



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**

## **TESIS**

**“LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DIAMANTE EN  
EL DISTRITO DE PARACAS PISCO: 2017”**

**Presentada por:**

**Bach. Patricia Noemi HERNÁNDEZ MACHACA**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**Asesor:**

**Dr. Juan GODOY CASO**

**ICA - PERÚ**

**2019**

**“LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DIAMANTE EN  
EL DISTRITO DE PARACAS PISCO: 2017”**

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios y a mi familia quienes siempre han estado en mis decisiones y en mis estudios, con su apoyo incondicional para ser una persona exitosa en la vida.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco muy eternamente a la Universidad Alas Peruanas, por acogerme y brindarme una formación con los conocimientos profesionales y éticos en mi carrera, y a sus docentes que han formado mi personalidad para ser un profesional de éxito.

## ÍNDICE

TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.2.1 Delimitación Espacial	21
1.2.2 Delimitación Social	21
1.2.3 Delimitación Temporal	22
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
1.3.1 Problema Principal	22
1.3.2 Problemas Secundarios	22
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1 Objetivo General	22
1.4.2 Objetivos Específicos	23
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.5.1 Hipótesis General	23
1.5.2 Hipótesis Secundarias	23
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional)	24
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación	25
a) Tipo de Investigación	25
b) Nivel de Investigación	25
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación	26
a) Método de Investigación	26
b) Diseño de Investigación	26
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación	26
a) Población	26
b) Muestra	27
1.6.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	29
a) Técnica	29
b) Instrumento	29

1.6.5	Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	33
a)	Justificación	33
b)	Importancia	34
c)	Limitaciones	35
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>		<b>37</b>
2.1	Antecedentes de la Investigación	37
2.2	Bases Teóricas	74
2.3	Definición de Términos Básicos	114
2.4	Bases Históricas	119
2.5	Base Legal	123
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>127</b>
3.1	Análisis de Tablas y Gráficos	127
3.2	Discusión de Resultados	143
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>145</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>147</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>		<b>148</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>153</b>
	Matriz de Consistencia	
	Instrumentos de Recolección de Datos	
	Ficha de los Expertos	

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

### ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Matriz de Operacionalización	-----	24
TABLA 2	Población de estudio	-----	27
TABLA 3	Ficha Técnica: Variable Independiente	-----	30
TABLA 4	Ficha Técnica: Variable Dependiente	-----	31
TABLA 5	Comparativo entre las Variables de Estudio	-----	128
TABLA 6	Comparativo entre las Dimensiones de la Variable Independiente	-----	131
TABLA 7	Comparativo entre las Dimensiones de la Variable Dependiente	-----	134

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	Comparativo entre las Variables de Estudio: La Planificación	-----	128
GRÁFICO 2	Comparativo entre las Variables de Estudio: La Responsabilidad Social	-----	129
GRÁFICO 3	Comparativo entre la Dimensión Planificación de los Niveles Organizacionales	-----	132
GRÁFICO 4	Comparativo entre la Dimensión Planificación de los Recursos de la Empresa	-----	133
GRÁFICO 5	Comparativo entre la Dimensión Desarrollo Social	-----	135
GRÁFICO 6	Comparativo entre la Dimensión Acciones Sociales	-----	136

## RESUMEN

El trabajo de investigación **LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PESQUERA DIAMANTE S.A. EN EL DISTRITO DE PARACAS PISCO 2017**, tuvo como prioridad y objetivo establecer cómo la planificación situacional se relaciona con la responsabilidad social de la empresa en el distrito de Paracas. Del desarrollo de la planificación general que gestiona la empresa para sus procesos se debe desprenderse una planificación relacionada y direccionada al compromiso con la responsabilidad social; tomando en cuenta una planificación de los niveles organizacionales y una planificación de los recursos de la empresa.

Del planteamiento del problema del trabajo de investigación se desprenden los aspectos fundamentales para desarrollar el Plan de Tesis en su primera fase y la Tesis en su segunda fase. Estos aspectos se tomaron en cuenta como motivación e interés personal para todo el proceso de la investigación derivado del tema establecido. Es recomendable que toda empresa sin importar su tamaño debe desarrollar adecuadamente una planificación acorde a las tendencias administrativas y de gestión empresarial, una buena planificación ayuda a superar obstáculos, perturbaciones o inconvenientes que se puedan presentar cuando se ejecuten programas de responsabilidad social a la población de un determinado lugar.

Los argumentos teóricos se enfocaron a las variables de estudio, es decir argumentos teóricos de la planificación situacional como variable independiente y la responsabilidad social como variable dependiente; en esta etapa se registró información relevante de la empresa Pesquera Diamante S.A. de la provincia de Pisco que forma parte importante del desarrollo del trabajo de investigación. Del mismo modo se estableció, que el tipo de investigación es aplicada, esto debido a su gran interés en aplicar diversos conocimientos teóricos dentro de determinadas situaciones concretas y las consecuencias

positivas si son aplicadas en la práctica; del mismo modo el nivel del trabajo de investigación es correlacional, porque tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre las variables o el resultado de las variables.

Las Delimitaciones de la Investigación comprende: la delimitación espacial, es decir el lugar el distrito de Paracas donde se realizó la investigación; la delimitación social, es la población beneficiaria del distrito de Paracas y por último la delimitación temporal que comprende el tiempo en el que se desarrolló la investigación es decir en el 2017. Para la muestra de estudio se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento utilizado fue el cuestionario el cual se aplicó a la población del distrito de Paracas, posteriormente se procesaron los datos obtenidos y se analizaron para determinar los resultados y su interpretación está basada y argumentada en tablas y gráficos de forma clara y sencilla para su comprensión.

Se obtuvo información relevante de la planificación situacional y de sus dimensiones de estudio: planificación de los niveles organizacionales y planificación de los recursos; y la responsabilidad social y de sus dimensiones de estudio: desarrollo social y acciones sociales. Para la última parte se plantea una serie de conclusiones y sugerencias que están inmersas dentro desarrollo del trabajo de investigación.

**Palabras claves:** planificación, desarrollo social, responsabilidad social, niveles organizacionales, recursos de la empresa y acciones sociales.

## ABSTRACT

The research work THE SITUATIONAL PLANNING AND ITS RELATIONSHIP WITH THE SOCIAL RESPONSIBILITY OF THE PESQUERA DIAMANTE COMPANY S.A. IN THE DISTRICT OF PARACAS PISCO 2017, it had as a priority and objective to establish how the situational planning is related to the social responsibility of the company in the district of Paracas. From the development of the general planning that the company manages for its processes, a related and directed planning to the commitment with the social responsibility must be detached; taking into account a planning of the organizational levels and a planning of the resources of the company.

From the approach of the problem of the research work, the fundamental aspects are revealed to develop the Thesis Plan in its first phase and the Thesis in its second phase. These aspects were taken into account as motivation and personal interest for the entire research process derived from the established topic. It is advisable that every company, regardless of its size, should adequately develop a plan according to administrative and business management tendencies. Good planning helps to overcome obstacles, disturbances or inconveniences that may arise when implementing social responsibility programs for the population of a determining place.

The theoretical arguments focused on the study variables, that is to say, theoretical arguments of situational planning as an independent variable and social responsibility as a dependent variable; In this stage, relevant information of the company Pesquera Diamante S.A. from the province of Pisco, which is an important part of the development of the research work. In the same way it was established that the type of research is applied, this due to its great interest in applying various theoretical knowledge within certain concrete situations and the positive consequences if they are applied in practice; In the same way, the level of the research work is correlational, because its purpose is to show or examine the relationship between the variables or the result of the variables.

The Delimitations of the Investigation include: the spatial delimitation, that is to say the place the district of Paracas where the investigation was carried out; the social delimitation is the beneficiary population of the district of Paracas and finally the temporal delimitation that purchases the time in which the research was developed, that is to say in 2017. For the study sample, the survey and its instrument used were used as a technique was the questionnaire which was applied to the population of the district of Paracas, later the data obtained was analyzed and analyzed to determine the results and its interpretation is based and argued in tables and graphs in a clear and simple way for its understanding.

Relevant information was obtained from the situational planning and its study dimensions: planning of the organizational levels and planning of the resources; and social responsibility and its study dimensions: social development and social actions. For the last part there is a series of conclusions and suggestions that are immersed in the development of the research work.

Keywords: planning, social development, social responsibility, organizational levels, company resources and social actions.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tuvo por finalidad evaluar la relación entre la planificación situacional y la responsabilidad social, el éxito de una empresa debe estar representada no solamente por su imagen interna o por la calidad de sus productos o una marca reconocida, también debe enfocarse en la parte social donde la empresa está constituida, es decir su imagen debe llegar a la población, de esta manera se podría establecer un éxito empresarial y social. La responsabilidad social hace referencia a las prácticas de una empresa u organización. Una empresa con un alto nivel de responsabilidad social se considerará un bien dentro de la comunidad en la que su sede social se encuentra. La responsabilidad social requiere un equilibrio de prácticas de negocios responsables, decisiones firmes y una fuerte ética y moral. El objetivo principal de la responsabilidad social es fomentar una relación positiva entre la empresa y la población. Se refiere a todas las facetas de la reputación de la empresa y la percepción que el público tiene de la empresa. Lo ideal sería que la empresa se caracterizara por tener buenas prácticas de servicio al cliente, productos y servicios confiables y, en general, un efecto versátil positivo en la comunidad. Una empresa que se dedica a la comunidad y a participar en el servicio comunitario genera un impacto positivo en la reputación de la organización. En el desarrollo del trabajo de investigación se presentan los siguientes capítulos:

**En el Capítulo I**, se desarrolló el planteamiento del problema; con la descripción de la realidad problemática y la delimitación de la investigación (delimitación espacial, delimitación social, delimitación temporal).

Se formula el problema (el problema principal y los problemas secundarios). Así mismo se establecen los objetivos (el objetivo general y los objetivos específicos).

Se formulan las hipótesis y variables de la investigación (hipótesis general e hipótesis secundarios), seguidas de las variables (definición, conceptual y operacional).

Se desarrolló la metodología de la investigación, estableciendo el tipo y nivel de la investigación; se describe el método y diseño de la investigación; se determina la población y la muestra, así mismo se menciona la técnica e instrumento para la recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento para la recolección y procesamiento de datos. Se justifica el estudio de investigación y la importancia, se presentan las limitaciones de la investigación.

**En el Capítulo II**, se desarrolló el marco teórico, se presentan los antecedentes de la investigación (internacional, nacional) que busca una relación mínima con la presente tesis, se aborda las bases teóricas donde se desarrollan las variables de estudios (planificación situacional y responsabilidad social). Seguidamente la definición de términos básicos, las bases históricas (de la empresa Pesquera Diamante S.A), y su base legal.

**En el Capítulo III**, comprende la presentación, análisis e interpretación de resultados, mediante el análisis de tablas y gráficos, finalizando con la discusión de resultados.

Finalmente se determinaron las conclusiones y recomendaciones, en base al análisis general de la tesis involucrando a todas las partes que lo componen. Agregamos la fuente de información, anexos, matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos (cuestionario, fotos y ficha de expertos).

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

La planificación es un proceso mediante el cual las personas y/o empresas establecen una serie de pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Cabe destacar que debe realizarse de forma metódica, estructurada y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir, ya que cuanto mayor sea el grado de planificación, más fácil será obtener los máximos objetivos con el menor esfuerzo.

Por otra parte, la responsabilidad social y/o inversión socialmente responsable, viene a ser la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido, ya que va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.

El tema de planificación y la responsabilidad social, aunque con un lento desarrollo de aplicación por parte de muchas empresas tanto internacional, nacional y local dentro de sus actividades empresariales,

está cada vez tomando más importancia como punto de gestión indispensable, por tanto, son varios los organismos que se han puesto en marcha para cooperar con este fin. Nuestro país no es ajeno a ello, y más aún nuestra región, la cual presenta una intensa actividad productiva y comercial, contando cada vez más con empresas que agrupan a gran número de trabajadores, por lo que la aplicación de una adecuada planificación en cuanto a la responsabilidad social ayudará a un mejor manejo empresarial.

Es por ello que a través de esta investigación se logró identificar cual es el escenario actual en que se encuentra la empresa diamante del distrito de paracas y el impacto que repercute en dicho distrito, y a su vez poder planificar y proponer acciones de cambio en cuanto a prácticas de responsabilidad social. Dentro de la investigación se identificó ciertos escenarios negativos, tales como; la acumulación de residuos sólidos, mal manejo de los materiales, mal tratamiento de los desechos orgánicos e inorgánicos, creciente consumismo, competencias entre empresas, entre otros factores, lo cual constituye hoy en día un problema agobiante y que en numerosas ocasiones pueden originar dificultades colaterales entre ellos el contagio masivo de enfermedades y la polución ambiental.

De ahí la importancia de planificar y desarrollar estrategias en cuanto a la responsabilidad social, ya que se tiene como objetivo principal crear mayor concientización en la población y fortalecer la participación comunitaria. Para poder recopilar información relevante se utilizó el cuestionario con una serie de interrogantes, debido a que es el apropiado en cuanto a su estudio. Así mismo su interpretación es de forma cualitativa (porcentualmente) y cuantitativa (ponderación) lo cual estará en función a los objetivos planeados.

Con el nacimiento y desarrollo del RSE en los Estados Unidos, el aumento de la importancia a nivel mundial, también desarrolló una discusión de RSE en Europa con el manifiesto Davoser en el año 1973, con un código de buena conducta ética en el liderazgo de empresas (Kodex des ethischen Wohlverhaltens für die Unternehmensführung). Especialmente en el año 1990 hubo una ola del fortalecimiento de la responsabilidad social empresarial con una importancia del tema a nivel mundial, especialmente en los Estados Unidos y un alto crecimiento en Europa. En esta etapa nacieron los términos “Sustainable Management”, “Corporate Citizenship” y “Corporate Social Responsibility”. La comisión europea hace suyo el concepto de "Corporate Social Responsibility" CSR (Responsabilidad Social de la Empresa RSE). Es así como hoy en día, CSR es un tema principal a nivel europeo. La publicación oficial de CSR de Europa nació en el año 2001 en la Unión Europea. En el año 2001 nació el libro verde de la comisión europea con el título de “Europäische Rahmenbedingungen für die soziale Verantwortung der Unternehmen” (Condiciones básicas europeas sobre la responsabilidad social de empresas). La definición de CSR estaba desarrollada por el libro verde en el año 2002, en una segunda publicación: “Die soziale Verantwortung der Unternehmen: ein Unternehmensbeitrag zur Nachhaltigen Entwicklung” (La responsabilidad social de las empresas: Un artículo empresarial por el desarrollo sustentable). Es la motivación para las empresas de participar por una sociedad mejor a un nivel voluntario, mientras las empresas consideran además de los aspectos económicos, los aspectos sociales y ecológicos. En Europa se pueden definir tres puntos comunes de CSR:

1. Las acciones de CSR son voluntarias, respetando las leyes y reglas internacionales.
2. CSR implica desarrollo sustentable.
3. Las actividades de CSR integran a las empresas europeas en su negocio principal.

Para complementar las iniciativas de Europa respecto a CSR, nació en el año 2002 el foro “European MultiStakeholder on CSR” (EMS-Forum). El foro tenía que afrontar el intercambio de información entre expertos y grupos de interés, y desarrollar una recomendación para el sustento de CSR. Se puede decir que en los años de inicio de las discusiones sobre CSR los Estados Unidos lideraba el desarrollo de actividades y foros. Sin embargo, a partir del año 2002 hay un cambio: los países europeos se adelantaron a los Estados Unidos con las actividades de CSR, especialmente con diferentes acciones voluntarias de CSR como las de “Dinamarca, Inglaterra, Holanda y Austria desarrollan actividades exitosas y sustentables en el contexto de CSR”. Los países europeos indican que la comunicación de actividades sociales apoya la percepción positiva de la empresa en la publicidad. La reputación de una empresa implica un largo proceso, que incluye los valores, como credibilidad, confiabilidad y responsabilidad. Una fuerte reputación de una empresa, influye en forma decisiva al éxito económico de una empresa, además la reputación fortalece la lealtad de los trabajadores, los clientes y los proveedores.

Por esta razón, es necesario difundir las actividades respecto de la responsabilidad social. Por lo tanto, una positiva reputación es indispensable para tener éxito económico en las empresas. El compromiso social significa responsabilidad: responsabilidad con los proveedores y sus trabajadores, con los accionistas y sus inversionistas, con clientes y clientes potenciales, responsabilidad con todos, que no estén incluidos directamente en las actividades empresariales. Un compromiso social demuestra en este contexto la aceptación voluntaria de la responsabilidad, que trasciende a las leyes.

El compromiso social voluntario construye una red estructurada con el ambiente de la empresa. La empresa se compromete con sus grupos de interés, con los cuales está conectada, en el trabajo cotidiano y con temas que pueden ser interesantes en relación a cuestiones económicas, sociales y ecológicas, para la empresa en el futuro.

El mayor desarrollo y auge de la Responsabilidad Social Empresarial nació en la segunda parte del siglo XX, con el origen del concepto del Corporate Social Responsibility (CSR) desarrollado inicialmente en los Estados Unidos. Ya en los años 50 a pesar del gran respecto por los beneficios económicos que reportaban las empresas a las naciones que las acogen, comenzaban a surgir las primeras críticas por las pocas actividades sociales que desarrollaban. Howard R. Bowen, autor de "Social Responsibilities of the Businessman" en 1953 (reconocido como un libro pionero en la materia) tenía la opinión que "la responsabilidad social de una empresa debía orientarse a las expectativas y valores de la sociedad". Fue durante los años 60 cuando hubo un cambio profundo en la mirada social de los Estados Unidos de la mano de Martin Luther King. Con esta revolución de pensamientos en la sociedad y en las empresas nacieron los primeros planteamientos de los años 70 de la "Environmental Protection Agency" y la "Equal Employment Opportunity Commission". Las empresas comenzaron a ser observadas ahora respecto de sus valores y temas como la protección del medio ambiente, evitar la discriminación o mejorar la seguridad de los puestos de trabajo. No obstante, ello, hubo "autorizadas voces" como la de Milton Friedman, quien opina en The New York Times que "la responsabilidad social de los negocios es aumentar sus ganancias". A pesar de ello había germinado -especialmente en Europa- la idea de que el rendimiento de las empresas no sería ya nunca más el modelo único de evaluación de empresas. En los años 70 nacieron las primeras actividades a nivel mundial, la International Labour Organization (ILO) y en el año 1977 con la ILO Tripartite Declaration of Principles Concerning Multinational Enterprises and Social Policy. En la actualidad según Capriotti y Schulze (2010), "los tres principales foros internacionales de la Responsabilidad Social Empresarial" son: La International Labour Organisation (ILO), esta organización fundó en el año 1919 una declaración sobre la política social de las empresas multinacionales. Trata sobre los derechos de trabajadores como un fundamento, mediante instrumentos y estándares empresariales propios. Hoy en día la organización tiene más de 185 convenciones respecto de

los derechos laborales. La Organization for Economic Cooperation and Development (OECD), desarrolló en el año 1976 las principales ideas con sugerencias por empresas multinacionales de los países miembros de la OECD. En el año 2000 la organización refundó las ideas principales. Son sugerencias para la actitud respecto de la responsabilidad social de los miembros de la OECD y otros nueve países industrializados. Estas ideas implican los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, el medio ambiente, la corrupción, la protección de los consumidores, la transferencia de tecnología, la competencia, la imputación y la información en general. El Global Compact de las Naciones Unidas (United Nations Global Compact – UNGC), nació en el año 1999 como una idea del secretario general de la UN Kofi Annan. Es una iniciativa de responsabilidad social con el convencimiento, que es posible de recibir metas sociales superiores con la implicación de normas universales en la estructura de los mercados abiertos del mundo y en la praxis empresarial. La idea que es que cada país tiene una ventaja de la globalización. Ya hacia el año 2007 se comprometieron sobre 3.000 empresas del mundo con organizaciones laborales y organizaciones civiles. Global Compact implica estándares oficiales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, protección del medio ambiente y guerras contra corrupciones. La norma fortalece el tema de responsabilidad social especialmente en los países de desarrollo. Empresas que se obligan por estos estándares, tienen que incluirlos en su política empresarial y en sus procesos. Además, tienen que persuadir e incentivar a otros del espíritu del “Global Compact”.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se encuentra muy desarrollada en varios países de Latinoamérica. Sin embargo, en el Perú es una nueva tendencia que solo se da en las grandes organizaciones. A continuación, algunas reflexiones sobre los beneficios económicos y de reputación que trae esta práctica. El desarrollo de la sociedad y la globalización han incrementado la exigencia social de un comportamiento empresarial más responsable y comprometido hacia sus colaboradores.

Así, las empresas se han convertido en una suerte de "Ciudadanos Corporativos" cuyas responsabilidades sociales básicas, éticas, laborales y medio ambientales van más allá de la maximización de ganancias y de su posición frente a los mercados. En la actualidad, la inserción de la RSE hacia los colaboradores es un desafío que se debe trabajar no solo en las grandes organizaciones sino también en las medianas, pequeñas y micro empresas. Es aquí donde el Perú tiene un gran reto debido a que más del 98% de las empresas son MYPES y se tiene un 68% de informalidad. Ahora, si bien existe una ardua labor para extender la RSE se tiene que valorar el avance de esta práctica en el país con respecto al fortalecimiento en las cadenas de valor, la fidelización de los trabajadores clave en el proceso, los ascensos, las tendencias a la inclusión social, así como la protección a la mujer y la comunicación a través de la transparencia en los procesos tanto a nivel interno como externo de la empresa. Los rubros que desarrollan mayores prácticas son educación, minería, construcción, la banca comercial y seguros según las estadísticas de Perú 2021.

La planificación y el compromiso con la responsabilidad social, es un aspecto fundamental, visto en la realidad actual existen algunas empresas que no lo practican ni lo aplican, a pesar que estas empresas al incursionar en el mundo empresarial lo mencionan y hasta señalan algunos puntos a solucionar inmediatamente en lugar donde se establece, despertando el interés de la población. La planificación puesta en práctica se encargará de identificar en primera instancia los problemas en el marco de la sociedad y de sus carencias, para que, en una segunda instancia se formulen los planes estrategias y se enumeren según su importancia. Hoy en día, en este mundo globalizado no se puede concebir como una empresa que se establece en un lugar determinado donde la sociedad está a la expectativa de la empresa, lo que va a producir o lo puede ofrecer, pero viéndolo con una visión empresarial, las personas también estarán a la expectativa de su gran aporte a la sociedad.

La empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. debe tener presente que su imagen repercutirá en la sociedad, además de su marca, productos o servicio, sino también en lo que le puede brindar a la sociedad y tener presente que la misma sociedad le puede brindar a la empresa. Por lo expuesto, se puede establecer que si la empresa no cumple con su responsabilidad social su imagen se puede ver afectada, si la empresa obvia su compromiso social la empresa puede verse afectada económicamente, si la empresa no es consecuente con la sociedad podría ser objetos de perturbaciones en sus procesos productivos; en términos generales la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. podría verse apremiada por una serie de conflictos internos, que perjudique el sistema comercial y de crecimiento organizacional.

Se puede detallar como control de pronóstico lo siguiente: una buena planificación de indicadores sociales permitirá que la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. sea la adecuada, fortaleciendo la imagen, la producción y el servicio que se ofrece; obteniendo buena rentabilidad que beneficie a la empresa.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

La presente investigación “LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PESQUERA DIAMANTE S.A. EN EL DISTRITO DE PARACAS PISCO 2017”, Se enmarca dentro de las siguientes delimitaciones:

- **Delimitación Espacial:**

El desarrollo del trabajo de investigación comprende como delimitación espacial el distrito de Paracas de la provincia de Pisco.

- **Delimitación Social:**

El desarrollo del trabajo de investigación comprende como delimitación social a la población del distrito de Paracas de la provincia de Pisco.

- **Delimitación Temporal:**

El desarrollo del trabajo de investigación comprende como delimitación temporal el periodo 2017.

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

#### **1.3.1 Problema Principal:**

¿De qué manera se relaciona la planificación situacional con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017?

#### **1.3.2 Problemas Secundarios:**

**P.S. 1** ¿De qué manera se relaciona la planificación de los niveles organizacionales con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017?

**P.S. 2** ¿De qué manera se relaciona la planificación de los recursos con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.4.1 Objetivo General:**

Determinar la relación entre la planificación situacional con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos:**

- O.E. 1** Determinar la relación entre la planificación de los niveles organizacionales con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco, 2017.
  
- O.E. 2** Determinar la relación entre la planificación de los recursos con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017.

#### **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### **1.5.1 Hipótesis General:**

La planificación situacional se relaciona significativamente con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017.

##### **1.5.2 Hipótesis Secundarias:**

- H.S.1** La planificación de los niveles organizacionales se relaciona significativamente con el desarrollo social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017.
  
- H.S.2** La planificación de los recursos se relaciona significativamente con las acciones sociales de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco 2017.

### 1.5.3 VARIABLES (CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

**TABLA 1  
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

VARIABLE "X": PLANIFICACIÓN SITUACIONAL				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
La planificación es un proceso mediante el cual las personas establecen una serie de pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Cabe destacar que debe realizarse de forma metódica, estructurada y organizada de una manera ampliada con diferentes actividades complementarias y pasos a seguir, pautando fechas de entrega y distribuyendo según las horas de realización.	En esta investigación la variable "X", se ha de evaluar mediante la aplicación de una encuesta y su instrumento que será un cuestionario sobre la Planificación que está constituido por preguntas según las dimensiones y los indicadores.	Planificación de los Niveles Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel Estratégico</li> <li>▪ Nivel Táctico</li> <li>▪ Nivel Operativo</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.
		Planificación de los Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación Integral</li> <li>▪ Planificación Centralizada</li> <li>▪ Planificación Unificada</li> </ul>	9, 10, 11, 12, 13, 14.
VARIABLE "Y": LA RESPONSABILIDAD SOCIAL				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
La responsabilidad social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente. La responsabilidad social va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.	En esta investigación la variable "Y", se ha de evaluar mediante la aplicación de una encuesta y su instrumento que será un cuestionario sobre la Responsabilidad Social que está constituido por preguntas según las dimensiones y los indicadores.	Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad de Vida</li> <li>▪ Igualdad de Oportunidades</li> <li>▪ Desarrollo Continuo</li> </ul>	15, 16, 17, 18, 19, 20.
		Acciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conductas Humanas Individuales</li> <li>▪ Conductas Humanas Colectivas</li> <li>▪ Conductas Asociadas</li> </ul>	21, 22, 23, 24, 25, 26.

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:

### 1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación:

#### a) Tipo de Investigación:

**Sánchez y Reyes (2015).** La presente investigación es de tipo aplicada, es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. Podemos afirmar que es la investigación que realiza de ordinario el investigador educacional, el investigador social y el investigador en psicología aplicada. La investigación aplicada, por ser una puesta en práctica del saber científico, constituye el primer esfuerzo para transformar los conocimientos científicos en tecnología, de allí que pueda confundirse en algún momento con la investigación tecnológica.

#### b) Nivel de Investigación:

**Bernal (2016).** La presente investigación es del nivel correlacional; la investigación Correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. De acuerdo con este autor uno de los puntos importantes respecto a la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la

causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro.

### 1.6.2 Método y Diseño de la Investigación:

#### a) Método de la Investigación:

**Bernal (2016).** El trabajo de investigación es del método deductivo, este método de razonamiento consiste en partir de conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Es decir, se inicia con el análisis de los postulados, teorías, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

#### b) Diseño de la Investigación:

**Hernández, Fernández y Baptista (2014).** El trabajo de investigación es del diseño no experimental; podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación:

#### a) Población:

**Bernal (2016).** De acuerdo con Francia (1988), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestro”. En tanto que, para Jany

(1994), la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” o bien unidad de análisis. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos. (...) En cambio, en un estudio no experimental no se general ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realice.

**TABLA 2**  
**POBLACIÓN DE ESTUDIO**

DISTRITO DE PARACAS	
DATOS	TOTAL
POBLACIÓN	5,400

FUENTE: INEI - Ica

**b) Muestra:**

**Valderrama (2015).** Es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de cual procede; difiere de ella solo el número de unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos (...)

Al respecto, en el presente estudio la muestra ha quedado conformada por 359 personas del distrito de Paracas de la

Provincia de Pisco, que ha sido obtenida aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

**Donde:**

$n^\circ$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Tamaño de la población

$Z$  = Nivel de confianza 95% (1,96)

$p$  = Proporción 0,5

$e$  = Error estándar 0,05

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{5,400 (1.96)^2 (0.5) (1 - 0.5)}{(5,400 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{5,400 (3.8416) (0.5) (0.5)}{(5,399) (0.0025) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{20,744.64 (0.25)}{13.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5,186.16}{13.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5,186.16}{14.4579}$$

$n = 359$
-----------

#### 1.6.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos:

##### a) Técnica:

**Bernal (2016).** En la actualidad, la investigación científica ofrece variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información, en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas.

##### b) Instrumento:

**Fermini (2014).** Como se ha dicho, la recolección de datos es una tarea sistemática, pues se precisa seguir procedimientos específicos y plazos determinados. Con la ayuda de la informática se pueden procesar los datos de cuestionarios, pruebas o encuestas estructuradas. Cada método cuenta con sus propias funciones, ventajas y limitaciones. Del mismo modo, deben considerarse los recursos y la capacidad del investigador para seguir los procedimientos asociados y avanzar de forma progresiva, desde lo más evidente hasta lo más profundo de la situación que se investiga.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleadas serán:

La técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario que se ha elaborado con la finalidad de evaluar la (variable independiente) **LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL**. En tal sentido, las características del instrumento se detallan en la siguiente ficha técnica:

**TABLA 3: FICHA TÉCNICA  
VARIABLE INDEPENDIENTE: LA PLANIFICACIÓN  
SITUACIONAL**

CARACTERÍSTICAS	DATOS
Instrumento	Cuestionario sobre la <b>PLANIFICACIÓN SITUACIONAL</b>
Autor	Bachiller: <b>HERNANDEZ MACHACA Patricia Noemí</b>
Dirigido	A la población del <b>DISTRITO DE PARACAS</b>
Procedencia	<b>Universidad ALAS PERUANAS</b>
Propósito	Evaluar a la población respecto a la variable: <b>PLANIFICACIÓN SITUACIONAL</b>
Desarrollo	Individual
Dimensiones Indicadores	2 ítems 10 ítems
Dimensiones a Evaluar	<b>D1: PLANIFICACIÓN DE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES</b> <b>D2: PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS</b>
Escala de Valoración	Bueno Regular Malo
Categorías	Malo      00 – 10 Regular    11 – 20 Bueno      21 – 30

La técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario que se ha elaborado con la finalidad de evaluar la (variable dependiente) **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**. En tal sentido, las características del instrumento se detallan en la siguiente ficha técnica:

**TABLA 4: FICHA TÉCNICA  
VARIABLE DEPENDIENTE: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>DATOS</b>
Instrumento	Cuestionario sobre la <b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>
Autor	Bachiller: <b>HERNÁNDEZ MACHACA Patricia Noemí</b>
Dirigido	A la población del <b>DISTRITO DE PARACAS</b>
Procedencia	<b>Universidad ALAS PERUANAS</b>
Propósito	Evaluar a la población respecto a la variable la: <b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>
Desarrollo	Individual
Dimensiones Indicadores	2 ítems 10 ítems
Dimensiones a Evaluar	D1: <b>DESARROLLO SOCIAL</b> D2: <b>ACCIONES SOCIALES</b>
Escala de Valoración	Bueno Regular Malo
Categorías	Malo      00 – 10 Regular    11 – 20 Bueno      21 – 30

▪ **Validez y Confiabilidad del Instrumento:**

**Tafur (1995).** La elaboración de instrumentos es un momento significativo en la implementación de una tesis, como en todo trabajo de investigación. En esta etapa, el investigador fija con qué instrumento recogerá datos, pues tiene en mente probar sus hipótesis planteadas para cumplir con sus objetivos.

**Validez del instrumento:**

**Hernández, Fernández y Baptista (2014).** La validez de un instrumento de medición se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo.

Para ello se hace mención a las Fichas de Juicio de Expertos que a continuación se detalla:

- Villamares Hernández Ericka Janet  
Grado Académico: Doctora  
Calificación: Aceptable
  
- Boza Muñoz Joan Carlos  
Grado Académico: Maestro  
Calificación: Aceptable
  
- Herrera Pérez Humberto  
Grado Académico: Maestro  
Calificación: Aceptable

**Confiabilidad del instrumento:**

**Hernández, Fernández y Baptista (2014).** La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce

resultados iguales. La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas; para lo cual se aplicará el “coeficiente alfa Cronbach”:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \left[ 1 - \frac{14,90}{49,67} \right] \quad \alpha = \frac{26}{25} \left[ 1 - \frac{14,90}{49,67} \right]$$

$$\alpha = 1,04 \times [1 - 0,30] \quad \alpha = 1,04 \times 0,70$$

$$\alpha = 0,728$$

Una vez aplicada el “coeficiente alfa Cronbach” la confiabilidad del instrumento es de: 0.728 determinando que el instrumento es confiable.

### 1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación:

#### a) Justificación:

El presente desarrollo del trabajo de investigación “LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DIAMANTE EN EL DISTRITO DE PARACAS PISCO: 2017”; se justifica:

- El trabajo de investigación se justifica, porque puede contribuir con su valiosa información argumentada sobre la planificación y su buen manejo en los planes estratégicos sociales, buscando que la empresa se relacione con la sociedad para mantener una responsabilidad social buena.

- El trabajo de investigación se justifica, porque puede generar con su valiosa información nuevas formas de promover mecanismos que busquen fortalecer las relaciones con la sociedad, siempre y cuando la empresa desarrolle adecuadamente su responsabilidad social.
- El trabajo de investigación se justifica, porque el trabajo en general puede servir a las empresas para nutrirse de información que permita ver un panorama general de la importancia de llevar una buena planificación y desarrollar una responsabilidad social innovadora acorde con el desarrollo tecnológico y globalizado.
- El trabajo de investigación se justifica, porque puede aportar conocimientos teóricos y científicos, que le sirva a las nuevas generaciones como antecedentes para sus trabajos de investigación.

**b) Importancia:**

El presente desarrollo del trabajo de investigación ““LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DIAMANTE EN EL DISTRITO DE PARACAS PISCO: 2017””; es importante:

- El trabajo de investigación es importante porque su información debidamente investigada contribuye para que los jóvenes emprendedores puedan constituir formalmente negocios innovadores y puedan formar parte de la actividad y desarrollo empresarial y

comercial del distrito de Paracas en la provincia de Pisco.

- El trabajo de investigación es importante porque su información debidamente investigada aporta los medios, mecanismos y procesos que permita fortalecer la relación empresa y sociedad plasmado en la responsabilidad social de la empresa, dirigido a mejorar la calidad de vida de las personas que viven en el distrito de Paracas en la provincia de Pisco.

### **C) Limitaciones:**

Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación ““LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA DIAMANTE EN EL DISTRITO DE PARACAS PISCO: 2017””; son las siguientes:

#### **❖ La limitación respecto a la metodología:**

Esta se divide en dos fases, la primera, para poder elegir las variables de estudio ya que estas simbolizan el proceso metodológico e investigativo del trabajo de investigación, y la segunda para determinar el tipo, nivel, modelo, diseño, población, muestra, técnica y el instrumento que conforman la parte de la metodología de la investigación.

#### **❖ La limitación respecto a lo teórico:**

La limitada información del recurso bibliográfico genero problemas en el desarrollo teórico del trabajo de investigación, limitando el análisis y recolección de la información. Fue necesario e importante obtener

información de fuentes bibliográficas en otros centros de información.

❖ **La limitación respecto a la gestión:**

La actividad laboral fue una limitación durante todo el proceso de gestión respecto a la información, investigación y desarrollo del trabajo de investigación. Los días libres para gestionar aspectos investigativos no eran los adecuados para acudir a bibliotecas y recabar información, y para acudir a docentes que pudieran asesora y fortalecer el trabajo de investigación y por último gestionar el permiso a otras universidades para la búsqueda de información.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

##### 2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

- ❖ *Barrio (2016). Tesis Sustentada “LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: CASO UNILEVER DE ESPAÑA”*. Tesis para optar el grado de doctor en la Universidad Autónoma de Barcelona – España. La investigación tuvo como objetivo general “Analizar la gestión de la RSC desde la perspectiva de la Comunicación Corporativa”.

La Justificación de la Investigación, la motivación principal que llevó a explorar y estudiar el fenómeno de la Responsabilidad Social Corporativa (en adelante denominada RSC) ha sido el deterioro social, humano y medioambiental sufrido en determinadas prácticas empresariales. En los últimos años hemos visto que, tanto en nuestro país como a nivel internacional, han salido a la luz casos de corrupción, ingeniería financiera, explotación de mano de obra, violación de derechos laborales y desastres y daños medioambientales que, en definitiva, han llevado a la ciudadanía a desconfiar de las empresas. Me permito citar al Dr. Pere Soler, quien define muy

bien esta situación de la siguiente manera: “vivimos en la era de la desconfianza, y es evidente que esta falta de credulidad de la sociedad en las empresas ha aumentado notablemente. Cada vez con más frecuencia debemos entender que una empresa forma parte de la sociedad y que esta sociedad, en los tiempos actuales, es el juez que decide si una empresa u organización se comporta de forma responsable o no”.

Afortunadamente, la sensibilidad social en el desarrollo empresarial y la preocupación de la ciudadanía por el deterioro medioambiental son cada vez mayores. Este hecho, unido a la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha provocado que las exigencias y expectativas de la sociedad en torno a las prácticas empresariales sean escuchadas. Las empresas y todo tipo de organizaciones están cambiando su manera de actuar, pues han comprendido que no son un ente aislado, sino que forman parte de la sociedad y que su existencia a largo plazo depende de los ciudadanos. Ante ésta. Y para ello es imprescindible recuperar la confianza de los ciudadanos. Ante esta situación, la RSC se presenta como una vía para restablecer el equilibrio entre empresa y sociedad.

Así mismo con la Metodología utilizada en el presente capítulo se expone el desarrollo de la investigación de la tesis doctoral. Citando a Del Rincón et. al. (1995, 19) La investigación es “una actividad humana orientada a la descripción, comprensión, explicación y transformación de la realidad social a través de un plan de indagación sistemática”. Cuando esta investigación es científica implica “seguir unos pasos lógicos y sistemáticos que permitan comprobar la veracidad de una serie de afirmaciones que se refieren a la parcela de la realidad en la que se está interesado. A estos pasos se les conoce con el nombre de “método” (Coller, 2005, 17). Esta investigación

científica se puede realizar desde dos corrientes, la cuantitativa y la cualitativa. Aunque, cada vez más en las investigaciones sociales se opta por la combinación entre ambas metodologías.

Y finalmente las Conclusiones del estudio del caso llevado a cabo en la presente tesis doctoral sobre la RSC de Unilever España nos ha permitido cotejar una serie de proposiciones sobre la gestión de la RSC obtenidas a partir de las teorías trabajadas en el marco teórico. Estas proposiciones fueron establecidas con el fin de ser confortadas con el caso de estudio. Finalmente, la realización de esta comprobación nos ha ayudado a comprender el fenómeno de la gestión de la RSC, dando lugar a las conclusiones que se exponen a continuación:

- P1: La RSC supone un planteamiento estratégico alineado con la visión, misión y valores de la organización. (...)
- P2: La RSC es un concepto multidimensional de dos ejes: los stakeholders de la organización a los cuales se dirigen las acciones de RSC y las tres dimensiones del Triple Bottom Line. (...)
- P3: En materia de RSC, los stakeholders de una empresa se pueden dividir en primarios (consumidores, empleados, proveedores, accionistas e inversores y comunidad local) y secundarios (sociedad en general, administración pública y competencia). (...)
- P4: Las fases del proceso de gestión de la RSC son: evaluación del entorno, planificación, implementación, seguimiento y control, comunicación y feedback. (...)
- P5: La RSC se gestiona de manera transversal en la organización. (...)
- P6: La gestión de la RSC se realiza siguiendo los principios básicos de transparencia, materialidad, verificación, visión

amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización. (...)

P7: La gestión de la RSC recae en el Departamento de Comunicación. (...)

❖ *Porras (2015). Tesis Sustentada “ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE ESQUEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CINCO EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO – ECUADOR COMO MECANISMO DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL”*. Tesis para optar el grado de magister en la Universidad Católica del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general “Desarrollar un análisis de la aplicación de esquemas de Responsabilidad Social Corporativa sobre la base de la experiencia y percepción de empleados en cinco empresas del grupo CERES de la ciudad de Quito, como mecanismo de fortalecimiento empresarial durante el período 2012 y 2013”.

La Investigación se justifica en, el estudio que pretende identificar los niveles de Responsabilidad Social Corporativa en cinco empresas de Quito Ecuador como mecanismo de fortalecimiento empresarial se justifica a través de los siguientes puntos.

**Relevancia Social:** El presente tema de investigación permite analizar la situación actual del manejo de Responsabilidad Social Corporativa en cinco empresas de la ciudad de Quito Ecuador, permitiendo identificar el aporte que están realizando las empresas en cuanto a responsabilidad con la sociedad e internamente hacia sus empleados, permite observar resultados en sus servicios, atención al cliente, relación con el medio ambiente; a través del presente estudio se puso en

perspectiva este tipo de orientación y a su vez será ejemplo para otras organizaciones que aún no adoptan la buena práctica de Responsabilidad Social.

**Relevancia Académica:** Para el desarrollo del presente estudio se requiere realizar investigación, aplicación de técnicas y estrategias que permiten el mejoramiento profesional, humano y la superación personal. A lo largo de la maestría al hacer el análisis completo de los diferentes componentes de una empresa la Responsabilidad Social siempre se trató como uno de los temas centrales; las empresas ya no solamente centran su organización en finanzas, personal, sino en conceptos de responsabilidad tanto de forma estratégica, como con responsabilidad misma en función de la empresa, los empleados y la sociedad, es por ello la importancia de estudiar el tema y aplicarlo en un contexto real, además durante el desarrollo de la presente investigación se aplicaron conceptos aprendidos en las materias de: negocios internacionales, logística, estrategias para empresas globales, finanzas, investigación y personal.

**Relevancia Personal:** El principal beneficio del desarrollo del presente estudio reside en la alternativa de vincular la teoría con la práctica a través de la aplicación del conocimiento académico adquirido en el periodo de estudio. El desarrollo de la investigación me generó destrezas y habilidades de carácter profesional para estar en la capacidad de crear planes que cumplan con los objetivos de Responsabilidad Social y con el compromiso ético de las empresas.

Así mismo con la Metodología utilizada en el desarrollo del estudio del análisis de la aplicación de esquemas de Responsabilidad Social Corporativa a cinco empresas de la

ciudad de Quito Ecuador como mecanismo de fortalecimiento empresarial, se aplicó una investigación de tipo exploratoria, se procedió a levantar información, procesarla e interpretarla; información obtenida cara a cara mediante una entrevista con empleados con un nivel de estudios mínimo bachiller, hombres o mujeres pudiendo ser estos clientes o no de las cinco empresas de la sociedad civil de la ciudad de Quito- Ecuador que han implementado la Responsabilidad Social dentro de su organización, de las cuales se obtuvo información relevante de aspectos favorables y desfavorables que serán las pautas para que nuevas empresas puedan incursionar en la implementación de Responsabilidad Social dentro de su organización.

Y finalmente las conclusiones, una empresa que dentro de su accionar tiene la RSE como una de sus prácticas habituales muy apropiada y desarrollada experimentará un fortalecimiento al ver principalmente a su personal comprometido, la aceptación de sus clientes, el respeto de sus competidores, fidelidad de sus proveedores, verá elevada su imagen corporativa y su reputación como empresa que se preocupa no solo de su parte financiera sino de todo un conglomerado de factores que hacen posible su presencia en el mercado.

1. En el Ecuador La Responsabilidad Social Empresarial ha abierto una nueva puerta para hacer negocios con otra visión, con varios actores desde varios frentes, abarcando todas las áreas de la empresa, creando un ambiente laboral óptimo, construyendo lazos con la comunidad, entregando productos y servicios confiables y siendo amigable con el medio ambiente y pretendiendo mantenerse en el tiempo.

2. La RSE deberá tener bases sólidas conformadas por las políticas, prácticas y programas que deberán ser parte importante de la cultura organizacional y del accionar de la empresa para que no se vean amenazadas por cualquier fenómeno que pueda producirse en el tiempo, y se corra el riesgo de que la RSE sea olvidada o catalogada como un simple programa que no fue el esperado, la comunidad que incluye medio ambiente, los empleados, y por último clientes que incluye productos y servicios son el orden de prioridad que las empresas evaluadas dan a las variables que conforman el esquema de RSE, que han adoptado.
3. Todas las empresas evaluadas manejan estándares de aceptación socialmente altos, sus prácticas de RSE han dado frutos en su imagen, y factores que las sitúan entre las empresas más exitosas del país, son modelos para empresas que aún no manejan todos los aspectos de la RSE y van dejando un camino difícil de alcanzar, pero no imposible.
4. La RSE crea valor agregado a una empresa ya que involucra todos sus frentes en un proceso de mejora continua y convierte a la empresa en competitiva y sostenible en el tiempo.

❖ *Tamayo (2014). Tesis Sustentada “**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**”. Tesis para optar el grado de Maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo principal “Diseñar un modelo de gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Nokia Siemens Networks Ecuador S.A.”*

La Investigación se justifica, desde hace muchos años atrás, la Responsabilidad Social Empresarial está considerada como parte integral de la estrategia de negocio de una organización, que puede agregar valor y generar una ventaja competitiva. Se trata de un elemento clave en el desarrollo y consolidación empresarial que toda organización podría adoptar.

La Responsabilidad Social también está considerada como parte importante de la sustentabilidad de las empresas, por ello, debería estar incluida en toda cultura organizacional para lograr así un respeto hacia las personas, comunidades y el medio ambiente en general. Se trata de una nueva estrategia empresarial que asegura la competitividad de las organizaciones en este mundo globalizado, donde las ventajas comparativas de los negocios están basadas en los valores intangibles que éstas generen.

Dirigir conscientemente las actividades de una empresa hacia la creación de valor a largo plazo en los ámbitos humano, social y ecológico es un requerimiento que las sociedades actualmente están exigiendo cada vez con más presión. Por todos estos motivos, se vuelve necesario realizar una investigación para incluir la Responsabilidad Social Empresarial en el actual Modelo de Gestión de la empresa Nokia Siemens Networks Ecuador ya que se han identificado, de forma macro, algunas falencias en su estrategia de negocio frente a sus principales grupos de interés las cuáles podrán ser explicadas con detalle al hacer un diagnóstico integral de esta empresa para plantear las acciones o cambios que son necesarios implementar.

Así mismo con la Metodología utilizada en la investigación de la tesis se basó en el estudio descriptivo de esta empresa en su conjunto, de su modelo de gestión y de sus principios (visión,

misión, valores corporativos, objetivos estratégicos, políticas) para determinar de una manera inferencial y con un enfoque predominante cualitativo las acciones y cambios que debe implementar Nokia Siemens Networks Ecuador S.A. en su modelo de gestión actual para que esté enfocado en una Responsabilidad Social Empresarial.

Y finalmente las conclusiones es que se identificó el actual modelo de gestión de la empresa Nokia Siemens Networks Ecuador y se concluye que a nivel global esta multinacional sí cuenta dentro de su estructura organizacional con un área dedicada a la Sustentabilidad que considera al medio ambiente, a la ética y cumplimiento, a la responsabilidad social corporativa y a los empleados pero lamentablemente a nivel regional (Latinoamérica) y local (en el Ecuador) dicha área de Sustentabilidad no tiene representación ni aplicación con lo cual los objetivos, metas, indicadores, planes de acción y estructura organizacional no incluyen a los principios de responsabilidad social en su definición. Del diagnóstico realizado se observa que Nokia Siemens Networks Ecuador tiene varias deficiencias en el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, algunas de ellas son: pago impuntual de utilidades anuales a los empleados, insuficiente difusión del código de ética, precios no estandarizados para proveedores, insuficiente participación de personas de género femenino en su directorio, insuficiente difusión de sus estados financieros, insuficiencia de programas de acción social que están afectando, en cierta medida, a la estrategia empresarial y valores corporativos que la organización ha definido a nivel global. Las acciones o cambios que la empresa debe realizar en su actual sistema de gestión para incluir la responsabilidad social justamente están enfocados en la corrección de las deficiencias mencionadas, esto ayudará a la empresa a

mejorar su estrategia de negocio frente a sus grupos de interés. El nuevo modelo de gestión planteado en esta investigación es una propuesta de mejoramiento del actual sistema de gestión que incluye a la Responsabilidad Social empresarial de una manera práctica para sentar bases que proporcionen una mejora continua a la organización y la lleve a conseguir una ventaja competitiva real que asegure una sustentabilidad y equilibrio entre lo económico, financiero, social y ambiental. El criterio de verificación de cumplimiento del nuevo modelo de gestión planteado en esta investigación consiste en realizar a todos los grupos de interés de la empresa las encuestas de diagnóstico presentadas en el Anexo 2 cada 6 meses, así se determinará la situación actualizada de la empresa en cuanto al cumplimiento de los 7 principios de responsabilidad social definidos por la norma ISO 26000 y se definirán pendientes y puntos de acción que deberán ser revisados por el Manager de Responsabilidad Social. Finalmente, del estudio realizado se concluye que sobre la base de principios y lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial se ha diseñado un modelo de gestión para la empresa Nokia Siemens Networks Ecuador que le permitirá mejorar su estrategia de negocio frente a sus grupos de interés.

- ❖ Vargas (2013). Tesis Sustentada **“DIAGNÓSTICO DE SOSTENIBILIDAD PARA VALORAR LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (RSE) EN LAS PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO: ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS”**. Tesis para optar el grado de Licenciatura en la Universidad Católica del Ecuador. La investigación tiene como objetivo general “Realizar un diagnóstico de sostenibilidad para valorar la gestión de

Responsabilidad Social Empresarial, y las relaciones con los grupos de interés de las PYMEs del DMQ correspondiente al subsector C1070-C1080: Elaboración de productos alimenticios”.

La Investigación se justifica en la preocupación por los impactos sociales, ambientales y económicos que genera una empresa se ha acentuado en las últimas décadas, debido que existe una sociedad más informada, el avance tecnológico, la globalización, movimientos activistas preocupados por el bienestar de la sociedad en su conjunto, exigiendo un comportamiento ético, valores llevados a la práctica a través de la manera que se producen o como se realizan los negocios.

La necesidad de procurar una visión de desarrollo sostenible, a través de las actividades cotidianas y lógicas económicas, ambientales y sociales coherentemente alineadas. El desafío es plasmar en las pequeñas y medianas empresas la ética de responsabilidad social, despertando su interés y conciencia sobre la ventaja competitiva que pueden lograr al adoptarla.

Se considera a la Responsabilidad Social Empresarial como un modelo de gestión o marco de referencia para las empresas independientemente de su tamaño, que incorpora los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el ambiente, para actuar en beneficio mutuo, tanto de la organización como de la naturaleza y de las partes interesadas, más allá del cumplimiento de las exigencias legales. Forma parte de la estrategia fundamental de toda organización, a través de la asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles.

Es el compromiso voluntario por asumir un comportamiento ético y transparente, siendo un proceso global para mejorar continuamente su desempeño de protección a las personas, al ambiente y contribuir al desarrollo de su territorio y de la sociedad en general. Se debe dejar de lado los antiguos

preceptos de desarrollo y crecimiento insostenible (maximización de beneficios económicos que consideran a los recursos naturales como ilimitados), a través de la adopción e implementación que redireccione lo que realmente es desarrollo, que va más allá de réditos económicos sino que se enfatiza en la creación de una cultura basada en los valores éticos, morales, desarrollo de capacidades para un desarrollo sostenible con el objetivo de hacer que las generaciones futuras sean prósperas y se manejen bajo una estrategia empresarial cultural, ética y sostenible.

Así mismo con la Metodología utiliza en la presente investigación es la herramienta de “Autodiagnóstico de Sostenibilidad” del Protocolo RSE, para una gestión empresarial integral, de Latinoamérica y los diseños de investigación exploratoria y concluyente descriptiva para el grupo de PYMEs del Distrito Metropolitano de Quito subsector C1070-C1080: Elaboración de Productos Alimenticios.

La investigación concluyente es un diseño de investigación cuyo objetivo principal es facilitar la toma de decisiones al determinar, evaluar y seleccionar el mejor curso de acción ante una situación dada. En ella, se prueban las hipótesis específicas y se examina la relación entre las variables. Una hipótesis es la herramienta que orienta y delimita la investigación.

Una investigación concluyente se caracteriza por proveer información definida puntualmente, el proceso de la investigación es formal y estructurado, la muestra es mayor porque debe representar a la población, y el análisis de los datos es cuantitativo. Los resultados que arroja este tipo de investigación son definitivos. Como se señaló anteriormente en los niveles de investigación y añadiendo, la investigación descriptiva es un tipo de investigación concluyente que tiene

como principal prioridad la descripción de las funciones y características del grupo de estudio.

Los instrumentos más utilizados en esta investigación son: el análisis cuantitativo de información secundaria, encuestas, paneles y observaciones. Contempladas las características de la investigación exploratoria y concluyente descriptiva, se utilizan estos tipos de investigación ya que el objetivo de este estudio es analizar e interpretar los datos hallados con el fin de establecer recomendaciones para el subsector estudiado.

Y finalmente las conclusiones, de la interpretación de los datos obtenidos, se puede concluir que para la respuesta "Si", en cuanto a I. Ética y transparencia corresponde a 41 por ciento, II. Calidad de vida 32 por ciento y III. Generación y distribución de la riqueza 31 por ciento; en todas las líneas estratégicas esta respuesta tiene puntaje mayor a la respuesta "No". De la interpretación de los datos obtenidos, se puede concluir que para la respuesta "Parcialmente", en cuanto a I. Ética y transparencia corresponde a 42 por ciento, II. Calidad de vida 56 por ciento y III. Generación y distribución de la riqueza 57 por ciento; como se observa para todas las líneas estratégicas las puntuaciones son las mayores, esto se justifica debido a las características propias del subsector C27, descritas en el apartado. De la interpretación de los datos obtenidos, se puede concluir que para la respuesta "No", en cuanto a I. Ética y transparencia corresponde a 17 por ciento, II. Calidad de vida 12 por ciento y III. Generación y distribución de la riqueza 12 por ciento; respecto de esta respuesta se puede observar que en todas las líneas estratégicas el puntaje es el menor. Los datos demuestran que los esfuerzos y gestión de los empresarios se han reflejado con el cumplimiento de sus responsabilidades empresariales frente a sus stakeholders al 57 por ciento en la responsabilidad de Generación y

distribución de la riqueza. En cuanto a calidad de vida los empresarios aceptan sus responsabilidades empresariales con respecto a los grupos de interés con el 56 por ciento y frente a ética y transparencia en base a distintos factores no se ha logrado aún la satisfacción de necesidades de los stakeholders.

- ❖ *Ortiz (2009). Tesis Sustentada “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO BASE DE LA ESTRATEGIA COMPETITIVA DE HZX”.* Tesis para optar el grado de Licenciatura en la Universidad Javeriana. Colombia. La investigación tiene como objetivo general “Describir las prácticas de RSE como base de la estrategia competitiva de HZX”.

La Investigación se justifica en un estudio hecho por el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE), realizado en el 2006 mostró que en Colombia el conocimiento sobre el tema de RSE aún es bajo, el informe también expuso que los factores que más afectan la implementación de la RSE se originan debido al desinterés de los empleados, la falta de compromiso, convicción y apoyo de los directivos y falta de claridad sobre cómo hacerlo. Por tanto la presente investigación contribuye como apoyo a aquellos empresarios Colombianos que están interesados en informarse acerca de la evolución del concepto de intervención social, con el fin de que sus empresas no solo cumplan con los mínimos legales exigidos por la ley, sino que también implementen una adecuada RSE y de esta forma obtengan herramientas de mejoramiento continuo, obtengan éxito en sus utilidades, construyan un eficiente capital social, tengan mejores relaciones con sus respectivos grupos de interés, construyan prácticas ambientales y brinden aportes al desarrollo de un

país mejor. También es necesario el proyecto para que los estudiantes Javerianos tengan una fuente de investigación que enfatice en la importancia de la RSE en la actualidad, y puedan visualizar un modelo empresarial de intervención social en Colombia, para que en el futuro cuando estén presentes en una organización conozcan el tema, y puedan contribuir a la implementación de prácticas comprometidas con la comunidad.

Así mismo con la Metodología utilizada para la presente investigación es de corte cualitativo ya que se caracteriza por que sus procedimientos no son estandarizados, la investigadora fue el instrumento que contribuyó en la recolección de datos, además es preciso aclarar que debido a la naturaleza de la investigación el contexto de la empresa HZX ira evolucionando a través del tiempo, por ello esto hace que el presente estudio sea único. Dicho estudio está sujeto a las circunstancias del escenario en particular de la empresa HZX. Es un estudio descriptivo donde se realizó una descripción de las situaciones del contexto y de las circunstancias presentadas sobre el tema de RSE en HZX, con el fin de observar detalladamente cómo funciona la intervención social que lleva a cabo HZX en Colombia.

Y finalmente las conclusiones evidencian que la RSE debe ser parte del ADN de la empresa, por ello es necesario que todas las compañías asuman el tema y realicen la implementación contribuyendo de forma positiva al desarrollo de Colombia. HZX toma muy en serio la implementación de la RSE, cuenta con todo un equipo dedicado a la organización, implementación, progreso y control del tema en la organización. El eje fundamental que constituye la implementación de la RSE son los valores, la transparencia y la gobernabilidad, ya que son catalogados como un grupo de

interés mediante el cual la organización en todo su conjunto, se compromete a cumplir de manera ética con todas sus actuaciones en la empresa. Debido a las características de la empresa sus 3 claves fundamentales son: el crecimiento económico, la integridad ambiental y el desarrollo sostenible, sin alguno de los tres la organización no podría funcionar. La RSE en la actualidad es definida por HZX como una buena razón de negocio y una herramienta indispensable para que las empresas sobrevivan en el futuro. Las empresas colombianas se caracterizan por estar preocupadas por los aspectos de RSE fuera de la organización y muy poco hacia adentro, donde se encuentra su estructura fundamental para iniciar siendo responsables socialmente. En cambio, HZX se destaca por realizar su implementación más que todo internamente de la organización, debido a que su intervención social va dirigida en su mayoría a impactar de manera positiva el medio ambiente, la salud seguridad y el bienestar de los empleados, centrada en la integridad moral por la que se rige. La RSE de HZX va alineada con el objetivo del negocio, ya que, como empresa prestadora de servicios petroleros, está teniendo en cuenta principalmente a sus grupos de interés: Medio ambiente y empleados en sus actividades y objetivos empresariales. La empresa está en continua mejora de la RSE, asumiendo el tema como un nuevo papel importante dentro de la organización, como una buena razón de negocio y como uno de los factores gracias al cual la empresa es exitosa. Los indicadores ETHOS clasifican el nivel de intervención social de las empresas, invitando a la implementación de un crecimiento gradual de mejora con respecto a la RSE. Este caso muestra como la implementación de la RSE es dinámica debido a que su nivel según los indicadores ETHOS está entre 1 – 4, siendo 1 el nivel más bajo, donde la empresa que presente este nivel tiene la oportunidad de trazar un plan de acción de mejora,

para ir mejorando en el aspecto a través del tiempo, igualmente si su calificación fue 2 o 3, y en el caso de obtener una calificación de 4 la empresa asumirá que es un aspecto positivo con el que cuenta la organización, el cual no se debe dejar aparte sino al contrario continuar la mejora para tener puntos fuertes de intervención social. Una adecuada intervención social no la realiza una sola persona, ésta solo es posible si todas las personas que integran la compañía contribuyen y hacen parte de las acciones a implementar en los planes de RSE. La RSE de HZX es fruto del trabajo de un equipo dedicado a contemplar las necesidades y los requerimientos de los empleados, los proveedores, el medio ambiente, el gobierno, los clientes y la comunidad. HZX realizó un análisis mediante los indicadores ETHOS donde se diagnosticó como uno de los puntos débiles la intervención con la comunidad, para lo cual tomo conciencia que era un aspecto de falla e inició todo un plan de mejora y de contribución a dicho grupo de interés. Cuando se habla de RSE, no se trata de realizar acciones hacia la parte externa de la compañía, al contrario, para poder dar inicio a la intervención social es necesario contar con su adecuación primero en la parte interna de la organización. Para la implementación del proyecto de RSE, HZX Colombia tomó iniciativa frente al tema, realizando el análisis de cada una de las situaciones actuales de los stakeholders y proponiendo acciones que impactaran positivamente a cada uno de ellos. HZX tiene una concepción amplia y global de lo que es RSE teniendo en cuenta a todos sus grupos de interés, a diferencia de la mayoría de empresas colombianas las cuales realizan una intervención fraccionada, creyendo que es la totalidad de lo que abarca el tema de RSE. Este caso muestra la necesidad de que la RSE sea contextualizada según el tipo de empresa y el país donde opera. HZX a nivel global hace una contextualización del tema

dependiendo de la situación del país, del país y de sus intereses, la empresa asigna un presupuesto diferente destinado a RSE.

### 2.2.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

- ❖ Bazalar (2017). La tesis **“LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DEL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO – ZONAL PAITA, PIURA”**; tesis para optar el grado de Licenciatura en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. La investigación tiene como objetivo general “Determinar los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial que se requieren para la gestión del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero – Zonal Paita, Piura – 2017”.

La Investigación se justifica en que la Responsabilidad Social implica el compromiso de los ciudadanos, instituciones y organizaciones para contribuir en el bienestar de la sociedad. Es importante ver a la Responsabilidad Social como estrategia de gestión que involucra el compromiso voluntario de las instituciones para contribuir en el beneficio de sus grupos de interés, con la finalidad de obtener el bien común. La investigación posee una justificación social ya que a través de este estudio se va a proponer estrategias de RSE para la gestión del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero Zonal Paita las que pueden contribuir a una mejor relación con todos los grupos de interés y lograr un beneficio común tanto para la sociedad como para la dicha organización. Además, creando una cultura organizacional y generando un impacto positivo en donde se desarrolla. Asimismo, tiene una justificación práctica,

pues se empleará la teoría y perspectivas de la RSE para orientar la gestión institucional y de esta manera direccionar el camino hacia la competitividad de esta entidad pública. La investigación también se justifica de manera ambiental, ya que con las estrategias de RSE se va a generar un impacto positivo en Paita favoreciendo al medio ambiente, siendo un ejemplo a seguir para las empresas de su rubro.

Así mismo con la Metodología utilizada para la investigación de este estudio se basa en un diseño no experimental, dado que no se manipulan las variables en estudio, sino que solo se observan los fenómenos en su entorno natural para poder analizarlos. Dentro de la clasificación de diseños de investigación no experimentales, este estudio es transversal o transaccional, porque el recojo de datos se lleva a cabo en un solo periodo de tiempo o tiempo único. Además, la investigación es descriptiva, en otras palabras, su característica principal es solo describir lo que se observa más no tratar de comprobar o explicar el porqué de los hechos, ni mucho menos predecir.

Y finalmente las conclusiones determinan que, el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero Zonal Paita se evidencia que un interés por el recurso humano y su bienestar, existiendo prácticas de responsabilidad social interna bien percibidas por los trabajadores, donde el punto más débil es la capacitación. La responsabilidad social externa es asumida de una manera efectiva por el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero en cuanto a su principal grupo de interés que son los pescadores artesanales de Paita, sin embargo, la interacción con otras organizaciones puede mejorar, así como el apoyo a grupos de interés vulnerables de la sociedad. La gestión social en el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero Zonal Paita está ligada

a la realización campañas de interés público como ferias, talleres a la comunidad sobre pesca artesanal, sin embargo, se puede mejorar en lo relacionado al enfoque sobre grupos de interés menos favorecidos como son la población femenina e infantil de la comunidad. La gestión ambiental del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero Zonal Paita es positiva, hace uso de protocolos sanitarios, cumple las normas establecidas para el sector, evacúa adecuadamente sus residuos peligrosos, mantiene sus instalaciones limpias, cuentan con emisor submarino de agua, no obstante, se requiere incidir más en la concientización de la población y proveedores. La gestión económica en la institución es limitada debido a las restricciones presupuestales y al centralismo administrativo que padece la zonal Paita, siendo el punto más débil el relacionado a las remuneraciones, escala salarial e incentivos monetarios a los trabajadores.

- ❖ *Agurto (2015). Tesis Sustentada “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS PROCESADORAS DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE SULLANA”*. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad Nacional de Piura. La investigación tiene como objetivo general "Determinar el impacto ambiental de la Responsabilidad Social generado por las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos según la percepción de la población afectada de la ciudad de Sullana".

La Investigación se justifica en la investigación que tuvo como objetivo general determinar el impacto ambiental de la Responsabilidad Social generado por las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos según la percepción de la población afectada de la ciudad de Sullana. Para cumplir

con este objetivo se realizó una investigación de método no experimental bajo la característica de nivel descriptivo. La población y muestra utilizada para la investigación fue la población afectada por la realización de las actividades económicas de las empresas en estudio. Se aplicó como instrumentos de recolección de datos: una encuesta para conocer la percepción de la población ante el problema y la gestión de las autoridades; y una entrevista no estructuradas a un miembro del área de gestión ambiental de la empresa Productora Andina de Congelados, obteniéndose una perspectiva del impacto de la responsabilidad Social de las empresas motivo de estudio, pudiendo corroborar el malestar de la población y la indiferencia de las empresas ante el problema, quienes podrían brindar mejoras significativas con una buena gestión.

Así mismo con la Metodología de investigación tuvo como finalidad determinar el impacto ambiental de la Responsabilidad Social generando por las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos de la ciudad de Sullana, por las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos de la ciudad de Sullana, por ello se considera como un trabajo no experimental bajo la característica de nivel descriptivo. Como se ha explicado, este trabajo consistió en primer lugar en recolectar información del problema, luego definir la muestra, aplicar una encuesta para conocer la opinión de las personas afectadas ante este problema, y sus peticiones a las autoridades y las acciones perjudiciales de las empresas involucradas; y, en función de la información recolectada, se dan a conocer los resultados del impacto de la responsabilidad social de las empresas en cuestión.

De acuerdo a la naturaleza del estudio, la presente investigación reúne por su nivel, las características de un

estudio descriptivo, ya que se buscó determinar el impacto ambiental de productos hidrobiológicos de la ciudad de Sullana.

Y finalmente las Conclusiones

1. En base al estudio realizado, a través de la encuesta la población afectada expresa en la pregunta N°03 que el 98% de la población encuestada expresó que les preocupa contraer enfermedades, soportar olores fétidos, las plagas de moscas, zancudos, ralas y aves carroñeras, y el colapso de desagües. (en la página 55) Se concluye que causan daños con el desarrollo de sus actividades Productivas a la población, además de los efectos negativos a causa del vertimiento de sus residuos al Rio Chira, el cual se comprueba con la información proporcionada en la entrevista a una trabajadora de PROANCO, quien expreso que en vista de que tienen prohibido verter sus residuos a la red de alcantarillado que incluso fue clausurada, se ven en la obligación de verter sus residuos a través de cisternas como si transportaran agua potable. (en la página 68)
2. La responsabilidad social de las empresas productoras de productos hidrobiológicos tiene un impacto negativo en la población, de acuerdo a las encuestas realizadas y de acuerdo al anexo A, B y C superan los Valores Máximos Admisibles en el Decreto Supremo N° 021-2009 Vivienda y su Reglamento (VMA) en la cual la DBO5 (mg/L) (Demanda Biológica de Oxígeno) indicador de contaminación supera 7 veces más lo permitido 4396/500. Y la DQO (mg/L (02)) (Demanda Química de Oxígeno) que supera 20 veces más el valor permitido 29715/1000.
3. El problema ambiental generado por la falla de responsabilidad social de las empresas productoras de productos hidrobiológicos es conocido desde hace mucho

tiempo por las autoridades correspondientes, sin embargo hasta la fecha se toman las medidas correspondientes para hacer cumplir con la Responsabilidad Social de las empresas involucradas, la percepción de la población según la encuesta en la pregunta N°07 Cuadro 3.9 (en la página 51) se califica como pésima la gestión de las autoridades con un 52%. El desinterés por parte de gestión municipal por el bienestar de la población y hacer cumplir la normatividad a las empresas infractoras, para la población es notorio. Sin embargo, durante el desarrollo de la investigación se ha mostrado interés por parte de la nueva gestión municipal.

4. Al hacer de conocimiento el malestar manifestado por la población el actual alcalde de la provincia de Sullana se comprometió hacer cumplir la normatividad sobre responsabilidad social de las empresas, sancionando por el impacto negativo que generan en la población y el medio ambiente.
5. La implementación de las acciones correctivas del problema con las empresas procesadoras de productos Hidrobiológicos como la instalación de sus plantas de pre tratamiento primario de aguas residuales a fin de cumplir con los Valores Máximos Admisibles (VMA).
6. La investigación da por conclusión que las empresas procesadoras de productos hidrobiológicos impactan negativamente a la población, por su carente responsabilidad Social.
7. Como delimitación se tuvo la renuencia negativa de las empresas señaladas por la población, para brindar información sobre el impacto de las empresas de productos hidrobiológicos según la percepción de la población afectada; objetivo principal de esta investigación.

8. Se han cumplido con los objetivos planteados en el presente trabajo de acuerdo a los puntos: 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6; y 3.7 (en la página 74)

❖ *Paredes y Segura (2015). Tesis Sustentada “PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA CONTRIBUIR EN LA PERCEPCIÓN DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL COLECTIVO APROCHICAMA, EN EL DISTRITO DE RÁZURI, REGIÓN LA LIBERTAD”*. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad Nacional de Trujillo. La investigación tiene como objetivo general “Proponer un Plan de Comunicación de Desarrollo Sostenible en el colectivo APROCHICAMA que contribuya en la percepción de las acciones de Responsabilidad Social en el distrito de Rázuri en el periodo 2014-2015”.

La Investigación se justifica en que es necesario que las organizaciones se incorporen prácticas de Responsabilidad Social y se involucren en proyectos de mejoramiento de la calidad de la educación, salud y en iniciativas económicas de las comunidades del entorno donde operan. De manera especial servirá para APROCHICAMA, porque les puede brindar aportes en forma de apreciaciones, conclusiones, y recomendaciones para actuar con mayor eficiencia en la generación de buenas y reales relaciones de confianza con la comunidad de Rázuri, abordados desde la propuesta de un Plan de Comunicación ligado a temas de desarrollo sostenible. Es conveniente, además, para la propia población de Rázuri beneficiada, a través de la Propuesta de un Plan de Comunicación de Desarrollo Sostenible para contribuir en la percepción de las acciones de Responsabilidad Social del

colectivo APROCHICAMA, en el distrito de Rázuri, región La Libertad.

Así mismo con la Metodología utilizada para nuestra investigación es de tipo aplicada ya que busca el conocer, para hacer, para actuar, para construir y para modificar. Es la respuesta efectiva y fundamentada a un problema detectado, descrito – analizado. Este tipo de investigación concentra su atención en las posibilidades fácticas de llevar a la práctica los problemas y necesidades que se plantean los hombres en sociedad en un corto, mediano o largo plazo. Es decir, se interesa fundamentalmente por la propuesta de solución en un contexto físico – social específico.

El diseño es no experimental, ya que no se realizarán experimentos durante la investigación. Entendiéndose como diseño no experimental, según Hernández, Fernández y Batista (2003) “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables (...)

Y finalmente las conclusiones, en la actualidad, APROCHICAMA cuenta con un Modelo de Gestión en el que existe ausencia de estrategias planificadas y formales en comunicaciones; sin embargo, se identifican líneas de acción para realizar actividades anuales, entre las que incluyen actividades de responsabilidad social.

Según los resultados obtenidos, se observa que la falta de un Plan de Comunicación es la principal debilidad del colectivo APROCHICAMA, ya que no ha logrado alcanzar su propósito de ser percibida como organización responsable socialmente, por ello, la calificación de mediano nivel de compromiso reconocido por jóvenes y adultos 32% y 34% respectivamente.

Por ello, proponemos un Plan de Comunicación de Desarrollo Sostenible, que tiene como objetivos el sensibilizar a la empresa sobre el tema de responsabilidad, encontrarle un posicionamiento específico y establecer el enlace entre la comunicación y la realidad. Este tipo de Plan, es el que más se ajusta a las líneas de acción del colectivo APROCHICAMA, y responde a las necesidades de contribuir en la percepción de las acciones de responsabilidad social que viene realizando en favor de los pobladores, y alcanzar que la participación de ellos sea de manera efectiva.

De acuerdo al diagnóstico, el nivel de conocimiento de niños, jóvenes y adultos sobre las acciones de responsabilidad social de APROCHICAMA es bajo, ya que, si bien reconocen haber escuchado el nombre de APROCHICAMA, fue de manera superficial. Lo cierto es, que un 15% de adultos la asocian a actividades sociales mientras que jóvenes sólo el 12%

- ❖ *Espinoza (2015). Tesis Sustentada “**COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: CASO DOE RUN PERÚ**”*. Tesis para optar el Título de Licenciado en la Universidad de Piura. La investigación tiene como objetivo general “Analizar la comunicación del programa de responsabilidad social “Reforestación con fines productivos” en la empresa Doe Run Perú SRL”.

La Investigación se justifica, la responsabilidad social empresarial (RSE) es una filosofía, una actitud o forma de ver la vida que implica que tomemos en cuenta el efecto que nuestras acciones y decisiones tienen sobre el entorno físico y social. En otras palabras, ser socialmente responsable significa ser consciente del daño que nuestros actos pueden ocasionar a cualquier individuo o grupo social. La implementación de un

modelo de gestión responsable implica contar con políticas, programas y estrategias que favorecen a un pleno desarrollo humano. Estos deben tener en cuenta aspectos sociales, económicos y ambientales para que se logre la sostenibilidad. Como alguna vez dijeron: “Lo que no se comunica, no existe”. A pesar de que las organizaciones tengan la intención de que sus acciones sean responsables con su entorno, si estas acciones no se comunican correcta y eficientemente es probable que no tengan el impacto deseado en sus grupos de interés. El estudio de estas dos ramas, comunicación y responsabilidad social, es importante debido a que una no puede estar sin la otra. Actualmente muchas empresas hacen programas de responsabilidad social pero aún no saben cómo comunicarlos a sus públicos internos y externos; o a la inversa, hay empresas que tratan de promocionar acciones de filantropía cuando aún no tienen implantada la mentalidad de empresa responsable dentro de su identidad corporativa. Para realizar este análisis se optó por la empresa Doe Run Perú, por ser una de las empresas trasnacionales de las que más se ha hablado en estos últimos años, debido a sus problemas medio ambientales. En este trabajo se busca dar a conocer otro ángulo de la empresa, ya que es una de las mineras que tiene más años haciendo programas de responsabilidad social con las comunidades de su área de influencia. El programa de responsabilidad social seleccionado se denomina “Reforestación con fines productivos”, el cual tiene como objetivo instalar plantaciones forestales con fines económicos productivos, así como la preservación de la biodiversidad vegetal. La característica principal de este proyecto es que busca generar empleos locales y promover la preservación de las especies nativas, a través de la participación de actores normalmente excluidos, como los comuneros de la tercera edad y las madres solteras. El proyecto les brindará

capacitaciones e ingresos para su beneficio familiar, y a la vez contribuirán con la mejora ambiental y estética en la comunidad. A través de este ejemplo práctico se busca generar conciencia sobre las buenas prácticas de responsabilidad social y comunicación en la minería. Esto se logrará haciendo unos de las diferentes herramientas cualitativas y cuantitativas para el análisis. Con este estudio se pretende exponer los mecanismos que se están usando para comunicar la responsabilidad social, así como el impacto que han logrado los mismos. Esto permitirá ser un punto de referencia para que la empresa evalúe sus estrategias comunicativas respecto a sus proyectos. Adicionalmente, esta investigación ayudará a estudiantes de otras disciplinas a entender que la responsabilidad social no son solo acciones aisladas, sino que estas deben estar integradas formando un corpus sostenible, y para esto es imprescindible una buena comunicación interna y externa.

Así mismo con la Metodología utilizada en el enfoque metodológico empleado en la presente investigación tiene como objetivo analizar la situación comunicacional del proyecto “Reforestación con fines productivos” en la zona de influencia. El presente estudio contribuye a la determinación de impactos que tiene la comunicación en la ejecución del proyecto y las condiciones de la empresa dentro del área de influencia, para lo cual el enfoque metodológico contempla la utilización diferentes métodos de investigación. A continuación, se presenta un cuadro resumen de los diferentes aspectos tomados en cuenta para la realización de la investigación. En el presente se exponen los temas, las variables, los indicadores, y las herramientas de investigación. La elección de estos puntos se debe a que con esta investigación se busca dar luces de los diferentes aspectos de la comunicación corporativa, referidos

en el marco teórico. Respecto a la comunicación interna se trabajará siguientes variables: cultura organizacional, identidad corporativa, clima organizacional, plan anual de comunicación interna, barreras de comunicación y medios de comunicación interna. Por otra parte, en lo que concierne a la comunicación externa se trabajará los siguientes puntos: Imagen corporativa, reputación corporativa, plan anual de comunicación externa, medios de comunicación externa y barreras de comunicación. Por último, se desglosará aspectos relacionados a la responsabilidad social como la política integrada de gestión, los proyectos de responsabilidad social, y se detallará el proyecto a analizar.

Y finalmente las Conclusiones

#### **Sobre la Comunicación Interna:**

**Primero:** La empresa se encuentra en una situación crítica económica, financiera y socialmente. La realidad hace que las relaciones con todos los grupos de interés sean difíciles de manejar; sin embargo, no se está gestionando una buena estrategia de comunicación que permita mejorar y/o aminorar la situación.

**Segundo:** Hay una contradicción con sus acciones y/o de responsabilidad social, y sus conductas corporativas. Para poder comunicar una buena gestión de la responsabilidad, es necesario que esta esté interiorizada en la empresa, y que se cumpla con los compromisos con los grupos de interés, empezando con los internos.

**Tercero:** Es importante resaltar que la empresa realiza diversos proyectos con las comunidades de su entorno; no obstante, al ser proyectos con acciones aisladas no está siendo de ayuda para la mejora de la imagen y reputación corporativa. Estos proyectos deberían estar enlazados y comunicados para

que los públicos puedan percibir la responsabilidad social que se tiene con las comunidades.

**Cuarto:** En lo que concierne a la comunicación no se tiene definido que se quiere comunicar, a quien, cuando, y a través de qué medios. Esto se puede apreciar en la falta de segmentación de contenidos y medios, no existe periodicidad, además de no existir un vocero oficial que informe a los públicos.

**Quinto:** El mal clima laboral no promueve un involucramiento del personal en temas sociales. Se pudo observar un ambiente de individualismo, ya que muchos de los trabajadores solo concentraban su preocupación por su situación económica sin darle importancia a las acciones responsables que realizaba la empresa a nivel interno y externo.

**Sexto:** A la fecha de la investigación se pudo notar el desconocimiento del proyecto “Reforestación con fines productivos” dentro de los trabajadores de la empresa. Los comentarios, comunicación informal, fue el principal medio que se estaba dando para que ellos se informen sobre el tema. No se utilizaron de manera programada medios formales para comunicarlo.

**Séptimo:** Existe falta de personal en las áreas de Relaciones Comunitarias y Relaciones Institucionales que se encargue del desarrollo del proyecto. Se pudo percibir que el personal que laboraba no se daba abasto con todas las actividades de su área, por lo que no ponían énfasis ni realizaban monitoreos continuos de los proyectos.

### **Sobre la Comunicación Externa:**

**Primero:** La imagen de la empresa en los medios escritos virtuales nacionales e internacionales es muy negativa; sin embargo, solo se enfocan los problemas de La Oroya, anulando las actividades de la mina Cobriza. Así mismo, es

importante resaltar que ningún medio ha escrito respecto a los proyectos de responsabilidad social en DRP.

**Segundo:** Profesionales involucrados en la gestión de la comunicación y responsabilidad social en las actividades extractivas consideran que la empresa tiene una gestión irresponsable, ya que abusan de su poder y solo buscan sacar provecho económico. Los entrevistados desconocen los proyectos de DRP en Cobriza, por lo que se percibe que estos no están sumando positivamente a su reputación corporativa.

### **Sobre la Responsabilidad Social:**

**Primero:** A pesar que la empresa desarrolla diversos proyectos en las comunidades, muchos pobladores no los recordaban. Se pudo observar una actitud negativa respecto a la empresa, ya que existe una molestia por el tema económico, además del medio ambiental.

**Segundo:** Los trabajadores no tenían claro que proyectos y/o programas de responsabilidad social estaba desarrollando la empresa. Muchos deducían que se estaban haciendo, ya que en la política integrada de gestión lo dice, pero no han sido informados de estos.

### **Sobre el Proyecto:**

**Primero:** La mayoría los entrevistados y encuestados (pobladores y trabajadores) afirmaba conocer el proyecto; sin embargo, no tenían información sobre este. Muchos se habían enterado por comentarios de compañeros y/o por su participación en las faenas, pero sostienen no conocer de qué se trata a profundidad.

**Segundo:** La comunidad solicita proyectos de corto plazo. En el caso del proyecto analizado solo muestran interés por la cosecha de los hongos, dejando de lado la utilidad de la madera y los demás frutos contemplados en el proyecto.

**Tercero:** No existe una idea creativa o un tono de mensaje definido, lo cual hace que la comunicación con los públicos involucrados sea improvisada, y lo tanto, ineficiente en sus objetivos.

**Cuarto:** La empresa está haciendo uso de pocos medios para comunicar el proyecto, y no se está haciendo un monitoreo de su impacto. Además, no se está tomando en cuenta cuestiones importantes como: gran porcentaje de la zona no saben leer, un porcentaje alto hablan quechua, y no hay medios de retroalimentación.

- ❖ *Castillo (2007). Tesis Sustentada “ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EJERCIDA POR EL CENTRO DE ENTRETENIMIENTO PESQUERO DE PAITA: PROPUESTA DE DESARROLLO”.* Tesis para optar el grado de Maestría en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación tiene como objetivo general “Determinar el análisis de la Responsabilidad Social ejercida por el Centro de Entretenimiento Pesquero de Paita como Propuesta de Desarrollo”.

La Investigación se justifica que, El Centro de Entrenamiento Pesquero de Paita (CEP – Paita), organismo público descentralizado del Ministerio de la Producción, cuya misión es “potenciar las habilidades y destrezas del recurso humano involucrado en la actividad pesquera y acuícola mediante la formación, capacitación, entrenamiento y transferencia tecnológica para mejorar su nivel de competitividad laboral y bienestar; promoviendo el ejercicio racional de la pesca a través de la prestación de servicios de calidad y contribuyendo al desarrollo del sector” (CEP Paita: 2005), es actualmente una de las pocas entidades capacitadoras del sector pesquero

artesanal en el Perú, constituyéndose en uno de los pilares fundamentales para mejorar el capital humano en el ámbito de dicho sector, aspecto fundamental de la Gerencia Social como base para el desarrollo. Por ello, requiere de relaciones productivas con los grupos de interés con los cuales interactúa, basadas en una gestión ética y eficaz de las mismas, coadyuvando a un mejor logro de los objetivos institucionales. Se considera que el sector pesquero artesanal en el Perú congrega alrededor de 30,000 pescadores y personal afín al sector (Dirección General de Pesca Artesanal: 2005), cálculo al que se le debe adicionar los familiares que dependen directamente de estas personas, por lo cual se torna en un importante grupo social que abastece de productos hidrobiológicos para consumo humano directo a la población nacional. Esta realidad nos lleva a inferir la importancia de contar con pescadores calificados que mejoren sus condiciones de trabajo y de vida, garantizando la seguridad alimentaria de nuestros compatriotas y la sostenibilidad del medio marítimo. Es importante, asimismo, resaltar la importancia del factor humano interno del CEP – Paita y cómo la institución asume la Responsabilidad Social en la gestión integral del recurso humano para la consecución de sus objetivos organizacionales. Asunto referencial constituye también el tema de la Cooperación Internacional, pues para lograr sus objetivos y dadas las restricciones presupuestarias, el CEP - Paita presenta la necesidad cada vez mayor, de agenciarse de recursos financieros externos, situación ante la cual las oficinas de cooperación técnica internacional de países desarrollados pueden representar una excelente oportunidad y para las que el correcto ejercicio de la Responsabilidad Social es un punto determinante en las decisiones de cooperación técnica y económica. En el ámbito nacional, las empresas e instituciones están iniciando una nueva etapa en el campo de la

Responsabilidad Social, habiendo empezado en muchos casos a formalizar las iniciativas individuales al respecto. Esto implica de alguna manera un cambio de filosofía organizacional. El reto es ordenar esas iniciativas en un programa coherente que debe estar ligado a una política de RSE y asociado a un conjunto de indicadores de gestión, de tal modo que el monitoreo de estos se enlace con las prácticas y programas que la institución lleve a cabo en el tema. El estado de la situación expuesta nos lleva a definir el problema como la “necesidad de integrar los conceptos y la práctica de la Responsabilidad Social en los procesos internos y externos del Centro de Entrenamiento Pesquero de Paita a fin de maximizar los beneficios de la capacitación técnica brindada a los pescadores artesanales con el fin de mejorar el capital humano del sector” En este contexto se asume que un adecuado y comprometido ejercicio de la Responsabilidad Social por parte del Centro de Entrenamiento Pesquero de Paita contribuirá a mejorar el logro de los objetivos institucionales al considerar un enfoque integral en sus procesos internos (recurso humano disponible) y externos (población objetivo y demás grupos involucrados). Ante ello se presenta la necesidad de conocer cuál es el grado de Responsabilidad Social que viene ejerciendo el CEP – Paita en relación a su público interno, a los diversos grupos de interés con los que interactúa y, desde luego, a su población objetivo, los pescadores artesanales, a través de los programas de capacitación que pretenden mejorar las habilidades y destrezas de los mismos. Producto de este diagnóstico y evaluación del ejercicio de la Responsabilidad Social en el CEP – Paita se tendrá la base contextual para formular una propuesta de desarrollo de la misma, a través de la implementación de conceptos y estrategias con el amplio compromiso de los diferentes niveles jerárquicos institucionales.

Así mismo con la Metodología utilizada se hizo uso de métodos cuantitativos y cualitativos. El método cuantitativo, fue necesario ya que se recurrió a una técnica de evaluación de Responsabilidad Social, la cual utiliza un método numérico para determinar el grado de RSE asumido por una organización. El método cualitativo se empleó a fin de analizar y comprender de manera integral la situación actual respecto a la gestión social del CEP Paita con el objeto de diseñar la propuesta de desarrollo de Responsabilidad Social. De acuerdo a una segunda clasificación, la investigación a realizar fue de tipo explicativo, ya que se diagnosticó y evaluó la forma como el Centro de Entrenamiento Pesquero de Paita asume su Responsabilidad Social frente a los sectores internos y externos con los cuales se relaciona para el cumplimiento de sus objetivos.

Y finalmente las conclusiones

1. Aunque se evidencia la práctica de comportamientos organizacionales éticos y responsables, no existe un adecuado nivel de integración de la Responsabilidad Social en los procesos internos y externos del Centro de Entrenamiento Pesquero de Paita ni compromiso explícito alguno de la Alta Dirección respecto a su aplicación en la actualidad.
2. El Centro de Entrenamiento Pesquero de Paita carece de estrategias de comunicación interna claramente definidas. Lo cual incide en la calidad y cantidad de información organizacional disponible para los trabajadores, escasa transmisión de valores, ambiente organizacional con limitados canales de comunicación y mínima participación de los trabajadores en la toma de decisiones de sus áreas.

3. Aunque la comunicación externa obedece a criterios éticos, existen deficiencias en términos de accesibilidad por parte de los distintos stakeholders, de formalización de políticas que deviene en estrategias implementadas ocasionalmente y dificultades en la retroalimentación de información del entorno.
4. Existe un alto grado de insatisfacción objetivo del CEP Paita respecto al número y tipo de actividades de capacitación realizadas en sus comunidades pesqueras, así como a los resultados de las mismas.
5. La institución no cuenta con información actualizada de la población objetivo, debido a la escasez de diagnósticos de necesidades y la ausencia de evaluaciones de impacto de las actividades académicas. Considerando muy poco las expectativas de las comunidades pesqueras al implementar sus estrategias de intervención.
6. Escasos niveles de interrelación del CEP Paita con las comunidades, reflejados en una escasa proyección social y participación institucional en la solución de problemas comunitarios y del sector pesquero.
7. El CEP Paita goza de un nivel de confianza y legitimidad relativamente bueno frente a los stakeholders con los que se relaciona basado en una buena imagen ética. Sin embargo, su imagen frente a la población objetivo es baja debido al limitado impacto de sus actividades en las comunidades pesqueras.
8. A pesar del riguroso cumplimiento de las obligaciones laborales para con el trabajador, existe en general un bajo nivel de motivación sobre los empleados, reflejado en las preferencias por el otorgamiento de incentivos, el escaso nivel de fomento y valoración de las capacidades del recurso humano y la ausencia de programas de evaluación de satisfacción sobre el ambiente laboral y

expectativas de los trabajadores. Sin embargo, se encontró un buen nivel de identificación con los objetivos institucionales.

9. El clima laboral de la institución evidencia la presencia de ciertos niveles de desconfianza reflejados en la presencia del rumor y el desconocimiento de códigos de conducta.
10. Se carece de programas de desarrollo organizacional, así como de planes de formación o capacitación para el personal basado en sus competencias. Existiendo inequidad en el acceso al apoyo institucional para el mejoramiento de las capacidades del mismo.

## 2.2 BASES TEÓRICAS:

### 2.2.1 LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL:

#### 2.2.1.1 DEFINICIÓN DE PLANIFICACIÓN:

**Hernández y Pulido (2011).** Diversos autores han hecho esfuerzos para definir el concepto de planificación, a continuación, se presentan diversas definiciones:

David R. Hampton; planificación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivos de corto y largo plazos; definir métodos de realización.

Goldstein; la planificación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directivo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro).

George R. Terry; planificación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones (premisas) respecto del futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados deseados. También es determinar los objetivos y los cursos de acción que deben tomarse. Debemos preguntarnos: ¿Qué se necesita?, ¿Qué cursos de acción deben adoptarse?, ¿Cómo y cuándo realizarlos?

Harold Koontz; la planificación es la selección de objetivos o metas por alcanzar, definiendo las acciones necesarias para lograrlas, tomando decisiones por anticipado y eligiendo los recursos futuros de acción.

Agustín Reyes Ponce; planificación es fijar cursos de acción estableciendo principios que los orienten. Fijar la secuela de operaciones para realizarlos, determinar los tiempos y números necesarios para la realización.

#### **2.2.1.2 PLANIFICACIÓN SITUACIONAL:**

Para este enfoque la planificación es: “calcular, presidir y preceder las acciones para llevar una situación inicial a otras, hasta llegar a la situación que el actor pretende alcanzar”. (Castellano, 1998)

Otra definición dice que: “es aquella que se genera por instancias de discusión, cálculos y análisis de los actores de una organización que construyen una situación objetiva de un determinado acto social”. (Amarista – Camacho, 2004)

Este tipo de planificación posee las siguientes características:

- Es una herramienta para el cambio social.
- Tecnológicamente, aborda la anticipación simulada por práctica.
- Asume supuestos más realistas, ya que quién planifica está dentro de la realidad y coexiste con otros actores que también planifiquen.

- No tiene un diagnóstico único, ni una verdad objetiva, sino una explicación situacional.
- Se articula lo político con lo económico pues su horizonte es político y el futuro es incierto.
- Es un proceso que no se agota en el tiempo, siempre está en acción.
- Entre la relación del “debe ser” y el “puede ser” tiene expresión “lo viable” que presenta aspectos económicos, institucionales, culturales y políticos.
- Concibe la norma como la orientación direccional entorno a la cual es necesario construir las condiciones para su cumplimiento, es decir, lo normativo tiene validez, pero no constituye de por sí el plan.

La planificación situacional se da en cuatro momentos básicos, los cuales son:

1. El momento explicativo se basa en flujogramas de causa – efectos para cada problema considerado; las manifestaciones más visibles de dichos problemas se anotan como fenoproducción. Sus causas más inmediatas, resultado de la acumulación de ciertos hechos, como fenoestructura; y las causas más profundas, en la raíz misma de la sociedad, como fenoestructura.
2. En el momento normativo se establece el “debe ser”. Determina los objetivos. Luego de la explicación situacional se diseñan los proyectos con visión de futuro, las operaciones y acciones que enfrentan los problemas en forma consistente con el situacional objetivo perseguida.

3. En el estratégico, mediante un análisis de viabilidad económica, técnica, política e institucional, el “poder ser”. Es decir, se analizan las distintas formas en las cuales sea posible sortear los obstáculos y restricciones que dificultan la ejecución de los proyectos, de las acciones y de las estrategias para cada actor y operaciones. Se ubican las trayectorias y se selecciona el curso de acción sobre el cambio situacional esperado.
4. Finalmente, en el momento operacional se pone en funcionamiento la “voluntad de hacer”, lo cual tradicionalmente ocurre a través de la práctica diaria de los gobiernos y en el situacionismo a través de la Sala de Situaciones, donde están juntos políticos y técnicos, apoyados por un banco de datos, analizando el cambio diario de la realidad y tomando decisiones al respecto.

La planificación situacional utiliza los siguientes instrumentos:

- Flujograma Situacional (momento explicativo)
- Programa Direccional (momento normativo)
- Análisis de Viabilidad (momento estratégico)
- Análisis de Coyuntura (momento táctico operacional)

### 2.2.1.3 MOMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN:

- **Momento Explicativo:**

El momento explicativo es aquel en que el actor que planifica está permanentemente indagando sobre las oportunidades y problemas que enfrenta, e intentando explicarse las causas que lo generan.

- **Momento Normativo:**

Es aquel en el cual el actor que planifica diseña cómo debe ser la realidad o la situación. Este momento es el que la planificación tradicional confundió con la totalidad de la planificación, para terminar, identificando planificación con diseño. Para Matus lo normativo es sólo un momento del proceso de planificación, aquel momento de diseño que se mueve en el plano del “deber ser”.

- **Momento Estratégico:**

Es el de la construcción de la viabilidad. El actor que planifica se pregunta: ¿cómo puedo construirle viabilidad a mi diseño normativo?, ¿qué obstáculos debo vencer y cómo los puedo vencer para que mi diseño del deber ser se encarne en la realidad como una fuerza efectiva de cambio hacia la situación elegida como objetivo?, ¿cómo el diseño que está en el papel o en nuestras cabezas puede convertirse en movimiento real de la situación? Aquí aparecen “obstáculos” políticos, económicos, culturales, organizativos, cognoscitivos, legales, etc. Quien planifica no sólo debe diseñar como deben ser las cosas, sino que también debe hacer un cálculo de cómo sortear los obstáculos que se oponen al cumplimiento de ese diseño.

- **Momento Táctico Operacional:**

Es el momento decisivo porque los otros momentos tienen una única utilidad: constituirse en un cálculo para la acción, en un cálculo que precede y preside la acción. Sin embargo, es indispensable calcular explorando más allá del presente para darle

racionalidad a nuestras decisiones de hoy; pero, al final, juzgaremos la planificación por la forma en que ese cálculo es capaz de alterar, conducir y orientar las acciones presentes. Este cálculo es el centro del momento táctico-operacional y tiene como objeto orientar cada paso que demos en el día a día y evaluarlo en relación a la situación-objetivo, no sólo para constatar la aproximación alcanzada respecto a ella, sino también para revisarla como guía que seguirá precediendo y presidiendo nuestros pasos siguientes. La realidad se construye en el presente. Los resultados que obtenemos en la realidad son un producto de esos pasos que damos en el día a día, no cuentan los planes que simplemente pensamos o diseñamos, sólo pesan aquellos que preceden y presiden nuestros pasos.

#### **2.2.1.4 PRINCIPIOS Y PREMISAS DE LA PLANEACIÓN:**

**Hernández y Pulido (2011).** Detallan a continuación:

##### **Principios de la Planeación:**

Los principios son guías universales de una ciencia, arte o técnica que fundamentan y recomiendan acciones que, por lo regular, al obsérvalos cuando se aplican, dan resultados homogéneos. Se basan en la experiencia humana y en la investigación. Al realizar la planeación, es indispensable tomar en cuenta los siguientes principios:

- **Principios de planeación:** Para alcanzar en forma efectiva un objetivo o meta debe realizarse un plan adecuado, además de medir y reflexionar sobre los

efectos deseados antes de la acción y la utilización de los recursos de la empresa, en tiempo, dinero, factor humano, materiales, etcétera.

- **Principios de los hechos:** Para alcanzar un plan es necesario recabar datos, asociarlos y generar la información para fundamentar los cálculos cuantitativos que permitan generar las premisas y los estándares de actuación deseados.
  
- **Principios de estandarización:** Los planes de una empresa deben formularse tomando en cuenta las mismas bases cuantitativas, informativas y normativas que determinen la forma de cada uno de ellos y que permitan su consolidación y la construcción de la planeación general.
  
- **Principios de prioridad:** La economía y la estrategia de la empresa para actuar en el contexto en el que opera son determinantes en sus planes internos, aunque la eficiencia interna también determina el nivel de competitividad.
  
- **Principio de alineamiento:** Los planes generales y específicos por áreas deben estar alineados a la estrategia general de la empresa y operar según las mismas premisas; asimismo, los equipos de trabajo deben comprender que la visión del negocio es destino compartido.
  
- **Principio de primacía:** La planeación determina la estructura organizacional, las bases de la dirección y los estándares de control contra los que se miden

los resultados, de ahí la razón de que este principio señale que los fundamentos conceptuales de la planeación “transitan” en los elementos del proceso administrativo.

#### **Premisas de la planeación:**

Las premisas son suposiciones fundamentadas en información y conocimiento que permiten hacer predicciones y cálculos en los escenarios de los planes estratégicos de las diferentes áreas: financiera, producción, mercadotecnia y factor humano, y por ende del plan general. Las premisas se clasifican en externas e internas. Las premisas externas se refieren al contexto económico, financiero, tecnológico, crecimiento del mercado. Las premisas externas, sin embargo, es necesario para la planeación establecerlas, por lo que es recomendable trabajar con base en escenarios óptimos que permiten tomar decisiones y establecer la estrategia más acorde al desarrollo de la empresa.

#### **Las premisas con estándares:**

Representan el papel de estándares fijos, pues son indicadores contra los que se va a medir el desempeño. Sin estos elementos no será posible establecer sistemas de control.

### **2.2.1.5 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

**Chiavenato (2009).** La planeación realizada en el nivel institucional de una empresa recibe el nombre de planeación estratégica. Los dirigentes, en el nivel institucional de la empresa, cumplen la tarea primordial de enfrentar la incertidumbre generada por los elementos

incontrolables e imprevisibles desde el ambiente de tarea y el ambiente general. Al estar al tanto de las amenazas ambientales y las oportunidades disponibles para la empresa y desarrollar estrategias para enfrentar estos elementos ambientales, los dirigentes del nivel institucional requieren un horizonte temporal proyectado a largo plazo, un enfoque global que incluye la empresa como totalidad integrada por recursos, capacidad y potencialidad y, en especial, requieren tomar decisiones basadas en juicios y no solo en los datos.

#### **Características:**

- Está proyectada a largo plazo, por lo menos en términos de sus efectos y consecuencias.
- Está orientada hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tarea y, en consecuencia, está sujeta a la incertidumbre de los acontecimientos ambientales. Para enfrentar la incertidumbre, la planeación estratégica basa sus decisiones en los juicios y no en los datos.
- Incluye la empresa como totalidad y abarca todos sus recursos para obtener el efecto sinérgico de toda la capacidad y potencialidad de la empresa. La respuesta estratégica de la empresa incluye un comportamiento global y sistémico.

La planeación estratégica es la toma deliberada y sistemática de decisiones que incluyen propósitos que afectan o deberían afectar toda la empresa durante largos periodos. Es una planeación que incluye plazos más largos, es más amplia y se desarrolla en los niveles jerárquicos más elevados de la empresa, es decir, en el

nivel institucional. Es un proceso continuo de toma de decisiones estratégicas que no se preocupa por anticipar decisiones que deben tomarse en el futuro, si no por considerar las implicaciones futuras de las decisiones que deban tomarse en el presente.

Mientras la estrategia empresarial se orienta hacia lo que la empresa debe hacer como lograr esos objetivos. Se trata de establecer lo que la empresa debe hacer antes de emprender la acción empresarial necesaria. Esto significa que la empresa en conjunto debe involucrarse en la planeación estratégica: todos sus niveles, recursos, potencialidad y habilidad, para lograr el efecto sinérgico de interacción de todos estos aspectos. Dado que la planeación estratégica es genérica y amplia, requiere subdividirse en planes tácticos desarrollados en el nivel intermedio de la empresa, cada uno de los cuales está orientado a su departamento. Además, cada plan táctico debe subdividirse en planes operacionales desarrollados en el nivel operacional de la empresa, que detallen con minuciosidad cada tarea o actividad que deba ejecutarse.

#### **Etapas:**

- **Determinación de los objetivos empresariales;** los objetivos empresariales se establecen en función de la misión y la visión organizacionales. Objetivos que son los propósitos de la empresa, que tomados en conjunto definen su propia razón de ser o de existir. No obstante, los objetivos están casi siempre separados de la realidad cotidiana de la empresa para permitir la formulación de programas que deben poner en marcha.

- **Análisis ambiental externo;** el análisis ambiental debe focalizar específicamente aspectos del ambiente de tarea de la empresa, como: Consumidores de los productos o servicios de la empresa, es decir, los clientes de la empresa. La empresa no puede ignorar aspectos como necesidades y preferencias de los consumidores. Las preguntas fundamentales que deben formularse son ¿Cuáles son los consumidores reales y potenciales de los productos o servicios de la empresa? ¿Cuáles son sus necesidades y preferencias? ¿Qué alternativas pueden implementarse para atenderlos mejor?
  
- **Análisis organizacional interno;** se refiere al análisis de las condiciones internas de la empresa y a su diagnóstico correspondiente: proceso que permite examinar en conjunto los recursos financieros y contables, mercadológicos, productivos y humanos de la empresa para verificar cuáles son sus fortalezas y debilidades y como puede explotar las oportunidades y enfrentar las amenazas y coacciones que el ambiente le presente.
  
- **Formulación de las alternativas estratégicas y elección de la estrategia empresarial;** partiendo de los objetivos empresariales y analizando las oportunidades y amenazas ambientales, por un lado, y la potencialidad y vulnerabilidad internas por el otro, la administración tiene en las manos una herramienta que le ayudara a definir las alternativas estratégicas relacionadas con la acción futura de la empresa. La formulación de las alternativas

estratégicas puede llevarse a cabo dentro de estándares rutinarios o bastante creativos. Dependiendo de la situación externa y la interna, puede darse preferencia a estrategias activas o pasivas.

- **Implementación de la planeación;** significa poner los planes en acción. Es la fase del “hacer que ocurra” en la administración. La implementación se refiere a los pasos que un administrador sigue para lograr que los subordinados y otras personas realicen los planes establecidos. Representa el puente entre las decisiones administrativas y la ejecución real que llevan a cabo las personas o los niveles de la empresa. La planeación estratégica se refiere a decisiones globales, genéricas y amplias.

#### **2.2.1.6 EL MEDIO AMBIENTE Y LA PLANEACIÓN:**

**Hernández y Pulido (2011).** Como la empresa opera en medio ambiente cambiante que afecta a la organización, la alta gerencia debe tener conocimiento pleno de él y estar informada, de tal forma que sus planes se acerquen lo más posible a la realidad. El gerente también debe dominar los planes internos de operación de la empresa para lograr la eficiencia y la competitividad interior. Sabemos que no es posible adivinar el futuro, pero si calcularlo; esto se logra mediante un análisis cuidadoso del pasado de la empresa, el cual se relaciona con los diferentes escenarios futuros en el medio ambiente económico y financiero en que opera con el fin de encontrar nuevas oportunidades de acción, así como los riesgos que implican.

Esta creación de estrategias fundamentadas en premisas sólidas, con escenarios a manera de alternativas ayuda a tomar decisiones sobre las acciones que debe seguir la empresa para alcanzar su mejor desempeño y desarrollo. El contexto en que operan las empresas es de alta movilidad en lo económico, lo tecnológico y en las preferencias y necesidades de consumo, por lo que la planeación debe anticiparse a los hechos. Esperar resultados positivos sin planear el futuro equivale a esperar “sacarse la lotería sin sacar el boleto”; pese a ello, muchas empresas pequeñas y medianas tan solo se limitan a esperar resultados similares a los de años anteriores, y cuando se presenta una crisis culpan al destino por su fracaso, y no a la ausencia de planeación.

El tamaño, los recursos y los giros de la empresa son determinantes para establecer las herramientas de planeación. Es obvio que los micros y pequeñas empresas están más limitadas económicamente para el uso de ciertas herramientas de planeación; sin embargo, el gerente debe saber cuáles son las herramientas acordes a sus necesidades y recursos.

#### **2.2.1.7 LOS TIPOS DE INFORMACIÓN QUE CIRCULA EN LA EMPRESA:**

**Martínez (2013).** Los tipos de información que existen en una empresa son de varias clases:

##### **La Información General:**

Se refiere a las organizaciones u organismos internos y externos que tienen importancia para el personal

(información sobre sus derechos, etc.), y a los que este personal puede, o podría recurrir. Esta información se refiere también a las relaciones comerciales, entorno social, etc.

**La información Profesional:**

Comprende tanto las informaciones sobre el desarrollo de las carreras (posibilidades de promoción, categorías salariales, etc.), como la formación y el perfeccionamiento profesional.

**La Información Motivacional:**

Es el soporte de la motivación en el trabajo; se trata de un conjunto de informaciones que permite a cada uno situarse en el entramado colectivo de la empresa, y tener el conocimiento suficiente del porqué y del cómo.

**La Información Operativa:**

Esta información es necesaria técnicamente para la ejecución del trabajo. Paradójicamente, no siempre se dispone de este tipo de información. Hay muchas personas que no saben definir sus tareas, desconocen los medios de que disponen y, especialmente, los límites de sus responsabilidades.

**2.2.1.8 FUNDAMENTOS DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL:**

Al definir la excelencia, nos debemos referir a un estado superior o un estado ideal dentro del medio donde se actúa. Así mismo cuando se orienta a las empresas, es la adopción de horizontes, medios, procedimientos y técnicas profesionales para llegar a un estado “mayor de calidad y de un nivel de perfección empresarial”. Hablar

de excelencia en ocasiones resulta llover sobre mojado, por cuanto al buscar el termino en diccionarios, obras literarias o páginas web, encontraremos diversas definiciones que van desde una forma de trato o reconocimiento de la nobleza hasta un atributo de acción; sin embargo, en esta ocasión abordaremos el concepto desde una visión gerencial, que abre las puertas a estilos de gerencia y liderazgos exitosos conjugando los términos liderazgo y excelencia empresarial.

Esta condición genera un nuevo modelo de negocio que obliga a la empresa a desarrollar dentro de sus estructuras una escuela de talentos que cada día conozcan más sus productos, sus necesidades y las de sus clientes, y más profundo aun, desarrollar una cultura empresarial, es decir, transformar la forma interna que tienen los miembros de una empresa de generar una actuación ante eventos del entorno interno o externo, desencadenando actitudes que identifican su forma de ser y se manifiesta en las diversas actuaciones ante los problemas y oportunidades generando adaptación a los cambios solicitados por el entorno, hasta interiorizarlos y convertirlos en creencia, principio empresarial y talento colectivo, y condensarlo en los planes de formación de su personal, de allí, que como dijera, las empresas de hoy deben convertirse en fábricas de talentos, desarrollando la excelencia empresarial como *modus vivente*.

La excelencia no tiene límites de velocidad y para eso se requiere libertad, decisión, voluntad e inteligencia. La libertad se considera como el centro de la vida humana y al utilizarla adecuadamente equivale a perfeccionar su calidad de vida, este concepto se convierte en nuestro

punto de partida, el eje motriz para concretar la excelencia empresarial como un elemento fundamental de la cultura empresarial.

**Excelencia sostenida:** Las organizaciones excelentes se miden por su capacidad para alcanzar y sostener en el tiempo resultados sobresalientes para sus grupos de interés. Si alcanzar resultados sobresalientes es difícil, más difícil aún resulta sostenerlos en un mundo caracterizado por una competitividad global creciente, rapidez de innovación tecnológica, procesos de trabajo en cambio continuo y movimiento frecuente en las economías, en las sociedades y en los clientes. El enfoque de gestión que conduce a una excelencia sostenida para cualquier tipo de empresa u organización se basa en los ocho fundamentos de la excelencia empresarial que se desarrollan a continuación.

- **Orientación hacia los resultados;** la excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización (las personas que trabajan en ella, los clientes, proveedores y sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización).
  
- **Orientación al cliente;** el cliente es el árbitro final de la calidad del producto y del servicio, así como de la fidelidad del cliente. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente y el incremento de la cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.

- **Liderazgo en los objetivos;** el comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia.
  
- **Gestión de procesos y hechos;** las organizaciones actúan de forma más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las perfecciones de todos sus grupos de interés.
  
- **Desarrollo e implicación de las personas;** el potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades de fomentan la implicación de todos.
  
- **Aprendizaje, innovación y mejora continua;** las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continua.
  
- **Desarrollo de alianzas;** la organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus socios unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas en la confianza, en compartir el conocimiento y en la integración.

- **Responsabilidad social;** el mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto.

#### **2.2.1.9 PERSPECTIVAS FUTURAS DE LA ADMINISTRACIÓN:**

**Chiavenato (2009).** En las próximas décadas la tarea administrativa será incierta y excitante, pues deberá enfrentar cambios y transformaciones llenos de ambigüedades e incertidumbre. El administrador deberá enfrentar problemas cada vez más diversos y más complejos que los anteriores, y su atención estará dirigida a eventos y grupos situados dentro o fuera de la empresa, los cuales le proporcionarán información contradictoria que dificultará su diagnóstico y la comprensión de los problemas que debe resolver o de las situaciones que debe enfrentar: exigencias de la sociedad, de los clientes, de los proveedores; desafíos de los competidores; expectativas de la alta administración, los subordinados, de los accionistas, etc. Estos cambios tienden a aumentar debido a la inclusión de otras nuevas variables a medida que el proceso se desarrolla y crea una turbulencia que perturba y complica la tarea administrativa de planear, organizar, dirigir y controlar una empresa eficiente y eficaz.

- Las empresas están en continua adaptación a sus ambientes, esta adaptación continua puede provocar el crecimiento, la estabilidad transitoria o la reducción a la empresa.

- La competencia es cada vez más aguda. A medida que aumentan los mercados y los negocios, también crecen los riesgos en la actividad empresarial. Pero ahora más que nunca, el producto o el servicio que demuestra ser superior -más avanzado, más seguro, más deseable- será el más requerido. El resultado será un nuevo sentido de urgencia para desarrollar productos y servicios, y mayores inversiones en investigación y desarrollo, perfeccionamiento de tecnologías y actividades de ventas de las empresas.
- Existe la tendencia a una creciente sofisticación de la tecnología. Los nuevos procesos e instrumentos introducidos por la tecnología en las empresas causan impactos en la estructura organizacional. La tecnología proporcionará cada vez más eficiencia, precisión y permitirá enfocar la actividad humana hacia tareas más complicadas que exijan planeación.
- La internacionalización del mundo de los negocios, denominada globalización, es el factor más importante de desarrollo de las empresas. No es difícil prever una serie de profundos cambios en la estructura y el comportamiento de las empresas, asociados a este desarrollo.
- Mayor presencia de las empresas. Mientras crecen o se reducen, las empresas se vuelven más competitivas, sofisticadas tecnológicamente, se internacionalizan más y, con esto, aumenta su influencia ambiental. En consecuencia, las empresas

llaman más la atención del ambiente y del público, son más visibles, y la opinión pública las percibe mejor.

Las empresas deben enfrentar todos estos desafíos, presiones y amenazas, en el futuro serán muchos más que recaen sobre ellas, y la única arma con que cuentan será solo los administradores inteligentes y bien preparados, que deben saber cómo adecuar y adaptar las principales variables empresariales entre sí.

El economista Galbraith sitúa en la primera guerra mundial los grandes cambios de nuestra época, a la que denomina era de la incertidumbre. Así se inició la era de incertidumbre. Su condición proviene básicamente de los nuevos alineamientos sociales y de la nueva coalición gobernante. Por otra parte, el futuro pertenecerá a las empresas dinámicas y flexibles, muchos factores influirán poderosamente sobre las empresas en el futuro, a saber:

1. Las empresas vivirán en un ambiente turbulento que les exigirá modificaciones y ajustes continuos.
2. Las empresas continuarán ampliando sus fronteras y dominios y crecerán en tamaños y complejidad.
3. Las empresas diferenciarán sus actividades, y enfrentarán mayores problemas de integración y coordinación.
4. Las empresas encontrarán grandes dificultades en la acumulación y empleo del conocimiento.
5. Se incrementarán las dificultades de interrelación de las empresas.
6. Los sistemas de información y decisión ejercen una influencia cada vez mayor en las empresas.

7. La influencia de las personas, profesionales y los científicos, crecerá en el seno de las empresas.
8. Las metas de las empresas se ampliarán.
9. Será difícil evaluar el desempeño de la empresa.

#### **2.2.1.10 LA PLANIFICACIÓN EN SITUACIONES COMPLEJAS:**

**Carucci (2003).** En esencia el sistema económico - político-social es un sistema complejo, donde:

- Coexisten diversas organizaciones con objetivos, intereses y capacidades de acción distintas: ninguna organización y ningún decisor controla todas las variables que inciden en la generación de los problemas ni los problemas afectan a todas las organizaciones por igual. Lo que constituye un problema para una organización puede significar una situación satisfactoria para otra. Las decisiones que emanan de una organización pueden ser apoyadas u obstaculizadas por las decisiones y acciones que emprenden otras organizaciones.
- La incertidumbre está presente en la toma de decisiones y proviene de:
  - El desconocimiento de las posibles acciones de otros decisores u otras organizaciones.
  - El desconocimiento de eventos no controlables provenientes del entorno o escenario que envuelve al sistema.

Este desconocimiento genera incertidumbre sobre las decisiones que debe emprender una organización determinada para alcanzar sus objetivos: los resultados

de sus decisiones serán acertadas o equivocadas dependiendo, en parte, de las decisiones que simultáneamente tomen otros decisores y de los sucesos o eventos incontrolables (previsibles o no) que ocurran en la realidad.

La planificación debe proveer de técnicas e instrumentos que permitan evaluar las condiciones que favorecen o desfavorecen la toma de decisiones para preparar anticipadamente alternativas de acción válidas ante distintas circunstancias posibles.

- Las condiciones en las cuales se toman decisiones son siempre cambiantes. Por esta razón la planificación debe constituirse en un proceso continuo donde los resultados de las decisiones se evalúen permanentemente. Esta evaluación alimenta nuevos análisis que darán lugar a nuevas decisiones.

Las consideraciones anteriores deben estar presentes en cualquier método de planificación que pretenda ser útil para decisores que enfrentan problemas complejos.

El grado de sofisticación de las técnicas e instrumentos, así como el alcance de los análisis dependerán de la complejidad de los problemas y de las capacidades del usuario para asimilar adecuadamente.

En el presente texto, se plantea un enfoque de planificación por problemas. Dentro de este enfoque, el análisis y resolución de problemas constituye la razón de ser del proceso de planificación.

### 2.2.2.11 PLANIFICACIÓN A LARGO PLAZO:

**Días (2012).** La planificación a largo plazo es un método de clasificación para dirigir y controlar lo que ha de suceder en la organización o empresa en el tiempo por venir. La planificación a largo plazo tiene siempre una duración mayor de un año y su finalidad es proyectar acciones, hacerlas efectivas y obtener resultados beneficiosos.

Lo que da un carácter que distingue a la planificación a largo plazo, es que su propósito es controlar anticipadamente consecuencias de sucesos que acontecerán hasta dentro de cinco o diez años, e inclusive dentro de veinticinco años más tarde. Su selección o libertad para obrar, sobre el tiempo que debe durar el plan está ejercida por el predominio de las particularidades de la empresa y lo que concierne a su industria y su conjunto de operaciones. El tiempo que se estima normal en la planificación a largo plazo está entre dos y diez años, aunque preferentemente se opta por un periodo de cinco años.

Pero esto no quiere decir que no existan empresas que planifiquen con más años de antelación, pues hay las que han planificado con más de veinticinco años. Así como también existen empresas pequeñas que planifican no más de dos años. Aunque hay que anotar que los períodos extensos de cinco a diez años son utilizados pocas veces, debido al peligro, falta de seguridad e incertidumbre.

La planificación a largo plazo puede ser, tanto un plan estratégico o por departamentos u operativo, integrados con ella misma. De tal forma que cada año, el primer año del plan a largo plazo es la base del plan financiero operativo para el mismo año. El proyecto de planificación en el cual se indican las posibilidades y movimientos y los resultados planeados, tiene que estar actualizado para que tenga proporción el tiempo presente. Por lo cual los cimientos del plan son móviles y pueden accionarse, poner al día y ampliarse cada año, suprimiendo el año que llega a su fin respecto al tiempo, reemplazándolo por el nuevo periodo anual.

La planificación a largo plazo puede ser el medio de la acción y efecto de supervivencia para el logro de beneficios en etapas posteriores. La planificación a largo plazo abarca todas las dependencias de la empresa y unifica los planes de cada área, las actividades y obligaciones dimanadas de la empresa.

La planificación a largo plazo integra acciones y medios de obrar con recursos ingeniosos y modos razonados en ejecutar las cosas y trabajos, métodos que contienen ordenados los principales elementos y técnicas como la acción de disponer lo conveniente, para atender las necesidades previsibles, el establecimiento de programas con indicación del objetivo, el análisis, la inspección, la crítica, el orden de las cosas, la coordinación. Estas acciones podrían manifestarse como: la previsión económica, resolución de los objetivos, planificación de ventas, los planes de la empresa y su entorno, ingresos y gastos del organismo.

## ▪ **PLANIFICACIÓN DE NECESIDADES HUMANAS:**

Los requerimientos humanos componen el activo más estimable y valioso de una empresa siendo la planificación de la fuerza de trabajo menos desarrollada que las planificaciones de medios, mercados, financiera y de la producción. Aunque es inverosímil que esto suceda por la contradicción y la incompatibilidad de ciertas cosas, pues son los recursos humanos, los elementos que constituyen la riqueza de potencia de una nación.

La planificación de estos recursos humanos, hace planificar para obtener personal con habilidades o especialidades con destreza y capacidades para ocuparse de las tareas en la empresa, con el afán de que puedan lograr las metas fijadas por la organización.

## **2.2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:**

### **2.2.2.1 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS:**

Existen diferentes maneras de definir lo que es responsabilidad social empresarial, pero realmente es un compromiso social con el medio que rodea a la empresa; la teoría dice que son esos compromisos legales o éticos por el impacto que la empresa ha dado en el mundo; en la práctica son las cosas buenas que se pueden hacer por la sociedad para resarcir el daño que pueda ocasionar nuestro negocio.

Muchas personas ya conocen el significado de responsabilidad social de la empresa y éste repercute en la competitividad porque la productividad de una empresa no solo depende de sus ventajas técnicas, ahora son fundamentales el manejo ambiental, la identificación de los empleados con su organización, la estabilidad social de la comunidad en que se desarrolla y el respeto de los derechos del trabajador.

Contar con la clasificación de empresa socialmente responsable se ha convertido en requisito para competir en mercados. El mercado, exige que se cumplan y respeten determinados estándares en material social y ambiental, cada día existen más regulaciones sobre este tema y lograr obtener las certificaciones es un proceso exigente. Una verdadera estrategia de responsabilidad social dependerá de la actitud sincera de la empresa con su entorno para ganar legitimidad y aceptación social.

Para considerarnos como una empresa socialmente responsable primero debemos conseguir que seamos lo que decimos ser, reconocer nuestra identidad, coordinar la imagen empresarial, coherencia entre identidad e imagen. Empezar a hablar sobre la responsabilidad social debemos vender lo que decimos que vendemos, una empresa que cumple lo que dice, que tiene calidad con sus productos o una buena atención a sus clientes, que cumple contratos y compromisos, no solamente es responsable social la organización que cumple con la ley, sino que además da algo más.

Las empresas existen para generar dinero, pero más que eso, viven para generar oportunidades de relación, de nuevos nichos de mercado, el dinero es un elemento importante y esencial pero no es el único; hay que analizar el impacto que la empresa produce en el aire, en la tierra, en el agua, además de que esto sea un ejercicio de responsabilidad social, ahora es una herramienta de competitividad. No podemos olvidar que la sociedad es imparible y demanda un buen producto, con mejor calidad, atención al cliente y que la manera para no quedarse fuera del mercado es entendiendo que la responsabilidad social es reputación y estrategia para la consolidación de nuestra empresa.

#### **2.2.2.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LOS CAMPOS DE ACCIÓN:**

**Campoverde (2012).** Bajo el enfoque del desarrollo organizacional, una organización que busca el desarrollo se enfrenta a tres problemas cruciales y casi permanentes que pueden frenarlo. Estos son:

- La organización y su entorno, por los continuos cambios en este último.
- La organización y su clima interno, por la propia problemática de las relaciones humanas.
- La organización y su eficacia, por la necesidad de administrar los buenos resultados de todos los cambios.

Una organización no podrá desarrollarse si su contorno o su medio ambiente externo es ignorado u olvidado. La responsabilidad social es la respuesta que

debemos dar a la sociedad, todos debemos cuidar nuestra sociedad. El entorno está en constante cambio, el mundo cambia como cambia América Latina y cambian los gobiernos y las economías.

La sociedad cambia, cambia la cultura y todo aquello que afecta a la organización que, en pocos años, por el rápido cambio del entorno, puede quedar obsoleta. El desarrollo organizacional orienta una planificación estratégica del desarrollo, valiéndose de talleres organizacionales que les permiten aclarar el movimiento de la empresa “aquí y ahora” y su futuro, analizando profundamente el contorno dentro del cual se actúa.

### **2.2.2.3 MARCO ÉTICO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

**Navarro (2013).** Responsabilidad, como hemos visto, viene de responder, defender o justificar la que se dice, hace u omite. Somos responsables cuando tenemos varias posibilidades de elección y nos decidimos por una, de la que debemos responder. Cuando no hay alternativas no puede exigirse responsabilidad moral, entre otras cosas porque tampoco ha existido libertad de elección. La responsabilidad moral es exigible cuando las decisiones adoptadas afectan a otras personas. En este sentido conviene recordar que la mayoría de las decisiones de las organizaciones y empresas afectan, para bien o para mal, casi siempre a otras personas.

#### **Visión de la Responsabilidad Social Empresarial:**

En la actualidad es clara la tendencia a racionalizar y concretar desde un punto de vista de estrategia empresarial cómo se puede llevar a la práctica el discurso

de la RSE y son ya muchas de las grandes empresas que cuentan con una dirección de RSE.

Hoy en día la globalización ha desbordado la capacidad real de los Estados para regular con sus políticas públicas el mínimo de dignidad que representa el respeto a los derechos humanos, los derechos civiles, así como los aspectos económicos, aspectos sociales y ecológicos.

### **La Responsabilidad Social en las Grandes Empresas y en las PYMES:**

La gestión de RSE, como muestran las distintas iniciativas, tanto europeas como internacionales impulsadas por las instituciones políticas, empresariales y sociales, sitúan a la empresa a la altura de los valores de nuestro tiempo. Se puede considerar como un esfuerzo decidido por definir los intereses universalizables que cualquier empresa puede tener y por darle respuestas adecuadas. La RSE tendría que expresarse en tres esferas o marcos en los que opera la empresa: económico, social y medio ambiental.

#### **2.2.2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL ES UNA INNOVACIÓN:**

**Sánchez y Gallardo (2013).** Muchas de las prolíficas investigaciones sobre innovación profundizan en qué es una innovación y por qué innovar es importante. Primero la investigación ha girado en torno a los procesos de desarrollo de nuevos productos. Pero a partir de los años 90 la investigación en servicios es una línea que gana peso en la literatura académica. En general, los trabajos sobre innovación abordan desde aspectos como el análisis de los factores de éxito y fracaso de los proyectos de desarrollo de nuevos productos o servicios

hasta las capacidades que se requieren para que una organización aborde una innovación.

Durante las últimas décadas ha habido alteraciones en el entorno empresarial que han cambiado radicalmente la competencia en la mayoría de los negocios. En este contexto de cambio permanente, la Responsabilidad Social Empresarial ha emergido con fuerza al tiempo que las economías occidentales han pasado de estar centradas en la producción a potenciar mercados basados en la sostenibilidad.

Sin embargo, pocas veces se hace referencia al carácter innovador que posee la Responsabilidad Social Empresarial. Hoy, invertir tiempo y recursos en Responsabilidad Social Empresarial supone una actividad innovadora porque las empresas que se esfuerzan en ser responsables y emprenden el camino sin retorno de la sostenibilidad, acaban por producir y generar bienes y servicios que son percibidos como nuevos y diferentes por los agentes de interés. Destacamos a continuación algunas razones que apoyan este enfoque:

- La Responsabilidad Social Empresarial supone un cambio de actitudes y conductas en la empresa, acercándola hacia su entorno con una visión más a largo plazo y una actitud más estratégica. Por tanto, supone una apuesta por la calidad y la excelencia en la gestión.
- La Responsabilidad Social Empresarial contribuye a incrementar el capital de la empresa,

fundamentalmente el capital intelectual. Una empresa responsable crea y desarrolla nuevos conocimientos, nuevos procesos y nuevas relaciones que aplica en su gestión.

- Una empresa responsable innova en su capital humano. En la medida en que se atienden las necesidades de sus trabajadores, como parte de los grupos de interés de la empresa, ésta se convierte en un mejor lugar para trabajar, siendo más probable que se incremente la confianza y el compromiso de los trabajadores y confluían en mayor medida los objetivos de organización y empleados.
  
- La Responsabilidad Social Empresarial es un campo de investigación importante, y es una línea prioritaria de investigación en ciencias sociales tanto para organismos públicos como privados.

#### **2.2.2.4 RAZONES POR LAS QUE LAS EMPRESAS DEBEN SER “VERDES”:**

**Fred (2013).** Preservar el medio ambiente debe ser una parte permanente al hacer negocios por las siguientes razones:

1. La demanda de los consumidores de productos y empaques ecológicos es alta.
2. La opinión pública que exige las empresas realizar negocios de manera que preserven el medio ambiente es fuerte.

3. Los grupos de apoyo ambiental tiene a más de 20 millones de estadounidenses en sus filas.
4. Las normas ambientales estatales y federales están cambiando con rapidez y su complejidad es cada vez mayor.
5. Más instituciones crediticias están examinando las desventajas ambientales de las empresas que solicitan préstamos.
6. Muchos consumidores, proveedores, distribuidores e inversionistas rechazan hacer negocios con empresas ecológicamente débiles.
7. Están aumentando las multas y las demandas de responsabilidad en contra de empresas que tienen problemas ambientales.

#### **2.2.2.5 GESTIÓN DE CAMBIO:**

**Martínez (2013).** El entorno cambia a un ritmo continuo y acelerado y, a pesar de ello, las empresas deben mantenerse útiles y rentables si quieren sobrevivir. Aquellas organizaciones que no siguen el ritmo del cambio quedan ineludiblemente descolgadas. Se hace necesaria una revolución en profundidad de la empresa, con tal de conferirse la sensibilidad y flexibilidad que necesita.

- Sensibilidad para apreciar las nuevas exigencias de los clientes y la sociedad, como también oportunidades de reducción de costos.
- Flexibilidad para responder a estas exigencias y oportunidades a tiempo.

Las organizaciones empiezan a darse cuenta de que una división departamental rígida deriva fácilmente en la elusión de responsabilidades e impide afrontar una mejora de los procesos de la empresa en profundidad. ¿Qué se debe hacer frente al reto del cambio? ¿Abandonar delante de las amenazas que comporta o, al contrario, creemos que hay buenas oportunidades para luchar y vencer? Sólo hay una respuesta. El inmovilismo en un mercado cambiante significa desaparecer. Y si, decide luchar, ¿Cómo debe hacerse? Nuestros clientes nos indican las opciones básicas: Aumentar el valor (atacar) y Reducir el coste (defender)

Sólo se vende lo que es valorado por el cliente y se ofrece con un servicio satisfactorio. Pero, en un mercado competitivo, no basta con satisfacer las expectativas del cliente. Debe hacerse con el mínimo de recursos y para ello deben controlarse los costos en su origen. Hacerlo después es más gravoso y, a veces, de efectos irreparables. Las conjunciones de ambas opciones es el único camino que asegura el éxito y la supervivencia en el mundo empresarial: el beneficio.

### **Los Gestores del Cambio:**

Los empresarios y sus colaboradores deben desarrollar sus capacidades en un proceso continuo de adaptación y transformación de sus empresas. Para gestionar positivamente y con eficacia los procesos de adaptación y transformación, los directivos deben alcanzar altos niveles de eficiencia en sus cualidades de gestión, en su capacidad para tomar decisiones, en sus niveles de productividad y en su eficiencia personal. Los cambios son cada vez más numerosos; en la actualidad nada

escapa a este proceso de cambio, ni siquiera las instituciones más solidadas y representativas en cualquier sector de la sociedad. Los cambios se producen cada vez con más velocidad; de un día para otras organizaciones sectores e instituciones que antes requerían años para cambiar, lo hacen provocando cambios profundos en el mundo empresarial. Por ello, los dueños y directivos deben asumir el control de los cambios que se producirán en sus empresas. No se trata de reaccionar lentamente a los cambios del entorno, sino de actuar de forma proactiva que les permita controlar, liderar e incluso provocar los cambios.

- Conocer las razones por las que su empresa debe cambiar.
- Conocer lo mejor posible en qué áreas debe cambiar la empresa.
- Asumir el liderazgo en los cambios.
- Planificar y disponer de directrices de acción que les permita implantar y dar coherencia al proceso del cambio.

#### **2.2.2.6 ENFOQUE GLOBAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS:**

Aunque cada vez hay más empresas que reconocen su responsabilidad social, muchas de ellas aún no han adaptado las prácticas de gestión pertinentes. Cuando las empresas tienen que integrar la responsabilidad social en la gestión cotidiana de toda su cadena de producción, sus trabajadores y directivos necesitan medidas de formación y reciclaje para adquirir las cualificaciones y competencias necesarias. Las empresas pioneras pueden ayudar a

generalizar las prácticas socialmente responsables difundiendo las mejoras prácticas.

Aunque la responsabilidad social sólo puede ser sumida por las propias empresas, las demás partes interesadas en particular los trabajadores, los consumidores y los inversores pueden desempeñar un papel fundamental en su propio interés o en nombre de otros interesados en ámbitos tales como los de las condiciones laborales, el medio ambiente, o los derechos humanos, instando a las empresas a adoptar prácticas socialmente responsables. Esto requiere una verdadera transparencia sobre el comportamiento social y ecológico de las empresas.

### **Gestión Integrada de la Responsabilidad Social:**

La forma en que las empresas abordan sus responsabilidades y sus relaciones con sus interlocutores varía en función de diferencias sectoriales y culturales. En un primer momento, las empresas tienden a adoptar una declaración de principios, un código de conducta o un manifiesto donde señalan sus objetivos y valores fundamentales, así como sus responsabilidades hacia sus interlocutores. A continuación, estos valores han de traducirse en medidas en toda la empresa, de las estrategias a las decisiones cotidianas. Esto les obliga a añadir una dimensión social o ecológica a sus planes y presupuestos, evaluar los resultados en estos ámbitos, crear «comités consultivos locales», realizar auditorías sociales o medioambientales y establecer programas de formación continua. A medida que la responsabilidad social va formando parte de la planificación estratégica de las empresas y de sus operaciones cotidianas, los

directivos y los trabajadores deben adoptar sus decisiones empresariales basándose en criterios que se añaden a los que aprendían tradicionalmente a tener en cuenta. Los modelos tradicionales de comportamiento empresarial, gestión estratégica o, incluso, ética empresarial, no siempre proporcionan una formación suficiente para administrar las empresas en este nuevo entorno. Para responder a la necesidad de incluir la responsabilidad social en la formación de los directivos y trabajadores actuales y de prever las cualificaciones que necesitarán los directivos y los trabajadores en el futuro, es normal ofrecer en las carreras de empresariales cursos y módulos de ética empresarial, aunque sólo suelen abarcar una parte de lo que se entiende por responsabilidad social de las empresas.

#### **2.2.2.7 LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE:**

En los últimos años ha aumentado mucho la popularidad de la inversión socialmente responsable (ISR) entre los grandes inversores. Las políticas responsables en los ámbitos social y ecológico son para ellos un indicador de buena gestión interna y externa. Dichas políticas contribuyen a minimizar los riesgos anticipando y previendo crisis que pueden dañar la reputación y provocar caídas espectaculares del valor de las acciones.

La demanda de fondos ISR está aumentando rápidamente en Europa y las empresas de inversión más importantes responden a este incremento de la demanda sacando al mercado más fondos de este tipo, pero se ha publicado poca información sobre su número, su importancia y sus resultados, salvo en el Reino Unido,

donde la inversión socialmente responsable constituye el 5% de todos los fondos invertidos. Los fondos ISR invierten su capital en empresas que cumplen criterios sociales y ecológicos específicos. Dichos criterios pueden ser negativos, lo que excluye a las empresas tabaqueras y productoras de bebidas alcohólicas y armas.

Los criterios pueden ser también positivos y dirigirse a empresas activas en el ámbito social y medioambiental. Otra posibilidad importante con la que cuentan los inversores para conseguir que la dirección de una empresa adopte prácticas socialmente responsables es el «activismo accionarial». Se espera que este activismo cobre mayor relevancia a medida que aumente la importancia otorgada a las cuestiones de gobernanza empresarial y el desarrollo de los fondos de pensiones.

No obstante, para que la ISR aumente más, los mercados financieros deben ser más conscientes de sus posibilidades de rentabilidad. A semejanza del Social Investment Forum, que se creó en 1991 en el Reino Unido, recientemente se han establecido foros de inversión social (FIS) en Francia, Alemania, los Países Bajos e Italia para ofrecer información sobre las políticas de responsabilidad social de las empresas y favorecer y promover el desarrollo de la ISR. Se espera que el foro de inversión social europeo, una red de FIS nacionales, apoye la expansión futura de la ISR.

La ISR es un nuevo mercado con muchas agencias especializadas de selección (analistas no financieros) que utilizan diversas herramientas e instrumentos de

medición. A consecuencia de ello, las empresas tienen que hacer frente a un ingente número de solicitudes de información divergentes. Así pues, la expansión de la ISR puede llegar a provocar una aversión creciente en las empresas y hacer que éstas se nieguen a cooperar.

Para solucionar este problema, se están realizando los primeros intentos de armonizar la elaboración de los informes sociales, a los que se han sumado las agencias de selección más importantes. No obstante, debe haber mayor convergencia entre los indicadores elaborados por las empresas y los criterios utilizados por los analistas para evaluar los resultados sociales de las compañías y su comportamiento ecológico.

Además, la falta de transparencia de los métodos utilizados por las agencias de selección puede también disuadir a los grandes inversores de realizar inversiones significativas desde un punto de vista social. Debe, por tanto, impulsarse en mayor medida la normalización, la armonización y la transparencia de las herramientas e instrumentos de medición utilizados por las agencias de selección.

#### **2.2.2.8 LA RSE Y LOS IMPACTOS POSITIVOS:**

**Montoya y Martínez (2012).** El debate alrededor de la RSC muestra que no hay un enfoque único cuando se aborda la conveniencia de ser una empresa socialmente responsable. La gran mayoría de los estudios sobre el tema muestran una correlación positiva entre la RSC y el desempeño financiero, partiendo de que la empresa

considera que su objetivo principal es la maximización de las ganancias y siendo conscientes de que el Estado sigue asumiendo su papel de guardián del bienestar social. (Lamandi, 2007).

El desempeño financiero se define típicamente por medidas tales como razones contables y financieras, así como medidas basadas en los mercados de capitales. Sin embargo, debido a que las razones contables se basan solamente en aspectos históricos, es más conveniente el uso de medidas de mercado (ganancia de capital) ya que éstas representan la evaluación que hace el inversionista sobre la capacidad de la empresa de generar ganancias futuras.

Las empresas con programas de RSC propician la estima de los clientes ya que permiten que éstos sientan que contribuyen con sus decisiones de compra a acciones en pro de la sociedad. Con esto las empresas obtienen ventajas competitivas porque sus clientes son más leales, aunado a que son más propensos a aceptar pagar precios más altos si se trata de empresas con programas de RSC. Lo mismo pasa con los inversionistas quienes son más leales a empresas con programas de RSC, pero no sólo por lealtad sino por considerar que estas empresas se comportan éticamente (Palmer, 2012).

Adoptar una política de RSC tiene dos efectos positivos: por un lado, coadyuva para la permanencia de la empresa dados los nuevos requerimientos sociales, y por el otro lado, si se instrumenta adecuadamente, puede atraer el conocimiento que difícilmente puede obtenerse

sin el compromiso y cooperación de todos los grupos de interés. Una política de RSC bien manejada, puede conducir a la empresa a un nivel de ventaja competitiva (Lamandi, I., et al., 2007).

Las empresas implementan una política de RSC buscando maximizar sus oportunidades globales, mejorar las relaciones con todos los grupos de interés, incrementar el valor de marca, consolidar el negocio a largo plazo y reducir los riesgos asociados, empezando por la concepción de que el consumidor está dispuesto a pagar más ya que la sociedad recompensa a las empresas socialmente responsables. En este mismo sentido, McWilliams y Sigel (2001) confirman que las estrategias de RSC van a dar un mayor valor a la empresa, sus productos y servicios, y proveen un camino de diferenciación en términos actitudinales. Asimismo, muestran que los efectos producidos por las acciones de RSC en un nuevo producto y/o servicio se trasladan a la evaluación total de la compañía. También se corrobora que los efectos de la RSC son generalmente positivos en los comportamientos de compra exhibidos por los consumidores. Así, los resultados de las investigaciones muestran que las acciones de RSC tienen un impacto sobre las intenciones de compra, desempeñando un papel importante en el comportamiento rutinario del consumidor, que puede ser superior a las propias consideraciones racionales, económicas o de los propios atributos del producto (Raynolds 2002, Werther y Chandler, 2005, citados por Vila 2010). Es decir, la RSC tiene un efecto halo en los juicios del consumidor (...)

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

### 1. ACCIONES SOCIALES:

Se denomina acción social, a toda conducta humana que se realiza cumpliendo expectativas de otros o respondiendo a conducta de terceros, o para conseguir esas respuestas.

### 2. CÓDIGO DE CONDUCTA:

Declaración formal de los valores y prácticas comerciales de una empresa y, algunas veces, de sus proveedores. Un código enuncia normas mínimas y el compromiso de la empresa de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a sus contratistas, subcontratistas, proveedores y concesionarios.

### 3. CULTURA ORGANIZACIONAL:

Como cultura organizacional se entiende al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones. El término cultura organizacional es una expresión muy usada en el contexto empresarial.

### 4. CULTURA ESTRATÉGICA:

un conjunto de normas, valores, actitudes y tipos de conocimientos relacionados con la comprensión de las actividades estratégicas, sobre todo, los objetivos estratégicos y maneras de alcanzarlos, compartidos por todos los miembros de una organización.

### 5. COMUNICACIÓN:

La comunicación es una acción social necesaria sea cual sea su forma. Si esta no existiera, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.

**6. CONDUCTAS:**

La conducta humana es la manifestación del comportamiento, es decir, lo que hacemos. Nuestra conducta puede analizarse desde una óptica psicológica, desde la reflexión ética o en un sentido específico.

**7. DESARROLLO SOCIAL:**

Se denomina desarrollo social a la circunstancia en donde una sociedad adquiere mejores condiciones de vida de forma sustentable. El desarrollo social está íntimamente relacionado con el desarrollo económico en la medida en que una mejor circunstancia de vida implica necesariamente un mejor acceso a bienes y servicios por parte de la población.

**8. DIRECCIÓN:**

La dirección es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin.

**9. EMPATÍA:**

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" a los demás.

**10. ENTORNO SOCIAL:**

Es aquel lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, trabajo, nivel de ingresos, nivel educativo y está determinado o relacionado a los grupos a los que pertenece. El entorno social de un individuo, también es llamado contexto social o ambiente social, es la cultura en la que el individuo fue educado y vive, y abarca a las personas e instituciones con las que el individuo interactúa en forma regular.

**11. ENTORNO EMPRESARIAL:**

El entorno empresarial hace referencia a los factores externos a la empresa que influyen en la empresa y que condicionan su actividad. Del entorno la empresa recibe trabajo, capital, materiales, recursos, denominados «entradas», que una vez transformadas proporcionarán «salidas»: productos y servicios que la empresa ofrece al mercado.

**12. ESTRATEGIAS:**

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

**13. ÉTICA:**

La ética se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”.

**14. EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL:**

Análisis sistemático del impacto de un proyecto u operación empresarial sobre la situación social y cultural de las comunidades afectadas.

**15. GESTIÓN ADMINISTRATIVA:**

Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

**16. GESTIÓN EMPRESARIAL:**

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

**17. HUMANISMO EMPRESARIAL:**

Toda empresa sin importar el tamaño, que desee ser la mejor y lograr llegar a su máxima capacidad debe de enfocarse en una sola cosa. Debe concentrar sus esfuerzos en potenciar el capital humano. Al hablar de capital humano nos referimos a todas aquellas capacidades mentales y físicas que tiene el personal que trabaja en la empresa, independientemente del puesto que ocupa.

**18. NIVEL ESTRATÉGICO:**

El mismo corresponde a la cúspide de la pirámide organizacional, a la cual le incumbe, aunque no en términos exclusivos, pero si en lo fundamental, el establecimiento y manejo de las estrategias de la organización y la filosofía de gestión.

**19. NIVEL TÁCTICO:**

Al mismo le corresponde en términos fundamentales desagregar, por área funcional, los principios o máximas particulares que en la estrategia se indican y, a su vez, desarrollarlos en forma concreta, indicando las acciones y metas que deben alcanzarse de manera inmediata en cada oportunidad definida por la estrategia en el tiempo y en el espacio.

**20. NIVEL OPERATIVO:**

Ejecuta o realiza las actividades y tareas en forma rutinaria y por el reflejo, y que, al realizarlas, permitirá el cumplimiento de las acciones tácticas que acercan al logro de los objetivos estratégicos.

**21. PLANEACIÓN:**

La planeación es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivos determinar objetivos de corto y largo plazos; definir métodos de realización.

**22. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

La planeación estratégica se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos.

**23. RELACIÓN EMPRESA Y SOCIEDAD:**

La relación entre empresa y sociedad además de ser una cédula económica, es una cédula social; está formada por personas para personas. Esta insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella.

**24. RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

La responsabilidad social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.

**25. SOCIEDAD:**

El concepto de sociedad supone la convivencia y la actividad conjunta del hombre, conscientemente organizado u ordenado e implica un cierto grado de comunicación y cooperación. Es el objetivo general del estudio de las antiguas ciencias del estado, hoy llamadas ciencias sociales.

## 2.4 BASES HISTÓRICAS:

Cumplimos 30 años de actividades ininterrumpidas en Pesquera Diamante S.A., continuando con una trayectoria empresarial tenaz y transparente que ha permitido afianzar nuestra presencia y liderazgo, no solo en el procesamiento de harina y aceite de pescado, sino también en actividades de desarrollo y procesamiento de productos hidrobiológicos orientados al consumo humano directo. Nuestros valores corporativos han guiado el rumbo de estas tres últimas décadas, periodo que no ha sido ajeno a dificultades de diversa índole, pero que hemos sabido superar y convertir en oportunidades gracias al emprendimiento, identificación, responsabilidad y vocación de servicio de todos los que formamos parte de esta gran familia Diamante.

Algunos de nuestros miembros ya no están más con nosotros, muchos aún seguimos en las actividades del día a día y otros son de reciente incorporación; todos y cada uno de nosotros hemos contribuido a que Pesquera Diamante S.A. sea hoy una empresa líder, de reconocido prestigio nacional e internacional. Les hago llegar mi reconocimiento y agradecimiento por los objetivos logrados en todos estos años y, por qué no, también por aquellos que hicimos todo lo posible por alcanzar.

Luego de tres años en los que se descargó en promedio tan solo 2.8 millones de TM de anchoveta por año (consecuencia de la presencia de factores climáticos, como el fenómeno de El Niño y, no menos importante, por la dación de normas regulatorias poco técnicas por parte de la administración gubernamental de turno), dimos inicio al ejercicio 2017 con expectativas positivas, sustentadas en la normalización progresiva de las condiciones de las aguas marinas, y en la derogatoria por parte de la nueva administración gubernamental de las normas aludidas. El año inició encontrándonos en la fase final de la Segunda Campaña de Pesca del 2016 correspondiente a la Zona Centro-Norte, cuya cuota global

autorizada alcanzó los 2.0 millones, descargándose cerca del 100% de la misma, continuando con una Primera Campaña de Pesca 2017 para la zona en mención de 2.8 millones de TM, respecto de la cual finalmente se alcanzó a descargar el 85%.

Hicimos un paréntesis en nuestras actividades productivas y, como muestra de responsabilidad y vocación de servicio, en los meses de febrero y marzo del 2017 y ante el denominado fenómeno de El Niño Costero, pusimos la empresa al servicio de las poblaciones norteñas afectadas, incorporando nuestra flota pesquera al corredor marítimo, con la finalidad de transportar víveres, ropa y medicinas. Una vez más, la solidaridad de nuestra gente puesta en acción.

Hacia el segundo semestre del 2017, las dificultades volvieron a arrear contrarrestando no solo las expectativas positivas con las que iniciamos el año sino, de forma más tangible, los buenos resultados operacionales y financieros alcanzados durante la primera mitad del periodo. Dada la alta presencia de juveniles, la Segunda Campaña de Pesca 2017 correspondiente a la Zona Centro-Norte no se llevó a cabo sino hasta el mes de enero del 2018. Como muestra del sentido de responsabilidad que nos rige, las empresas agrupadas en la Sociedad Nacional de Pesquería optamos por priorizar el respeto a la preservación de la biomasa postergando por iniciativa propia el inicio de nuestras actividades hasta luego de confirmarse, por intermedio de Imarpe y Produce, las condiciones apropiadas para ellas. Entendemos a la protección de nuestros recursos marinos y su sostenibilidad como parte de nuestros valores y, por ende, a ello nos encontramos avocados desde siempre.

Precisamente, durante el 2017, ratificamos nuestras buenas prácticas de pesca a través de la recertificación del sello “Friends of the Sea”, una distinción que califica todos nuestros procesos operativos en

altamar en función a la sostenibilidad de las especies. Nos sentimos orgullosos por ello.

Continuamos a paso firme con nuestro objetivo de alcanzar en forma permanente cada vez mayores eficiencias y los más altos estándares de calidad de harina en todas nuestras plantas de procesamiento. En dicho contexto, resalto el haber culminado los proyectos de ampliación de la capacidad de procesamiento de nuestra planta en Malabrigo, de 117 a 196 TMP/hora; en Supe, de 140 a 190 TMP/hora, y en Callao, de 114 a 175 TMP/ hora. Todas ellas cuentan con las nuevas licencias de operación expedidas por Produce. En esta perspectiva, optimizamos todos nuestros procesos productivos, incrementamos la vida útil de nuestros equipos y adquirimos otros nuevos, siempre bajo un esquema de racionalización de costos y asignación eficiente de recursos financieros, sin que ello implique incrementar los niveles de endeudamiento de nuestra empresa.

Enfocados en la misión de satisfacer las necesidades alimenticias de nuestro país y del mundo, seguimos consolidando nuestra participación en el mercado de productos orientados al consumo humano directo. Continuamos con la pesca de jurel, caballa y atún, procesando adicionalmente especies como perico y pota, principalmente. Durante el 2017, superamos la cifra record de 168,000 cajas de conservas vendidas y logramos abrir las puertas del mercado brasileño para nuestros productos hidrobiológicos.

En dicho contexto y como parte de nuestras actividades de investigación y desarrollo de productos para el consumo humano directo, logramos mejorar los procesos productivos, lideramos estudios gremiales de antioxidantes alternativos que serán presentados a la IFFO y a la IMO, y celebramos asociaciones con importantes entidades investigadoras para elaborar proyectos significativos con el cofinanciamiento de programas

promovidos por el Estado peruano. Tuvimos además la oportunidad de ser parte del equipo peruano asignado para participar en el Comité Codex de grasas y aceites, celebrado en Malasia y Suiza.

Fruto del trabajo conjunto, hemos tenido el honor de recibir el “Sello Empresa Segura, Libre de Violencia y Discriminación Contra la Mujer”, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, por nuestras buenas prácticas. Asimismo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo nos reconoció como una de las empresas SOS, por nuestra colaboración desinteresada e inmediata para mitigar las necesidades de los afectados por el fenómeno de El Niño Costero al que me referí en mis primeras líneas.

No quisiera dejar de mencionar nuestro proyecto de responsabilidad social “Tambos Pesqueros Diamante”. El 2017 ha sido un año intenso y muy satisfactorio para los 10 tambos pesqueros acondicionados exitosamente en nuestra sierra peruana. Estos tambos se han convertido en grandes impulsores de la salud y nutrición de nuestros niños y sus familias, y en generadores de desarrollo, bienestar y fortalecimiento de capacidades de las mujeres y madres.

El sueño compartido de sumar al desarrollo de nuestro país y acortar las brechas de oportunidades y bienestar para los peruanos se hace palpable en los resultados inmejorables del trabajo de nuestros Tambos Pesqueros Diamante. Este año logramos incrementar el consumo de pescado significativamente respecto del 2016: en Huánuco, de 76 mil a 122 mil kilos de pescado, y en Ayacucho de 30 mil a 122 mil kilos de pescado. Continuaremos aunando voluntad y servicio para ahondar en estos cambios sociales de huella tan importante. Recibimos pues el 2018 con fuerzas y propósitos renovados, listos para continuar en el camino de esfuerzo, especialización, profesionalismo y calidad humana que nos caracteriza.

## 2.5 BASE LEGAL:

- **LEY DE PESCA Y DESARROLLO PESQUERO**

(Codificación 2005-007) Nota: La versión de la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero previa a esta codificación, se encuentra en la sección histórica.

Resuelve: EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACIÓN DE LA LEY DE PESCA Y DESARROLLO PESQUERO.

### **Título I DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Art. 1.** Los recursos bioacuáticos existentes en el mar territorial, en las aguas marítimas interiores, en los ríos, en los lagos o canales naturales y artificiales, son bienes nacionales cuyo racional aprovechamiento será regulado y controlado por el Estado de acuerdo con sus intereses.

**Art. 2.** Se entenderá por actividad pesquera la realizada para el aprovechamiento de los recursos bioacuáticos en cualquiera de sus fases: extracción, cultivo, procesamiento y comercialización, así como las demás actividades conexas contempladas en esta Ley.

**Art. 3.** Para efectos de la investigación, explotación, conservación y protección de los recursos bioacuáticos se estará a lo establecido en esta Ley, en los convenios internacionales de los que sea parte el Ecuador y en los principios de cooperación internacional.

**Art. 4.** El Estado impulsará la investigación científica y, en especial, la que permita conocer las existencias de recursos bioacuáticos de posible explotación, procurando diversificarla y orientarla a una racional utilización.

**Art. 5.** El Estado exigirá que el aprovechamiento de los recursos pesqueros contribuya al fortalecimiento de la economía nacional, al mejoramiento social y del nivel nutricional de los ecuatorianos, en los términos establecidos en el Art. 86 (14) de la Constitución Política de la República.

**Art. 6.** El Estado fomentará la creación de centros educativos destinados a la formación y capacitación de personal en los diferentes niveles requeridos por la actividad pesquera.

**Art. 7.** El Estado establecerá las medidas de fomento necesarias para la expansión del sector pesquero, conforme a los principios de la política pesquera ecuatoriana. Estimulará a los grupos sociales de pescadores artesanos, especialmente a los organizados en cooperativas, a través de proyectos específicos financiados por él, y a las asociaciones de armadores organizadas conforme a la Ley de Cooperativas.

**Art. 8.** El Estado fomentará el funcionamiento de las empresas integradas, entendiéndose por tales, aquéllas que realicen concurrentemente las fases de extracción, procesamiento y comercialización. En los casos en que no se requiera transformación se exigirá sólo las instalaciones para congelamiento y conservación.

▪ **Resolución de Consejo Directivo N°003-2013-OEFA/CD**

Competencia del OEFA en el Sector Pesquería. Declarar que el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA es competente en el Sector Pesquería para:

- a) Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas ambientales, los instrumentos de gestión ambiental y los

mandatos o disposiciones que emita para las actividades de pesquería industrial y acuicultura de mayor escala y, en su caso, imponer las sanciones y medidas administrativas que correspondan.

- b) Evaluar, calificar y tramitar las denuncias referidas al incumplimiento de las normas ambientales y de los instrumentos de gestión ambiental de las actividades de pesquería industrial y acuicultura de mayor escala.
- c) Elaborar el informe correspondiente de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 149° de la Ley N° 28611 - Ley General del Ambiente, en lo relacionado a actividades de pesquería industrial y acuicultura de mayor escala.

▪ **Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero:**

El Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero FONDEPES fue creado mediante Decreto Supremo N° 010-92-PE, de fecha 5 de junio de 1992, modificado por Decreto Supremo N° 015-92-PE, producto de la fusión del Fondo de Desarrollo Pesquero Artesanal FONDEPA, Fondo de Reactivación del Sector Pesquero FONRESPE, Programa de infraestructura Pesquera Artesanal PDIPA y el Fondo de Financiamiento de Infraestructura Pesquera FOFIP, mediante artículo 57° del Decreto de Ley N°25997, Ley General de Pesca, se le da fuera del Ley al Decreto Supremo N°010-92-PE que crea el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero – FONDEPES, así como a sus normas modificatorias, el cual es un Organismo Público sujeto a las normas aplicables a las Empresas del Estado, bajo ámbito del CONAFI, adscrito al Ministerio de la Producción.

Mediante Decreto Supremo N° 009-2007-PRODUCE del 2 de abril del 2007 se aprobó la fusión de Centro de Entrenamiento Pesquero

de Paita (CEPP Paita) con el Fondo de Desarrollo Pesquero bajo la modalidad de fusión por absorción.

Mediante Resolución Ministerial N<sup>o</sup> 669-2008-PRODUCE, del 4 de setiembre del 2008 se declaró la desactivación y extinción del Centro de Entrenamiento Pesquero de Paita (CEPP Paita) al haber concluido el proceso de fusión, por lo que toda referencia que hubiere a la entidad absorbida respecto a sus bienes muebles, inmuebles, recursos, personal, acervo documentario, posición contractual, obligaciones, pasivos y activos y a las competencias, funciones y atribuciones que venía ejerciendo, deberán entenderse como hechas al FONDEPES. Mediante DS 003-2010-PRODUCE se aprueba el actual Reglamento de Organización y Funciones.

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS:

En esta sección, se describe en forma detallada la interpretación de los datos, teniendo en cuenta el instrumento empleado para recoger la información necesaria de ambos grupos de estudio ya mencionados. Entonces, se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos que es un cuestionario. Los resultados son presentados teniendo en cuenta cada una de las dimensiones de las variables de estudio que son; la Planificación Situacional y la Responsabilidad Social.

##### 3.1.1 RESPECTO A LAS VARIABLES DE ESTUDIO:

La Planificación Situacional y la Responsabilidad Social.

ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	21 – 30
REGULAR	11 – 20
MALO	00 - 10

Los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

**TABLA 5**  
**COMPARATIVO ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO**

**PREGUNTA 1**

¿La planificación situacional que gestiona la empresa en sus planes sociales para la sociedad del distrito de Paracas lo realiza para mejorar la calidad de vida de las personas?

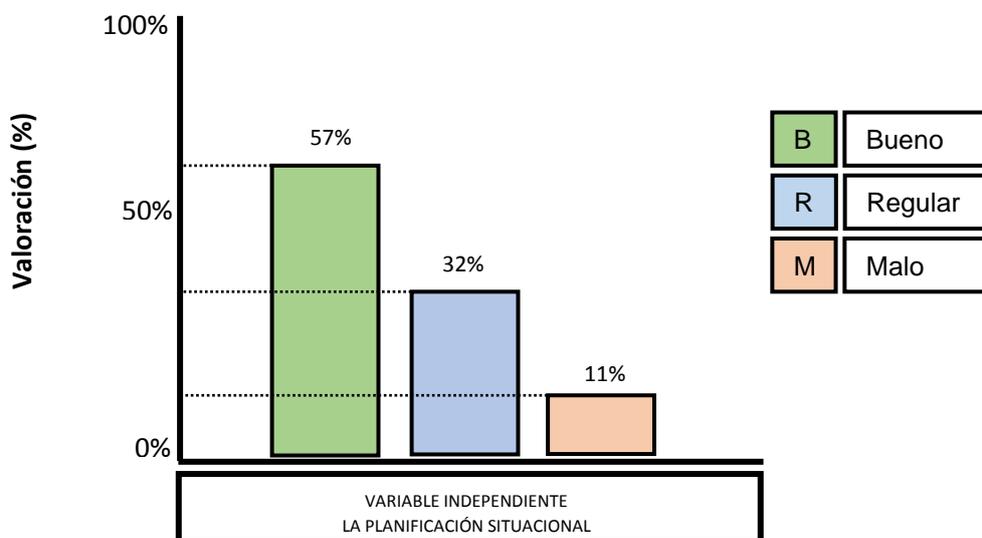
**PREGUNTA 2**

¿El compromiso que tiene la empresa respecto a su responsabilidad social para el distrito de Paracas lo gestiona de una manera óptima?

VARIABLES		LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL		LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
MALO	00 – 10	40	11%	60	17%
REGULAR	11 – 20	114	32%	136	38%
BUENO	21 – 30	205	57%	163	45%
TOTAL		359	100%	359	100%
MEDIA ARITMÉTICA		11.66		10.49	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR		22.08		24.48	

FUENTE: Aplicación del Cuestionario

**GRÁFICO 1**  
**COMPARATIVO ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO**

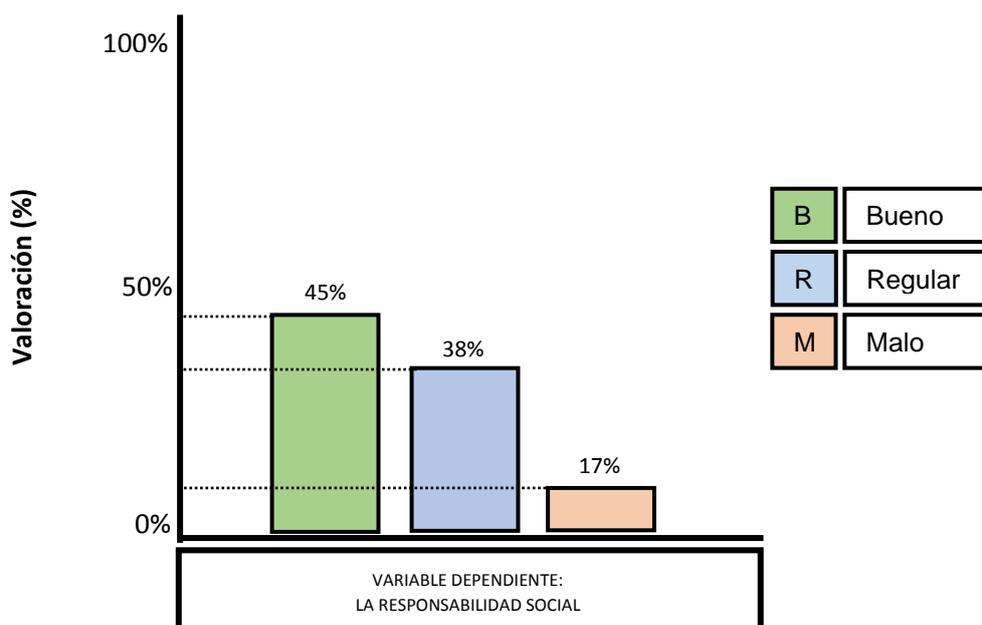


FUENTE: Tabla 5

### INTERPRETACIÓN:

Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje obtenido considera que: **La planificación situacional que gestiona la empresa en sus planes sociales para la sociedad del distrito de Paracas lo realiza para mejorar la calidad de vida de las personas, es buena** con 205 encuestados que equivale al 57%; los que consideran que es **regular**, con 114 encuestados que equivale al 32%; los que consideran que es **malo** con 40 encuestados que equivale al 11%. Lo que nos permite inferir que es necesario impulsar las actividades de cumplimiento en la ejecución de los planes sociales a fin de lograr mejorar la calidad de vida de las personas e incrementando así la valoración de la gestión de la empresa.

**GRÁFICO 2**  
**COMPARATIVO ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO**



FUENTE: Tabla 5

### INTERPRETACIÓN:

Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje obtenido considera que: **el compromiso que tiene la empresa respecto a su responsabilidad social para el distrito de Paracas lo gestiona de una manera óptima, es buena** con 163 encuestados que equivale al 45%; los que consideran

que es **regular**, con 136 encuestados que equivale al 38%; los que consideran que es **malo** con 60 encuestados que equivale al 17%. Lo que nos permite inferir que es necesario impulsar las actividades de cumplimiento en la ejecución del compromiso que tiene la empresa respecto a su responsabilidad social a fin de lograr mejorar la calidad de vida de las personas e incrementando así la valoración de la gestión de la empresa.

### 3.1.2 RESPECTO A LA VARIABLE INDEPENDIENTE:

La Planificación Situacional.

#### **Descriptivo sobre las Dimensiones:**

Las dimensiones son las siguientes: Planificación de los Niveles Organizacionales y La Planificación de los Recursos de la Empresa. Se ha empleado como instrumento un cuestionario para establecer los resultados respecto a la variable independiente. El cuestionario tiene preguntas relacionadas a las dimensiones de la variable independiente. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo de manera organizada tratando de reducir la subjetividad y evitar sesgos en la recogida de datos. La escala de calificación para esta parte se indica a continuación:

ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	21 - 30
REGULAR	11 - 20
MALO	00 – 10

Los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

**TABLA 6**  
**COMPARATIVO ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE**  
**INDEPENDIENTE**

**PREGUNTA 3**

¿La planificación de los niveles organizacionales en la empresa está direccionados a coordinar acciones sociales para el distrito de Paracas?

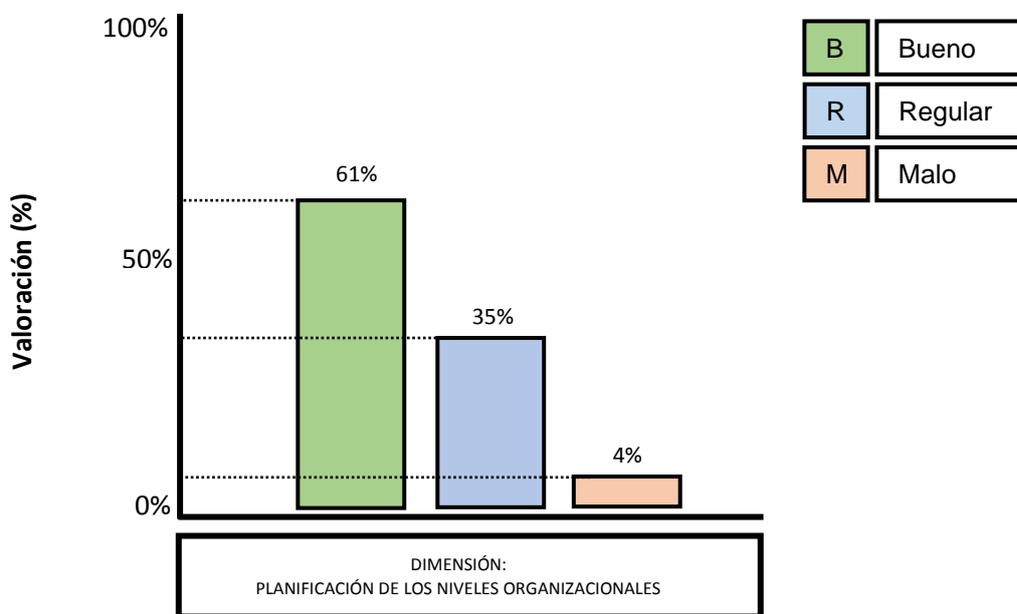
**PREGUNTA 4**

¿La planificación de los recursos de la empresa permite coordinar actividades en beneficio de la sociedad del distrito de Paracas?

LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL		PLANIFICACIÓN DE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES		PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS	
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
MALO (M)	00 – 10	14	4%	18	5%
REGULAR (R)	11 – 20	125	35%	129	36%
BUENO (B)	21 – 30	220	61%	212	59%
TOTAL		359	100%	359	100%
MEDIA ARITMÉTICA		12.38		12.15	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR		16.50		17.53	

FUENTE: Aplicación del cuestionario

**GRÁFICO 3**  
**COMPARATIVO ENTRE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN DE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

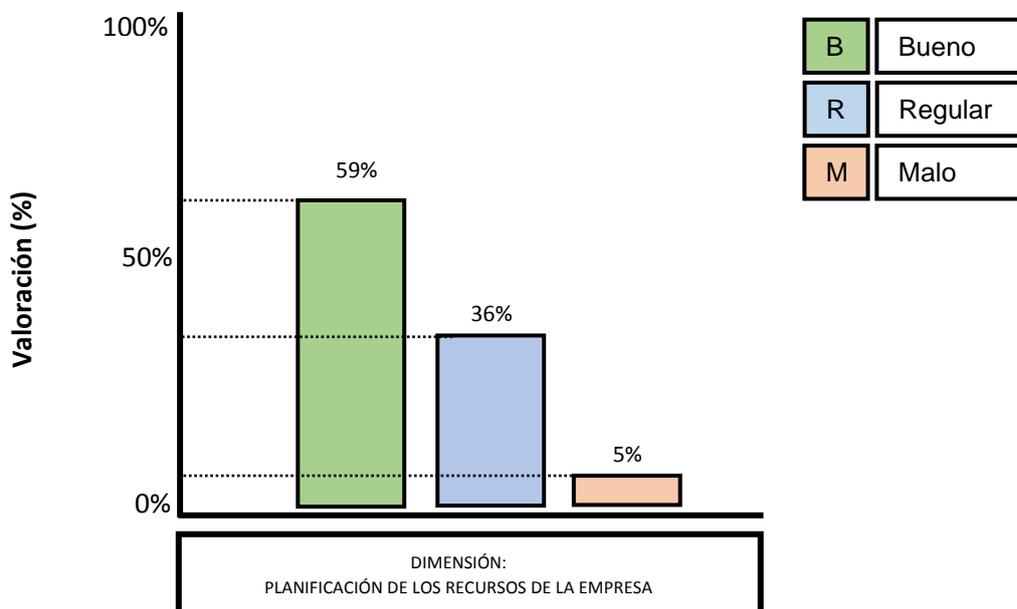


FUENTE: Tabla 6

**INTERPRETACIÓN:**

Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje obtenido considera que: **la planificación de los niveles organizacionales en la empresa está direccionados a coordinar acciones sociales para el distrito de Paracas, es buena** con 220 encuestados que equivale al 61%; los que consideran que es **regular**, con 125 encuestados que equivale al 35%; los que consideran que es **malo**, con 14 encuestados que equivale al 4%. Lo que nos permite inferir que es necesario impulsar las actividades de cumplimiento en la ejecución de la planificación de los niveles organizacionales a fin de lograr mejorar la calidad de vida de las personas e incrementando así la valoración de la gestión de la empresa.

**GRÁFICO 4**  
**COMPARATIVO ENTRE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**



FUENTE: Tabla 6

**INTERPRETACIÓN:**

Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje obtenido considera que: **la planificación de los recursos de la empresa permite coordinar actividades en beneficio de la sociedad del distrito de Paracas, es buena** con 212 encuestados que equivale al 59%; los que consideran que es **regular**, con 129 encuestados que equivale al 36%; los que consideran que es **malo** con 18 encuestados que equivale al 5%. Lo que nos permite inferir que es necesario impulsar las actividades de cumplimiento en la ejecución de la planificación de los recursos de la empresa a fin de lograr mejorar la calidad de vida de las personas e incrementando así la valoración de la gestión de la empresa.

### 3.1.3 VARIABLE DEPENDIENTE:

La Responsabilidad Social.

#### **Descriptivo sobre las Dimensiones:**

Las dimensiones son: Desarrollo Social y Acciones Sociales. Se ha empleado como instrumento un cuestionario para establecer los resultados respecto a la variable dependiente. El cuestionario tiene preguntas relacionadas a las dimensiones de la variable dependiente. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo de manera organizada tratando de reducir la subjetividad y evitar sesgos en la recogida de datos. La escala de calificación para esta parte se indica a continuación:

ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
BUENO	21 – 30
REGULAR	11 - 20
MALO	00 – 10

Los resultados se presentan en el cuadro siguiente:

**TABLA 7**  
**COMPARATIVO ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

#### **PREGUNTA 5**

¿La empresa gestiona adecuadamente actividades de desarrollo social que beneficien a la sociedad del distrito de Paracas?

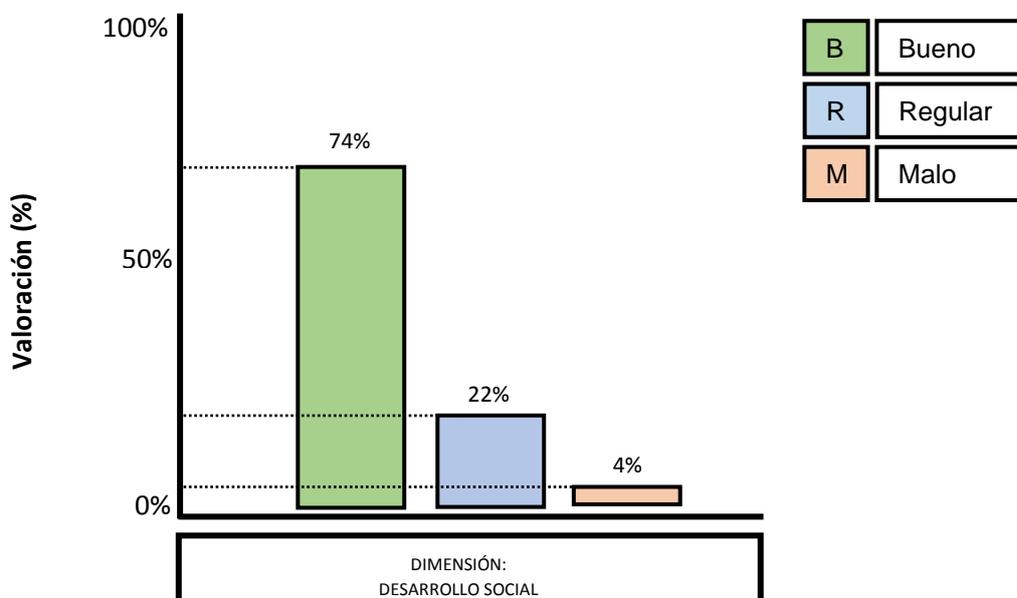
#### **PREGUNTA 6**

¿Las acciones sociales que gestiona la empresa generan imagen y prestigio empresarial en el distrito de Paracas?

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL		DESARROLLO SOCIAL		ACCIONES SOCIALES	
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
MALO (M)	00 – 10	15	4%	20	6%
REGULAR (R)	11 – 20	79	22%	164	46%
BUENO (B)	21 – 30	265	74%	175	48%
TOTAL		359	100%	359	100%
MEDIA ARITMÉTICA		13.31		11.35	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR		14.67		17.94	

FUENTE: Aplicación del cuestionario

**GRÁFICO 5**  
**COMPARATIVO ENTRE LA DIMENSIÓN DESARROLLO SOCIAL**  
**DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

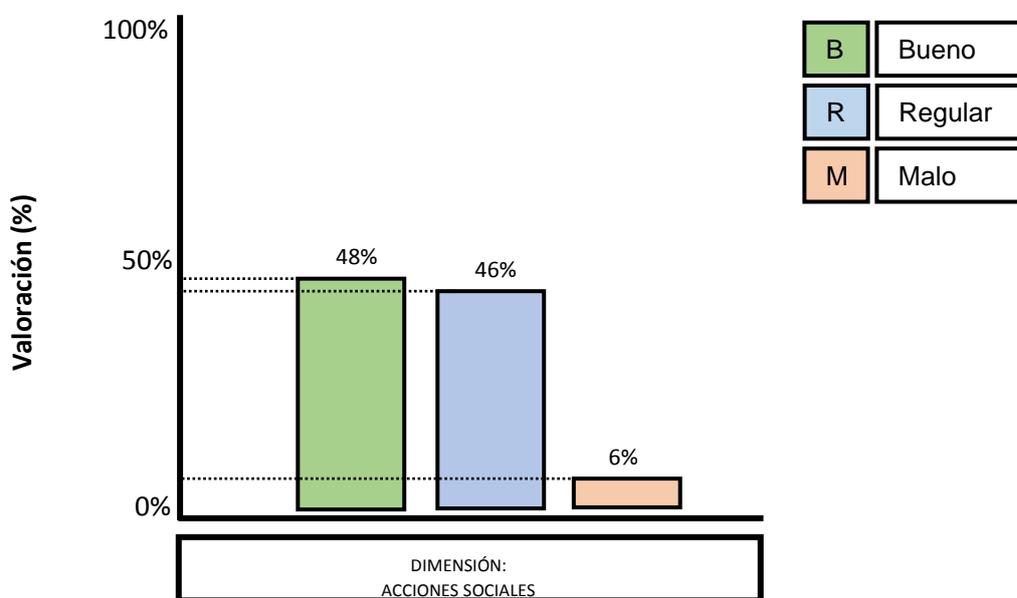


FUENTE: Tabla 7

### INTERPRETACIÓN:

Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje obtenido considera que **la empresa gestiona adecuadamente actividades de desarrollo social que beneficien a la sociedad del distrito de Paracas**, es **bueno** con 15 encuestados que equivale al 48%; los que consideran que es **regular**, con 79 encuestados que equivale al 46%; los que consideran que es **malo** con 18 encuestados que equivale al 6%. Lo que nos permite inferir que es necesario impulsar las actividades de cumplimiento en la ejecución de la empresa gestiona adecuadamente actividades de desarrollo social a fin de lograr mejorar la calidad de vida de las personas e incrementando así la valoración de la gestión de la empresa.

**GRÁFICO 6**  
**COMPARATIVO ENTRE LA DIMENSIÓN ACCIONES SOCIALES**  
**DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**



FUENTE: Tabla 7

### INTERPRETACIÓN:

Se observa en el gráfico que el mayor porcentaje obtenido considera que **las acciones sociales que gestiona la empresa generan imagen y prestigio empresarial en el distrito de Paracas**, es **buena** con 175 encuestados que equivale al 48%; los que consideran que es **regular**, con 164 encuestados que equivale al 46%; los que consideran que es **malo**, con 20 encuestados que equivale al 6%. Lo que nos permite inferir que es necesario impulsar las actividades de cumplimiento en la ejecución de las acciones sociales que gestiona la empresa a fin de lograr mejorar la calidad de vida de las personas e incrementando así la valoración de la gestión de la empresa.

### CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

- **PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:**

1. **Formulación de la Hipótesis General:**

**Ha:** La planificación situacional si se relaciona significativamente con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

**Ho:** La planificación situacional no se relaciona significativamente con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

2. **Margen de Error: 0.05**

3. **Estadístico de Prueba:**

- a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

## b) Cálculo de la frecuencia observada:

ESCALA	LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	TOTAL
MALO	40	60	100
REGULAR	114	136	250
BUENO	205	163	368
TOTAL	359	359	718

## c) Cálculo de la frecuencia teórica:

ESCALA	LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
MALO	50	50
REGULAR	125	125
BUENO	184	184

## d) Calculando el CHI CUADRADO:

$$\sum \frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 10,7295$$

## e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

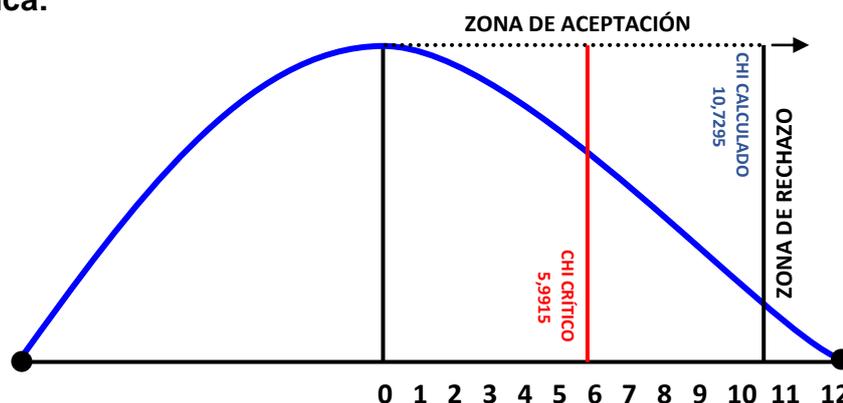
TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO $\chi^2$							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el  $\alpha$  y su intersección es: (2 y 0.05) = 5,9915

$$10,7295 > 5,9915$$

Chi Calculado                      Chi Crítico

#### 4. Gráfica:



#### 5. Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La planificación situacional si se relaciona significativamente con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

#### ▪ PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01:

##### 1. Formulación de la Hipótesis Específica N°1:

**Ha:** La planificación de los niveles organizacionales de la empresa si se relaciona significativamente con el desarrollo social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

**Ho:** La planificación de los niveles organizacionales de la empresa no se relaciona significativamente con el desarrollo social de le empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

2. Margen de Error: 0.05

3. Estadístico de Prueba:

a) Establecer el nivel de significación:

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

## b) Cálculo de la frecuencia observada:

ESCALA	PLANIFICACIÓN DE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES	DESARROLLO SOCIAL	TOTAL
MALO	14	15	29
REGULAR	125	79	204
BUENO	220	265	485
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>359</b>	<b>718</b>

## c) Cálculo de la frecuencia teórica:

ESCALA	PLANIFICACIÓN DE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES	DESARROLLO SOCIAL
MALO	14.5	14.5
REGULAR	102	102
BUENO	242.5	242.5

## d) Calculando el CHI CUADRADA:

$$\sum \frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 14,5823$$

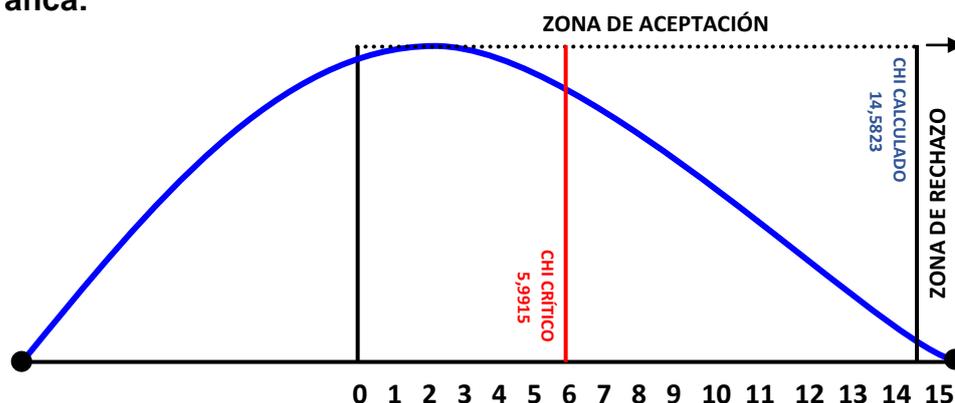
## e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X <sup>2</sup>							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	<b>5,9915</b>	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el  $\alpha$  y su intersección es: (2 y 0.05) = **5,9915**

**14,5823** > **5,9915**  
Chi Calculado > Chi Crítico

#### 4. Gráfica:



#### 5. Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La planificación de los niveles organizacionales de la empresa si se relaciona significativamente con el desarrollo social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

#### ▪ PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA Nº 02:

##### 1. Formulación de la Hipótesis Específica N°2:

**Ha:** La planificación de los recursos si se relaciona significativamente con las acciones sociales de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

**Ho:** La planificación de los recursos no se relaciona significativamente con las acciones sociales de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

2. Margen de Error: 0.05

3. Estadístico de Prueba:

a) Establecer el nivel de significación:

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas  $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L$

## b) Cálculo de la frecuencia observada:

ESCALA	PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA	ACCIONES SOCIALES	TOTAL
MALO	18	20	38
REGULAR	129	164	293
BUENO	212	175	387
TOTAL	359	359	718

## c) Cálculo de la frecuencia teórica:

ESCALA	PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA	ACCIONES SOCIALES
MALO	19	19
REGULAR	146.5	146.5
BUENO	193.5	193.5

## d) Calculando el CHI CUADRADA:

$$\sum \frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 7,8282$$

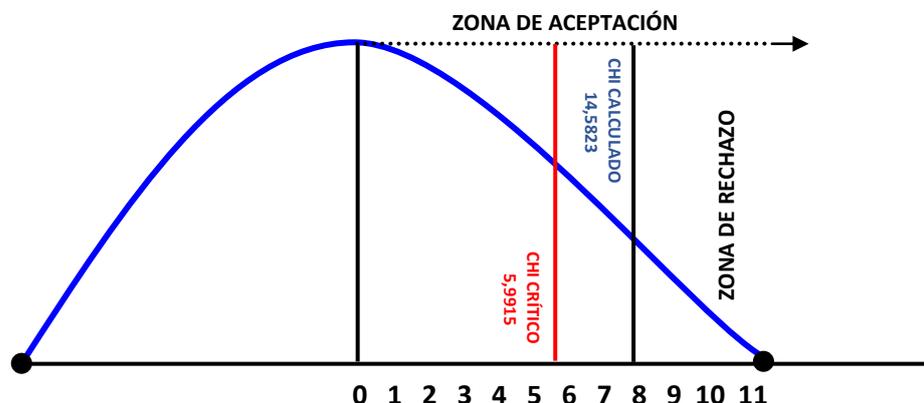
## e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO $\chi^2$							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	<b>5,9915</b>	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el  $\alpha$  y su intersección es: (2 y 0.05) = **5,9915**

**7,8282** > **5,9915**  
Chi Calculado > Chi Crítico

#### 4. Gráfica:



#### 5. Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La planificación de los recursos de la empresa si se relaciona significativamente con las acciones sociales de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Sobre la base del estudio efectuado y considerando los hallazgos encontrados, es posible realizar la siguiente discusión:

Actualmente, en todos los campos de actividad dentro de las empresas modernas se habla mucho a cerca de la responsabilidad social, lo cual muchas de las empresas no llevan a cabo o no establecen ciertos planes para contrarrestar ciertas tendencias que no beneficiosas para la sociedad, por ende es de suma importancia realizar una buena planificación para promover o incentivar las buenas prácticas en las actividades empresariales, encadenando o unificando a todas las áreas que forman parte de la empresa, ya que en la actualidad todas las áreas funcionan de manera coordinada buscando ciertos objetivos en común enfocado al desarrollo y crecimiento empresarial.

Por otra parte, debido a las diversas tendencias que existen hoy en día, las empresas deben de contar con un líder eficiente, que sepa planificar o establecer planes estratégicos eficientes para hacer un uso óptimo de los recursos en los diversos ámbitos, y por último que sepa guiar, orientar y liderar una organización para que sea competitiva en un determinado mercado.

En este contexto general, explicamos los resultados estadísticos determinando lo siguientes aspectos:

Respecto a los resultados estadísticos de la **PLANIFICACIÓN SITUACIONAL**, esto se hace evidente en la opinión de los encuestados sobre **LA PLANIFICACIÓN DE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES**, opinaron que esta dimensión es buena con un 61%; sobre **LA PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS**, opinaron que esta dimensión es buena con un 59%.

Respecto a los resultados estadísticos de **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**, esto se hace evidente en la opinión de los encuestados sobre **EL DESARROLLO SOCIAL**, opinaron que esta dimensión es buena con 74%; sobre **LAS ACCIONES SOCIALES**, opinaron que esta dimensión es buena con 48%.

En base a la discusión precedente, el presente estudio a través de los resultados obtenidos estadísticamente, permite confirmar que la variable independiente: **LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL**, si se relaciona significativamente con la variable dependiente: **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, DE LA EMPRESA PESQUERA DIAMANTE S.A. EN EL DISTRITO DE PARACAS – PISCO: 2017.**

## CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo del trabajo de investigación, de los resultados obtenidos y del estudio estadístico realizado, se concluye lo siguiente:

1. Respecto a la formulación de la hipótesis general, esto es evidenciado por los siguientes datos estadísticos del desarrollo de la encuesta, basado en la planificación situacional, donde 205 encuestados opinaron que es bueno y equivale al 57%; los 114 encuestados opinaron que es regular y equivale al 32%; por último, los 40 encuestados opinaron que es malo y equivale al 11% (ver tabla 2.1). Basado en la responsabilidad social, donde 163 encuestados opinaron que es bueno y equivale al 45%; los 136 encuestados opinaron que es regular y equivale al 38%; por último, los 60 encuestados opinaron que es malo y equivale al 17% (ver tabla 2.1).

De los resultados obtenidos en la constratación de la hipótesis general, directamente del cálculo del chi cuadrado y su gráfica queda determinado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: la planificación situacional se relaciona significativamente con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

2. Respecto a la formulación de la hipótesis específica N°1; y según los datos estadísticos obtenidos del desarrollo de la encuesta relacionado a la planificación de los niveles organizacionales, queda evidenciado, que: donde 220 encuestados opinaron que es bueno y equivale al 61%; los 125 encuestados opinaron que es regular y equivale al 35%; por último, los 14 encuestados opinaron que es malo y equivale al 4% (ver tabla 4.1); según los datos estadísticos obtenidos del desarrollo de la encuesta relacionado con el desarrollo social, queda evidenciado, que: 265 encuestados opinaron que es

bueno y equivale al 74%; los 79 encuestados opinaron que es regular y equivale al 22%; por último, los 15 encuestados opinaron que es malo y equivale al 4% (ver tabla 4.1).

De los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica N°1, directamente del cálculo del chi cuadrado y su gráfica queda determinado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: la planificación de los niveles organizacionales se relaciona significativamente con el desarrollo social, de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A., en la provincia de Paracas – Pisco, 2017.

3. Respecto a la formulación de la hipótesis específica N°2; y según los datos estadísticos obtenidos del desarrollo de la encuesta relacionado con la planificación de los recursos de la empresa, queda evidenciado, que: 212 encuestados opinaron que es bueno y equivale al 59%; los 129 encuestados opinaron que es regular y equivale al 36%; por último, los 18 encuestados opinaron que es malo y equivale al 5% (ver tabla 4.1); según los datos estadísticos obtenidos del desarrollo de la encuesta relacionado con las acciones sociales, queda evidenciado, que: 175 encuestados opinaron que es bueno y equivale al 48%; los 164 encuestados opinaron que es regular y equivale al 46%; por último, los 20 encuestados opinaron que es malo y equivale al 6% (ver tabla 5.1).

De los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica N°2, directamente del cálculo del chi cuadrado y su gráfica queda determinado que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: la planificación de los recursos de la empresa se relaciona significativamente con las acciones sociales, de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A., en el distrito de Paracas – Pisco, 2017.

## RECOMENDACIONES

Del desarrollo del trabajo de investigación y de las conclusiones establecidas se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda que la planificación situacional en la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A., se debe establecer de manera estratégica para alcanzar objetivos esperados, específicamente reflejar una imagen favorable a través de las buenas prácticas y compromiso con la responsabilidad social del distrito de Paracas – Pisco.
2. Se recomienda que la planificación de los niveles organizacionales en la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A., debe involucrar a todas las áreas competentes que forman parte de ella, de tal modo que las actividades que realizan en dicha empresa repercuta de manera positiva o contribuya con el desarrollo social del distrito de Paracas – Pisco.
3. Se recomienda que la planificación de los recursos de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A., deben de ser manipulados o gestionados de manera óptima, para llevar a cabo una actividad empresarial adecuada y favorable frente a la sociedad del distrito de Paracas – Pisco. Por otra parte, se debe establecer medidas de acciones sociales para poder contribuir con el medio ambiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFÍA:

Bernal C. A. (2016). Metodología de la Investigación. 4ta. Edición. Colombia. Editorial Delfín Ltda.

Campoverde J. (2012). Desarrollo Organizacional, Estrategia para mejorar organizaciones. 4ta. Edición. Perú, Editorial Supergráfica EIRL.

Carucci F. (2003). Planificación Estratégica por Problemas: Un Enfoque Participativo. Sociales. 2da. Edición. Caracas - Instituto Latinoamericano de Investigaciones

Chiavenato I. (2009). Administración Proceso Administrativo. 6ta. Edición. México DF: McGraw-Hill/interamericana Editores, S.A.

Días C. (2012). Administración. 2da. Edición y 1ra. Reimpresión. Perú: Editorial San Marcos.

Fred D. (2013). Administración Estratégica. 14da. Edición. México: Editorial Pearson Educación.

Hernández R., Fernández R. y Baptista L. P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta. Edición. México. Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Hernández S. y Pulido A. (2011). Fundamentos de Gestión Empresarial. 1ra. Edición. México DF: McGraw-Hill/interamericana Editores, SA de CV.

Martínez M. C. (2013). La Gestión Empresarial, equilibrando objetivos y valores. 1ra. Edición. España, Ediciones Díaz Santos S.A.

Montoya B. E. y Martínez R. P. (2012). Responsabilidad Social Empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales. México, Diseño Editorial Rood Consultoria, Comunicaciones & rp.

Navarro G. F. (2012). Responsabilidad Social Corporativa: teoría y práctica. 2da. Edición. España: Madrid. ESIC EDITORIAL.

Sánchez C. H. & Reyes M. C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. 5ta. Edición. Perú: Editado Business Support Aneth S.R.L.

Sánchez H. I. y Gallardo V. D. (2013). Responsabilidad Social de la A hasta la Z. Universidad de Málaga, España. Grupo eumed.net

Tafur P. R. (1995). La Tesis Universitaria. 1ra. Edición. Lima, Editorial Mantaro.

Valderrama M. S. (2015). Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación. 2da. Edición. Perú, Editorial San Marcos.

#### **PAGINAS WEB:**

- ❖ Tesis Sustentada “LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: CASO UNILEVER DE ESPAÑA”. Universidad Autónoma de Barcelona – España.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1>
- ❖ Tesis Sustentada “ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE ESQUEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CINCO EMPRESAS DE LA CIUDAD DE QUITO – ECUADOR COMO MECANISMO DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL”. Universidad Católica del Ecuador.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8831/Tesis%20Elizabeth%20Porras.pdf;sequence=1>

- ❖ Tesis Sustentada “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”. Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador.  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3775/1/T1330-MBA-Andrade-Dise%C3%B1o.pdf>
  
- ❖ Tesis Sustentada “DIAGNÓSTICO DE SOSTENIBILIDAD PARA VALORAR LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (RSE) EN LAS PYMES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO: ELABORACIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS”. Universidad Católica del Ecuador.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10398/TESIS-PUCEVargas%20Azuelo%20Nemesis.pdf?sequence=1>
  
- ❖ Tesis Sustentada “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO BASE DE LA ESTRATEGIA COMPETITIVA DE HZX”. Universidad Javeriana. Colombia.  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis242.pdf>
  
- ❖ Tesis Sustentada “LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DEL FONDO NACIONAL DE DESARROLLO PESQUERO – ZONAL PAITA, PIURA”; Universidad Cesar Vallejo – Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12284/bazalar\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12284/bazalar_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/117/CAS\\_TILLO\\_PALACIOS\\_FREDDY\\_ANALISIS\\_RESPONSABILIDAD\\_SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/117/CAS_TILLO_PALACIOS_FREDDY_ANALISIS_RESPONSABILIDAD_SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
- ❖ Tesis Sustentada “LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS PROCESADORAS DE PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS DE LA CIUDAD DE SULLANA”; Universidad Nacional de Piura.

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/345/ADM-AGU-TRO-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- ❖ Tesis Sustentada “PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA CONTRIBUIR EN LA PERCEPCIÓN DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL COLECTIVO APROCHICAMA, EN EL DISTRITO DE RÁZURI, REGIÓN LA LIBERTAD”. Universidad Nacional de Trujillo.

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4654/TESIS%20PA REDES%20PEREZSEGURA%20CUBA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- ❖ Tesis Sustentada “COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: CASO DOE RUN PERÚ”. Universidad de Piura – Perú.

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2269/INF\\_195.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2269/INF_195.pdf?sequence=1)

- ❖ Tesis Sustentada “ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EJERCIDA POR EL CENTRO DE ENTRETENIMIENTO PESQUERO DE PAITA: PROPUESTA DE DESARROLLO”. Pontifica Universidad Católica del Perú.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/117/CAS TILLO\\_PALACIOS\\_FREDDY\\_ANALISIS\\_RESPONSABILIDAD\\_SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/117/CAS TILLO_PALACIOS_FREDDY_ANALISIS_RESPONSABILIDAD_SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- ❖ FUNDAMENTOS DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

<https://www.isotools.org/2015/04/13/fundamentos-en-los-que-se-basa-la-excelencia-empresarial/>

- ❖ CONCEPTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

<https://www.gerencie.com/responsabilidad-social-empresarial-rse.html>

- ENFOQUE GLOBAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS  
<http://www.oiss.org/atprlja/?Libro-verde-sobre-Responsabilidad>
  
- CONCEPTO DE LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL:  
<http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/tiposplani.html>
  
- MOMENTOS DE LA PLANIFICACIÓN:  
<http://pes5ca2e.blogspot.com/>
  
- BASES HISTÓRICAS:  
[http://serverapp.diamante.com.pe/LectorArchivosFileNet/Lector?tipo=M&nombre=Memoria\\_PD\\_2017.pdf](http://serverapp.diamante.com.pe/LectorArchivosFileNet/Lector?tipo=M&nombre=Memoria_PD_2017.pdf)
  
- BASE LEGAL:

**Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero**

[http://oa.upm.es/14340/2/Documentacion/1\\_Memoria/Ley\\_de\\_Pesca\\_y\\_Reglamento/ley%20de%20pesca%20y%20desarrollo%20pesquero.pdf](http://oa.upm.es/14340/2/Documentacion/1_Memoria/Ley_de_Pesca_y_Reglamento/ley%20de%20pesca%20y%20desarrollo%20pesquero.pdf)

**Resolución de Consejo Directivo N°003-2013-OEFA/CD**

<https://www.gob.pe/institucion/oefa/normas-legales/214365-003-2013-oefa-cd>

**Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero:**

<https://www.fondepes.gob.pe/Portal2018/index.php/pages/partida-legal>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA PESQUERA DIAMANTE S.A. EN EL DISTRITO DE PARACAS – PISCO, 2017**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera se relaciona la planificación situacional con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera se relaciona la planificación de los niveles organizacionales con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017?</li> <li>¿De qué manera se relaciona la planificación de los recursos con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar cómo se relaciona la planificación situacional con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar cómo se relaciona la planificación de los niveles organizacionales con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017.</li> <li>Determinar cómo se relaciona la planificación de los recursos con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> La planificación situacional se relaciona significativamente con la responsabilidad social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. del distrito de Paracas Pisco: 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La planificación de los niveles organizacionales se relaciona significativamente con el desarrollo social de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017</li> <li>La planificación de los recursos se relaciona significativamente con las acciones sociales de la empresa PESQUERA DIAMANTE S.A. en el distrito de Paracas Pisco: 2017.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p align="center"><b>LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL</b></p> <p align="center"><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de los Niveles Organizacionales</li> <li>Planificación de los Recursos</li> </ul> <hr/> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p align="center"><b>LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b></p> <p align="center"><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo Social</li> <li>Acciones Sociales</li> </ul>	<p><b>Delimitación de la Investigación:</b> Espacial, Temporal y Social</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método de Investigación:</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No Experimental</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; Ox     M --&gt; Oy     Ox &lt;--&gt;  r  Oy           </pre> </div> <p><b>Población:</b> Está conformada por los pobladores del distrito de Paracas (5,400)</p> <p><b>Muestra:</b> Está conformada (359)</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Confiabilidad del Instrumento:</b> 0.728</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Clasificación, codificación, tabulación estadística e interpretación de los datos</p> <p><b>Prueba de hipótesis:</b> Se utilizará Chi Cuadrado</p>

**ANEXO 2: ENCUESTA**

**CUESTIONARIO SOBRE: LA PLANIFICACIÓN SITUACIONAL Y SU  
RELACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA  
PESQUERA DIAMANTE S.A. EN EL DISTRITO DE PARACAS PISCO - 2017**

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información solo tiene validez para sustentar el trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con un aspa (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>AVECES</b>	<b>NO</b>
1. ¿La planificación que gestiona la empresa en sus planes sociales para la sociedad del distrito de Paracas lo realiza para mejorar la calidad de vida de las personas?			
2. ¿El compromiso que tiene la empresa respecto a su responsabilidad social para el distrito de Paracas lo gestiona de una manera óptima?			

<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN DE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>AVECES</b>	<b>NO</b>
3. ¿La planificación de los niveles organizacionales en la empresa están direccionados a coordinar acciones sociales para el distrito de Paracas?			
4. ¿La determinación de los objetivos planificados por la empresa son establecidos de acuerdo con la realidad del distrito de Paracas?			
5. ¿El planteamiento de estrategias que la empresa desarrolla para mejorar las falencias sociales en el distrito de Paracas son las adecuadas?			

6.	¿Los gestores de la empresa toma decisiones asertivas buscando solucionar problemas apremiantes para la sociedad del distrito de Paracas?			
7.	¿La empresa elabora políticas internas que están centradas a beneficiar a la sociedad del distrito de Paracas?			
8.	¿La empresa y la sociedad del distrito de Paracas realizan coordinaciones para las actividades sociales?			

### DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA

PREGUNTAS		SI	AVECES	NO
9.	¿La planificación de los recursos de la empresa permite coordinar actividades en beneficio de la sociedad del distrito de Paracas?			
10.	¿La empresa organiza y controla el manejo de materiales destinados a beneficiar a la sociedad del distrito de Paracas?			
11.	¿La optimización de los recursos son adecuados para que la empresa pueda coordinar actividades en beneficio de la sociedad del distrito de Paracas?			
12.	¿La empresa mantiene un flujo de información para las actividades a realizar en el distrito de Paracas?			
13.	¿La empresa automatiza los procesos para generar un cronograma de las actividades a realizar en el distrito de Paracas?			
14.	¿La empresa para reducir costos realiza un análisis situacional de las acciones a realizar en el distrito de Paracas?			

### INDICADORES: DESARROLLO SOCIAL

PREGUNTAS		SI	AVECES	NO
15.	¿La empresa gestiona adecuadamente actividades de desarrollo social que beneficien a la sociedad del distrito de Paracas?			
16.	¿El servicio social que la empresa coordina y gestiona mejora la calidad de vida a la sociedad del distrito de Paracas?			

17.	¿Todos los sectores del distrito de Paracas tiene las mismas oportunidades de desarrollo social por parte de la empresa?			
18.	¿La empresa ejecuta sus planes de desarrollo social a los puntos vulnerables del distrito de Paracas previo análisis y recolección de información?			
19.	¿La empresa al desarrollar actividades sociales fortalece la relación con las personas que viven en el distrito de Paracas?			
20.	¿Las actividades sociales que la empresa desarrolla en el distrito de Paracas influirá en el progreso económico tanto a las personas como a la empresa?			

<b>INDICADORES: ACCIONES SOCIALES</b>				
<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>AVECES</b>	<b>NO</b>	
21.	¿Las acciones sociales que gestiona la empresa generan imagen y prestigio empresarial en el distrito de Paracas?			
22.	¿La ejecución de las acciones sociales de la empresa suelen enfocarse a conductas humanas individuales que pueden ser beneficiadas?			
23.	¿La ejecución de las acciones sociales de la empresa suelen enfocarse a conductas humanas colectivas que pueden ser beneficiadas?			
24.	¿La empresa desarrolla acciones sociales coordinadas y enfocadas a la colectividad de la sociedad del distrito de Paracas?			
25.	¿La empresa desarrolla acciones sociales buscando el desarrollo y beneficio económico como empresarial en el distrito de Paracas?			
26.	¿La empresa gestiona actividades de acciones sociales influyendo en el comportamiento emocional de la sociedad del distrito de Paracas?			

**ANEXO 3: ENTREVISTA**

**IMAGEN N°1  
DESARROLLO DEL CUESTIONARIO**



**IMAGEN N°2  
DESARROLLO DEL CUESTIONARIO**



**IMAGEN N°3**  
**DESARROLLO DEL CUESTIONARIO**



**IMAGEN N°4**  
**DESARROLLO DEL CUESTIONARIO**

