estudios de tipo descriptivos.

1.5.2 Diseño Contextual

En este trabajo de investigación se definirá los conceptos de la variable y dimensiones dando respuesta a los objetivos de estudio, los que van a ser de mucha



utilidad y que se utilice como antecedente para otros trabajos de investigación relacionado con los aspectos de la RSE en la Cevichería El Tigre.

El Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (CENARSECS) junto con el Ministerio de Turismo, han desarrollado en el año 2016 un documento titulado “Guía de Primeros Pasos en RSE”. El mismo que define: “La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que ha llegado para recordarnos esta relación de la empresa con su entorno.” Kliksberg et al. (2016).

- 1- **Valores y ética empresarial:** Es la aplicación de la ética y la moral. Una empresa es responsable cuando su código de ética es público y lo tiene presente día a día, éste código contiene la forma en la que la empresa se desenvuelve y es elaborado de acuerdo a sus valores.
- 2- **Gobierno Empresarial y Transparencia:** Se dice que una empresa es responsable cuando se puede corroborar su forma de actuar. Es por ello que se procura que la información sea pública y constante para aquellas personas que desees saber ciertos asuntos con respecto a sus actividades.
- 3- **Prácticas laborales:** Se dice que la responsabilidad social empieza por casa, ya que los trabajadores son quienes le dan vida a la empresa. Para la RSE el trato justo compromete una remuneración correcta, condiciones laborales seguras y saludables, respetar los derechos de los trabajadores y ofrecerles posibilidades de aprendizaje y desarrollo, suprimir la discriminación de género y favorecer el equilibrio entre empresa y familia.
- 4- **Relación con Clientes y Proveedores:** El vínculo entre estos dos grupos es muy importante para la actividad diaria de toda empresa, por lo tanto la RSE actúa en ambas partes. En el caso del consumidor se espera recibir productos saludables y



de calidad, a buenos precios. Con respecto a los proveedores se espera el buen trato hacia ellos, concordando con los valores que tiene la empresa.

5- Cuidado ambiental: Ya que actualmente el cuidado y conservación del medio ambiente está presente en todo tipo de organización, la RSE busca impulsar políticas de protección y cuidado de éste, como por ejemplo: el cuidado de los residuos que una empresa produce, la buena elección de insumos, participación en campañas ya sea de educación y/o preservación, etc.

6- Relación con la comunidad y el Estado: La RSE plantea que la empresa pueda desenvolver un sentido de contribución (con los recursos que pueda disponer) hacia la comunidad y el Estado. Se impulsa a que la empresa participe activamente en compromisos que tengan como fin el bienestar como salud, educación, inclusión social, etc,

- **Escenario y tiempo**

Este trabajo de investigación se viene llevando a cabo desde el mes de marzo del año 2018 hasta el mes de mayo del año 2019 donde se efectuara la presentación y sustentación del trabajo final.

- **Coyuntura**

El presente trabajo de investigación se desarrollará en la Cevichería El Tigre ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, departamento de Madre de Dios.

- **Unidades de Estudio**

Población: La población es el acumulado de todos los temas que coinciden con determinadas descripciones (Hernández, Fernández, & Baptista, 2008, p. 239). Para este trabajo de investigación se cuenta con la población formada por los trabajadores de la Cevichería El Tigre.

Tabla 1***Total Población de los trabajadores de la Cevichería El Tigre***

| DESCRIPCIÓN | Nº DE TRABAJADORES |
|--------------|--------------------|
| Trabajadores | 10 |
| Total | 10 |

Fuente: Elaboración Propia

Muestra: Se puede decir que la muestra es el subconjunto de elementos que corresponden a dicho grupo definido en sus singularidades al que se llama población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2008, p. 240). En este caso la muestra será de tipo no probabilístico o también llamadas muestras dirigidas. “Son un método de selección dirigido por las características de la investigación más que por criterio estadístico de generalización.” (Hernández, Fernández, & baptista, 2014, p. 189). Al ser una población pequeña, la muestra será la misma por lo tanto se tiene como muestra total 10 trabajadores.

1.5.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos

Técnicas: La técnica que será utilizada para la recolección y tratamiento de la información es la encuesta.

Instrumentos: Se usará el cuestionario como instrumento de recolección, el cual nos permitirá recaudar información y medir las variables para ejecutar la correlación.

Tabla 2***Técnicas e instrumentos de recolección de datos***

| Variable | Técnica | Instrumento | Utilidad |
|------------------------------------|----------------|--------------------|---------------------------------------|
| Responsabilidad Social Empresarial | Encuesta | Cuestionario | Mide el nivel en seis (6) dimensiones |

Fuente: Elaboración Propia

En la recolección de datos se utilizarán las siguientes técnicas:

- Recopilación y análisis documental.
- Observación directa.
- Elaboración de un cuestionario de 51 ítems, con una escala valorativa según la escala de Likert:
 1. Nunca
 2. Casi nunca
 3. A veces
 4. Casi siempre
 5. Siempre.

Procedimientos de análisis de datos: Los datos de esta investigación se obtuvieron con la descripción de las variables y la prueba de normalidad para determinar el coeficiente de relación.

De igual manera, los datos de la investigación se procesaron y analizaron mediante softwares como: hoja de cálculo (Excel) e IBM SPSS. Los datos obtenidos se presentaron en cuadros, tablas y figuras.



1.5.4 Fiabilidad de la Investigación

Este trabajo de investigación es viable ya que se tiene a la mano la información que será otorgada previa autorización de la gerente propietaria de la Cevichería El Tigre y que servirá como base para poder realizar dicho estudio de investigación.

Como menciona Corral Yadira (2017, p. 198), “en estudios cualitativos, se distinguen dos tipos de validez: validez interna y validez externa. En relación con la validez interna, en el enfoque naturalista o cualitativo, se reemplaza el concepto de validez interna por el de credibilidad, esto implica conducir la investigación hacia hallazgos creíbles y “... demostrar la credibilidad de los encuentros sometiéndolos a la aprobación de quienes construyeron las realidades” (Rojas de Escalona, 2010, p. 165)””

1.6. Hipótesis de Trabajo

Esta investigación es de tipo descriptiva, de manera que no en todos los estudios descriptivos se formulan hipótesis. Salvo aquellos estudios descriptivos donde se pretende explicar una cifra o un fenómeno, lo cual no es nuestro caso; según (Hernández, R. et al. 2014, p.108)

1.7. Categorías de Estudio

Se estará utilizando en los instrumentos una escala valorativa del uno al cinco según la escala de Likert:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre



CAPÍTULO II: DESARROLLO TEMÁTICO

2.1. Antecedentes de la investigación**2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Ortíz Aristizabal, Paula C (2009) desarrolló un estudio llamado “La Responsabilidad Social Empresarial como base de la Estrategia competitiva de HZX”. Dicho trabajo fue presentado para graduarse como Administrador de Empresas en la Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá D.C. El objetivo principal de este trabajo fue describir las prácticas de RSE como base de la estrategia competitiva de HZX. Entre las conclusiones revela que la RSE debe formar parte del ADN de dicha empresa, para esto todas las demás empresas de Colombia deben asumir e implementar este tema para lograr el desarrollo del país. También menciona que la RSE debe ser diferente para cada tipo de empresa y país donde realiza sus actividades como HZX que asigna un monto diferente destinado a la RSE de acuerdo a la situación de cada país.

Henaó Ramírez, José Fernando (2013) desarrolló un estudio llamado “La Responsabilidad Social Empresarial Como Estrategia De Gestión En La Organización Pranha S.A.”. Éste trabajo fue presentado para optar el título de Magister en Administración en la Universidad Nacional de Colombia. El objetivo principal de este trabajo fue proponer una Estrategia de Gestión de RSE para la Organización Pranha S.A”. En sus conclusiones menciona el hecho de que implementar elementos de la RSE le permite a Pranha una nueva forma de acercarse a la sociedad y al mercado creando una herramienta de valor, diferenciación y competitividad para la empresa.



2.1.2. Antecedentes Nacionales

Zapata Gutiérrez, Luis I. (2012) desarrolló un estudio llamado “Aproximación a una Legislación Nacional en Responsabilidad Social Empresarial para la emisión de Reportes de Sostenibilidad”. Este trabajo fue presentado para optar el grado de Magíster en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo principal de este trabajo es analizar y plantear la necesidad de implementar una ley que regule la presentación de reportes de sostenibilidad de las empresas, de acuerdo a diversos componentes que de manera práctica son utilizados en su elaboración, siguiendo lo establecido por estándares internacionales. En sus conclusiones afirma que hasta hoy los reportes de sostenibilidad en el Perú son de manera voluntaria ya que las empresas no tienen obligación. También menciona que hay la necesidad de regular éstos reportes en el Perú.

Ladislao Espinoza, Guadalupe (2015) desarrolló un estudio llamado “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 - período 2004 – 2014”. Dicho trabajo fue presentado para optar el grado de Doctor en contabilidad y finanzas en la Universidad San Martín de Porres del Perú. El objetivo principal de este trabajo 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 ubicadas en su entorno - período 2004 - 2014. En sus conclusiones menciona que hubo un impacto negativo de la RSE de las empresas mineras ya que dichas comunidades contaban con una economía subdesarrollada y medio ambiente degradado.



2.2. Bases legales

- Pleno jurisdiccional 0048-2004-PI-TC precisa “la responsabilidad social se constituye en una conducta exigible a las empresas, de forma ineludible”.
- El Tribunal Constitucional en el expediente 008-2003-AI-TC señaló que “la economía social de mercado...debe ser ejercida con responsabilidad social empresarial”.
- Ley N° 28611 Ley General del Ambiente artículo 78 que: “El Estado promueve, difunde y facilita, la adopción voluntaria de políticas y prácticas y mecanismos de responsabilidad social empresarial”.
- Ley 29381(16.7.09) Ley de organización y funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo artículo 7.8: “Promover normas y estándares nacionales de responsabilidad social empresarial en materia laboral”
- Ley N° 26821, Ley Orgánica para el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
- Sistemas de gestión y certificación (e.g., SA 8000, ISO 26000, OSHAS 18001, Sigma).

2.3. Bases teóricas

Kliksberg et al. (2016) afirma que “la RSE nos recuerda la relación que tienen las empresas con su entorno”. Esto nos lleva a un nuevo enfoque en el que la empresa debe ser responsable y ya no solo interesarse en su beneficio sino también en la influencia que tiene con su entorno.

Esta empresa responsable debe ser consciente de que sus acciones influyen en las personas y organizaciones y deberá reconocer a sus diferentes grupos de interés por los cuales tratará de actuar de manera responsable para beneficio de ellos.



Es así que descubrimos que una empresa responsable se preocupa por las consecuencias de sus actos y siempre pone en práctica los valores éticos que la rigen.

El Dr. Héctor A. Larocca, manifiesta que la Responsabilidad Social se debe comprender en un sentido sustantivo considerando que son acciones sociales externas a la empresa porque contribuyen al bienestar de la sociedad e involucra la gestión empresarial brindando una visión de sostenibilidad. (Kliksberg et al. 2016)

Nos indican que podemos catalogar y dimensionar con los siguientes ítems:

2.3.1. Valores y ética empresarial

De la misma manera en que los humanos nos comportamos de acuerdo a nuestros valores, la empresa también actúa con principios y reglas que las identifican y las guían en la toma de decisiones. Son los llamados valores empresariales, estos determinarán el accionar de la empresa dentro y fuera de ella. Como por ejemplo; la honestidad, compromiso, respeto, justicia y solidaridad.

La Ética empresarial es el conjunto de todos estos valores y a través de ella la empresa establecerá la forma de actuar de sus trabajadores, orientándolos y facilitando las herramientas necesarias para que puedan adquirir estos valores.

Es esencial que haya coherencia entre el accionar, el discurso y la manera de pensar de la empresa para que la Responsabilidad Social se logre de manera sensata y no solo quede en marketing, es así que se considera a la ética empresarial como base del desarrollo de la Responsabilidad Social.

Se puede presumir que muchas empresas no tengan claro sus valores, es por ello que necesitan consolidar esta base para poder aplicar la RSE. Según la Guía de primeros pasos en Responsabilidad Social Empresarial (Kliksberg et al. 2016) se



puede seguir estos pasos guía para comenzar el camino a la implementación de la RSE.

1. Se debe identificar aquellos valores internos que constituyan la cultura de la empresa y estén presentes en el accionar de todos los trabajadores.
2. Después de ser identificados se creará un documento formal el cual contendrá éstos valores, reglas de conducta, procedimientos, etc. Éste documento también contendrá los procedimientos de sanciones por incumplimiento y las acciones a tomar.
3. Éste código de ética deberá ser comunicado y difundido a todo el entorno de la empresa, ya sean trabajadores, directivos, proveedores, clientes y otros grupos de interés; utilizando herramientas como páginas web de la empresa, boletines, anuncios, etc. También es recomendable que los empleados firmen este documento para garantizar su compromiso con el mismo.
4. Como último paso, se recomienda la actualización periódica del código de conducta, con ayuda de los empleados quienes puedan aportar modificaciones y sugieran cambios de acuerdo a sus experiencias personales de manera que demuestren el compromiso en su trabajo.

2.3.2 Gestión Empresarial y Transparencia

Kliksberg et al. (2016) afirman que “el gobierno empresarial es el encargado de fijar las estrategias y objetivos a seguir, y cómo alcanzarlos mediante su gestión. Al mismo tiempo la empresa debe tener un sistema de normas, procedimientos y estructuras; es todo este conjunto el que define la estructura de la organización.”



La gestión empresarial viene a ser la herramienta para implementar la RSE en la empresa. De acuerdo al tipo de organización y contextos (económicos, político. Ambiental, social y cultural) en los que se desenvuelven, los tipos de gobierno empresarial varían. En el Perú se observan que muchas de las PyMES son familiares por lo que su gobierno empresarial viene a ser muy distinto de las empresas grandes.

Los retos que las empresas familiares confrontan van desde conflictos familiares hasta relevo generacional y manejo del patrimonio, para esto la RSE busca mejorar esta gestión antes de ser una carga más. Según la norma ISO 26.000 que habla sobre los principios de la RSE menciona que un gobierno empresarial eficaz se basa en la integración de principios, manejo de rendición de cuentas, conducta ética, transparencia y respeto a la implementación, legalidad y participación de todos los trabajadores en la toma de decisiones en asuntos concernientes a la RSE. La gestión empresarial insta a la transparencia a ser uno de los ejes por la cual debe regirse, ya que todos los integrantes de la empresa deben brindar datos reales y claros sobre su gestión.

En ese contexto la transparencia tiene como fin evitar la corrupción en la organización, orientando a los integrantes a presentar informes reales y claros sobre la situación financiera, impactos (económico, social y ambiental) y su desempeño, evitando fraudes, sobornos y todo tipo de actos corruptos. Es así que se reflejará una imagen limpia y clara de la empresa.

A continuación, como sugerencia, se presentan los pasos a seguir para que las organizaciones puedan seguir en este sentido:



1. Primero la empresa debe reconocer los puntos importantes que se tienen en cuenta al momento de verificar el cumplimiento y compromiso con sus estándares los cuales serán considerados en estos aspectos:

- Identificar el riesgo de corrupción.
- Establecer actitudes respecto a todos los tipos de corrupción.
- Comprometer y capacitar a los trabajadores con transparencia sobre todos los aspectos en los que participa la organización.
- Concientizar a los empleados sobre corrupción y cómo combatirla.

2. Hecho lo anterior se establecerán qué mecanismos de control utilizarán para atender estos casos.

3. Por último, se llevará el control de la ejecución de los reportes de gestión para que los grupos de interés puedan conocer cuánto se ha evolucionado.

2.3.3. Prácticas laborales

Kliksberg et al. (2016) mencionan que “las prácticas laborales son todas aquellas políticas y acciones de las empresas que marcan la forma en que se relacionan con sus colaboradores.” Para este contexto la RSE se hará presente en el cumplimiento y respeto de los derechos laborales, cuidado de salud y seguridad de los trabajadores, interés por el bienestar y el desarrollo profesional de los integrantes de la organización. Estos pasos siguientes son sugeridos para mejorar las prácticas laborales teniendo en cuenta los tres aspectos esenciales.



Respeto hacia los derechos del empleado

1. Cumplir la ley en las relaciones contractuales; evitando contratos inadecuados, cumplir con las contribuciones y aportes para cobertura de salud y protección social. De igual manera la empresa buscará poder brindar trabajos estables y salarios adecuados a sus trabajadores.
2. Igualdad de oportunidades para los trabajadores; generando programas específicos de contratación personas con menos posibilidad de acceso.
3. Fomentar el dialogo con los empleados y respetar el derecho a asociación sindical.

Cuidado de la salud de los trabajadores

4. Brindar las condiciones óptimas de trabajo ofreciendo a los trabajadores equipo de trabajo e instrumentos seguros y verificar los estándares de seguridad en las actividades de producción así como medidas de prevención de accidentes.
5. Prestar atención a las opiniones de los trabajadores para poder identificar riesgos o mejorías en sus tareas diarias.
6. Capacitar a los empleados sobre hábitos de trabajo saludables y seguridad.

Promoción del desarrollo profesional

7. Proporcionar a los empleados la oportunidad de capacitarse so no solo en sus áreas de trabajo sino también aquellas afines al mismo de manera que con este desarrollo de capacidades se garantice una mejora continua en la organización.
8. Facilitar horarios de trabajo razonables para mujeres embarazadas, madres de familia, licencias por motivos peculiares, entre otros.

2.3.4. Cuidado ambiental

Kliksberg et al. (2016) mencionan que “una empresa será sustentable cuando sea capaz de satisfacer sus necesidades sin afectar a las futuras generaciones a poder satisfacer sus propias necesidades”. Las empresas que ofrecen productos y servicios tienen un rol muy importante ya que generan todo tipo de impactos en el medio en el cual se desenvuelven, éstas deben comprender que no se necesitan cifras elevadas de dinero para cuidar y/o preservar el medio ambiente.

La inversión en el cuidado del medio ambiente se refleja en el bienestar de las personas y sus generaciones futuras, y con el cuidado de los recursos proveerá la mejora de la calidad y la reducción de costos operativos para la empresa; a continuación se expondrá en qué consisten cada una de las acciones necesarias y qué medidas se pueden implementar para cada una

- **Prevención de la contaminación ambiental:** Esto implica la reducción de producción de elementos que dañen el medio ambiente; como las emisiones de aire, vertidos de agua y residuos. Aquellas empresas que ofrecen bienes también causan contaminación como el uso de vehículos en mal estado, mal uso de publicidad, contaminación sonora, desechos en lugares incorrectos, etc. Para esto se recomienda:

1. La empresa debe identificar sus fuentes de contaminación.
2. Crear medidas de reducción de uso de elementos contaminantes y empezara a usar productos amigables con el medio ambiente.
3. Crear medidas que reduzcan la generación de residuos contaminantes.
4. Implementar medidas de tratamiento adecuado de residuos.

- **Eficiencia en el uso de los recursos:** Cuando hablamos de recursos nos referimos a energía, agua y materiales. Para no malgastarlos contamos con acciones

importantes que podemos emplear para sacar el mejor provecho a cada uno de ellos. Antes de esto es importante que las empresas realicen un control y medición de la utilización y el consumo de todos los recursos. Así, será posible evaluar y analizar posibles mejoras de ahorro y/o sustitución. Una vez hecho esto se definirá el procedimiento que contenga esas mejoras y será comunicado a todos los trabajadores de la organización.

- **Educación Ambiental:** Para poder lograr resultados positivos es fundamental que se capacite a los empleados y directivos sobre el cuidado ambiental así como también dar a conocer el tema a través de campañas a nuestros proveedores, clientes y sociedad en general para lograr el compromiso y la concientización de todos sobre la importancia del cuidado y preservación de nuestro medio ambiente natural.

2.3.5 Relación con clientes y proveedores

Kliksberg et al. (2016) afirman que “las compras y ventas son actividades esenciales y cotidianas de toda empresa. Por ello se debe desempeñar tarea de manera consiente y responsable.”

La RSE busca que las empresas sean responsables de todas sus actividades en su cadena de valor, es por ello que toda organización debe conocer la forma de actuar y desempeño de sus proveedores. Entonces la RSE abarca desde la selección de los proveedores hasta la motivación que la empresa pueda crear para lograr que ellos implementen en su gestión las dimensiones de la responsabilidad social.

Para el trato con los clientes existen aspectos a tomar en cuenta por la empresa ya que de esto depende su reputación como por ejemplo, evitar la publicidad engañosa y la discriminación al momento de ofrecer el bien o servicio.



A continuación se detallan algunos puntos a tener en cuenta para lograr una óptima relación con los proveedores y los clientes:

Relación con proveedores

1. Dar a conocer a los proveedores los valores de la empresa e investigar su manera de accionar.
2. Seleccionar a los proveedores que estén acordes a la visión de la organización.
3. Incluir en los contratos y acuerdos con los proveedores, criterios éticos, sociales y medioambientales.

Relación con clientes

4. Dar a conocer de manera completa y veraz sobre las bondades y/o riesgos del producto o servicio que vende.
5. Brindar programas de atención al cliente.
6. Tomar las sugerencias del programa de atención al cliente y crear un programa de mejora de calidad.
7. Capacitar a los empleados sobre atención al cliente y realizar encuestas sobre la satisfacción para poder plantearse objetivos empresariales.

2.3.6 Relación con la comunidad y el Estado

Kliksberg et al. (2016) mencionan que “las acciones para con la comunidad son las que se aprecian más en el giro de las empresas aun sin ser conscientes que están realizando RSE”.



Es importante mencionar que hoy en días las empresas son más conscientes que cumplen un rol activo en nuestra sociedad y por ello no deben ser indiferentes a las necesidades de ésta.

La empresa puede actuar en áreas centrales de la sociedad como empleo, salud, educación, inclusión social y medio ambiente creando mejores oportunidades y desarrollo económico, para ello se puede identificar tres puntos clave los cuales sostendrán el trabajo que la empresa realice para con la sociedad:

- 1- En primer lugar, la empresa debe reconocer que con sus acciones puede influir en la vida diaria de las personas,
- 2- La organización luego deberá observar la realidad de su entorno e identificar las necesidades de este para poner en marcha sus acciones.
- 3- Por último la empresa deberá comprometerse con la comunidad y emprender sus acciones de manera que se fortalezcan.

Kliksberg et al. (2016) mencionan que “los lazos con la comunidad involucran el nexo que mantiene la empresa con el Estado.”

La RSE considera a estos dos actores como aliados para promover el desarrollo de la comunidad. A partir de esta relación se espera el apoyo Estatal a las iniciativas planteadas por las organizaciones y por otro lado se promoverá la participación de estas en las políticas públicas que tengan como fin el desarrollo de la sociedad.

A continuación se dan a conocer algunas propuestas para emprender estas acciones:

1. Identificar los impactos negativos que genera la empresa para disminuirlos o eliminarlos, y los efectos positivos para expandirlos.



2. Generar espacios de diálogo con la comunidad para que las empresas puedan conocer y experimentar con más cercanía las necesidades y carencias que los aquejan y de esta forma poder actuar correctamente.
3. Desarrollar programas o proyectos con recursos monetarios, de tiempo, en especie, etc. Orientados a contribuir con causas de la comunidad.
4. Incentivar a los empleados a participar en actividades de voluntariado ya sean organizados por ellos mismos o por otras entidades, promoviendo el espíritu de colaboración entre sus trabajadores.
5. Apoyar y promover proyectos y campañas creadas para la comunidad y realizar alianzas con organizaciones de la sociedad civil.
6. Colaborar con las políticas públicas que impulse ya que estas tienen un alto impacto en la sociedad.



Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------------------|---|--|--|--|--------------------|
| Responsabilidad Social Empresarial | Kliksberg et al. (2016) “Es el sistema económico que hoy conocemos como capitalismo, la función de la empresa privada fue definida como la de generar ingresos para sus dueños. Simultáneamente, desde esa época, las empresas comenzaron a influir en la vida cotidiana de todos aquellos que conformaban su entorno.” | Es la relación de la empresa con su entorno, buscando maximizar sus beneficios, respetando el marco legal y contribuyendo al beneficio de todos sus grupos de interés. | Valores y ética empresarial Gestión empresarial y transparencia Prácticas laborales Cuidado Ambiental Relación con clientes y proveedores Relación con la comunidad y el Estado | Identificación Elaboración Difusión Diagnostico Compromisos Actitud Derechos de los Empleados Salud y Seguridad Laboral Promover el Desarrollo Profesional Prevención de la contaminación Eficiencia en el uso de los recursos Educación Ambiental Relación con proveedores Relación con clientes Desarrollo de la comunidad Involucrarse con la comunidad Apoyar políticas públicas impulsadas por el Estado. | Ordinal |

Fuente: Elaboración Propia



CAPÍTULO III: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

Se presentarán los resultados obtenidos luego de haber aplicado el instrumento validado. Habiendo recaudado la información se realizó el análisis de datos, utilizando la distribución de frecuencias y porcentajes plasmados en gráficos donde se aprecia los valores absolutos y su relación porcentual por variable y dimensión, los valores fueron representados en gráficos de barras, dentro las dimensiones.

a) Ficha técnica del instrumento.

“Las técnicas de recojo de datos son la agrupación de métodos y habilidades de las que la ciencia se vale para llegar a su objetivo. Un instrumento de recolección de datos es todo aquel recurso que el investigador pueda utilizar para conseguir información acerca de los fenómenos que investiga” (Hernández y Otros, 2005).

En esta investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de recojo de datos:

- Recopilación y análisis documental
- Observación directa
- Descripción: Para recoger directamente datos sobre la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre.

b) Baremos.

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el cuestionario, que en este caso es uno: para la variable 1. Estos medios de recolección de datos se conforman por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos requeridos para alcanzar los objetivos del estudio, los cuales serán interpretados por niveles de los que se promediará los resultados para la estadística descriptiva. A continuación, se muestra:

Tabla 03***Baremo de la Variable Responsabilidad Social Empresarial***

| | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---|--------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Responsabilidad Social Empresarial | 51-92 | 93-134 | 135-176 | 177-218 | 219-260 |
| Valores y ética empresarial | 5-10 | 11-16 | 17-22 | 23-28 | 29-34 |
| Gestión empresarial y transparencia | 5-10 | 11-16 | 17-22 | 23-28 | 29-34 |
| Prácticas laborales | 5-10 | 11-16 | 17-22 | 23-28 | 29-34 |
| Cuidado Ambiental | 5-10 | 11-16 | 17-22 | 23-28 | 29-34 |
| Relación con clientes y proveedores | 5-10 | 11-16 | 17-22 | 23-28 | 29-34 |
| Relación con la comunidad y el Estado | 5-10 | 11-16 | 17-22 | 23-28 | 29-34 |

Fuente: Elaboración Propia

Descripción

- En la variable Responsabilidad Social Empresarial De la puntuación 219 – 260 menciona que los trabajadores de la Cevichería El Tigre siempre aplican la Responsabilidad Social Empresarial.
- En la variable Responsabilidad Social Empresarial De la puntuación 177 – 218 menciona que los trabajadores de la Cevichería El Tigre casi siempre aplican la Responsabilidad Social Empresarial.
- En la variable Responsabilidad Social Empresarial De la puntuación 135 – 176 menciona que los trabajadores de la Cevichería El Tigre a veces aplican la Responsabilidad Social Empresarial.
- En la variable Responsabilidad Social Empresarial De la puntuación 93 – 134 menciona que los trabajadores de la Cevichería El Tigre casi nunca aplican la Responsabilidad Social Empresarial.
- En la variable Responsabilidad Social Empresarial De la puntuación 51 – 92 menciona que los trabajadores de la Cevichería El Tigre nunca aplican la Responsabilidad Social Empresarial.

**Tabla 04*****Baremo de la Dimensión Valores y ética empresarial.***

| Medida | Puntuación | Descripción | Interpretación |
|---------------|-------------------|--|-----------------------|
| Siempre | 15 – 17 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera constante, aplican los valores y la ética empresarial. | Muy bueno |
| Casi siempre | 12-14 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, en su mayoría de veces, aplican los valores y la ética empresarial. | Bueno |
| A veces | 09-11 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera esporádica, aplican los valores y la ética empresarial. | Regular |
| Casi nunca | 06-08 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera mínima, aplican los valores y la ética empresarial. | Malo |
| Nunca | 03-05 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, no aplican los valores y la ética empresarial. | Muy malo |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 05***Baremo de la Dimensión Gestión empresarial y transparencia***

| Medida | Puntuación | Descripción | Interpretación |
|---------------|-------------------|--|-----------------------|
| Siempre | 15 – 17 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera constante, aplican la Gestión empresarial y transparencia. | Muy bueno |
| Casi siempre | 12-14 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, en su mayoría de veces, aplican la Gestión empresarial y transparencia. | Bueno |
| A veces | 09-11 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera esporádica, aplican la Gestión empresarial y transparencia. | Regular |
| Casi nunca | 06-08 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera mínima, la Gestión empresarial y transparencia. | Malo |
| Nunca | 03-05 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, no aplican, la Gestión empresarial y transparencia. | Muy malo |

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 06

Baremo de la Dimensión Prácticas laborales

| Medida | Puntuación | Descripción | Interpretación |
|--------------|------------|---|----------------|
| Siempre | 15 – 17 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera constante, aplican las Prácticas Laborales. | Muy bueno |
| Casi siempre | 12-14 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, en su mayoría de veces, aplican las Prácticas Laborales. | Bueno |
| A veces | 09-11 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera esporádica, aplican las Prácticas Laborales. | Regular |
| Casi nunca | 06-08 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera mínima las Prácticas Laborales. | Malo |
| Nunca | 03-05 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, no aplican, las Prácticas Laborales. | Muy malo |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 07

Baremo de la Dimensión Cuidado Ambiental

| Medida | Puntuación | Descripción | Interpretación |
|--------------|------------|--|----------------|
| Siempre | 15 – 17 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera constante, aplican el Cuidado Ambiental. | Muy bueno |
| Casi siempre | 12-14 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, en su mayoría de veces, aplican el Cuidado Ambiental. | Bueno |
| A veces | 09-11 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera esporádica, aplican el Cuidado Ambiental. | Regular |
| Casi nunca | 06-08 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera mínima el Cuidado Ambiental. | Malo |
| Nunca | 03-05 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, no aplican, el Cuidado Ambiental. | Muy malo |

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 08

Baremo de la Dimensión Relación con clientes y proveedores

| Medida | Puntuación | Descripción | Interpretación |
|--------------|------------|--|----------------|
| Siempre | 15 – 17 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera constante, aplican la Relación con clientes y proveedores. | Muy bueno |
| Casi siempre | 12-14 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, en su mayoría de veces, aplican la Relación con clientes y proveedores. | Bueno |
| A veces | 09-11 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera esporádica, aplican la Relación con clientes y proveedores. | Regular |
| Casi nunca | 06-08 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera mínima la Relación con clientes y proveedores. | Malo |
| Nunca | 03-05 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, no aplican, la Relación con clientes y proveedores. | Muy malo |

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 09*Baremo de la Dimensión Relación con la comunidad y el Estado*

| Medida | Puntuación | Descripción | Interpretación |
|---------------|-------------------|--|-----------------------|
| Siempre | 15 – 17 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera constante, aplican la Relación con la comunidad y el Estado. | Muy bueno |
| Casi siempre | 12-14 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, en su mayoría de veces, aplican la Relación con la comunidad y el Estado. | Bueno |
| A veces | 09-11 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera esporádica, aplican la Relación con la comunidad y el Estado. | Regular |
| Casi nunca | 06-08 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, de una manera mínima Relación con la comunidad y el Estado. | Malo |
| Nunca | 03-05 | Los trabajadores de la Cevichería EL Tigre, Puerto Maldonado 2018, no aplican, Relación con la comunidad y el Estado. | Muy malo |

Fuente: Elaboración Propia

c) **Fiabilidad de los instrumentos.**

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “La validez es el grado que un instrumento verdaderamente mide la variable que desea medir”. Esta validez se obtiene a través del juicio del experto y la técnica de alfa de Cronbach.

Para la validez se seleccionó un grupo de expertos teniendo como experiencia haber realizado la investigación. Con esta descripción se considera que el validador es experto en el tema.

d) **Técnica del alfa de Cronbach.**

En la investigación se tomó la lectura existente, para ello, se eligió la escala valorativa para establecer si los instrumentos aplicados tienen la validez y confiabilidad necesarias que aseveren la seguridad de la información recogida en los aspectos de avalar la sensatez y conclusiones que han de edificar.

Gráfico 01

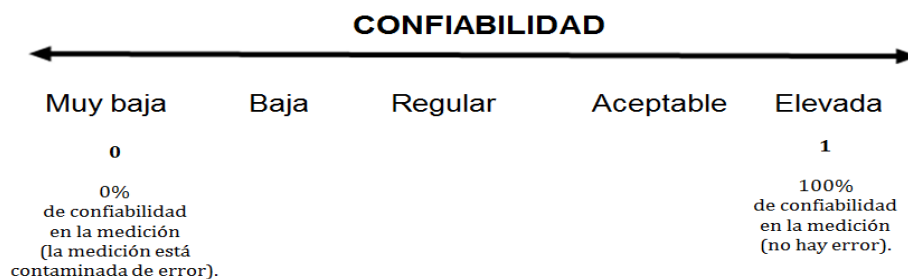


Tabla 10***Resumen del procesamiento de los casos***

| Casos | N | % |
|--------------|-----------|--------------|
| Válidos | 10 | 100,0 |
| Excluidos | 0 | 0 |
| Total | 10 | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 11***Estadísticos de fiabilidad de la variable Responsabilidad Social Empresarial***

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|-----------------------------|----------------------------|
| ,953 | 51 |

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10, pudiéndose ver el valor de Alfa de Cronbach es 0,953 Se puede interpretar que cuando el valor de Alfa es mayor, indica que existe mucha más confianza en utilizar el instrumento para esta variable. Siendo 1 el más alto el valor de Alfa. Existiendo un valor de carácter científico en la que se realizó.

3.1. Resultados del Estudio.

Tabla 12

¿Se cumple la Responsabilidad Social en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | fi | % |
|----------------|----|------|
| 1 Nunca | 0 | 0% |
| 2 Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 A veces | 2 | 20% |
| 4 Casi Siempre | 7 | 70% |
| 5 Siempre | 1 | 10% |
| | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

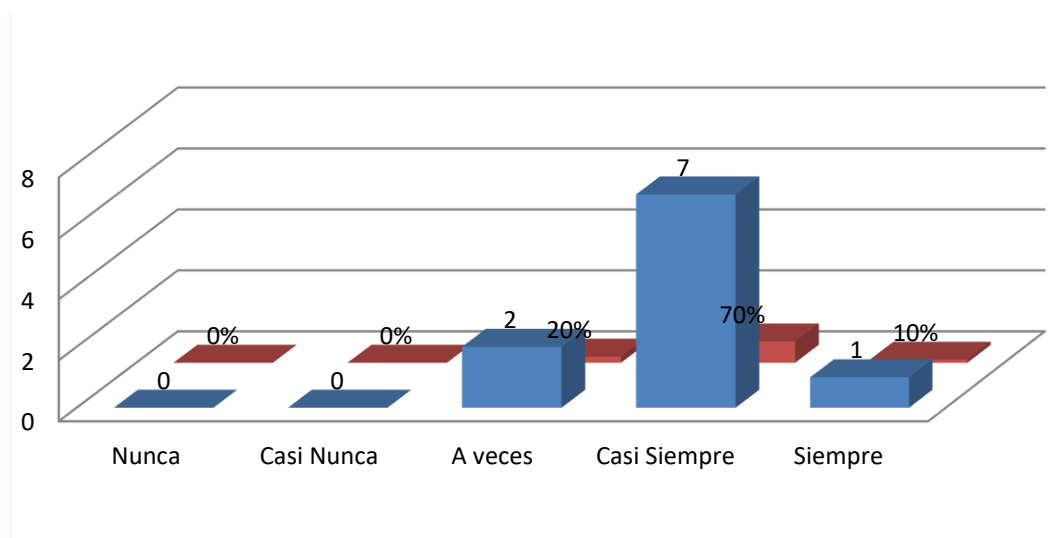


Gráfico 02: *¿Se cumple la Responsabilidad Social en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 12 y el gráfico 02 que el 70% señalan que la Responsabilidad Social es casi siempre; el 20% señala que a veces y un 10% siempre.

Interpretación:

Aquí se determina que la Responsabilidad Social Empresarial en la Cevichería El Tigre es buena, ya que los trabajadores lo reconocen. Sin embargo los porcentajes no son los suficientes para afirmar que la empresa cumple con una práctica eficaz y constante de la RSE, por lo tanto los directivos deben potenciar los puntos débiles que se identificaron para cumplir con una óptima RSE en la empresa.

Tabla 13

¿Existe identificación de los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| | Categorías | fi | % |
|---|-------------------|-----------|----------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 7 | 70% |
| 4 | Casi Siempre | 3 | 30% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

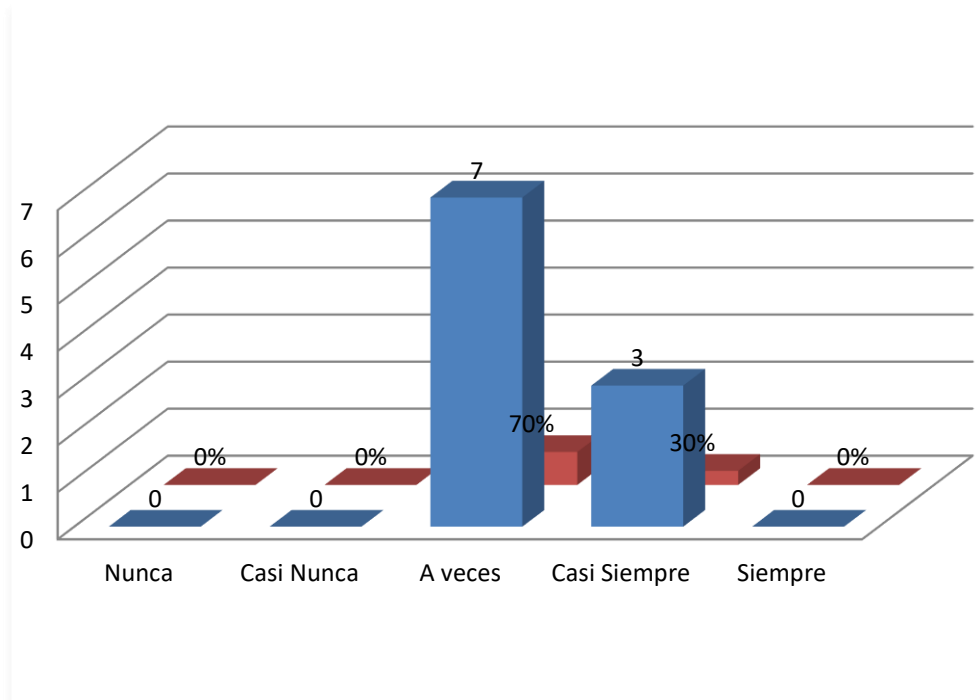


Gráfico03: *¿Existe identificación de los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 13 y el gráfico 03 que el 70% señalan que se identifican a veces y el 30% señala que casi siempre.

Interpretación:

La identificación es regular. Aquí determinamos que los trabajadores no están completamente identificados con la empresa, debido a que algunos manifestaron que no realizan su trabajo con el mayor esfuerzo posible, que sólo a veces se sienten que su trabajo es importante para la empresa y tienen problemas a la hora de quedarse más tiempo en el trabajo fuera del horario, ya sea por cualquier motivo. Por lo tanto la empresa debe enfocarse en hacer que los trabajadores se identifiquen con la empresa para lograr el éxito.

Tabla 14

¿Realizan la elaboración los lineamientos éticos y morales en la Cevichería El Tigre,

| Categorías | | fi | % |
|-------------------|--------------|-----------|----------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 4 | 40% |
| 4 | Casi Siempre | 3 | 30% |
| 5 | Siempre | 3 | 30% |
| | | 10 | 100% |

Puerto Maldonado 2018?

Fuente: Elaboración Propia

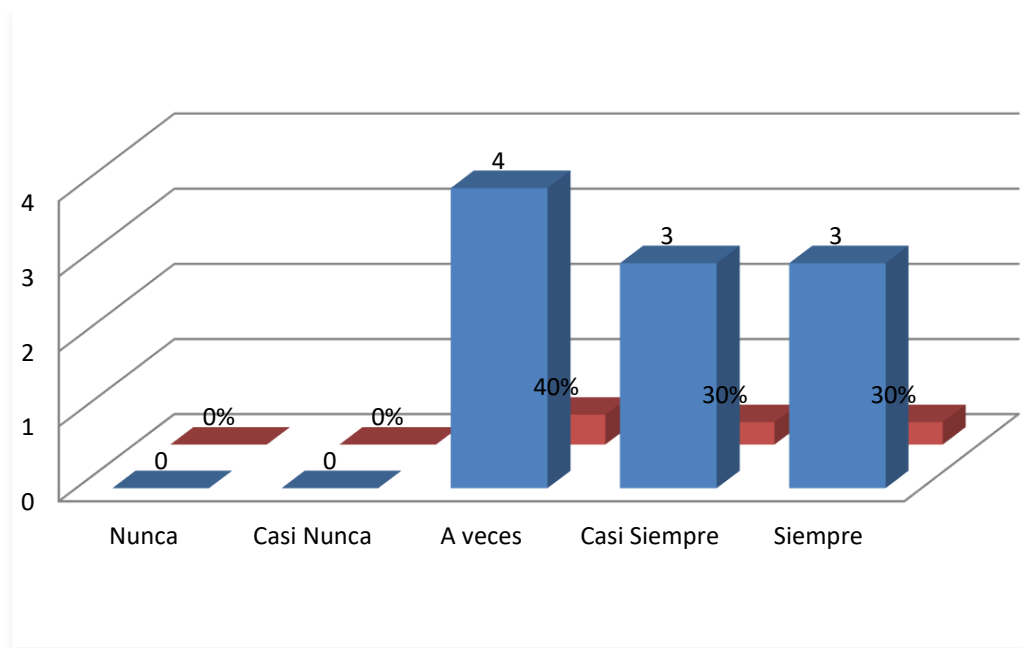


Gráfico 04: *¿Realizan la elaboración los lineamientos éticos y morales en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 14 y el gráfico 04 que el 40% señalan que a veces se realiza la elaboración los lineamientos éticos y morales; así mismo el 30% señala que se encuentra en un nivel casi siempre y un 30% en un nivel siempre.

Interpretación:

La satisfacción en la elaboración de lineamientos éticos en la empresa es de nivel regular. Aquí determinamos que los trabajadores conocen los lineamientos de la empresa y fueron participe de su creación. Sin embargo no están muy convencidos de que el tiempo determinado en los lineamientos para la elaboración de algunos productos sea suficiente, por lo tanto sería necesario que los directivos junto con ellos reformulen los lineamientos de manera que se mejoren y puedan ofrecer productos y servicios de calidad

Tabla 15

¿Realizan la difusión de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| | Categorías | fi | % |
|---|-------------------|-----------|----------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 5 | 50% |
| 4 | Casi Siempre | 5 | 50% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

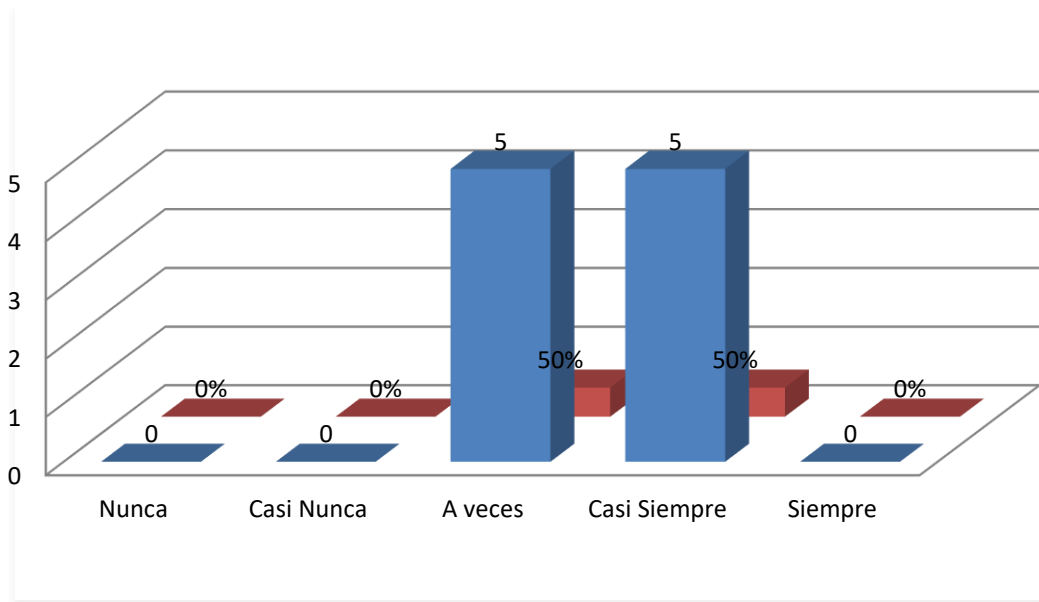


Gráfico 5: *¿Realizan la difusión de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 15 y el gráfico 05 que el 50% señalan que a veces se realiza difusión y un 50% en un nivel casi siempre.

Interpretación:

Aquí determinamos que existe regular difusión de la empresa desde el punto de vista de sus trabajadores, la empresa es reconocida debido a los años de trayectoria, se realiza publicidad y se difunde los servicios a través de diferentes sistemas de información, sin embargo no es suficiente ya que los directivos pueden sacar provecho de muchas más herramientas para difundir su empresa y estar a la vanguardia del marketing que se ha ido proliferando en los últimos años.

Tabla 16

¿Se realiza el diagnóstico de la gestión empresarial en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 5 | 50% |
| 4 | Casi Siempre | 5 | 50% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

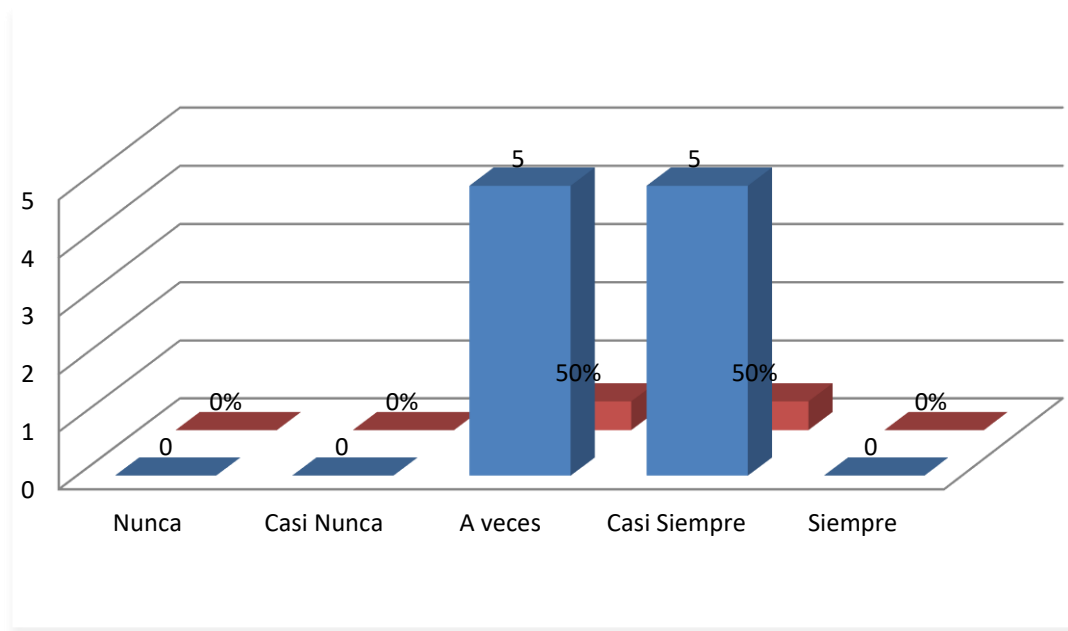


Gráfico 06: *¿Se realiza el diagnóstico de la gestión empresarial en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 16 y el gráfico 06 que el 50% manifiesta que a veces se realiza el diagnóstico de la gestión empresarial; mientras que el otro 50% en un nivel casi siempre.

Interpretación:

El diagnóstico en la empresa es bueno. Aquí determinamos que los trabajadores tienen conocimiento acerca de las estrategias y el análisis Foda de la organización, sin embargo no sienten que su opinión es muy respetada al analizar la gestión de la empresa, por ello los directivos se deben enfocar en escuchar las propuestas de sus trabajadores para mejorar la gestión y transparencia de la empresa ya que ellos son los más indicados para aportar ideas.

Tabla 17

¿Están comprometidos los trabajadores con la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 3 | 30% |
| 4 | Casi Siempre | 4 | 40% |
| 5 | Siempre | 3 | 30% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

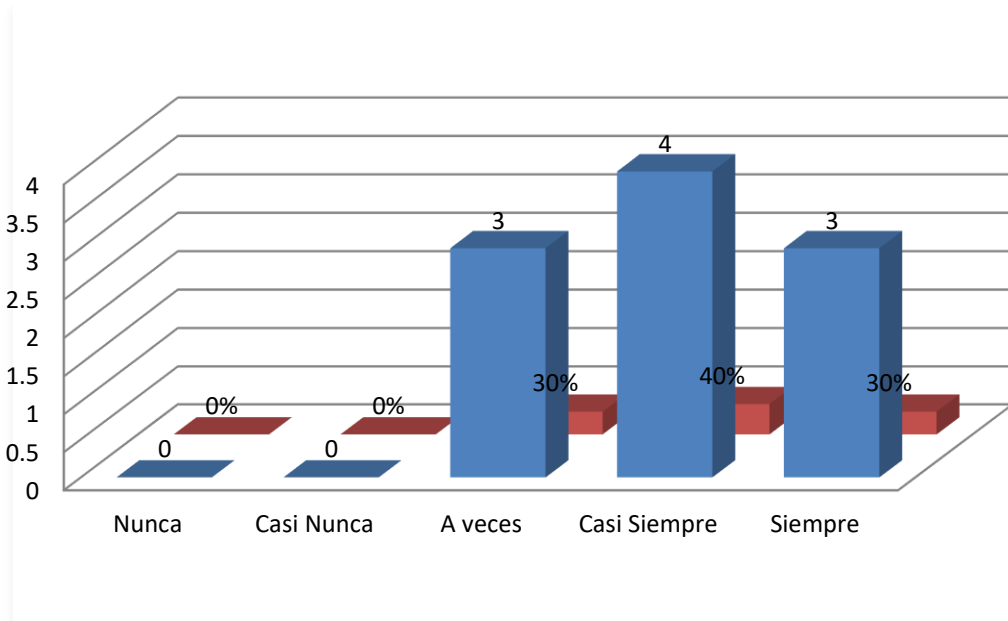


Gráfico 07: *¿Están comprometidos los trabajadores con la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 17 y el gráfico 07 que el 40 % manifiesta que casi siempre está comprometido con la empresa; así mismo un 30% manifiesta que casi siempre y un 30% a veces.

Interpretación:

El compromiso con el trabajo en la empresa es bueno. Aquí determinamos que hay trabajadores que se sienten comprometidos al 100% con el éxito de la empresa, sin embargo existe un porcentaje que no está convencido porque sienten que sus labores en la empresa no son tan importantes. Por lo tanto los directivos deben buscar formas de comprometer a los trabajadores ya sea con incentivos o felicitaciones de manera de lograr el compromiso total y hacer mejor las cosas cada día.

Tabla 18

¿La actitud de los trabajadores es cortés, con convicción, y persistente en las labores que realiza en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| | Categorías | fi | % |
|---|-------------------|-----------|----------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 4 | 40% |
| 4 | Casi Siempre | 5 | 50% |
| 5 | Siempre | 1 | 10% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

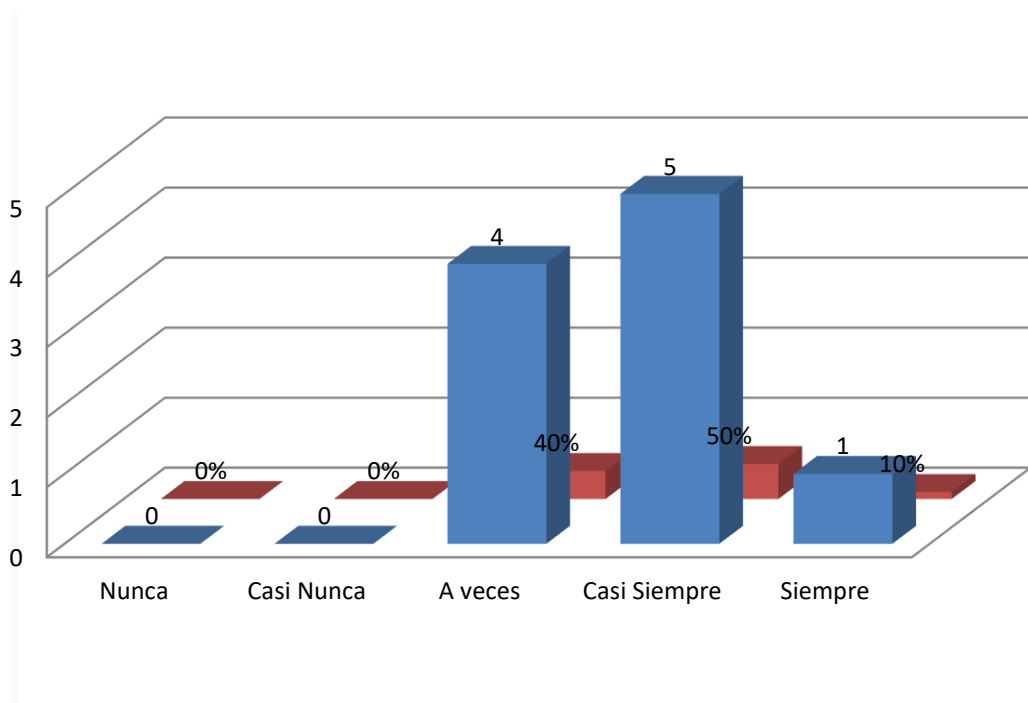


Gráfico 08: *¿La actitud de los trabajadores es cortés, con convicción, y persistente en las labores que realiza en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 18 y el gráfico 08 que el 50% manifiesta que casi siempre su actitud es cortés, con convicción, y persistente en sus labores; un 40% refiere que a veces y un 10% que siempre.

Interpretación:

Aquí determinamos que los trabajadores tienen una actitud buena en sus labores cotidianas dentro de la empresa, sin embargo el 40% no se muestra muy seguro respecto a ellos lo que podría generar conflictos con sus compañeros de trabajo, una mala atención y al cliente y por ende dar una mala imagen de la empresa. Por esto los directivos deben potenciar estos defectos y capacitar a sus trabajadores para que sepan la importancia de una buena actitud en el trabajo y cuánto esto perjudica a la empresa.

Tabla 19

¿Se respetan los derechos de los empleados en la práctica laboral de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 6 | 60% |
| 4 | Casi Siempre | 4 | 40% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

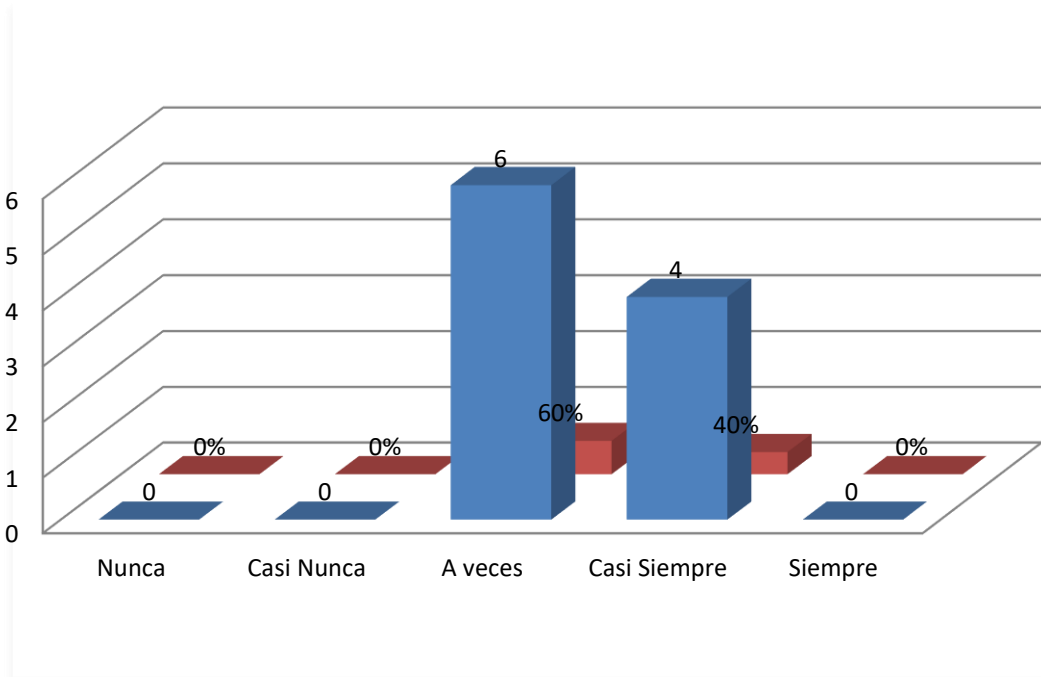


Gráfico 09: *¿Se respetan los derechos de los empleados en la práctica laboral de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 19 y el gráfico 09 que el 60% manifiesta que a veces son respetados los derechos de los trabajadores con respecto a las prácticas laborales de la empresa; así mismo un 40% refiere que casi siempre.

Interpretación:

La satisfacción por el cumplimiento de los derechos de los empleados es regular. Aquí determinamos que los trabajadores no están convencidos de que sus derechos son debidamente respetados, esto debido a que no tienen conocimiento acerca de ellos, por lo tanto es muy importante que los directivos les den a conocer sus derechos a todos los trabajadores de manera que se sientan satisfechos con el trato y no haya confusiones ni malestares entre ellos. De esta forma también contribuirá a su identificación con la empresa.

Tabla 20

¿La empresa se preocupa por la salud y seguridad laboral para los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 1 | 10% |
| 4 | Casi Siempre | 7 | 70% |
| 5 | Siempre | 2 | 20% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

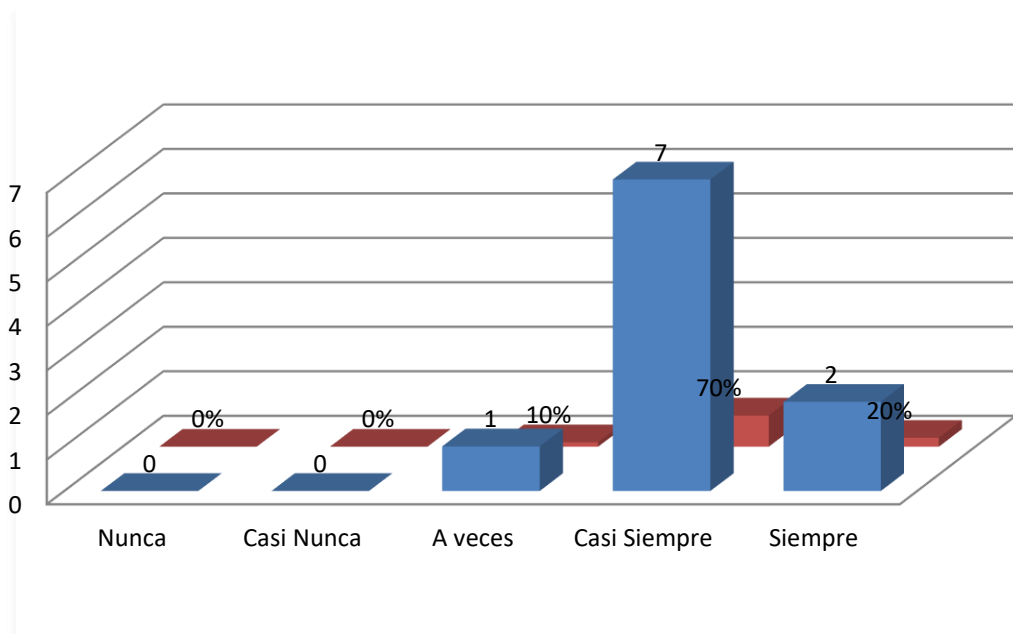


Gráfico 10: *¿La empresa se preocupa por la salud y seguridad laboral para los trabajadores en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 20 y el gráfico 10 que un 70% manifiesta que casi siempre la empresa aplica medidas de salud y seguridad laboral; así mismo un 20% manifiesta siempre, y un 10 % a veces.

Interpretación:

Aquí determinamos que los trabajadores están casi conformes con la salud y seguridad que les brinda la empresa, por lo que es buena; sin embargo hay algunos descontentos con el manejo del equipo de protección ya que no existe un control del buen uso de ellos lo que genera pérdidas monetarias para la empresa y puede perjudicar la salud de los mismos trabajadores, por esto los directivos deben capacitarlos en la medida de garantizar su salud y protección.

Tabla 21

¿Se promueve la promoción del desarrollo profesional en los trabajadores de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| | Categorías | fi | % |
|---|-------------------|-----------|----------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 1 | 10% |
| 4 | Casi Siempre | 9 | 90% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

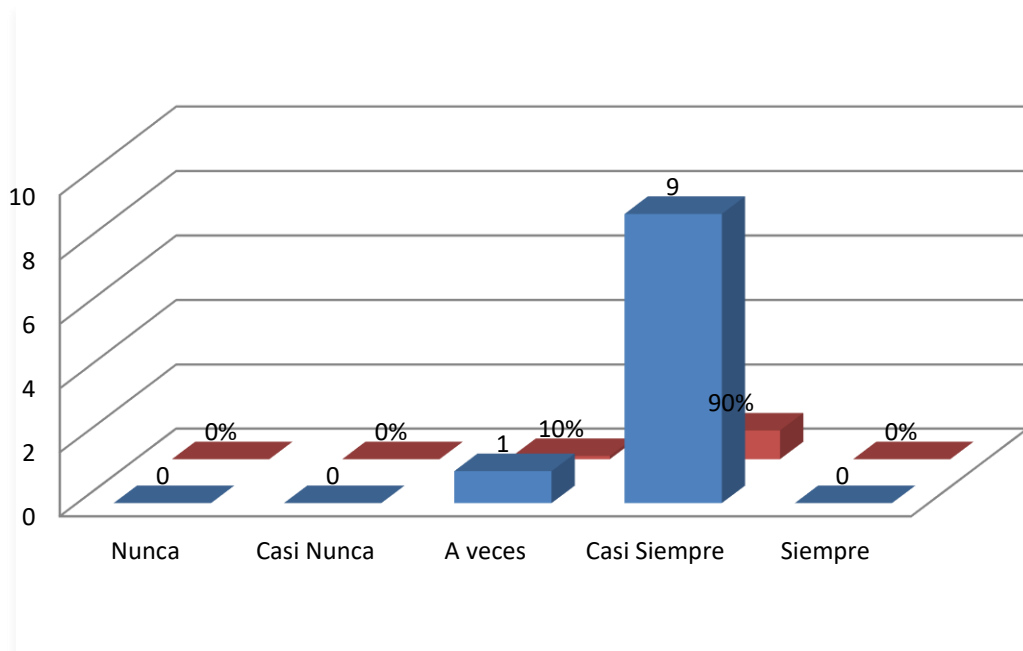


Gráfico 11: *¿Se promueve la promoción del desarrollo profesional en los trabajadores de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 21 y el gráfico 11 que un 90% manifiesta que casi siempre la empresa realiza promoción del desarrollo profesional; un 10% a veces.

Interpretación:

Aquí determinamos la conformidad de los trabajadores respecto al apoyo que les brinda la empresa promoviendo su desarrollo profesional, a través de la adquisición de nuevos conocimientos sobre la atención al cliente o elaboración de productos nuevos. Sin embargo las oportunidades de progresar en la organización son pocas puesto que es una empresa pequeña y hay pocas opciones para ascender.

Tabla 22

¿Se realiza prevención de la contaminación en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | fi | % |
|----------------|----|------|
| 1 Nunca | 0 | 0% |
| 2 Casi Nunca | 1 | 10% |
| 3 A veces | 8 | 80% |
| 4 Casi Siempre | 1 | 10% |
| 5 Siempre | 0 | 0% |
| | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

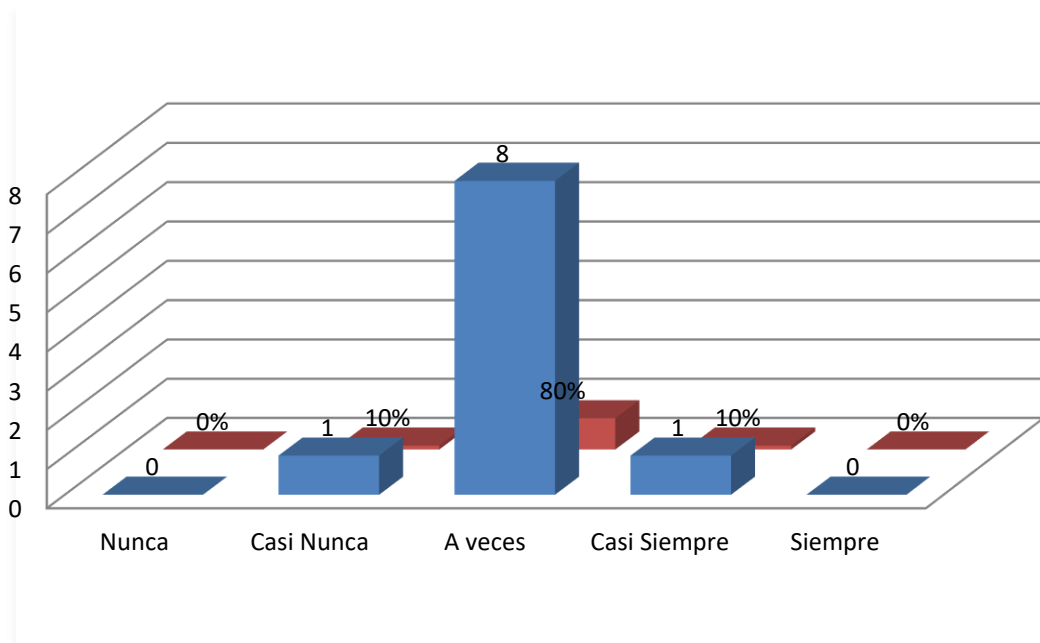


Gráfico 12: *¿Se realiza prevención de la contaminación en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 22 y el gráfico 12 que un 80% manifiesta que realiza la prevención de la contaminación a veces; así mismo un 10% manifiesta que casi nunca, y un 10% un nivel casi siempre.

Interpretación:

La prevención de la contaminación es regular. Aquí determinamos que los trabajadores perciben que la empresa no se esfuerza mucho por prevenir la contaminación, aunque sí tiene políticas ambientales establecidas, éstas muchas veces no se cumplen por falta de equipamiento. Por lo tanto los directivos están en la obligación de capacitar y equipar a la empresa con herramientas bien ubicadas que les permita reciclar desechos de manera fácil y ordenada para poder prevenir la contaminación generada por las actividades de la empresa.

Tabla 23

¿El uso de los recursos utilizados se realiza con eficiencia en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| | Categorías | fi | % |
|---|-------------------|-----------|----------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 6 | 60% |
| 4 | Casi Siempre | 4 | 40% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

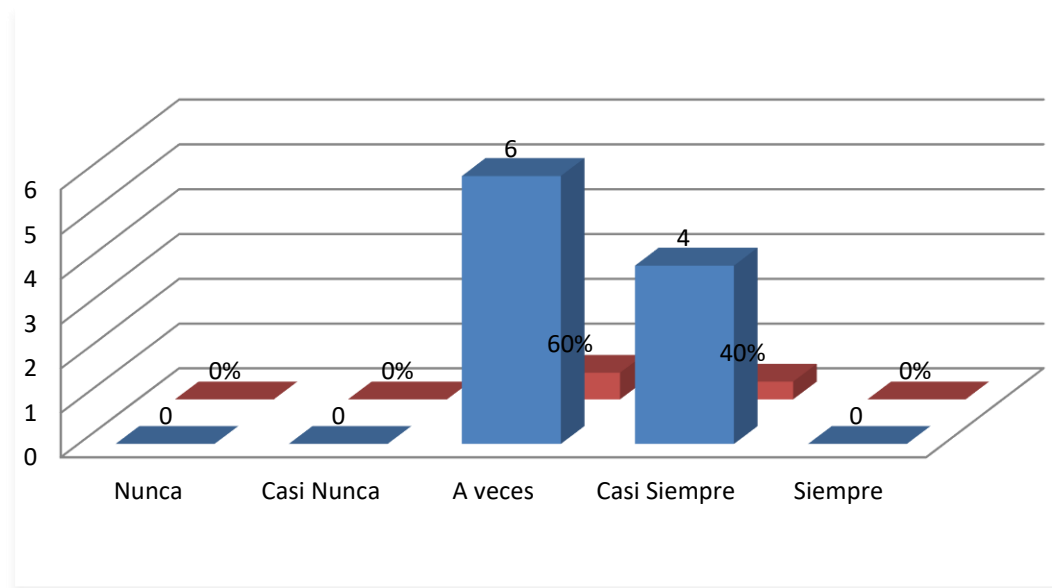


Gráfico 13: *¿El uso de los recursos utilizados se realiza con eficiencia en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 23 y el gráfico 13 que un 60% manifiesta que a veces se realiza con eficiencia en el uso de los recursos; así mismo un 40% refiere que casi siempre.

Interpretación:

Aquí se determina que los trabajadores perciben que el uso que le dan a los recursos que utilizan es regular en su mayoría, sin embargo manifiestan que unos cuantos productos son poco amigables con el medio ambiente pero son necesarios. Los directivos deben procurar utilizar todos sus recursos de manera eficiente y responsable y sobre todo tener un conocimiento sobre su procedencia porque su insumo principal es el pescado el cual se debe proteger y consumir de manera consciente.

Tabla 24

¿Realizan Educación Ambiental en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 3 | 30% |
| 3 | A veces | 7 | 70% |
| 4 | Casi Siempre | 0 | 0% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

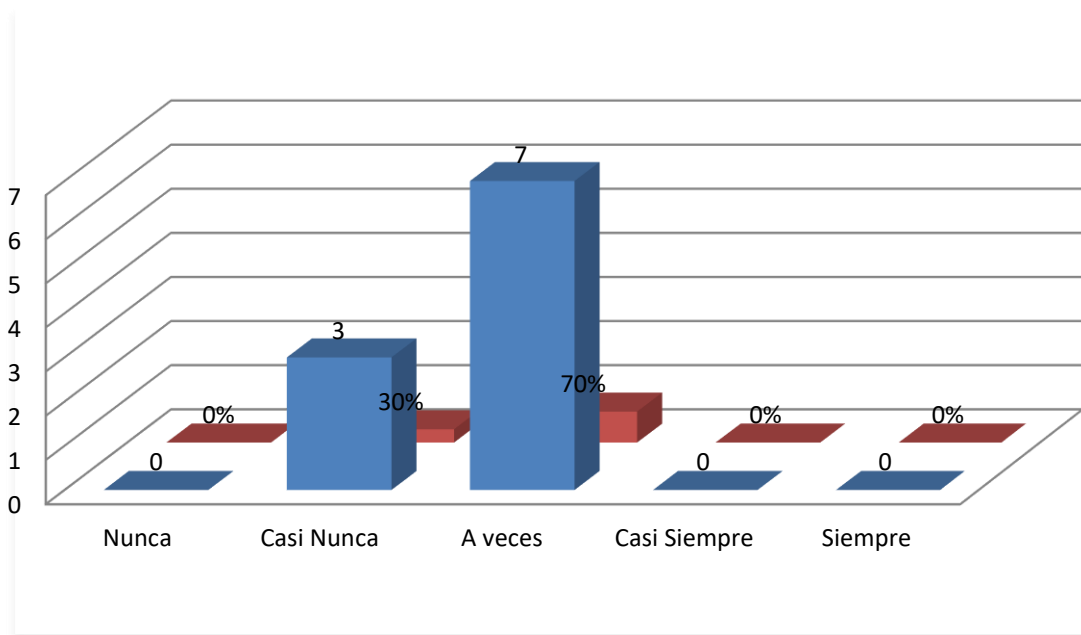


Grafico 14: *¿Realizan Educación Ambiental en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 24 y el gráfico 14 que un 70% manifiesta que a veces se realiza la educación ambiental con respecto al cuidado ambiental y un 30% refiere que casi nunca.

Interpretación:

La educación ambiental es regular. Aquí se determina que los trabajadores reciben una baja educación ambiental debido a que aunque la empresa participa en campañas de conservación del medio ambiente, no los capacita respecto al tema ni los motiva a través de afiches o banners sobre el cuidado del medio ambiente. Por lo tanto la empresa debe dar charlas de información y comprometer a los trabajadores para que todos juntos aprendan y se comprometan con el cuidado ambiental.

Tabla 25

¿Existe una buena relación con los proveedores respecto a los productos que adquiere la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| | Categorías | fi | % |
|---|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 2 | 20% |
| 4 | Casi Siempre | 8 | 80% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

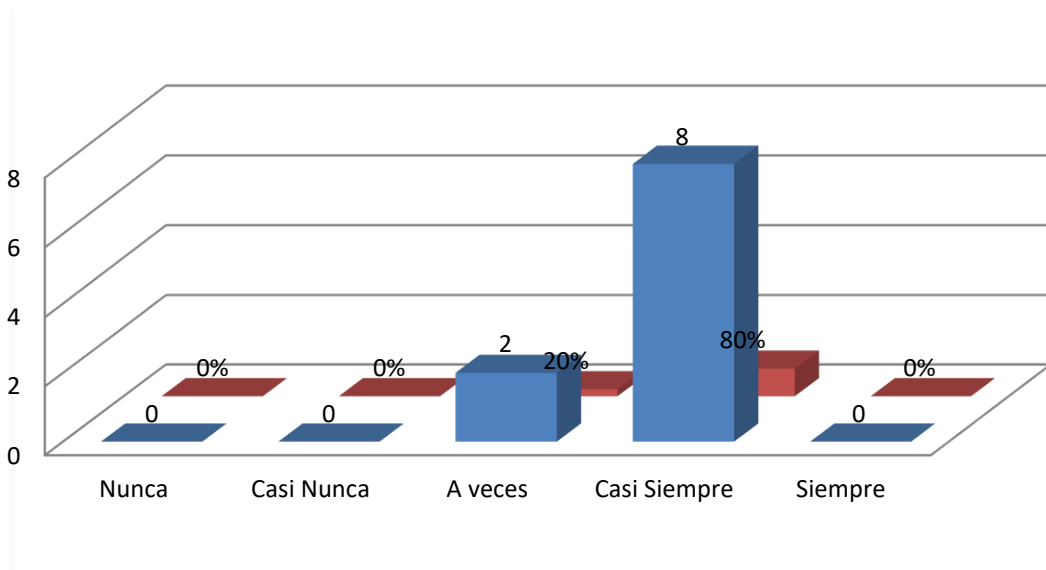


Grafico 15: *¿Existe una buena relación con los proveedores respecto a los productos que adquiere la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 25 y el gráfico 15 que un 80% manifiesta que casi siempre existe una buena relación con los proveedores en la compra de productos de garantía; así mismo un 20% manifiesta que a veces.

Interpretación:

Aquí se determina que en la empresa mantienen una buena relación con sus proveedores debido a que se esfuerzan por darles un trato amable y a la vez conocer la procedencia de los productos que adquieren para garantizar una buena calidad de los productos que ofrecen. Sin embargo la directiva debe considera potenciar estas relaciones para llegar a un porcentaje de 100% para lograr una ventaja competitiva.

Tabla 26

¿Existe una buena relación de los trabajadores con los clientes en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 4 | 40% |
| 4 | Casi Siempre | 6 | 60% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

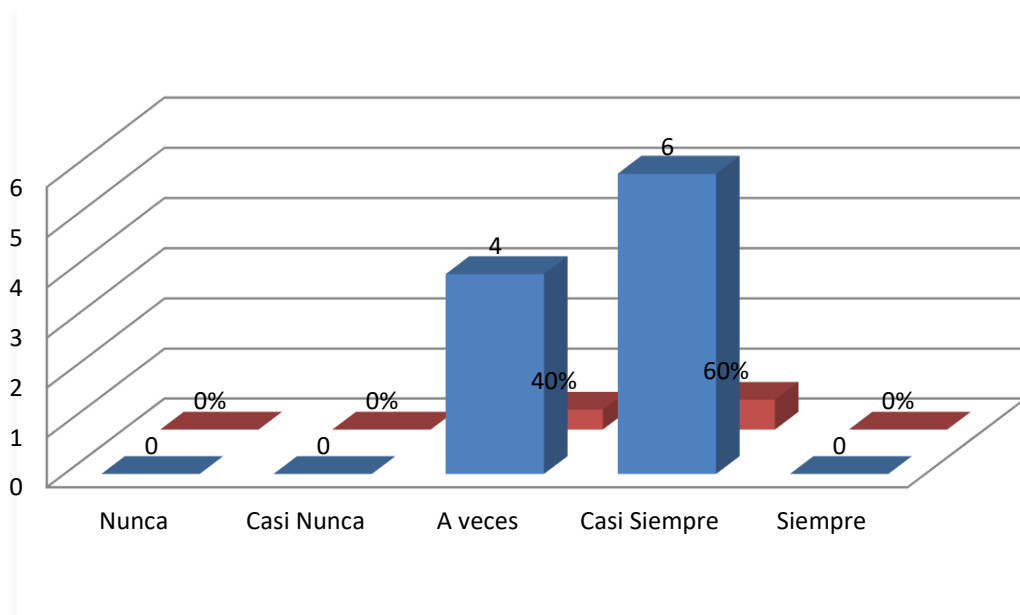


Grafico 16: *¿Existe una buena relación de los trabajadores con los clientes en la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 26 y el gráfico 16 que un 60% manifiesta que es buena casi siempre y un 40% refiere que casi siempre.

Interpretación:

Aquí se determina que la relación de los trabajadores con los clientes es regular y debe mejorar debido a que la atención es muy importante para el éxito de la empresa, los trabajadores manifiestan que a veces no pueden ayudar a los usuarios porque se encuentran ocupados lo que da una mala imagen. Por lo tanto los directivos deben capacitar constantemente a sus trabajadores para que tengan técnicas y no se agobien en sus actividades para dar una atención de calidad.

Tabla 27

¿Existe participación en el desarrollo de la comunidad por parte de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 0 | 0% |
| 3 | A veces | 5 | 50% |
| 4 | Casi Siempre | 5 | 50% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

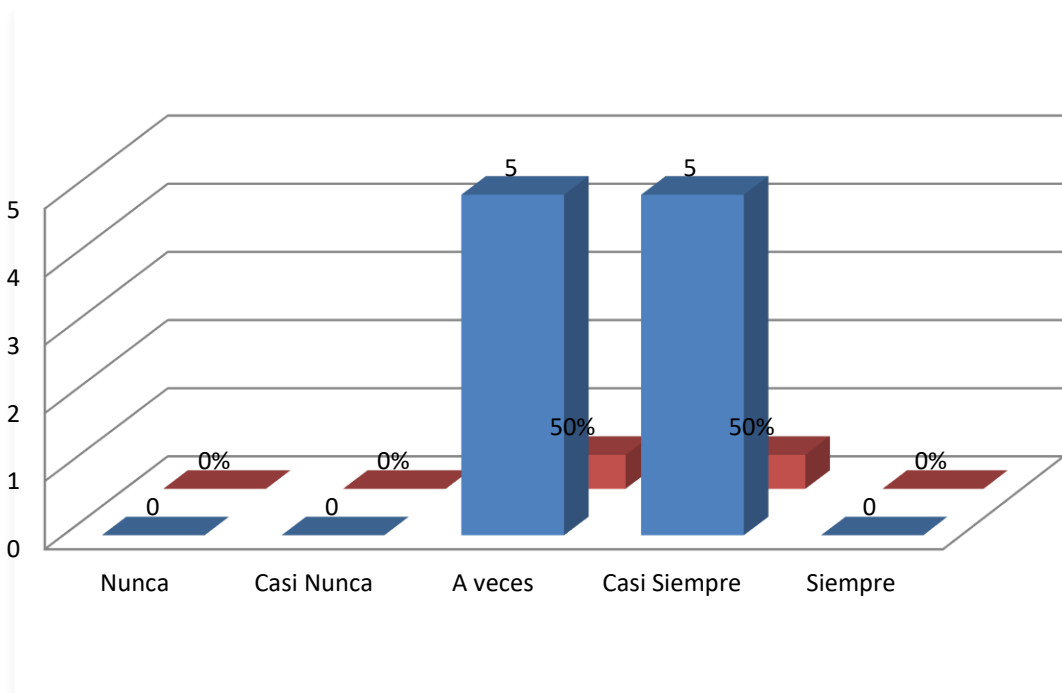


Grafico 17: *¿Existe participación en el desarrollo de la comunidad por parte de la Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 27 y el gráfico 17 que un 50% manifiesta que a veces la empresa participa en el desarrollo de la comunidad y un 50% manifiesta que casi siempre.

Interpretación:

Aquí se determina que la empresa considera muy importante el desarrollo y bienestar de la comunidad, puesto que brindan una infraestructura cómoda y agradable y apoyan a los proyectos y campañas destinados a la comunidad. Los directivos tienen como tarea impulsar estas acciones y seguir el buen camino para contribuir en todo momento en actividades que beneficien a su comunidad dando una imagen amigable y responsable a sus clientes.

Tabla 28

¿La Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018 se involucra con la comunidad?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 1 | 10% |
| 3 | A veces | 9 | 90% |
| 4 | Casi Siempre | 0 | 0% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

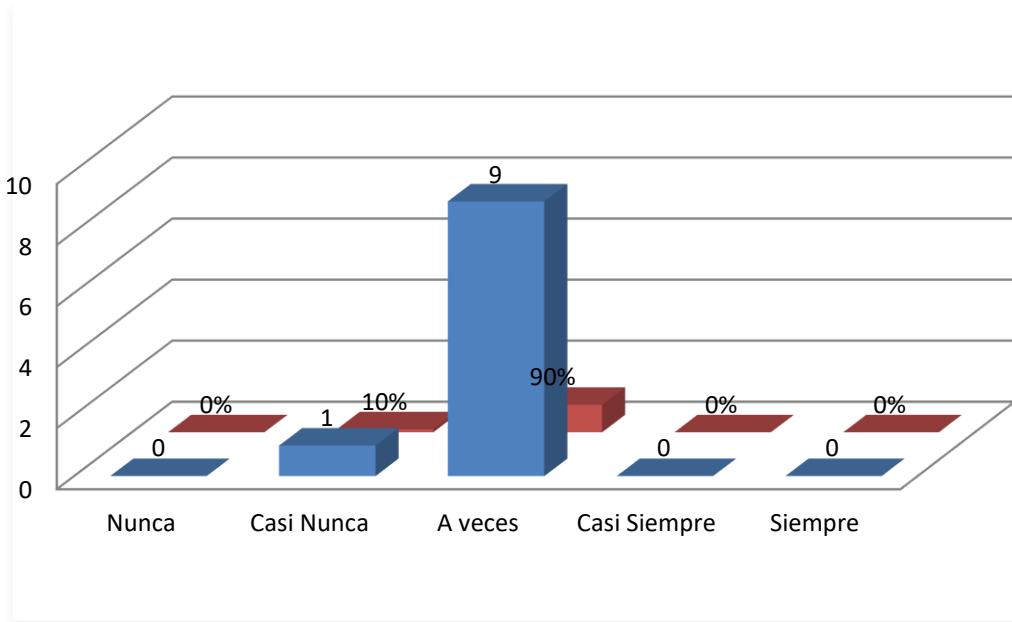


Grafico 18: *¿La Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018 se involucra con la comunidad?*



Análisis:

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 28 y el gráfico 18 que un 90% manifiesta que a veces la empresa se involucra con la comunidad y un 10% refiere que casi nunca.

Interpretación:

Aquí determinamos que los trabajadores se involucran de manera regular y no lo suficiente con la comunidad, ellos manifiestan que pocas veces participan voluntariamente en actividades organizadas por ONG's u otras. Por lo tanto la empresa debe enfocarse en impulsar la participación de sus trabajadores y darles a conocer la importancia de involucrarse con la comunidad porque con el esfuerzo y unión de todos se lograra una comunidad sana y con valores.

Tabla 29

¿Existe apoyo a las políticas públicas impulsadas por el estado por parte de Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?

| Categorías | | fi | % |
|------------|--------------|----|------|
| 1 | Nunca | 0 | 0% |
| 2 | Casi Nunca | 5 | 50% |
| 3 | A veces | 5 | 50% |
| 4 | Casi Siempre | 0 | 0% |
| 5 | Siempre | 0 | 0% |
| | | 10 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

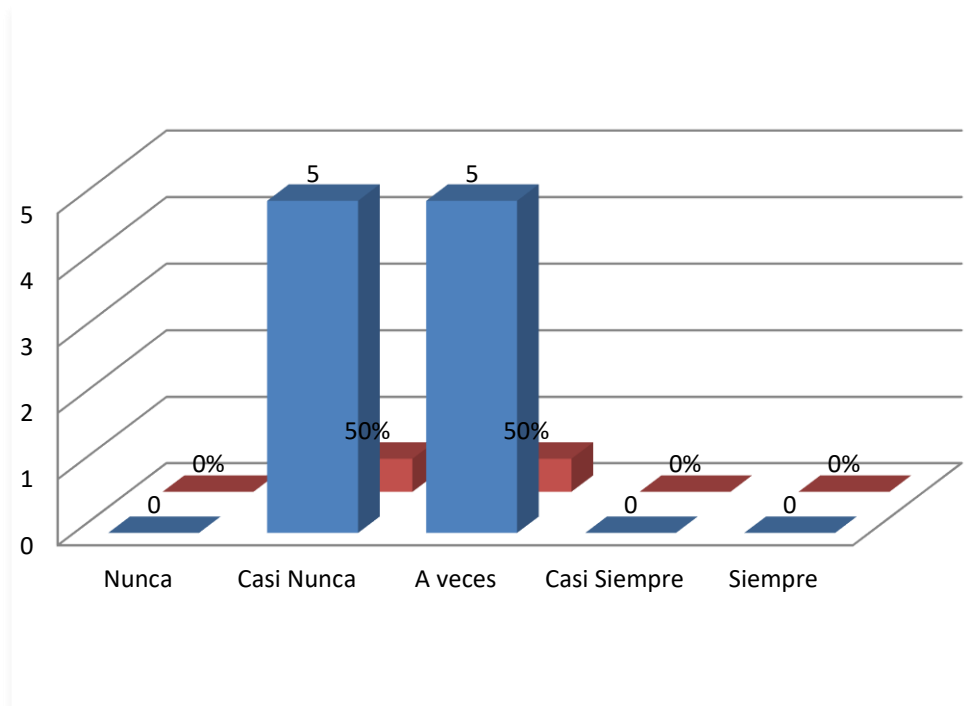


Grafico 19: *¿Existe apoyo a las políticas públicas impulsadas por el estado por parte de Cevichería El Tigre, Puerto Maldonado 2018?*

**Análisis:**

Los resultados conseguidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la Cevichería El Tigre, indican en la tabla 29 y el gráfico 19 que un 50% manifiesta que casi nunca la empresa apoya las políticas públicas impulsadas por el estado y un 50% refiere que a veces.

Interpretación:

El apoyo a las políticas públicas impulsadas por el Estado es regular. Aquí se determina que los trabajadores perciben que el estado no promueve políticas públicas en las que puedan participar, por falta de difusión o conocimiento. Por lo tanto es muy escasa la probabilidad de que haya una fuerte relación con el estado. La directiva tiene como obligación informar a todos sus trabajadores sobre todas las políticas públicas que el estado promueva para que sean partícipes y creen un lazo constante y duradero.

3.2. Análisis de los Hallazgos

- Los resultados obtenidos para la Variable: Responsabilidad Social Empresarial, indican en la tabla 12 y el gráfico 02 que el, 70% señalan que tienen una responsabilidad social empresarial, en la categoría casi siempre.

Esto debido a que los trabajadores sostienen en su mayoría que la RSE es un atributo de la empresa lo cual es bueno, sin embargo existe un 30% que debe ser reforzado para lograr impulsar adecuadamente la RSE y lograr una ventaja competitiva.

- Se tienen los siguientes resultados en las tablas 13, 14 y 15 y los gráficos 3, 4 y 5, las cuales indican que los trabajadores de la Cevichería El Tigre respecto a la dimensión Valores y ética empresarial (identificación, elaboración y difusión); en su mayoría de los encuestados se encuentran en las categorías de a veces.

Esto debido a que los trabajadores indican que no siempre se sienten completamente identificados con la empresa, no está muy conformes con la elaboración de los lineamientos éticos y aunque existe difusión de sus servicios aún tiene mucho por sacar provecho.

- Los resultados en las tablas 16, 17, 18 y los gráficos 6, 7 y 8, indican que los trabajadores de la Cevichería El Tigre respecto al diagnóstico, compromiso y actitud, de la dimensión de gestión empresarial y transparencia; en su mayoría de los encuestados están en las categorías de casi siempre.

Esto demuestra que en la Cevichería el Tigre la mayoría de los trabajadores es consciente que en la empresa se realiza un diagnóstico adecuado en las actividades, se sienten comprometidos y tienen una buena actitud en el desarrollo de sus funciones.

- Las tablas 19, 20, 21; y los gráficos 9, 10 y 11 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre referente a los derechos de los empleados, salud y seguridad laboral y promover el desarrollo profesional; en su mayoría se encuentran en las



categorías de casi siempre, sin embargo es notable que existe una diferencia en el indicador de Derechos de los Empleados el cual prevalece en a veces.

Esto indica que los trabajadores perciben que la empresa no cumple totalmente con los derechos de los empleados sin embargo les garantiza una seguridad laboral en todas sus actividades y está comprometida con promover el desarrollo profesional de todos sus trabajadores.

- Las tablas 22, 23, 24; y los gráficos 12, 13 y 14 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre en los aspectos del cuidado ambiental (prevención de la contaminación, eficiencia en el uso de los recursos y educación ambiental); respondieron a las encuestas en su mayoría en la categoría a veces.

Esto demuestra que la Cevichería el Tigre mantiene un manejo del cuidado ambiental regular ya que los trabajadores manifiestan que solo a veces realizan actividades de reciclaje y/o fomentan la conservación del medio ambiente dentro de sus instalaciones.

- Las tablas 25, 26; y los gráficos 15 y 16 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre en los aspectos de relación con los proveedores y clientes; se encuentran en la categoría casi siempre.

Esto indica que en la Cevichería el Tigre mantiene una buena relación con sus proveedores ya que tienen conocimientos sobre el origen de los productos que adquieren y tienen criterios de compra; al igual que mantienen una buena relación con sus clientes al estar siempre dispuestos a ayudar a los usuarios. Sin embargo esto puede mejorar y necesita ser impulsado.

- Las tablas 27, 28, 29; y los gráficos 17, 18 y 19 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre en los aspectos de desarrollo de la comunidad, involucrarse con la comunidad y políticas públicas impulsadas por el estado; se encuentran en la categoría a veces.



Esto indica que en el desarrollo de la comunidad la Cevichería El Tigre no está siendo tomado en cuenta ya que la empresa participa poco en proyectos o campañas destinadas a la comunidad y al desarrollo del medio ambiente, también mencionan que se encuentra en un nivel intermedio respecto al compromiso con la comunidad y al cumplimiento de las políticas públicas impulsadas por el Estado ya que no están muy bien informados.

3.3. Discusión y Contrastación Teórica de los Hallazgos.

En este aspecto, con los resultados obtenidos de la variable y dimensiones descritas líneas arriba, se va a comparar con la literatura del marco teórico (autores); los mismos que se detalla de la siguiente manera:

En la Tabla 10, se observa que el valor de Alfa de Cronbach es 0,953. Cuando el valor de Alfa es mayor a 1 es alto; en nuestro caso se aprecia que el valor aceptable de 0,953 es bueno, de acuerdo a los criterios generales de, George y Mallery (2003, p. 231).

- Los resultados obtenidos para la Variable: Responsabilidad Social Empresarial, indican en la tabla 12 y el gráfico 02 que el, 70% señalan que tienen una responsabilidad social empresarial, en la categoría casi siempre, por lo que es bueno.

Responsabilidad Social Empresarial: Kliksberg et al. (2016) nos dice que “la empresa ya no solo se debe preocupar por beneficiarse sino que debe ser responsable para con su entorno, por ende será consciente que sus acciones influyen en las personas y en la sociedad,”



Analizando la referencia tomada, la gestión empresarial en la Responsabilidad Social Empresarial en la Cevichería El Tigre es tomada en cuenta pero no de la manera que lo amerita, la RSE debe ser un engranaje para la empresa y estar presente en todas sus actividades, no solo debe ser usada como marketing por lo tanto la empresa debe potenciar los puntos débiles encontrados en la investigación.

- Se tienen los siguientes resultados en las tablas 13, 14 y 15 y los gráficos 3, 4 y 5, los cuales indican que los trabajadores de la Cevichería El Tigre para la dimensión Valores y ética empresarial; en su mayoría de los encuestados se encuentran en las categorías de a veces.

Valores y ética empresarial: Kliksberg et al. (2016) “La Ética empresarial es el conjunto de todos estos valores y a través de ella la empresa establecerá la forma de actuar de sus trabajadores, orientándolos y facilitando las herramientas necesarias para que puedan adquirir estos valores.”

En la Cevichería El Tigre esta dimensión está desafiada por la falta de identificación de los trabajadores porque no se puede lograr una RSE de manera sensata ya que los valores y la ética de la empresa son la base para poder comenzar a implementar una adecuada RSE en la empresa. Como menciona el autor, si los trabajadores no adquieren estos valores otorgados por la empresa no será posible realizarlo.

- Se tienen los siguientes resultados en las tablas 16, 17 y 18 y los gráficos 6, 7 y 8, los cuales indican que los trabajadores de la Cevichería El Tigre respecto al diagnóstico, compromiso y actitud, de la dimensión de gestión empresarial y transparencia; en su mayoría de los encuestados se encuentran en las categorías de casi siempre.



Gestión Empresarial y Transparencia: Kliksberg et al. (2016) “el gobierno empresarial es el encargado de fijar las estrategias y objetivos a seguir, y cómo alcanzarlos mediante su gestión. Al mismo tiempo la empresa debe tener un sistema de normas, procedimientos y estructuras; es todo este conjunto el que define la estructura de la organización.”

Analizando la referencia tomada, la dimensión gestión empresarial y transparencia en la Cevichería El Tigre es favorable y de acuerdo al autor los trabajadores tienen conocimientos sobre las normas y procedimientos y por lo tanto tienen buenas actitudes. Son los pocos los aspectos a mejorar en esta dimensión y con una buena RSE se verán mejores resultados ya que la gestión empresarial es el vehículo fundamental por el cual la RSE se aplicará.

- Las tablas 19, 20, 21; y los gráficos 9, 10 y 11 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre respecto a los derechos de los empleados, salud y seguridad laboral y promover el desarrollo profesional; en su mayoría se encuentran en las categorías de casi siempre, sin embargo es notable que existe una diferencia en el indicador de Derechos con los Empleados el cual prevalece en a veces.

Prácticas laborales: Kliksberg et al. (2016) “las prácticas laborales son todas aquellas políticas y acciones de las empresas que marcan la forma en que se relacionan con sus colaboradores.”

Analizando la dimensión prácticas laborales en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018, en un porcentaje máximo de la categoría casi siempre, la empresa cumple con las buenas prácticas laborales; sin embargo con respecto a los Derechos de los Empleados la empresa se debe enfocar ya que los resultados no fueron muy



favorables, lo que indica que en aquel aspecto la empresa demuestra una regular relación con sus trabajadores, por lo tanto es un punto a ser reforzado.

- Las tablas 22, 23 y 24 y los gráficos 12, 13 y 14 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre en los aspectos del cuidado ambiental (prevención de la contaminación, eficiencia en el uso de los recursos y educación ambiental); respondieron a las encuestas en su mayoría en la categoría a veces.

Cuidado ambiental: Kliksberg et al. (2016) “una empresa será sustentable cuando procure desarrollar su actividad y satisfacer sus necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades

Analizando la referencia tomada, la dimensión cuidado ambiental en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018, respondieron en su mayoría de los encuestados, se encuentran en la categoría a veces lo que denota que la empresa aunque sea consciente de la necesidad del cuidado ambiental, no le está dando el debido esfuerzo e importancia. Como indica el autor si la empresa no se preocupa en realizar sus actividades cuidadosamente y pensando en el futuro de los demás no podrá ser sustentable con el tiempo.

- Los resultados de las tablas 25 y 26 y los gráficos 15 y 16 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre en los aspectos de relación con los proveedores y clientes; se encuentran en la categoría casi siempre.

Relación con clientes y proveedores: Kliksberg et al. (2016) “las compras y ventas son actividades esenciales y cotidianas de toda empresa. Por ello se debe desempeñar las tareas comerciales de manera consiente y responsable.”



Analizando la dimensión de Relación con Clientes y Proveedores en la Cevichería El Tigre, hay una buena relación la cual puede mejorar cómo lo indica el autor, esta dimensión es importante ya que no solo son aspectos mercantiles debido a que se crea un vínculo con clientes y proveedores el cual da vida a la organización, por lo tanto la empresa debe estar atenta a el trato con estas personas y en un futuro cuando la RSE esté bien establecida puedan incentivarlos también a ellos a adoptar estas prácticas de RSE.

- Las tablas 27, 28 y 29 y los gráficos 17, 18 y 19 señalan que los trabajadores de la Cevichería El Tigre en los aspectos de desarrollo de la comunidad, involucrarse con la comunidad y políticas públicas impulsadas por el estado; se encuentran en la categoría a veces.

Relación con la comunidad y el Estado: Kliksberg et al. (2016) “las acciones para con la comunidad son las que se aprecian más en el giro de las empresas aun sin ser conscientes que están realizando RSE”.

En esta dimensión la Cevichería El Tigre no está tomando la debida importancia, como lo menciona el autor, aunque muchas veces las empresas realizan estas acciones aún sin darse cuenta, no es suficiente. La empresa debe estar cada vez más activas en su accionar solidario ya que forma una parte esencial en la vida cotidiana de la sociedad y es su deber contribuir y generar mejor oportunidad socioeconómicas para su comunidad.



CONCLUSIONES

- La Responsabilidad Social Empresarial en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado es buena. Sin embargo, se identificaron malas prácticas en la empresa que obstaculizan el desempeño eficaz de la responsabilidad social empresarial como falta de identificación, falta de conocimiento sobre los derechos de los trabajadores, incumplimiento de políticas ambientales, baja educación ambiental, desinterés por el desarrollo de la comunidad y desconocimiento de políticas públicas impulsadas por el Estado. Por lo tanto la empresa debe considerar las fallas profundamente en cada una de las dimensiones y erradicarlas para lograr desarrollar la RSE de manera correcta para crear una ventaja competitiva.
- Los valores y ética empresarial en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018 es regular, éstos se manifiestan de una manera esporádica y no lo suficiente como para lograr una base sólida y establecer una adecuada RSE en la empresa. La identificación de los trabajadores es baja, falta una actualización de los lineamientos éticos y explotar las herramientas de marketing de la empresa.
- La gestión empresarial y transparencia, en la Cevichería El Tigre es buena, debido a la gestión y transparencia se presenta, por lo tanto una vez instaurada la RSE en la empresa será posible aplicarla ya que la gestión empresarial es la herramienta que se necesita y en este caso es óptima. Sin embargo, se identifica aún, que algunas opiniones no se consideran y otros, no están comprometidos con la empresa y su actitud no es la pertinente.



- La dimensión prácticas laborales en la Cevichería El Tigre es buena, las buenas prácticas laborales redundan en el buen servicio. No obstante, se observó la falta de conocimiento de los trabajadores sobre sus derechos lo que ocasiona una incertidumbre entre ellos.
- La dimensión cuidado ambiental en la Cevichería El Tigre es regular, los resultados determinan que estas prácticas se realizan de manera esporádica. Las políticas de prevención ambiental no se cumplen por falta de equipamiento para el manejo de residuos y porque no se realizan charlas o capacitaciones sobre cuidado ambiental, por lo tanto no hay un compromiso para con el cuidado de medio ambiente.
- La dimensión Relación con Clientes y Proveedores en la Cevichería El Tigre es buena, puesto que el buen trato con clientes y proveedores es una peculiaridad. Sin embargo se reconoce que no se realizan capacitaciones sobre técnicas de atención al cliente para brindar una atención de calidad. Por lo tanto como toda relación, puede ser alimentada y mejorada con el tiempo y eso es trabajo de la empresa en conjunto con sus trabajadores.
- La dimensión Relación con la comunidad y el Estado en la Cevichería El Tigre es regular, estas prácticas se realizan de manera esporádica puesto que los trabajadores no se involucran con las necesidades de la comunidad y no tienen conocimientos acerca de las políticas públicas impulsadas por el Estado.



RECOMENDACIONES

- La Cevichería El Tigre debe constituir la Responsabilidad Social Empresarial cómo un quehacer diario de la empresa, de acuerdo a las bases teóricas citadas, los directivos de la empresa no solo deben conocer conceptualmente la RSE, sino deben dar los alcances a sus trabajadores y a la comunidad, asumiendo un liderazgo y compromiso para tener una gestión sostenible. Por ello la empresa deberá estimular la identificación de los trabajadores, informar a los trabajadores sobre sus derechos y beneficios, cumplir con sus políticas ambientales, crear educación ambiental, comprometerse con el desarrollo de la comunidad y conocer sobre las políticas públicas impulsadas por el estado. Una vez corregidos estos errores la empresa podrá ser responsable con todos sus grupos de interés y será sustentable con el tiempo.
- Respecto a los valores y ética empresarial se recomienda a la empresa identificar sus valores fundamentales (confianza, transparencia, responsabilidad, integridad, honestidad, fidelidad, agradecimiento, humildad, empatía y respeto), plasmarlos en un documento formal y darlo a conocer a todos los integrantes de la empresa dentro y fuera de ella; actualizar cada cierto tiempo estos documentos incentivando a los trabajadores a aportar e informándoles de datos y acciones nuevas que se den con el tiempo lo que les transmitirá un mayor sentido de identidad. Se recomienda también un mejor uso de las herramientas de marketing como las redes sociales, programas televisivos y radiales para la promoción de sus productos y servicios.



- Se recomienda a la empresa que mantenga y/o mejore el manejo de gestión empresarial y transparencia. Para esto debe tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores, motivarlos de manera que sientan que su trabajo es muy importante para ellos y la empresa, brindarles reconocimientos por su buen desempeño, celebrar acontecimientos importantes, darles frases positivas y ofrecerles un ambiente de trabajo seguro y cómodo. De esta manera se evidenciará una mejor actitud en el quehacer diario de la empresa.
- Las prácticas laborales en la Cevichería El Tigre aunque son favorables, debe mejorar en el caso del cumplimiento de los derechos de los trabajadores, para ello la empresa se debe encargar de informar a sus trabajadores sobre los cambios de leyes y los beneficios que éstas traen para no generar incomodidades.
- En el cuidado ambiental en la Cevichería El Tigre, la empresa debe usar sus recursos eficientemente y realizar concientización sobre ello, realizando separación de desechos para el reciclaje, reducir el uso de elementos contaminantes (artículos de limpieza, bolsas plásticas, etc.) y reemplazarlos por productos más amigables con el medio ambiente (productos reciclados, reciclables y de bajo impacto ambiental). Se recomienda también brindar capacitaciones internas al personal de la empresa sobre la importancia del cuidado ambiental y también realizar campañas externas a proveedores, clientes y a la comunidad en general sobre preservación y cuidado del medio ambiente.
- En la Relación con Clientes y Proveedores en la Cevichería El Tigre, se debe mantener el trato respetuoso y leal con los trabajadores, proveedores y otras instituciones. Para mejorar, la empresa debe brindar capacitaciones de Calidad en Atención al Cliente.



- En la Relación con la comunidad y el Estado en la Cevichería El Tigre se recomienda a la empresa saber de qué manera sus actividades impactan dentro de la sociedad, involucrarse y conocer acerca de las necesidades de su comunidad, realizar proyectos que apoyen estas necesidades, inculcar a sus trabajadores a participar en actividades de voluntariado y apoyar políticas públicas que el Estado proporcione.

**BIBLIOGRAFÍA**

- El ABC de la Responsabilidad Social empresarial en Chile y en el Mundo. Acción Empresarial. Chile, 2003.
- Evolución de responsabilidad social planteada en Griffin y Ebert, Negocios. Edit. Prentice Hall. 4ta Edición. 1997, p.136.
- Henao Ramírez, José Fernando (2013) desarrolló un estudio llamado “La Responsabilidad Social Empresarial Como Estrategia De Gestión En La Organización Pranha S.A.”. Universidad Nacional de Colombia
- Kliksberg et al. (2016) Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires (CENARSECS).
- Koontz y Weihrich. Administración: una perspectiva global. McGraw Hill. 11ª edición. México. 1998, p. 62.
- Ladislao Espinoza, Guadalupe (2015) desarrolló un estudio llamado “La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú. Universidad San Martín de Porres del Perú
- Ley N° 28611 Ley General del Ambiente artículo 78 que: “El Estado promueve, difunde y facilita, la adopción voluntaria de políticas y prácticas y mecanismos de responsabilidad social empresarial”.
- Ley 29381(16.7.09) Ley de organización y funciones del ministerio de trabajo y promoción del empleo artículo 7.8: “promover normas y estándares nacionales de responsabilidad social empresarial en materia laboral”
- Ley N° 26821, Ley Orgánica para el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
- Ortíz Aristizabal, Paula C (2009) desarrolló un estudio llamado “La Responsabilidad Social Empresarial como base de la Estrategia competitiva de HZX”. Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá D.C.



Pleno jurisdiccional 0048-2004-PI-TC precisa “la responsabilidad social se constituye en una conducta exigible a las empresas, de forma ineludible”.

Zapata Gutiérrez, Luis I. (2012) desarrolló un estudio llamado “Aproximación a una Legislación Nacional en Responsabilidad Social Empresarial para la emisión de Reportes de Sostenibilidad”. Pontificia Universidad Católica del Perú



ANEXOS



Matriz de Consistencia.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES/ DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|--|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la Responsabilidad Social Empresarial en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo son los valores y ética empresarial en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018? - ¿Cómo es la gestión empresarial y transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018? - ¿Cómo son las prácticas laborales en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018? - ¿Cómo es el cuidado ambiental en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018? - ¿Cómo es la relación con clientes y proveedores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018? - ¿Cómo es la relación con la comunidad y el Estado en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018? | <p>OBJETIVO GENERAL Determinar cómo es la Responsabilidad Social Empresarial en la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar cómo son los valores y ética empresarial en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018 - Determinar cómo es la gestión empresarial y transparencia en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018 - Determinar cómo son las prácticas laborales en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018. - Determinar cómo es el cuidado ambiental en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018. - Determinar cómo es la relación con clientes y proveedores en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018. - Determinar cómo es la comunidad y el Estado en la Responsabilidad Social Empresarial de la Cevichería El Tigre – Puerto Maldonado 2018. | <p>HIPÓTESIS GENERAL NO CORRESPONDE A ESTE TIPO DE INVESTIGACIÓN.</p> | <p>VARIABLE DE ESTUDIO</p> <p>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valores y ética empresarial - Gestión empresarial y transparencia - Prácticas laborales - Cuidado Ambiental - Relación con clientes y proveedores - Relación con la comunidad y el Estado | <p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel y Diseño: Descriptiva</p> <p>Población Muestra: 10</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica: encuesta. - Técnicas de análisis de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Datos estadísticos • Cuadro de frecuencias. |

Fuente: Elaboración Propia



Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos.

| Variables de estudio | Dimensiones | Indicadores | Peso % | Nro. de ítems | Ítems (índice) | Escala de valoración |
|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|--------|---------------|--|----------------------|
| Responsabilidad Social Empresarial | Valores y ética empresarial | Identificación | 15% | 01-03 | 1. ¿Su trabajo en esta empresa, es muy importante? | |
| | | | | | 2. ¿Ud. realiza el mejor esfuerzo porque el trabajo salga bien? | |
| | | | | | 3. ¿Ud. tiene predisposición para quedarse más tiempo en su trabajo fuera del horario establecido? | |
| | | | | | 4. ¿Los lineamientos éticos y morales se han elaborado con la participación de todos los trabajadores? | |
| | | Elaboración | | 04-06 | 5. ¿El compromiso de ofrecer servicios nuevos, es mayor a los años anteriores? | |
| | | | | | 6. ¿El tiempo que utiliza para la elaboración de los productos es suficiente? | |
| | | | | | 7. ¿La marca de la empresa es reconocida a nivel local y regional? | |
| | | | | | 8. ¿La empresa utiliza sistemas de información para difundir sus servicios? | |
| | | | | | 9. ¿Tiene la empresa una política formal de comunicación y publicidad? | |
| | | | | | 10. ¿Ud. participa en la elaboración de estrategias para la empresa? | |
| | Gestión empresarial y transparencia | Difusión | 15% | 07-09 | 11. ¿Su opinión es respetada, cuando se analiza la gestión de la organización? | 1. Nunca |
| | | | | | 12. ¿El análisis Foda, se sociabiliza con todos los trabajadores? | 2. Casi nunca |
| | | | | | 13. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización? | 3. A veces |
| | | Compromisos | | 13-15 | 14. ¿Cada empleado se considera factor clave, para el éxito de la organización? | 4. Casi siempre |
| | | | | | 15. ¿En la empresa se hacen mejor las cosas cada día? | 5. Siempre. |
| | | | | | 16. ¿Usted actúa con cortesía en sus funciones cotidianas? | |
| | | | | | 17. ¿Usted actúa con convicción, en la atención de los clientes? | |
| Actitud | 16-18 | | | | | |



Variables de estudio

%

items

| Variables de estudio | % | items | |
|------------------------------------|---------------------------|---|---|
| Prácticas laborales | Derechos de los Empleados | 18. ¿Usted es persistente, con las labores que no entiende? | |
| | | 19. ¿La empresa efectúa los contratos de trabajo, por escrito con sus trabajadores? | |
| | | 20. ¿Tienen entre su personal personas discapacitadas o excluidas socialmente? | |
| | | 21. ¿Se selecciona con igualdad de oportunidades, a todos los empleados para el desempeño de un determinado puesto de trabajo? | |
| | Salud y Seguridad Laboral | 15% | 22-24 |
| | | | 22. ¿La empresa brinda a sus trabajadores los equipos de protección personal para el desarrollo de sus labores? |
| | | | 23. ¿Se promueve y gestiona seguros sociales y contra accidentes? |
| | | | 24. ¿Se promueve pautas de higiene y seguridad en el trabajo, efectuando inspecciones pertinentes? |
| | | | 25. ¿Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal? |
| | | | 26. ¿Existen oportunidades de progresar en la organización? |
| Promover el Desarrollo Profesional | 15% | 27. ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita? | |
| | | 28. ¿Usted recicla los papeles, los envases y embalajes que se usan? | |
| | | 28-30 | |
| | | 29. ¿Usted utiliza los tachos de basura de colores para reciclar los desechos? | |
| Prevención de la contaminación | 15% | 30. ¿Usted puede evidenciar que existen políticas ambientales en la empresa? | |
| | | 31. ¿En la elaboración de sus productos se utilizan insumos de bajo impacto ambiental? | |
| | | 31-33 | |
| | | 32. ¿Usted evidencia que la empresa se preocupa por la calidad de sus servicios? | |
| | | 33. ¿La empresa tiene política clara de no utilizar insumos provenientes de explotación ilegal de recursos naturales (como animales en peligro de extinción)? | |
| | | 34. ¿La empresa fomenta el cuidado del medio ambiente, con material impreso (banners, folletos), dentro de sus instalaciones? | |
| Cuidado Ambiental | 15% | 35. ¿La empresa capacita a sus empleados sobre los impactos ambientales causados por sus productos o servicios? | |
| | | 36. ¿La empresa y los trabajadores participan en campañas a favor de la conservación del medio ambiente? | |
| Educación Ambiental | 15% | 34-36 | |
| | | 35. ¿La empresa capacita a sus empleados sobre los impactos ambientales causados por sus productos o servicios? | |
| | | 36. ¿La empresa y los trabajadores participan en campañas a favor de la conservación del medio ambiente? | |



| Variables de estudio | Dimensiones | Indicadores | Peso % | Nro. de ítems | Ítems (índice) | Escala de valoración |
|----------------------|---------------------------------------|--|--------|---------------|---|----------------------|
| | Relación con clientes y proveedores | Relación con proveedores | 20% | 37-39 | 37. ¿Usted se esfuerza en fortalecer relaciones estables con sus proveedores? 38. ¿Conoce el origen de las materias primas que se utilizan en la elaboración diaria de sus productos? 39. La empresa tiene criterios de compras, para evitar la adquisición de productos adulterados y/o de contrabando? | |
| | | Relación con clientes | | 40-42 | 40. ¿Los trabajadores de la organización siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? 41. ¿La empresa promueve el entrenamiento continuo de sus trabajadores en la atención al público para una relación de respeto a los derechos del consumidor? 42. ¿La atención de servicio que se brinda, es aceptada por los usuarios? 43. ¿Usted participa en proyectos sociales ambientalistas destinados a la comunidad? | |
| | Relación con la comunidad y el Estado | Desarrollo de la comunidad | 20% | 43-45 | 44. ¿La empresa se preocupa por mejorar la infraestructura para que la comunidad disfrute durante su permanencia? 45. ¿Usted participa en campañas relacionadas con a la conservación del medio ambiente? 46. ¿Usted participa voluntariamente en actividades sociales de conservación organizadas por las ONG's? | |
| | | Involucrarse con la comunidad | | 46-48 | 47. ¿La empresa entrena a sus trabajadores para respetar los valores y tradiciones de la sociedad? 48. ¿La empresa está comprometida con la creación de nuevos puestos de empleos en la región? 49. ¿Usted participa en actividades relacionadas con la protección y mejora de nuestro entorno natural de acuerdo a las políticas públicas de nuestro país? | |
| | | Políticas públicas impulsadas por el Estado. | | 49-51 | 50. ¿La empresa promueve la equidad de género en las prestaciones salariales? 51. ¿La empresa cumple con los horarios de trabajo, establecidos por la ley? | |

Fuente: Elaboración Propia