

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN

AMBIENTAL DE LA EMPRESA FERREYROS LIMA

2021 SEGÚN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial



Autores:

Robert Aliano Paredes

Lourdes Parraguez Huaman

Asesor:

MBA Ricardo Villena Presentación

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo de investigación primeramente a Dios por ser nuestro guía en todo momento, en este camino y brindarnos la fuerza para alcanzar nuestros objetivos que nos trazamos; a nuestros Padres y hermanos que siempre son nuestro motor y están a nuestro lado en cada momento de nuestras vidas, y por último a nuestro asesor quien es nuestro apoyo esencial para los logros académicos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos permitido llegar hasta este momento, por darnos la vida, la salud y todas las bendiciones que nos brinda; a nuestros padres, familiares y amigos que nos brindaron su apoyo en todo momento y nos motivaron con sus consejos y valores para poder ser perseverantes y por último a nuestro asesor Ricardo Villena Presentación, por guiarnos y brindarnos sus conocimientos y todo el apoyo necesario para lograr culminar con éxito este trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Realidad Problemática	9
1.1.1 Contexto actual y justificación de la investigación	9
1.1.2 Antecedentes de la investigación.....	12
1.1.3 Bases teóricas	16
1.1.4 Formulación del problema.....	20
1.2 Objetivos	20
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos.....	20
1.3 Hipótesis	20
CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA.....	22
2.1 Tipo de Investigación	22
2.2 Materiales, Instrumentos y Métodos	22
2.2.1 Población y muestra	22
2.2.2 Técnicas e instrumentos	23

2.3	Procedimiento	23
2.4	Aspectos Éticos	26
2.5	Matriz de Consistencia	27
2.6	Gantt del Proyecto	29
CAPÍTULO 3 RESULTADOS		30
3.1	Análisis Descriptivos de las Variables por sus Dimensiones	30
3.1.1	Variable Responsabilidad Social Empresarial.....	30
3.1.2	Variable Gestión Ambiental	37
3.2	Análisis de Normalidad	40
3.3	Resultados por objetivos	41
CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		46
4.1	Limitaciones	46
4.2.	Interpretación Comparativa	46
4.3.	Implicancias	47
4.4.	Conclusiones	47
4.5.	Aporte de la Tesis – Dimensiones	48
CAPÍTULO 5 REFERENCIA.....		50
CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TESIS		56
ANEXOS.....		57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach.....	25
Tabla 2 Matriz de Consistencia.....	27
Tabla 3 Matriz de Consistencia.....	28
Tabla 4 Pruebas de Normalidad.....	40
Tabla 5 Correlación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental	41
Tabla 6 Responsabilidad Social Empresarial.....	42
Tabla 7 Gestión Ambiental.....	43
Tabla 8 Satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modalidad Likert Para la Variable Gestión Ambiental	24
Figura 2 Modalidad Likert Para la Variable Responsabilidad Social Empresarial	24
Figura 3 Gantt	29
Figura 4 Práctica de Valores, Ética, Transparencia y Gobernabilidad	30
Figura 5 Compromiso con el Público Interno.....	31
Figura 6 Concientización de los impactos sobre el Medio Ambiente	32
Figura 7 Evaluación de la Responsabilidad social a los Proveedores	33
Figura 8 Compromiso con los Consumidores y Clientes.....	34
Figura 9 Responsabilidad social con la Comunidad	35
Figura 10 Interrelaciones con el Gobierno y Sociedad.....	36
Figura 11 Cumplimiento de las Política Ambiental.....	37
Figura 12 Implementación de Servicios Sociales para la prevención.....	38
Figura 13 Acciones que generan impacto Económico.....	39
Figura 14 Estado Actual de la Responsabilidad Social Empresarial	43
Figura 15 Nivel de Implementación de la Gestión Ambiental	44
Figura 16 Nivel de Satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental.....	45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental para la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico. Con un tipo de investigación cuantitativa, aplicada, no experimental transeccional de tipo correlacional. Utilizando el instrumento del cuestionario para las variables Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental, siendo confiables estos instrumentos ya que el resultado del Alfa de Cronbach es 0.907 en el PSPP de tratamiento de análisis de datos estadístico, cuenta con la validación de juicio de 03 expertos y son instrumentos usados en otras investigaciones; la muestra fue tomada a 26 trabajadores.

También se realizó el análisis de normalidad con la prueba Shapiro-Wilk, con una muestra < 30 , obteniendo para la variable Gestión Ambiental un 0.102, datos normales (Paramétricos); para la Responsabilidad social Empresarial un 0.010, datos no normales (No Paramétricos). Así mismo, se utilizará una prueba No Paramétrica, Rho de Spearman que mide el nivel de correlación de las variables; el resultado ($r = ,338$), esto significa que existe una correlación con nivel medio entre las variables de estudio. Por otro lado, el $p\text{-valor} = ,092 > 0.01$ es mayor que el nivel de significancia del error máximo permitido, por lo cual se rechaza la hipótesis de trabajo.

Por último, se concluye que no existe correlación significativa, es decir que la Responsabilidad Social Empresarial no influye en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

Palabras clave: Responsabilidad social, Gestión empresarial, Gestión ambiental.

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1 *Contexto actual y justificación de la investigación*

A través del tiempo, y desde la invención de la primera máquina a vapor en 1765, el desarrollo de la tecnología produjo el crecimiento de la competencia y comercialización entre diversos países. En la actualidad este crecimiento de las industrias ha generado grandes impactos en el medio ambiente, por lo consiguiente la Gestión Ambiental juega un papel sumamente importante como parte de la Responsabilidad Social Empresarial.

Antelo y Robaina, (2015) definen a La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como el compromiso sostenible para el desarrollo económico de la empresa, los trabajadores, la comunidad local y la sociedad en general. Este concepto está cobrando una especial importancia en las últimas décadas, y se ve en un contexto internacional por la abundancia de normativas e índice cuyo objetivo es establecer que las empresas muestren información de sus prácticas en RSE (Valenzuela & Villegas, 2015).

La responsabilidad social, siempre prevalecerá en el tiempo, los continuos cambios del mercado, de los consumidores, la contaminación, la escasez de recursos y materias primas favorecen la búsqueda de nuevas maneras de hacer las cosas, para preservar lo que actualmente tenemos. La Responsabilidad Social Empresarial también exige a los empresarios una capacidad de adaptación y flexibilidad impresionante para incentivar nuevas estrategias comerciales y de producción en pro del mundo y la preservación de este (Pérez & Peralta, 2016).

Para Correa y Núñez (2005), las empresas son conscientes del creciente desafío de medir el impacto que sus actividades, procesos, productos y servicios ocasionan al medio ambiente y el entorno social. El reto al que se enfrentan es la de ser capaces de alinear sus actividades con los

compromisos de responsabilidad social, por lo que se requiere un cambio de conducta que permita a las empresas ser más conscientes social y ambientalmente, lo que como resultado debe llevarlas además a una mejoría económica y de imagen. Las acciones que tomen deben reducir los impactos ambientales y no afectar las utilidades, haciendo uso eficiente de los recursos y generar un aumento en el valor de la empresa, de esta manera son responsables con el medio ambiente y la sociedad sin dejar de generar utilidad.

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), indica que una empresa socialmente responsable, es aquella que tiene un estilo de encargarse responsable y conveniente para cumplir completamente con su objetivo gol, en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental (Porto & Castromán, 2006).

Desde este enfoque, la RSE es la conciencia del comportamiento y la obra de enmienda continua, medida y consistente que hace posible a la corporación ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes (stakeholders & sociedad en general) en que opera, así como su ambiente. Los stakeholders son las personas o grupos que tienen propiedad, derechos o intereses en una compañía y en sus tareas, pasadas, presentes o futuras, las cuales pueden ser legales o morales, unipersonales o colectivas (Rojas & Kooli, 2006).

En líneas generales las empresas de todos los rubros, implantando procedimientos de diligencia ambiental en sus procesos, realizan una inversión la cual los hacen más competitivos ante los demás, de este modo estarían siendo responsables con la sociedad, comunidad y ambiente; sin aguantar recaídas económicas en caso contrario al ser uso eficiente de los recursos y realizando mejoras continuas su competitividad y renta se verían afectadas realmente.

Ferreyros es una empresa peruana dedicada a la comercialización de bienes de capital, y en la provisión de servicios en este ámbito; se basa principalmente a la operación de negocios de maquinarias y repuestos a los sectores más importantes como la minería, construcción, transporte, energía entre otros. Es distribuidor de Caterpillar como otras prestigiosas marcas (Paus, Oldenburg, Massey Ferguson). La empresa trabaja mediante requerimientos del cliente en cuanto a la comercialización y a la prestación de servicios.

Para hacerlo de una mejor manera la empresa ha desarrollado un sistema estándar de gestión ambiental en el cuál emprenden programas e iniciativas en el ámbito de responsabilidad ciudadana ya que creen firmemente que la responsabilidad social debe de estar integrada en la gestión empresarial. En su sistema de gestión ambiental se ejecuta, monitorea y audita a través de los Programas de Gestión Ambiental (PGA).

En la actualidad la empresa, para su operación trabaja con materiales como aceites, hidrocarburo, filtros, entre otros; por otro lado, en las oficinas, también se generan desperdicios como papeles con impresión, plumones con tinta seca y consumo de energía, estos materiales son altamente contaminantes y necesitan ser tratados para generar el menor impacto posible.

Es por esto, por lo que se plantea evaluar el nivel de relación de la Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en la Gestión Ambiental para el Área de Soporte Técnico de la Empresa Ferreyros Lima 2021.

Bernal (2010) afirma que la justificación se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a hacer, en otras palabras, basarse en una investigación consiste en relatar los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio. (p.109)

En consecuencia, esta investigación se realiza porque existe la necesidad de conocer el nivel de relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión ambiental de la empresa

Ferreyros con el uso de dos cuestionarios validados por 03 expertos y el alfa de Cronbach que al ser mayor a 0.8 nos garantiza la fiabilidad de la investigación.

La elaboración y aplicación de los cuestionarios para cada una de las variables (Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental) indaga a través de métodos científicos situaciones que pueden ser investigadas. Una vez sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser aprovechados en otros trabajos de investigación y en otras empresas.

1.1.2 Antecedentes de la investigación

El artículo titulado “La Producción más Limpia como una Estrategia Innovadora Aplicada en una Empresa del Sector Textil” de Colombia, elaborado por Aristizabal y Ruiz (2018), exponen que la industria textil es una de las que consumen, generan mayor contaminación en los recursos hídricos, en sus procesos de lavado, teñido, blanqueado, acabado y como una empresa de este sector “Protela” implemento un plan para poder reducir estos desperdicios.

La empresa Protela S.A una empresa que pertenece a la industria textil, consiente del efecto negativo de esta industria, tomó la iniciativa de aplicar la metodología de la Producción más Limpia (PML) para reducir sus desperdicios. Para poder implementar esta metodología, decidió mejorar su cadena de abastecimiento, para ello convocó a una serie de empresas y se propuso transmitir sus conocimientos de PML mediante sesiones donde se les mostraran la importancia de tener un proyecto y los beneficios que podrían obtener con esta. (Aristizabal & Ruiz, 2018). Luego de realizar las sesiones, se establecieron puntos críticos por cada empresa participante, donde se mostraba los puntos en los cuales deberían mejorar.

Por ejemplo, Cempri S.A.S generaba vertimientos con altas cargas de sustancias químicas, Plásticos y Bolsas del Oriente S.A.S generaba altos de volumen de residuos del área

administrativa, Espumados S.A generaba residuos de colchones, Protela S.A generaba residuos peligrosos, especialmente solidos contaminados con hidrocarburos, Plásticos Salfer S.A.S consumía altos valores de energía en la máquina aglutinadora.

Luego de la presentación de los proyectos se pudo identificar que los beneficios de PML muestran como resultado global un beneficio económico de \$ 38.854.532,02 y beneficios ambientales en ahorro de energía 166.118 kWh/año, ahorro de agua 83.169,6 litros/año, vertimientos evitados 83.169,6 litros/año y residuos evitados 4.398 ton/año. (Aristizabal & Ruiz, 2018). Con estos resultados las empresas de la industria textil pueden implementar su plan de gestión como la Producción más Limpia como una estrategia innovadora, y así poder mitigar sus impactos ambientales.

Para Henríquez, Garzón, Mejía, Torrenegra y Rada (2019) en su artículo titulado “Medición de Impactos Socioambientales y Responsabilidad Social Organizacional”, afirman que el objetivo general es, construir indicadores para medir el desempeño social y ambiental de las organizaciones. A través de la metodología de la revisión documental, se reflexiona sobre el compromiso de directivas y organizaciones que se implican en la RSE como un enfoque de gestión beneficioso con la sociedad y el entorno. (p.2)

Asi mismo, dieron a conocer que las iniciativas mundiales por preservar el medio ambiente y la sociedad que sirven como guías para modificar las operaciones de las empresas y organizaciones en general. Entre estas iniciativas, se formularon otras a manera de objetivos, políticas o principios (17 en el caso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS; 10 en el caso de los principios del pacto global). Estas iniciativas son consideradas por los autores como acertadas, ya que se preocupan por un mundo, más inclusivo de los menos favorecidos y en armonía con los derechos humanos. Las organizaciones dependiendo de la naturaleza de sus

operaciones y el impacto que causa en los Stakeholders y el medio ambiente, pueden centrarse en la obtención de un grupo de ODS por encima de otros. Los ODS facilitarán la labor por conservar la sociedad y el medio ambiente mientras se gestionan los impactos de la organización. (p.16-17)

Las empresas del sector minero y energético, pueden enfocarse en los ODS y promover el agua limpia y saneamiento, energía asequible para todos, producción y consumo responsables, acción por el clima, vida submarina (abarcando el contexto de ríos, riachuelos y otros cuerpos de agua además de los océanos), de esta manera el impacto ambiental se reduce generando un desarrollo sostenible y siendo responsables con la sociedad y el entorno.

Por consiguiente, los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS son de suma importancia en la gestión de los impactos para una organización, ya que nos permite evaluar según la naturaleza de las operaciones y sus necesidades.

La tesis titulada "Impacto Social, Económico y Medioambiental de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las más Importantes Empresas de la Región Arequipa y Análisis de su Aplicación en Mypes", que fue elaborado por Palma (2017), nos explican el impacto medioambiental que viene de las prácticas de responsabilidad social en 20 empresas importantes y 20 Mypes en la región Arequipa. En este estudio los sectores de comercio y financiero tienen a la mayor cantidad de empresas importantes 3 cada una al igual que el sector textil.

Para este estudio se pudo identificar que dentro de las 20 empresas importantes un 70% cuentan con una certificación internacional ISO 14001: 2015 v2, mientras que un 30% aún no lo tiene implementada y de las 20 empresas Mypes un 30% cuentan con una certificación

internacional ISO 14001: 2015 v2 mientras que un 70% aún no lo tiene implementada (Palma, 2017).

En cuanto a campañas, las empresas importantes que tienen campañas de preservación del medio ambiente representan el 90%, mientras que las que no realizan ningún tipo de evento representan el 10% y en cuanto a las Mypes que tienen campañas de preservación del medio ambiente representan el 90%, mientras que las que no realizan ningún tipo de evento representan el 10%.

El análisis permite determinar que a pesar de que las empresas grandes y Mypes no tienen un 100% de certificación ambiental como es la ISO14001: 2015 v2, sin embargo, en ambos casos realizan campañas de preservación del medio ambiente en un 90% lo que muestra que si hay un interés de cuidar el medio donde ellos tienen influencia.

Además la tesis titulada "Gestión Ambiental del Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) provenientes de la comercialización en Tiendas por Departamento", elaborado por Vargas (2017), muestra las pruebas realizadas por el Instituto Suizo de Prueba e Investigación de Materiales y Tecnología sobre la vida útil que tenían los artefactos eléctricos y electrónicos (AEE) en el País de Colombia; según el estudio se muestra que el margen de vida útil del electrodoméstico varía dependiendo a la región por ejemplo la refrigeradora tiene un margen de vida útil de 15 a 25 años en Colombia, en cambio en la Unión Europea es de 11 años.

En el Perú el IPES (Promoción del Desarrollo Sostenibles) realizó un estudio en el año 2010; en este se determinó que los equipos informáticos tenían un promedio de vida de 7 años (Vargas, 2017).

Según los resultados de ambos organismos la investigación muestra que la distribución porcentual de los artefactos eléctricos y electrónicos comercializados en tiendas por departamento en Lima Metropolitana y Callao se distribuyen según en categorías 1, 2, 3 y 4. La categoría 3 tiene un 32% y corresponde a los artefactos que tienen una vida útil de 7 años.

De acuerdo con “Análisis del sector Retail: Supermercados, Tiendas por Departamento y mejoramiento del Hogar” desarrollado por Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. desarrollado en julio de 2015 el sector de tiendas por departamento está concentrado en Saga Falabella 26, Ripley 31, Oechsle 21 y almacenes Paris 9.

Sin embargo, en la gestión de manejo de residuos, el estudio concluye que los generadores de los RAEE no quieren asumir los costos por disposición final, desliniándose de toda responsabilidad, por otra parte, existe una falta de liderazgo y compromiso de las autoridades, gobiernos municipales que fiscalizan puesto que no aplican las medidas correctivas para la separación de los RAEE; también existen la falta de compromiso y concientización de la población y generadores de estos.

1.1.3 Bases teóricas

1.1.3.1 Gestión Ambiental.

La gestión ambiental es la estrategia o bosquejo de conducta con el que se intenta articular toda la variedad de tareas humanas de forma que impacten lo menos posible en el ambiente, buscando así un desarrollo sostenible y un equilibrio entre los afanes económicos y materiales del ser humano, y la conservación del ambiente, sin el que no podemos sobrevivir. La gestión ambiental puede aplicarse desde empresas hasta a sociedades, y sus objetivos son reducir el efecto de la actividad humana en la naturaleza, respetar y cuidar la biodiversidad, implementar

el factor ambiental entre las líneas de competitividad de los entes y mejorar la ley y conciencia social (Acosta, 2019).

Según el Ministerio del Ambiente MINAM (2012), es el conjunto estructurado de fundamentos, normas técnicas, procesos y tareas, orientado a dirigir los intereses, expectativas y recursos, relacionados con los objetivos de la política ambiental y alcanzar así, una mejor calidad de vida y el progreso total de la población, el desarrollo sostenible de las actividades económicas y la conservación del capital ambiental y natural del país.

La administración ambiental tiene un carácter esencialmente transectorial lo que implica que la función de las diferentes autoridades con competencias y obligaciones ambientales se debe dirigir, integrar, estructurar, coordinar y supervisar, con el fin de poner en práctica las políticas, planes, programas y actividades públicas hacia el progreso sostenible del país.

Para Gonzáles (2001), Gestión Ambiental es un proceso técnico-administrativo, financiero y político, por medio del cual las autoridades encargadas, organizan un conjunto de capitales de diversa índole, que tienen como ideal la protección, manejo, y preservación del medio ambiente y de los recursos naturales renovables, en un territorio específico.

1.1.3.2 Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Antelo y Robaina (2015), piensan que la responsabilidad social empresarial es el compromiso constante de contribuir en el desarrollo económico y sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, y comunidad local.

En una empresa socialmente responsable los directivos y dueños son conscientes del impacto que sus operaciones pueden ocasionar al interior y al exterior.

A esto, Henríquez y Orestes (2015), agregan que la RSE la compañía promueva este valor y lo haga propio de su cultura organizacional. La RSE se enmarca en la cultura de una

empresa que busca generar un impacto positivo en la sociedad, con beneficios para los actores internos (colaboradores) y externos (clientes y proveedores). Se concluye que involucra la responsabilidad de cualquier empresa con sus colaboradores, comunidad y medio ambiente. (p.18).

Según González y Robaina (2015), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es el compromiso constante de contribuir al desarrollo económico sostenible, de una compañía, mejorando la calidad de vida de todos sus empleados, familias, así como de la sociedad en general. La RSE es el partido que le toca jugar a las empresas en favor del desarrollo sostenible, para lograr el equilibrio entre aumento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el ambiente, lo cual es vital para la operación de los negocios. Por lo anterior es indiscutible que la sociedad actual demanda que las organizaciones y empresas, reconozcan su capacidad de producir serios impactos negativos sobre el medio, en sus dimensiones: social, ambiental y económica. Se deben ser completamente responsables en la gestión de la actividad empresarial.

Para Alea (2007), la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una necesidad y obligación de las compañías y sociedades que desarrollan algún tipo de actividad económica, de ser respetuosos de la ley, la ética, la moral y el ambiente. Es el compromiso de la empresa en la contribución del desarrollo sostenible; el sentido de responsabilidad por salvar las condiciones que sustentan la vida en el planeta, el arancel, en beneficio de las comunidades y sociedad.

Las organizaciones, por tanto, no solo desempeñan una función económica, sino aún una función social y ambiental, que se valora en variados factores comparables como la calidad de vida laboral, el respeto y protección a los recursos ambientales, en beneficio de la sociedad.

1.1.3.3 Impacto ambiental.

Según el Ministerio del Ambiente MINAM (2012), es una alteración positiva o negativa, de uno o más de los componentes del ambiente, provocada por la acción de un proyecto. El “impacto” es la comparación entre qué habría pasado con la acción y que habría pasado sin ésta.

En la legislación nacional, el impacto ambiental es entendido largamente comprendiendo aún el estudio de las consecuencias del proyecto en el ámbito social, económico y cultural.

Los impactos ambientales, entre otros, pueden ser:

- Directos. Efectos que son ocasionados por la acción humana en los componentes del ambiente, que tienen influencia directa sobre ellos, definiendo su relación causa-efecto.
- Indirectos. Efectos ocasionados por la acción humana sobre el ambiente, a partir de la ocurrencia de cambios con los cuales están interrelacionados o son secuenciales.
- Sinérgicos. Efecto o variación ambiental que se produce como consecuencia de varias actividades, y cuya incidencia final es mayor a la adición de los efectos parciales de las modificaciones causadas por cada una de las actividades que lo generó.
- Acumulativos. Impacto sobre el ambiente ocasionado por actividades desarrolladas o por desarrollarse en un espacio de influencia común, los cuales pueden tener un efecto sinérgico. Los impactos acumulativos pueden ser resultado de conductas de menor importancia vistas individualmente, aunque significativas en su conjunto.

1.1.3.4 Contaminación ambiental.

Según el Ministerio del Ambiente MINAM (2012), la contaminación ambiental es la acción y estado que resulta de la introducción por el hombre, de contaminantes al ambiente por encima de las cantidades y/o concentraciones permitidas, esto tomando en consideración el carácter acumulativo de los contaminantes al ambiente.

1.1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye la responsabilidad social empresarial en la gestión ambiental para el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros 2021?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el desempeño de la Gestión Ambiental para el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021.

1.2.2 Objetivos específicos

Determinar el estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

Determinar el nivel de implementación de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

Determinar el nivel de satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental del Área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021.

1.3 Hipótesis

H0: La Responsabilidad Social Empresarial influye de manera favorable en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

H1: La Responsabilidad Social Empresarial influye de manera desfavorable en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Investigación

Para el presente trabajo se determina los siguientes tipos de investigación por medio de los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014) según su libro Metodología de la Investigación.

Según su profundidad o alcance: Correlacional ya que se busca evaluar la relación de dos variables ya existentes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Según su propósito: Aplicada ya que los conocimientos obtenidos se están aplicando a la investigación (Murillo, 2008).

Según la naturaleza de los datos: Cuantitativa que se basa en datos estadísticos y a través de ellos produce conocimientos (Raven, 2014).

Según la manipulación de la variable: No experimental transeccional ya que no se busca manipular deliberadamente las variables sino describir los datos existentes en un momento dado. (Dzul, 2010).

2.2 Materiales, Instrumentos y Métodos

2.2.1 Población y muestra

2.2.1.1 Población.

El área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, cuenta con 26 trabajadores.

2.2.1.2 Muestra.

Esta muestra se considera censal ya que se toma al 100% de la población en el periodo 2021.

La muestra para nuestro estudio será de 26 trabajadores con una confiabilidad del 95%.

2.2.2 Técnicas e instrumentos

2.2.2.1 Técnica.

- **Encuesta**

La técnica aplicada para la investigación es la encuesta la cual nos dará a conocer la percepción de los trabajadores respecto a la responsabilidad social empresarial y su influencia en la gestión ambiental del área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021 (Hernández & Baptista, 2014).

2.2.2.2 Instrumento.

- **Cuestionario**

Este instrumento según Hernández y Baptista (2014) se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus contextos pueden ser autoadministrados, entrevista personal o telefónica, vía internet.

Para la presente investigación se realizarán 2 cuestionarios para las dos variables que son la responsabilidad social empresarial y la gestión ambiental, con la finalidad de determinar la influencia que existe entre estas dos variables y ver la correlación por medio de la formula estadística, esto nos ayudara a poder afirmar la hipótesis.

2.3 Procedimiento

En la recopilación de datos e información de la investigación se usó diversas herramientas y técnicas, las cuales se mencionan a continuación.

Recolección de datos: Para la recopilación de la información se elaboró el análisis de dos cuestionarios, para cada variable de estudio; los cuales evalúan mediante indicadores nuestras dimensiones de estudio.

El primero para la variable gestión ambiental, fue de manera virtual con el formato Google a una muestra de 26 trabajadores del área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021. Este cuestionario se elaboró en modalidad Likert con se puede ver en la figura 1 líneas abajo, haciendo uso de 4 datos sociodemográfico (género, edad, tipo de puesto, tipo de contrato), así como también en escala de aceptación, que permitieron determinar de manera precisa y concreta el problema de la organización.

FAVORABLE		NI A FAVOR NI EN CONTRA	DESFAVORABLE	
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

Figura 1 Modalidad Likert Para la Variable Gestión Ambiental

El segundo para determinar el nivel de influencia con la responsabilidad social empresarial fue de la misma manera virtual con el formato Google a una muestra de 26 trabajadores del área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021. Este cuestionario se elaboró en modalidad Likert con se puede ver en la figura 2 líneas abajo, haciendo uso de 4 datos sociodemográfico (género, edad, tipo de puesto, tipo de contrato), así como también en escala de aceptación, que permitieron determinar de manera precisa y concreta el problema de la organización.

FAVORABLE		NI A FAVOR NI EN CONTRA	DESFAVORABLE
SI	EN GRAN PARTE	EN PARTE	NO

Figura 2 Modalidad Likert Para la Variable Responsabilidad Social Empresarial

Análisis de datos: Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba piloto o alfa de Cronbach la cual fue procesada en el PSPP sistema de análisis estadístico que nos permite tener estándares típicos de una encuesta en modalidad Likert, en el cual obtuvimos una

confiabilidad de 0.907 que al acercarse más a 1, nos indica que el instrumento es altamente confiable, garantizándonos una alta fiabilidad para la investigación.

Tabla 1

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Total	0.907	47

También se solicitó la validación de juicio de 03 expertos profesionales en el área de Ingeniería para poder validar la confiabilidad de las encuestas

El instrumento usado para medir la Responsabilidad Social Empresarial fue adaptado del instrumento usado por el instituto Ethos de Brasil (Fernandes Coelho, 2011).

El instrumento usado para medir la Gestión Ambiental fue adaptado de la tesis de (Villoslada Aguirre, 2019).

Análisis descriptivos: Posteriormente de la aplicación y recolección de información del instrumento, estos fueron estudiados y analizados en el PSPP, para la presentación a través de gráficos representativos en los cuales se podrá detallar cada indicador con su dimensión de estudio. Las cuales han permitido determinar el comportamiento de las variables en estudio a través del estudio de Shapiro-Wilk.

Variable Gestión Ambiental = Paramétrica y

Variable Responsabilidad Social Empresarial = No paramétrica

Análisis ligados a la Hipótesis: Por último, la Hipótesis se comprobó con la correlación de Spearman el cual dio como resultado que la responsabilidad social empresarial no influye en la gestión ambiental, para el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros, Lima 2021. Y a las demás hipótesis planteadas.

2.4 Aspectos Éticos

En la investigación se protege la identidad de los participantes de estudio, así mismo se tomó en cuenta contemplaciones éticas, las cuales son de suma importancia tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de información.

Confidencialidad: La información obtenida de las personas será de confianza y será utilizado solo para fines académicos y de investigación científica, por lo cual será reservada para cualquier otro fin.

Consentimiento informado: El propósito del consentimiento informado es garantizar la autorización de la empresa de participar en la investigación de estudio. La cual brindo dicha autorización mediante una carta firmada por el representante legal de la empresa Ferreyros a los autores de la investigación para fines de este.

Libre participación: Se alude a la libre participación, aceptación de los 26 trabajadores del área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros.

Anonimidad de información: Se mantendrá en relevancia durante y después de la investigación.

Tabla 3

Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable(s)	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Instrumento
				Gestión Ambiental	Carmona (2014) explica que la Gestión Ambiental es un conjunto de actividades humanas y tiene por objetivo el reordenamiento del ambiente que hace referencia todas las actuaciones que contribuyen a cumplir las normas de la legislación medioambiental vigente, mejorar la protección ambiental y a minimizar sus impactos sobre el medio ambiente (p.43) Para el siguiente estudio se utilizará la encuesta creada por (Villoslada Aguirre, 2019)	Cumplimiento de las Política Ambiental Implementación de Servicios Sociales para la prevención Acciones que generan impacto Económico	Orden. Recuperación. Función. Prevención. Modernización. Construcción.	Cuestionario

2.6 Gantt del Proyecto

N°	Actividad	Total 144 días	Inicio Sem 1	Fin Sem 20	Avance 100%	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
						Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16	Sem 17	Sem 18	Sem 19	Sem 20
1	Recolección de datos	90 días	Sem 1	Sem 12	60%																				
2	Análisis de datos	14 días	Sem 13	Sem 14	10%																				
3	Análisis descriptivos	14 días	Sem 15	Sem 16	20%																				
4	Análisis ligados a la hipótesis	30 días	Sem 17	Sem 20	10%																				

Figura 3 Gantt

CAPÍTULO 3 RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se dan a conocer a detalle los resultados de manera gráfica y textual con el análisis de datos en el cual se determina el nivel de relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico, así mismo se evalúan las dimensiones e indicadores por cada variable.

3.1 Análisis Descriptivos de las Variables por sus Dimensiones

3.1.1 Variable Responsabilidad Social Empresarial

3.1.1.1 Práctica de valores, ética, transparencia y gobernabilidad.

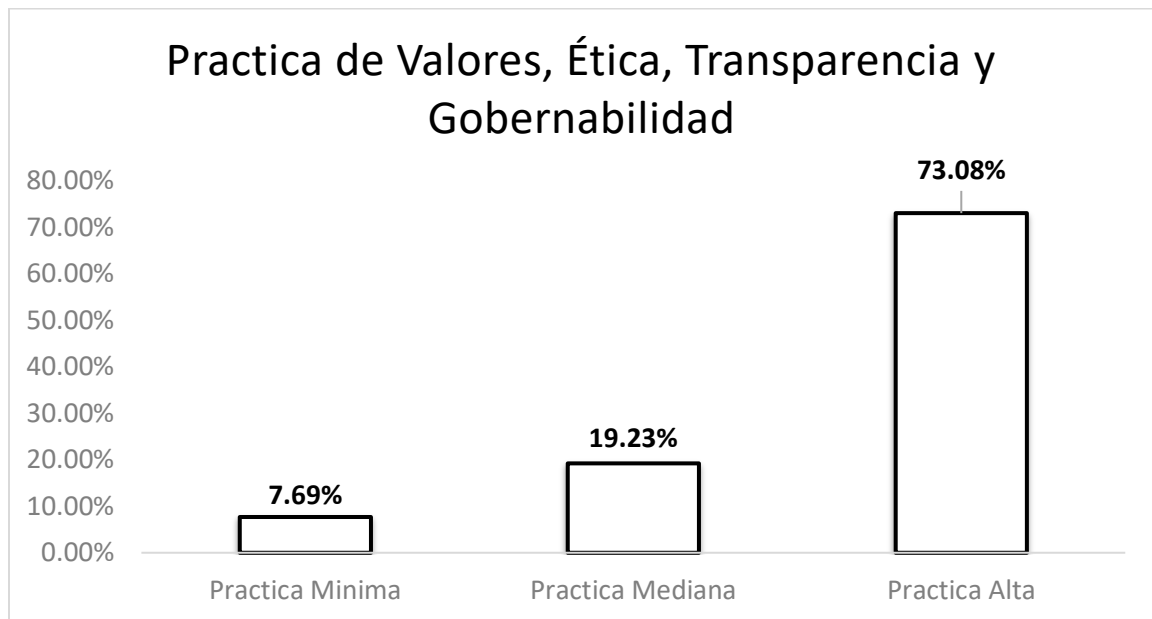


Figura 4 Práctica de Valores, Ética, Transparencia y Gobernabilidad

En esta dimensión de la Figura 4, se evalúa la práctica de valores, Ética, Transparencia y Gobernabilidad; los resultados nos indican que la empresa Ferreyros Lima 2021, si tiene favorables Valores, Ética, Transparencia y Gobernabilidad según el área de soporte técnico ya

que los trabajadores del área de Soporte Técnico perciben en un 73.1% en un nivel de Practica Alta, el 19.23% en un nivel de Practica Medio y el 7.69% en un nivel de Practica Mínima.

3.1.1.2 Compromiso con el público interno.

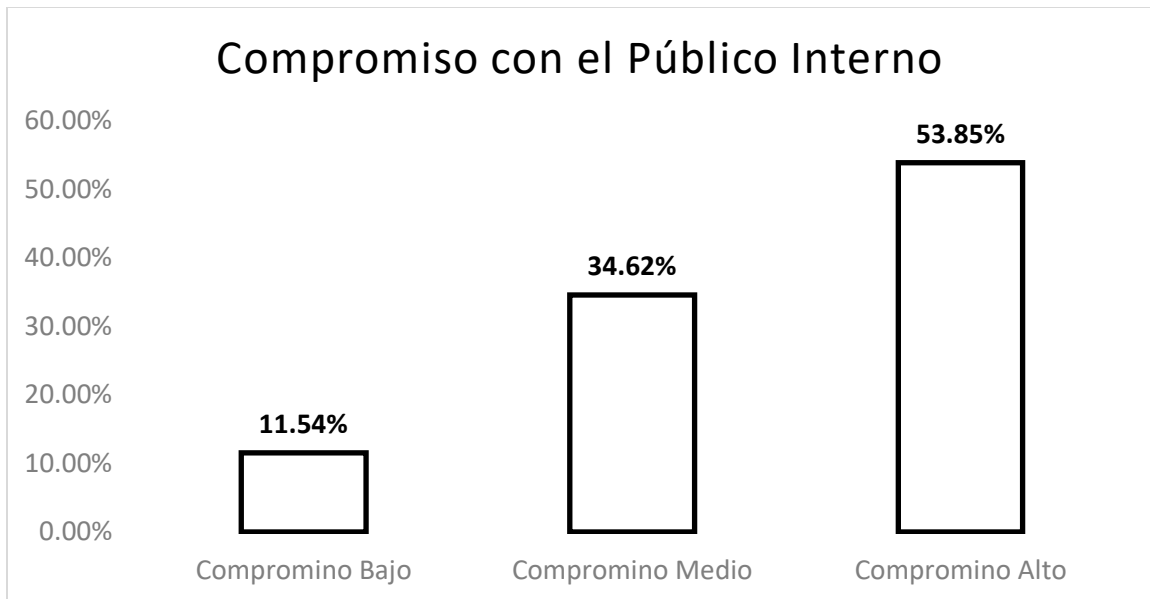


Figura 5 Compromiso con el Público Interno

En esta dimensión de la Figura 5, se evalúa el compromiso con el público interno; los resultados nos indican que la empresa Ferreyros Lima 2021, tiene un alto compromiso con su público interno, ya que los trabajadores del área de Soporte Técnico perciben en un 53.8% un nivel de compromiso alto, 34.6% un nivel de compromiso medio y un 11.54% un nivel de compromiso bajo.

El cumplimiento de sus obligaciones determinadas por ley, la preocupación por ofrecerles a sus empleados un ambiente físico agradable, seguro, la búsqueda de incentivar los cuidados de higiene, salud, el estar abierta a críticas, sugerencias relativas a estos aspectos, el ofrecer prestaciones adicionales, el usar criterios de selección de personal que son exentos de prácticas discriminatorias en relación con género, raza, edad y creencias religiosas o políticas de los

candidatos, así como a personas con discapacidad, el estimular el desarrollo profesional de sus empleados, nos dan una clara muestra del alto nivel de compromiso de Ferreyros con sus trabajadores y que es percibido por el Área de soporte Técnico.

3.1.1.3 Concientización de los impactos sobre el Medio Ambiente.

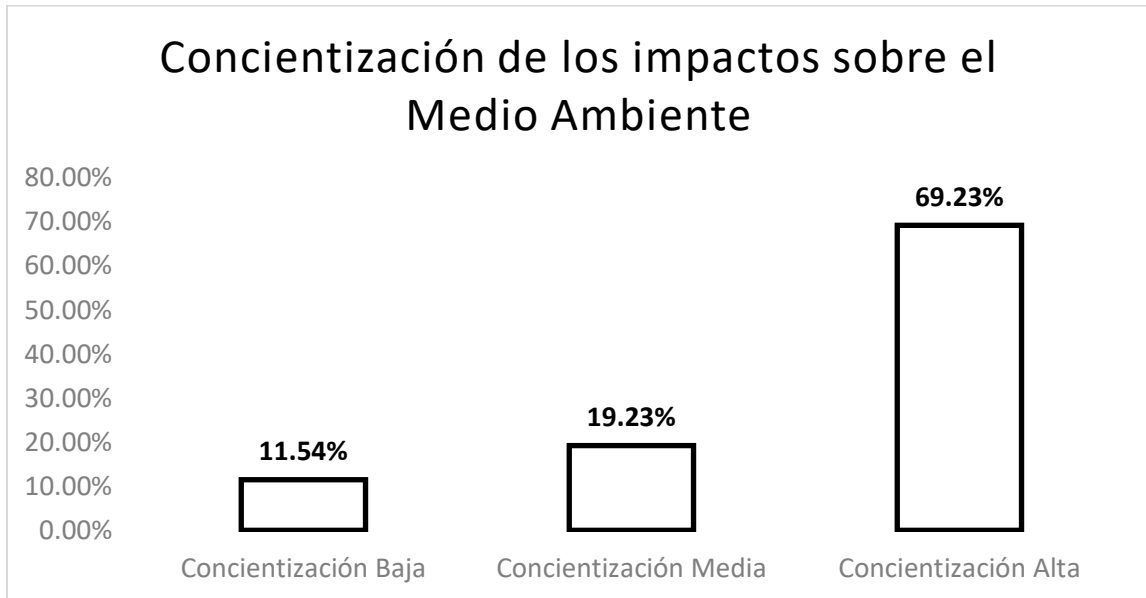


Figura 6 Concientización de los impactos sobre el Medio Ambiente

En esta dimensión de la Figura 6, se evalúa la concientización de los impactos sobre el medio ambiente del trabajador de Ferreyros; los resultados nos indican que la empresa Ferreyros Lima 2021, ha concientizado de manera favorable sobre los impactos sobre el Medio Ambiente a los trabajadores, ya que un 69.23% de encuestados del área de Soporte Técnico piensa que los trabajadores tienen una concientización alta, 19.23% en un nivel de concientización medio y un 11.54% en un nivel de concientización bajo.

Con estos resultados, podemos afirmar que la empresa Ferreyros Lima 2021, si conoce, comprende y evalúa los impactos de sus actividades sobre el medio ambiente, manteniendo informes para medirlos, busca implementar en sus dependencias y en sus actividades, acciones

que buscan preservar el medio ambiente y, sobre todo, promueve la educación ambiental para los empleados, sus familiares y para la comunidad para poder concientizarlos.

3.1.1.4 Evaluación de la responsabilidad social a los proveedores.

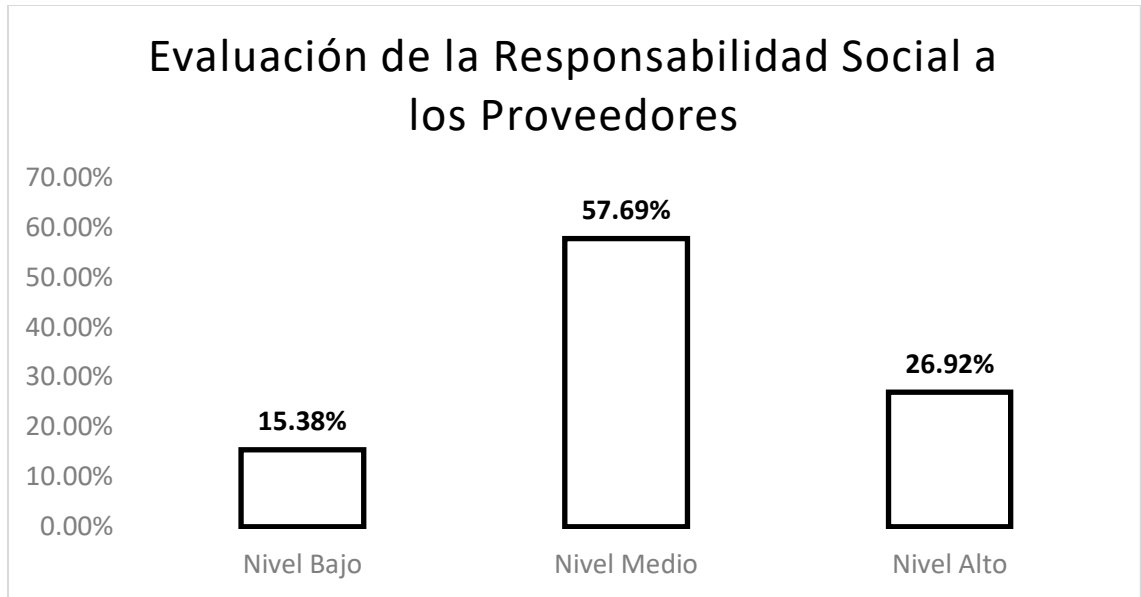


Figura 7 Evaluación de la Responsabilidad social a los Proveedores

En esta dimensión de la Figura 7, se evalúa la responsabilidad social de los proveedores; los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021 califica de regular la evaluación de la Responsabilidad social a los Proveedores, ya que sus trabajadores perciben en un 57.69% en un nivel medio, 26.92% en un nivel alto y un 15.38% en un nivel bajo.

Esto significa que el área de soporte técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, no conoce a profundidad los procedimientos para contratar a un proveedor, si se exige una buena propuesta comercial, si se evalúa si este mantiene prácticas de responsabilidad social, verifica constantemente las condiciones proporcionadas por los proveedores a sus propios empleados;

siempre que es posible, orientar a los proveedores a seguir los principios de la responsabilidad social y se dispone a ayudarlos en su implantación.

3.1.1.5 Compromiso con los consumidores y clientes.

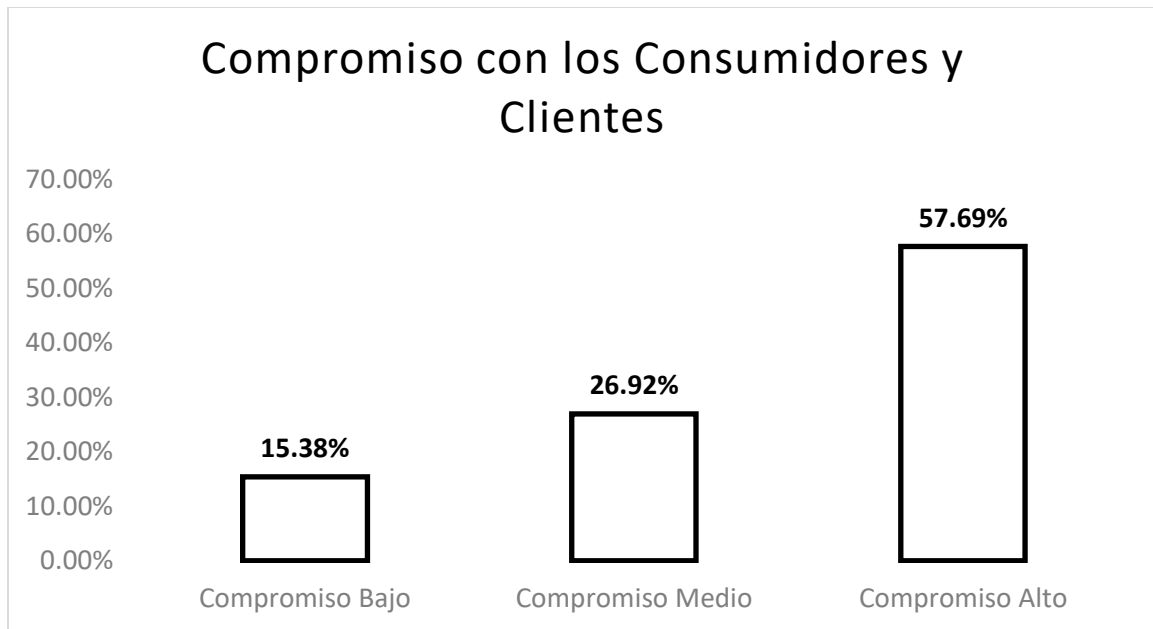


Figura 8 Compromiso con los Consumidores y Clientes

En esta dimensión de la Figura 8, se evalúa el compromiso de Ferreyros con los consumidores y clientes; los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de favorable el compromiso con los Consumidores y Clientes, ya que sus trabajadores perciben en un 57.69% de compromiso alto, 26.92% de compromiso medio y un 15.38% de compromiso bajo.

Con estos resultados se puede afirmar que la empresa Ferreyros Lima 2021, tiene un alto compromiso con los consumidores y clientes ya que tiene un canal formal de comunicación con estos, como caja de sugerencias o número de teléfono, correo electrónico de quien pueda atender; analiza las dudas, sugerencias, reclamaciones y las utiliza como instrumento para perfeccionar su actividad, realiza encuestas de satisfacción entre sus consumidores y clientes para con base en

los resultados poner en práctica mejoras en sus productos/ servicios, la empresa Ferreyros Lima 2021, si investiga y divulga los riesgos que sus productos/ servicios pueden causar daño a la salud o a la seguridad de sus consumidores/ clientes.

3.1.1.6 Responsabilidad social con la comunidad.

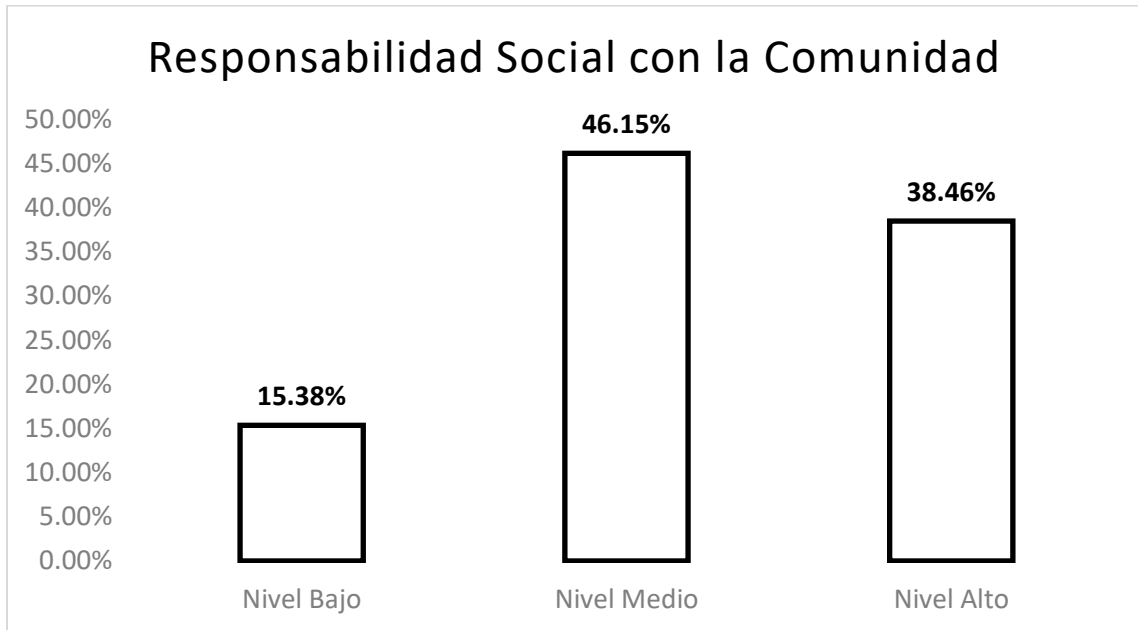


Figura 9 Responsabilidad social con la Comunidad

En esta dimensión se evalúa la responsabilidad social de Ferreyros con la comunidad; los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de regular la Responsabilidad social con la Comunidad, ya que sus trabajadores perciben en un 46.15% en un nivel medio, 38.46% en un nivel alto y un 15.38% en un nivel bajo.

Los resultados nos indican que los trabajadores del área de soporte técnico desconocen de las actividades que realiza La empresa Ferreyros Lima 2021 en la comunidad.

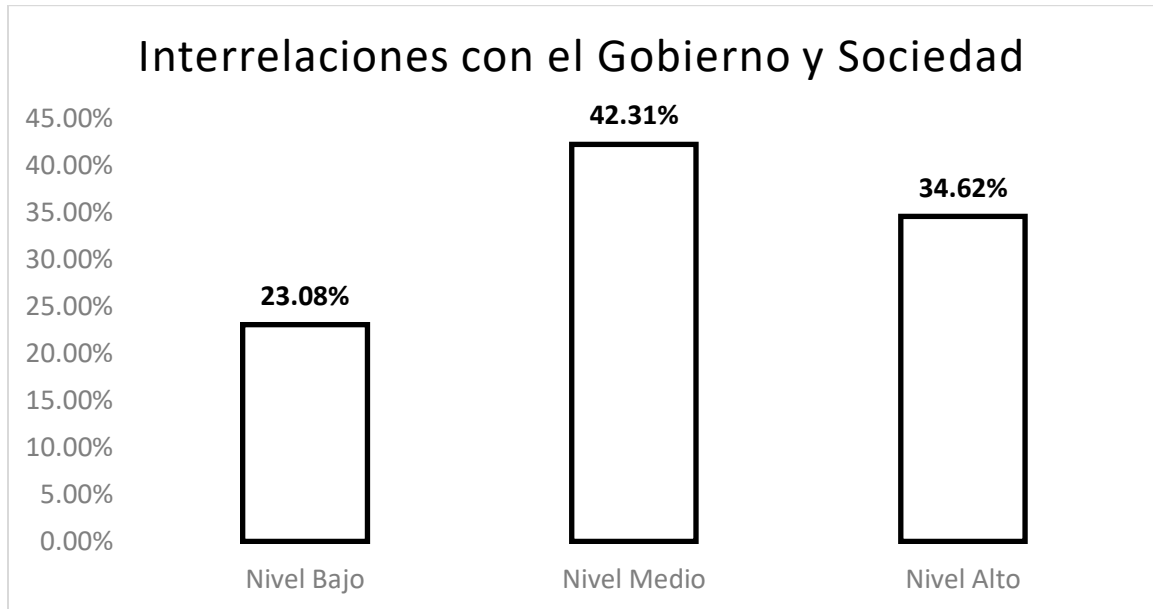


Figura 10 Interrelaciones con el Gobierno y Sociedad

En esta dimensión se evalúa las interrelaciones de Ferreyros con el Gobierno y Sociedad; los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de regular la Interrelaciones con el Gobierno y Sociedad, ya que sus trabajadores perciben en un 42.31% en un nivel medio, 34.62% en un nivel alto y un 23.08% en un nivel bajo.

Los resultados nos indican que los trabajadores del área de soporte Técnico desconocen si La empresa Ferreyros Lima 2021, busca participar en organizaciones que integran empresarios (entidades empresariales, asociaciones comerciales, foros regionales, etc.) o si informa a sus empleados sobre la importancia de participar en las administraciones públicas, en gran parte colabora con la mejora de los espacios públicos de su región.

3.1.2 Variable Gestión Ambiental

3.1.2.1 Cumplimiento de la política ambiental.

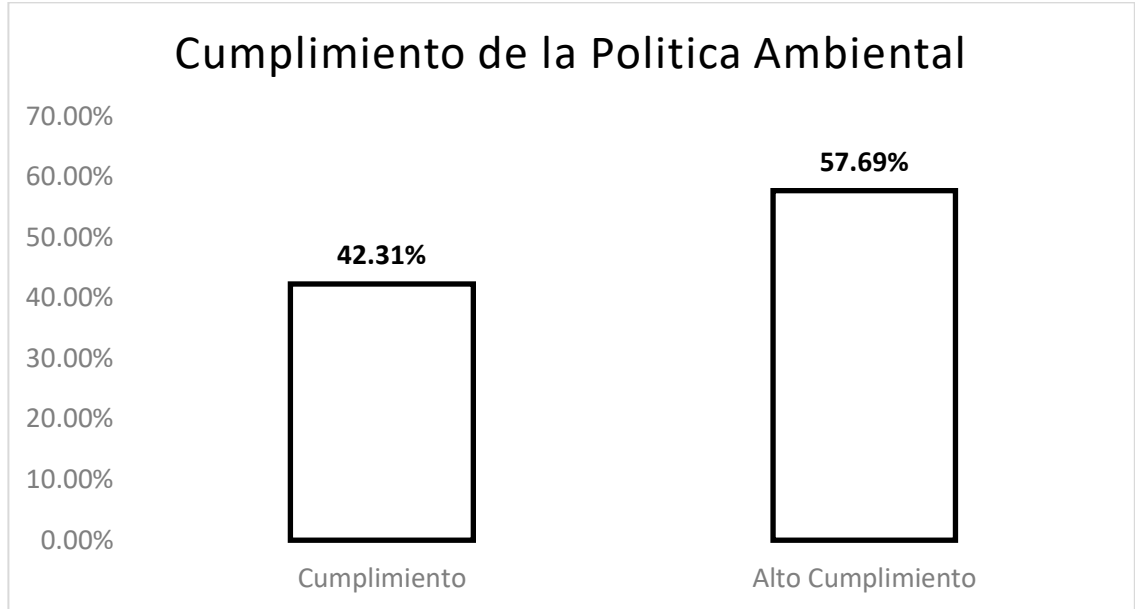


Figura 11 Cumplimiento de las Política Ambiental

En esta dimensión se evalúa el cumplimiento de la política ambiental de Ferreyros; los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de favorable el Cumplimiento de las Política Ambiental, ya que sus trabajadores perciben en un 57.69% de alto cumplimiento y un 42.31% de cumplimiento.

Los trabajadores perciben que siempre se cumple con las Políticas Ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente, se cumple con las directivas ambientales aprobadas, realiza la difusión de las políticas ambientales implantadas, cumple con las órdenes dictadas por el área ambiental.

3.1.2.2 Implementación de servicios sociales para la prevención.

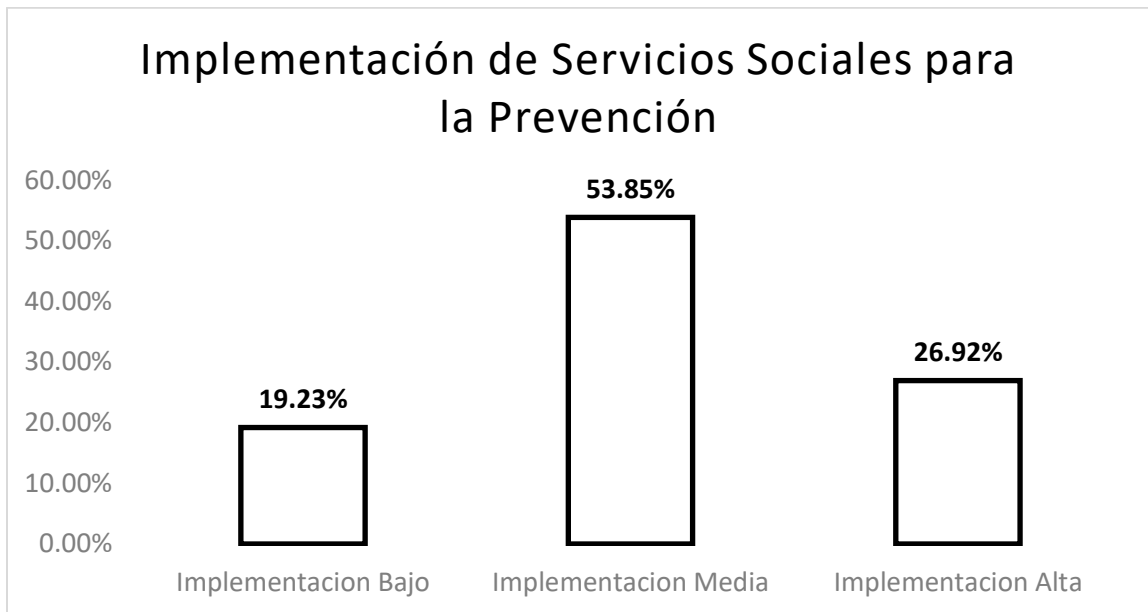


Figura 12 Implementación de Servicios Sociales para la prevención

En esta dimensión se evalúa la implementación de servicios sociales para la prevención; los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de regular la Implementación de Servicios Sociales para la prevención, ya que sus trabajadores perciben en un 53.85% en un nivel de implementación medio, 26.92% en un nivel de implementación alto y un 19.23% en un nivel de implementación bajo.

La empresa, tiene regular implementación de viveros en las instalaciones, la recuperación de áreas verdes en espacios libres de la empresa es de manera regular, existen nuevas plantaciones y las que había se han mantenido, realiza actividad de capacitación/ concientización en buenas prácticas ambientales para las áreas de Ferreyros, los colaboradores toman conciencia de lo importante que es el cuidado del ambiente.

3.1.2.3 Acciones que generan impacto económico.

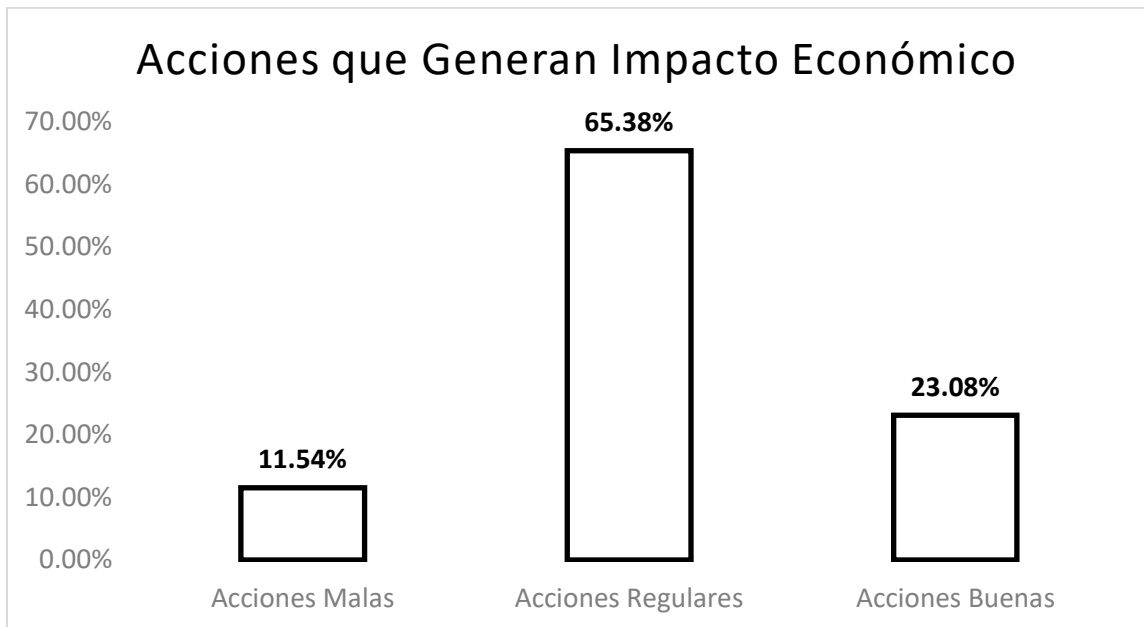


Figura 13 Acciones que generan impacto Económico

En esta dimensión se evalúa las acciones de Ferreyros, que generan impacto económico; los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de regular las Acciones que generan impacto Económico, ya que sus trabajadores perciben en un 65.38% de acciones regulares, 23.08% de acciones buenas y un 11.54% de acciones malas.

Los resultados nos indican que los trabajadores del área de soporte Técnico de Ferreyros desconocen de las acciones que se realizan para el cuidado del medio ambiente los cuales generan impactos económicos. Si bien es cierto, que el colaborador busca mayor eficiencia tanto del punto de vista económico como del punto de vista ambiental y casi siempre los colaboradores cuidan el uso del agua, para ahorrar en beneficio económico, a veces las luminarias permanecen encendidas durante el día, no obstante, existe luz natural; casi siempre la empresa cumple con la valorización adecuada de los costos socio ambientales que cobra a los usuarios, a veces los

colaboradores apagan su computadora y la impresora cuando toman su refrigerio y se retiran del trabajo pero no es perceptible.

3.2 Análisis de Normalidad

Se realizó el análisis de normalidad con la prueba Shapiro-Wilk por tener una muestra menor a 30, si se hubiera tenido una muestra mayor usaríamos la prueba de Kolmogorov – Smirnov, por consiguiente, los datos obtenidos nos permitirán comprobar el nivel de significación; si el P valor es menor que 0.01 la distribución no es normal (No Paramétrica), si el P valor es mayor que 0.01 la distribución es normal (Paramétrica).

Tabla 4

Pruebas de Normalidad

	Pruebas de Normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk	Sig.
Gestión Ambiental	0.935	gl 26	0.102
Responsabilidad Social Empresarial	0.891	26	0.010

Para los resultados obtenidos en la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, se obtuvo para la variable Gestión Ambiental un 0.102 siendo esta mayor al P valor; por otro lado, para la Responsabilidad social Empresarial un 0.010 siendo esta es igual al P valor.

De esta manera determinamos que la variable Gestión Ambiental son datos normales (Paramétricos), mientras que la variable Responsabilidad social Empresarial son datos no normales (No Paramétricos), por lo tanto, usaremos la prueba de Rho Spearman para determinar el grado de relación entre nuestras variables ya que las distribuciones no normales, afectan demasiado al coeficiente de correlación de Pearson.

3.3 Resultados por objetivos

OG: Determinar el nivel de relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y su influencia en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

H0: La Responsabilidad Social Empresarial influye de manera favorable en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

H1: La Responsabilidad Social Empresarial influye de manera desfavorable en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

Nivel de significación: 1%

Tabla 5

Correlación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental

			Gestión Ambiental	Responsabilidad Social Empresarial
Rho de Spearman	Gestión Ambiental	Coefficiente de correlación	1.000	0.338
		Sig. (bilateral)		0.092
		N	26	26
	Responsabilidad Social Empresarial	Coefficiente de correlación	0.338	1.000
		Sig. (bilateral)	0.092	
		N	26	26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

El nivel de correlación de la Responsabilidad Social Empresarial y desempeño la Gestión Ambiental es ($r = ,338$), lo que significa que existe una correlación con Nivel medio entre las variables de estudio.

Puesto que el valor ($p= ,092$), se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido, se rechaza la hipótesis de trabajo, que indica que la Responsabilidad Social Empresarial influye de manera favorable en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

Conclusión Estadística del objetivo general

En conclusión, se obtiene evidencia estadística que no existe correlación significativa, es decir que Responsabilidad Social Empresarial no influye en el desempeño de la Gestión Ambiental según el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021.

OE 1: Determinar el estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

Tabla 6

Responsabilidad Social Empresarial

Responsabilidad Social Empresarial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	6	3.1	23.1	23.1
	Nivel Medio	9	4.7	34.6	57.7
	Nivel Alto	11	5.7	42.3	100.0
	Total	26	13.5	100.0	
Perdidos	Sistema	167	86.5		
Total		193	100.0		

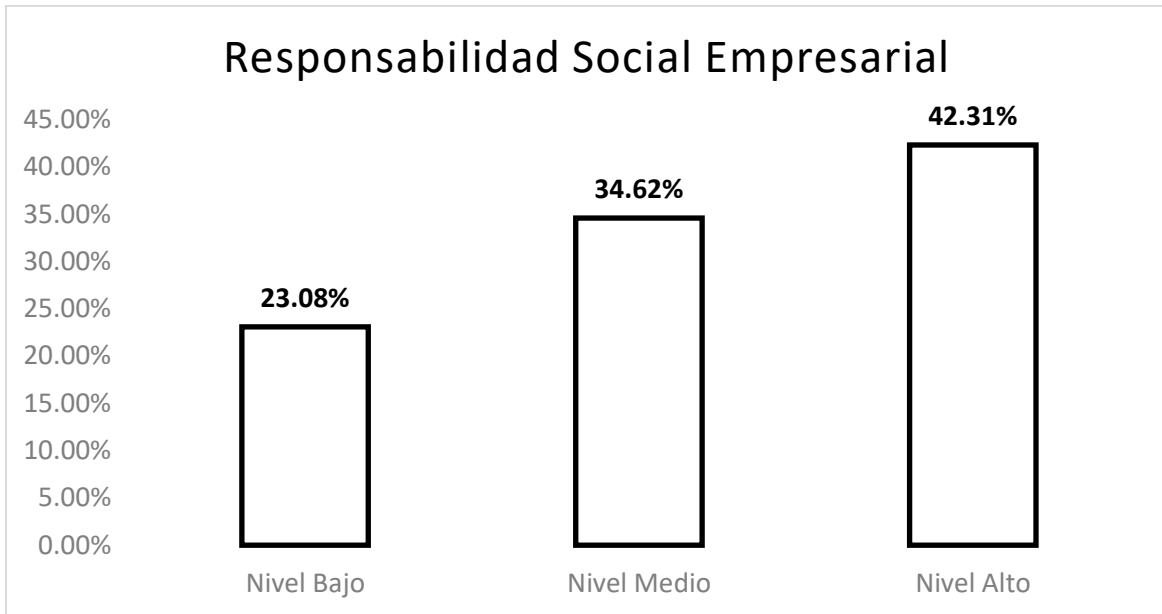


Figura 14 Estado Actual de la Responsabilidad Social Empresarial

Los resultados nos indican que la empresa Ferreyros Lima 2021 si tiene un favorable Estado Actual de la Responsabilidad Social Empresarial, ya que los trabajadores del área de Soporte Técnico perciben en un 42.31% en un nivel alto de Responsabilidad Social Empresarial, 34.62% en un nivel medio de Responsabilidad Social Empresarial y un 23.08% en un nivel bajo de Responsabilidad Social Empresarial **Figura 14**.

OE 2: Determinar el nivel de implementación de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico.

Tabla 7

Gestión Ambiental

Gestión Ambiental					
Válido	Nivel Bajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		6	3.1	23.1	23.1

	Nivel Medio	12	6.2	46.2	69.2
	Nivel Alto	8	4.1	30.8	100.0
	Total	26	13.5	100.0	
Perdidos	Sistema	167	86.5		
Total		193	100.0		

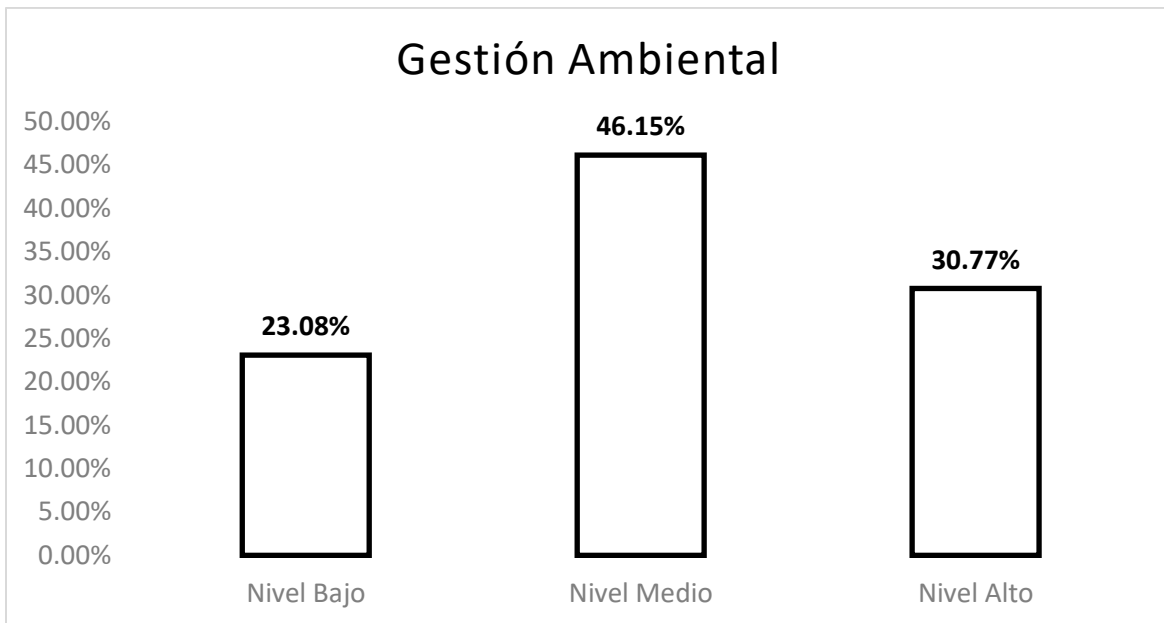


Figura 15 Nivel de Implementación de la Gestión Ambiental

Los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de regular el nivel de implementación de la Gestión Ambiental, ya que sus trabajadores perciben en un 46.15% en un nivel medio la implementación de la Gestión Ambiental, 30.77% en un nivel alto la implementación de la Gestión Ambiental y un 23.08% en un nivel bajo de la implementación de la Gestión Ambiental.

OE 3: Determinar el nivel de satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental del área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021.

Tabla 8

Satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental

		Responsabilidad Social Empresarial			Total	%
Gestión Ambiental		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Gestión Ambiental	Nivel Bajo	3	2	1	6	23.08
	Nivel Medio	2	4	6	12	46.15
	Nivel Alto	1	3	4	8	30.77
Total		6	9	11	26	100

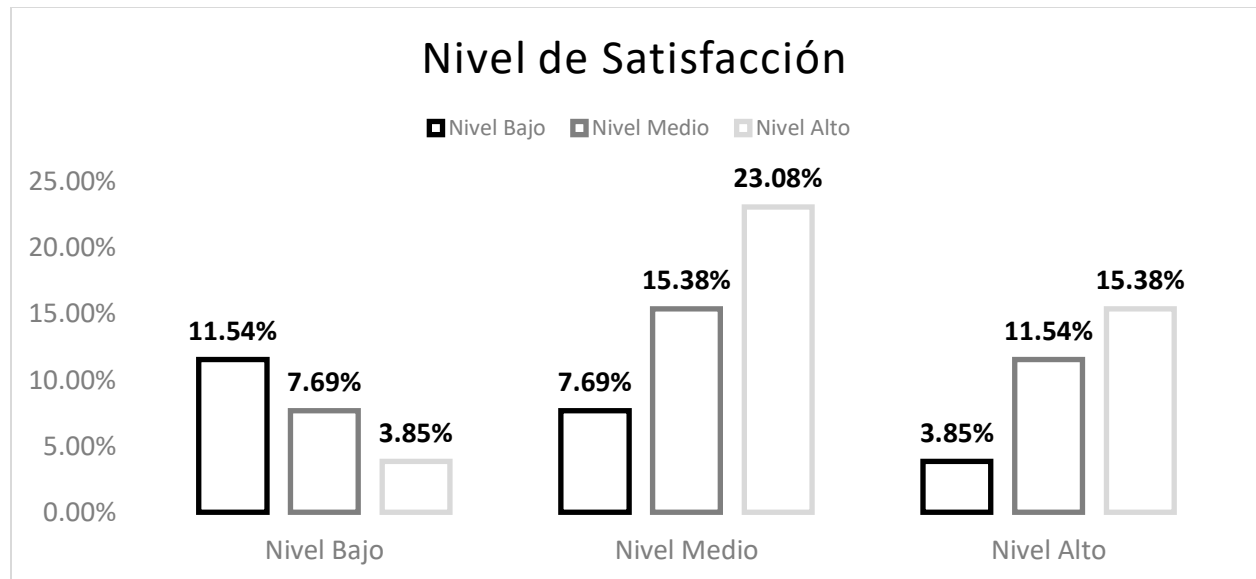


Figura 16 Nivel de Satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental

Los resultados nos indican que el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, califica de regular el nivel de satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental, ya que sus trabajadores perciben en un 46.15% en un nivel medio, 30.77% en un nivel alto y un 23.08% en un nivel bajo.

CAPÍTULO 4 DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Limitaciones

Se tuvo la limitación del sesgo de información, ya que la muestra fue tomada al área de soporte técnico y no a todas las áreas por lo cual pudiera haber alguna variación con la opinión de todas las áreas, sin embargo, se cree que esto no es significativo, ya que se realizó la encuesta a inicios de junio del 2021 y el área de soporte técnico, es un área de soporte de las diferentes áreas internas de Ferreyros por lo cual hay una amplia comunicación con todas estas.

Se tuvo la limitación de la pandemia, esta condición no permitió realizar la encuesta de manera presencial sin embargo se realizaron a través del formulario Google, ya que la mayoría de los trabajadores cuentan con un celular con internet.

4.2. Interpretación Comparativa

Los resultados coinciden con los obtenidos por Palma (2017), quien explica que el impacto medioambiental de prácticas de responsabilidad social de 20 empresas importantes y 20 Mypes que operan en la región Arequipa; un 70% de las empresas importantes, cuentan con una certificación internacional ISO 14001: 2015 v2, mientras que un 30% aún no lo tiene implementada y de las 20 empresas Mypes un 30% cuentan con una certificación internacional ISO 14001: 2015 v2 mientras que un 70% aún no lo tiene implementada, sin embargo, en ambos casos realizan campañas de preservación del medio ambiente en un 90% lo que muestra que si hay un interés de cuidar el medio donde ellos tienen influencia.

Henríquez, Garzón, Mejía, Torrenegra, y Rada (2019), dicen que las empresas del sector minero y energético, pueden enfocarse en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y promover el agua limpia y saneamiento, energía para todos, producción y consumo responsables, tener acción por el clima, vida submarina (abarcando ríos, riachuelos y otros cuerpos de agua

además de los océanos), de esta manera pueden cuidar del medio ambiente y generar un desarrollo Sostenible.

4.3. Implicancias

En segundo lugar en cuanto a las discusiones nuestro estudio demostró que que no existe correlación significativa, es decir que Responsabilidad Social Empresarial no influye en el desempeño de la Gestión Ambiental según el área de Soporte Técnico de la empresa Ferreyros Lima 2021, puesto que el valor ($p= ,092$) se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido (0.01), se rechaza la hipótesis de trabajo, que indicaba que la Responsabilidad Social Empresarial influía de manera favorable en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021.

Se recomienda ampliar estos estudios a otras áreas de Ferreyros, de forma aleatoria, para poder reafirmar el nivel de relación de la Gestión de Medio Ambiente y la Responsabilidad Social Empresarial.

4.4. Conclusiones

Según los resultados encontrados se concluye que no existe correlación significativa, es decir que Responsabilidad Social Empresarial no influye en el desempeño de la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima 2021 según el área de Soporte Técnico ya que el P (0.092) es mayor al nivel de significancia (0.01).

Los resultados también concluyen que:

El estado actual de la Responsabilidad Social Empresarial es alto ya que los trabajadores del área de Soporte Técnico perciben en un 42.31% en un nivel alto de Responsabilidad Social Empresarial.

El nivel de implementación de la Gestión Ambiental es regular ya que los trabajadores del área de Soporte Técnico perciben en un 46.15% en un nivel medio la implementación.

El nivel de satisfacción entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Gestión Ambiental es regular, ya que los trabajadores del área de Soporte Técnico perciben en un 46.15% en un nivel medio

Por último, resaltamos que el desempeño de la gestión medioambiental no está influenciado por la responsabilidad social empresarial, esto se relaciona con estudios que describen que la responsabilidad social empresarial es la responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente en el que se desenvuelve (Pérez, Espinoza, & Peralta, 2016), pero en dichos estudios no evaluaron la influencia que tiene la responsabilidad social empresarial en el desempeño de la gestión ambiental, que si fue motivo de nuestro estudio, en donde encontramos que no existe correlación significativa

Se recomienda hacer estudios que evalúen de manera prospectiva las dimensiones de servicios sociales y económicos de la variable Gestión Ambiental y evaluación de la responsabilidad social a las otras áreas de Ferreyros.

4.5. Aporte de la Tesis – Dimensiones

Evaluación de la Responsabilidad social a los Proveedores

- Se debe añadir a la cadena de suministro a los proveedores para mejorar su gestión de seguridad hacia sus colaboradores, de tal manera que se mitiguen las enfermedades ocupacionales y accidentes.

Interrelaciones con el Gobierno y Sociedad

- El área de RRHH debe enviar los comunicados en los canales de comunicación como el email, reuniones mensuales, revistas, páginas web, redes sociales y proponer otros canales como por ejemplo vocería, WhatsApp.

Responsabilidad social con la Comunidad

- El área de RRHH debe enviar los comunicados en los canales de comunicación como el email, reuniones mensuales, revistas, páginas web, redes sociales y proponer otros canales como por ejemplo vocería, WhatsApp.

Acciones que generan impacto Económico

- Se debe concientizar a los trabajadores para reducir los impactos ambientales e implementar controles ambientales.

Implementación de Servicios Sociales para la prevención

- El área de Medio Ambiente debe generar nuevos espacios verdes y programas, que generen una mejor percepción del cuidado del medio ambiente al trabajador.

CAPÍTULO 5 REFERENCIA

Acosta, B. (31 de Mayo de 2019). Qué es la gestión ambiental. Obtenido de

<https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-gestion-ambiental-2035.html>

Alea García, A. (2007). Responsabilidad social empresarial. Su contribución al desarrollo

sostenible. *Revista Futuros*, V(17). Obtenido de

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54185270/Responsabilidad-Social-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54185270/Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf?1503193468=&response-content-)

[Empresarial.pdf?1503193468=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54185270/Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf?1503193468=&response-content-)

[disposition=inline%3B+filename%3DResponsabilidad_social_empresarial_Su_co.pdf&E](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54185270/Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf?1503193468=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DResponsabilidad_social_empresarial_Su_co.pdf&Expires=1621194670&Signature=gcb52YbKNE-rVhPgUiuf7Z-wKNPB1nWkJ)

[xpires=1621194670&Signature=gcb52YbKNE-rVhPgUiuf7Z-wKNPB1nWkJ](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54185270/Responsabilidad-Social-Empresarial.pdf?1503193468=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DResponsabilidad_social_empresarial_Su_co.pdf&Expires=1621194670&Signature=gcb52YbKNE-rVhPgUiuf7Z-wKNPB1nWkJ)

Antelo González, Y. Y., & Alfons Robaina, D. (2015). Análisis de la Responsabilidad Social

Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. *Ingeniería*

Industrial, 36(1), 58-69. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-

[59362015000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&tlng=es)

Aristizabal, K. D., Avendaño, Y. M., & Ruiz, L. E. (2018). La producción más limpia como una

estrategia innovadora aplicada en una empresa del sector textil. *Investigación Agraria y*

Ambiental, 9(2), 255. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6512363>

Avendaño Cortés, Y. M., Aristizabal Casallas, K. D., & Ruiz Martinez, L. E. (2018). La

producción más Limpia como una Estrategia Innovadora Aplicada en una Empresa del

Sector Textil. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 14.

- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. En C. A. Bernal Torres, *Metodología de la Investigación Tercera Edición* (pág. 320). Colombia: Pearson Educación.
- Cárdenas Obando, M. N., & Villanueva Paz, S. V. (2018). *Influencia de la Gestión de Residuos Sólidos Como Procedimiento de Gestión Ambiental para Reducir el Impacto en el Medio Ambiente en la Ciudad De Lima Metropolitana Caso: Protransporte*. Lima: Repositorio de la UPC.
- Castro Romero, G. J., & Centeno Calderon, L. E. (28 de Septiembre de 2018). Implementación del sistema de gestión ISO 14001:2015, en la empresa Spine S.A.C, para mejorar su desempeño ambiental en el transporte de residuos sólidos biocontaminados en el año 2018, Lima - Perú. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15186/Castro%20Romero%2c%20Gricelda%20Jhojany%20-%20Centeno%20Calderon%2c%20Luis%20Enrique.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Chacez Vargas, G. P. (2014). *Estudio de la Gestión Ambiental para la Prevención de Impactos y Monitoreo de la Obras de Construcción de Lima Metropolitana*. Lima: Repositorio Universidad Católica del Perú.
- Choy Zevallos, E. E. (2018). Contabilidad de Gestión Ambiental y Costo de Servicio Salud Hospitalario – Lima Metropolitana. *Quipucamayoc*, 10.
- Correa, M., Gallopin , G., & Núñez, G. (Agosto de 2005). Medir para gestionar la RSC. *Harvard Business Review*, 83(8), 51-58. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1869508&pid=S0186-1042200800030000500003&Ing=es

- Díaz Sifuentes, V. G., & Garcia Quispe, N. (04 de Diciembre de 2019). Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y medio ambiente para reducir los altos costos operacionales de la empresa maderera e inversiones Nayely S.A.C. Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23177>
- Dzul Escamilla, M. (2010). Fundamentos de la Metodología. En M. Dzul Escamilla, *Fundamentos de la Metodología* (pág. 13).
- Fernandes Coelho, R. (2011). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. *Instituto Ethos*, 78.
- González, A. I., Alaña, T. P., & Gonzaga, S. J. (Agosto de 2017). La gestión ambiental en la competitividad de las Pymes del Ecuador. *Revista de la Universidad Internacional de Ecuador*, 2(8), 236-248. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3477/3/document%20%2816%29.pdf>
- González, E. (Octubre de 2001). Gestión Ambiental en pequeños municipios. *Revista Foro*, 57.
- González Antelo, Y. Y., & Robaina Alfonso, D. (Enero-Abril de 2015). Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria. 36(1), 58-69. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007
- Henríquez Fuentes, G. R., Garzón Castrillón, M. A., Mejía Reátiga, C., Torrenegra Barros, Á. J., & Rada Llanos, J. Á. (Octubre de 2019). Medición de Impactos Socioambientales y Responsabilidad Social Organizacional. *Dimens.empres*, 17(4).
doi:<https://doi.org/10.15665/dem.v17i4.2111>
- Henríquez Larrarte, R., & Orestes Burgos, R. I. (Agosto de 2015). Implicancias de una Responsabilidad Social Empresarial Sustentable. *Gestión de las Personas y Tecnología*,

18. Obtenido de file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-
ImplicanciasDeUnaResponsabilidadSocialEmpresarialS-5771017.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Editorial Interamericana.

López Vásquez, J. J. (2013). Problemática y propuesta de mejoramiento ambiental en la ciudad de Iquitos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 9(1). Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/155/0>

Ministerio del Ambiente MINAM. (15 de Octubre de 2012). Ley General del Ambiente - Ley N° 28611. 27. Obtenido de <https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/06/ley-general-del-ambiente.pdf>

Murillo Hernandez, W. (2008). La Investigación Científica. *Monografías*.

Niño Bernal, S. G., & Contreras Guevara, M. (2020). Actividad Turística en el Parque Natural de Chicaque como Factor de Desarrollo Sostenible en las Veredas Chicaque y Cascajal (Cundamarca, Colombia). *Turismo y Sociedad*, 32.

Olivares Linares, A. A., & Vargas Martínez, E. E. (2012). Responsabilidad Ambiental Empresarial: el caso de "Hotelera Posadas". *El Periplo Sustentable*, 27.

Palma Valdivia, R. G. (2017). *Impacto Social, Económico y Medioambiental de las Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en las más Importantes Empresas de la Región Arequipa y Análisis de su Aplicación en MYPES*. Arequipa.

Pérez Espinoza, M. J., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (Mayo de 2016). La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental: una visión sostenible a

- futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3). Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- Porto Serantes, N., & Castromán Diz, J. L. (Septiembre - Diciembre de 2006). Responsabilidad social: un análisis de la situación actual en México y España. *Contaduría y Administración*, 67-87. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39522004.pdf>
- Raven, E. (2014). La Investigación Cuantitativa, la Investigación Cualitativa y el Investigador. *Revista Arje*.
- Rojas, M., M'Zali, B., Turcotte, M., & Kooli, M. (2006). *Responsabilidad social empresarial, el enfoque de los grupos de interés y más allá: en busca de explicaciones teóricas para "hacer el bien mientras se hace el bien*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA). Obtenido de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1869517&pid=S0186-1042200800030000500012&Ing=es
- Salcedo Muñoz, V. E., Arevalo Herrera, G. S., & Morocho Guambo, D. P. (2016). Análisis de la responsabilidad social empresarial en las pequeñas y mediana empresas de la ciudad de Machala. 67. Machala : Universidad Técnica de Machala. Obtenido de
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9496>
- Sánchez, L., Placencia, M., & Pedroza, A. (2007). *Diagnóstico exploratorio del nivel de responsabilidad social empresarial percibido por las empresas involucradas en el biocluster de occidente*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Oriente (ITESO), Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA), Guadalajara, Jalisco. Obtenido de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1869518&pid=S0186-1042200800030000500013&Ing=es

- Valenzuela Fernández, L., Jara Bertin , M., & Villegas Pineaur, F. (2015). Prácticas de Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Desempeño Financiero. *Revista de Administracion de Empresas*, 55(3), 330. Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902015000300329
- Vargas Olivera, F. O. (2017). *Gestión Ambiental del Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) provenientes de la comercialización en Tiendas por Departamento*. Lima.
- Villoslada Aguirre, O. A. (2019). *La gestión ambiental y su relación con la ecoeficiencia de los colaboradores de la UGEL Santa del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019*.

CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TESIS

El asesor *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de *Elija un elemento.*, Carrera profesional de *Elija un elemento.*, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto de investigación del(os) estudiante(s):

- *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.* para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

ANEXOS

Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial

Información General:

Género: Masculino Femenino

Edad:

Tipo Puesto: Empleado Obrero

Tipo de Contrato: Estable Contratado

Instrucciones:

Estimado colaborador: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Valores, Transparencia y Gobernabilidad

Compromisos Éticos

¿Posee la empresa documento escrito que esclarece cuales son los comportamientos que incentiva en lo que se refiere a las relaciones personales y comerciales?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Prácticas Anti soborno

¿Se prohíbe expresamente en la empresa la práctica de pagos y cobros irregulares que tengan como objetivo facilitar negocios, influenciar decisiones en beneficio de la empresa o inducir personas a conceder permisos indebidos (la empresa, por ejemplo, prohíbe gratificaciones, comisiones ilícitas y favores personales, estableciendo reglas claras para el recibimiento de regalos y cortesías etc.)?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Prácticas Anticorrupción

¿La empresa, en su acción, contempla de alguna forma un modo de relación ética y transparente con el gobierno prohibiendo “Caja B” y evasión fiscal, por ejemplo, ¿o explicitando transparencia en los registros en general y en los balances?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Balance Social

¿La empresa tiene informaciones sobre balance social (Obligaciones sociales, seguros privados, beneficios, participación de ganancias)?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte

D. No

Gobierno Corporativo

¿La empresa posee separación clara entre los negocios del propietario y los de la organización (incluso en cuestiones relacionadas a la responsabilidad social y donaciones)?

A. Si

B. En Gran Parte

C. En Parte

D. No

Público Interno

Cuidados con Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo

¿Además de cumplir las obligaciones determinadas por ley, se preocupa la empresa en ofrecerles a sus empleados un ambiente físico agradable y seguro, busca incentivar los cuidados con higiene y salud y está abierta a críticas y sugerencias relativas a esos aspectos?

A. Si

B. En Gran Parte

C. En Parte

D. No

Prestaciones Adicionales

¿La empresa les ofrece prestaciones adicionales (Plan de salud familiar, canasta básica) a los empleados y a sus dependientes?

A. Si

B. En Gran Parte

C. En Parte

D. No

Valoración de la Diversidad y Promoción de la Equidad

¿Los criterios utilizados en la selección de personal son exentos de prácticas discriminatorias en relación con género, raza, edad y creencias religiosas o políticas de los candidatos, así como a personas con discapacidad?

A. Si

B. En Gran Parte

C. En Parte

D. No

Inclusión de Personas Discapacitadas

La inclusión de personas discapacitadas en el mercado de trabajo y consumo es creciente.

¿Las dependencias de la empresa cuentan con recursos para facilitar el desplazamiento y la conveniencia de personas con discapacidad motora, auditiva o visual (como rampas, avisos de seguridad en braille, señales luminosas o sonoras en áreas de circulación de vehículos o máquinas etc.)?

A. Si

B. En Gran Parte

C. En Parte

D. No

Relaciones con Sindicatos

¿Cómo forma de demostrar respeto al individuo y transparencia en sus relaciones con el público interno, la empresa comprende que es un derecho del funcionario participar en

sindicatos y asociaciones y permite que representantes sindicales comparezcan a la empresa para discutir cuestiones referentes a los intereses de los empleados?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad

¿La empresa valora y estimula el desarrollo profesional de sus empleados? (Subsidia cursos, colabora con realización de prácticas)

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Medio Ambiente

Gestión de los Impactos sobre el Medio Ambiente y el Ciclo de Vida de Productos y Servicios

¿La empresa conoce, comprende y evalúa los impactos de sus actividades sobre el medio ambiente (como emisión de contaminantes, erosión del suelo, alto consumo de energía, de agua y de combustible etc.), manteniendo informes para medirlos?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Comprometimiento de la Empresa con la Mejora de la Calidad Ambiental

¿Busca la empresa implementar en sus dependencias y en sus actividades acciones que visan preservar el medio ambiente? (recipientes identificados, ahorro de consumo de papel, reducción del consumo de energía eléctrica)

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Educación y Concientización Ambiental

Una forma efectiva de reducir los impactos ambientales es promover la educación ambiental para los empleados y sus familiares y para la comunidad. ¿La empresa lo hace?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Proveedores

Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores

¿Para contratar a un proveedor, además de exigir una buena propuesta comercial (con calidad, precio y plazo), la empresa evalúa si el mantienen prácticas de responsabilidad social?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Empleados de los Proveedores

¿La empresa verifica constantemente las condiciones proporcionadas por los proveedores a sus propios empleados?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Responsabilidad Social de los Proveedores

¿La empresa busca, siempre que es posible, orientar a los proveedores a seguir los principios de la responsabilidad social y se dispone a ayudarlos en su implantación?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Apoyo al Desarrollo de los Proveedores

¿La empresa busca proveedores en cooperativas de pequeños productores, asociaciones de barrio y proyectos de generación de renta (como cooperativas de artesanos, incubadoras de negocio, otras micro y pequeñas empresas)?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Consumidores y Clientes

Excelencia de la Atención al Cliente

¿La empresa tiene un canal formal de comunicación con sus consumidores/ clientes, como caja de sugerencias o número de teléfono y correo electrónico de quien pueda atender?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Dudas, Sugerencias y Reclamaciones

¿La empresa analiza las dudas, sugerencias y reclamaciones y las utiliza como instrumento para perfeccionar su actividad?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Satisfacción de los Consumidores/ Clientes

¿La empresa hace una encuesta de satisfacción entre sus consumidores y clientes para con base en los resultados poner en práctica mejoras en sus productos/ servicios?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Política de comunicación Comercial

¿En su comunicación (contratos y mensaje publicitarios), la empresa no utiliza contenido engañoso o que introduzca el consumidor/ cliente a error de comprensión?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Conocimiento y Gestión de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios

¿La empresa investiga y divulga los riesgos que sus productos/ servicios pueden causar a la salud o a la seguridad de sus consumidores/ clientes?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Comunidad

Gestión de Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno

¿La empresa se preocupa en estar siempre en contacto con la comunidad de entorno, buscando minimizar los impactos negativos que sus actividades pueden causar?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Relaciones con la Comunidad de Entorno

Sabiendo que, para las micro y pequeñas empresas, la prosperidad y la situación de la comunidad local pueden reflejarse directamente en el suceso del negocio, ¿la empresa tiene prácticas de gestión que benefician el desarrollo local?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Participación Comunitaria

La responsabilidad social empresarial debe ser una forma de gestión del negocio y la ganancia es parte del proceso. Al optar por apoyar determinada entidad o proyecto, ¿la empresa busca, de algún modo conciliar sus intereses con los de esa entidad o proyecto? (campañas educacionales y/o interés público)

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Beneficios para el Negocio

¿La empresa cree que obtuvo beneficios para el negocio como resultado de su actividad en la comunidad de entorno?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Gobierno y Sociedad

Participación e Influencia Social

¿La empresa busca participar en organizaciones que integran empresarios (entidades empresariales, asociaciones comerciales, foros regionales etc.)?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Participación y Seguimiento de la Administraciones Públicas

¿Les informa la empresa a sus empleados sobre la importancia de participar en las administraciones públicas (opinando, por ejemplo, sobre el presupuesto participativo, las elecciones de consejos municipales, en consultas públicas etc.)?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

Mejora de los Espacios Públicos y Apoyo a Iniciativas Sociales Gubernamentales

Siempre que sea necesario (y posible), ¿La empresa colabora con la mejora de los espacios públicos de su región (como escuelas, ambulatorios, plazas, áreas verdes etc.)?

- A. Si
- B. En Gran Parte
- C. En Parte
- D. No

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	La responsabilidad social empresarial y su influencia en la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima
Línea de investigación:	Básica, correlacional, cuantitativa, no experimental transeccional
Apellidos y nombres del experto:	Luis Miguel Romero Echevarría
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Responsabilidad Social Empresarial

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		


Sugerencias:


Aplicable

Firma del experto:



Luis Miguel Romero Echevarría
Doctor en Ingeniería

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	La responsabilidad social empresarial y su influencia en la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima			
Lineas de investigación:	Básica, correlacional, cuantitativa, no experimental transeccional			
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Marticorena Romero, Sumac			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Responsabilidad Social Empresarial			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		La población de investigación es amplia: empleados y sus, comunidad local y sociedad en general, así que tiene mucho que ver con las preguntas.
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			Los indicadores en su mayoría apuntan a los trabajadores, determinar para la sociedad.
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		El mismo tema del punto 2 ¿cuál es esa población, son todos? Si es así hay al menos dos grupos (trabajadores y sociedad)
<p>Sugerencias:</p> <p>¿Se es consciente de que la investigación no tiene población homogénea? Esto tiene mucho que ver con las preguntas de la encuesta, por ejemplo: al poblador no podemos preguntarle por el aumento de salario. También noto que las primeras preguntas son generalizadas, sólo la última es más específica; así que le convendría añadir más preguntas específicas.</p>				
<p>Firma del experto:</p> <div style="text-align: center;">  Sumac Marticorena Romero Ingeniero de Sistemas e Informática Reg. COP N° 117881 </div>				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	La responsabilidad social empresarial y su influencia en la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima			
Línea de investigación:	Básica, correlacional, cuantitativa, no experimental transeccional			
Apellidos y nombres del experto:				
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Responsabilidad Social Empresarial			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
 				

Cuestionario Gestión Ambiental

Información General:

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: ()

Tipo Puesto: Empleado () Obrero ()

Tipo de Contrato: Estable () Contratado ()

Instrucciones:

Estimado colaborador: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Orden						
1	¿Los colaboradores de Ferreyros cumplen con las Políticas Ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente?					
2	¿Se cumple con las directivas ambientales aprobadas por Ferreyros?					
3	¿Las áreas administrativas cumplen adecuadamente sus funciones socio - ambientales?					
Recuperación						
	¿Hay difusión de las políticas ambientales implantadas por Ferreyros?					
	¿Se cumple con las órdenes dictadas por el área ambiental?					

Función					
	¿Existe Implementación de viveros en las instalaciones de Ferreyros?				
	¿Hay recuperación de áreas verdes en espacio libres de la empresa Ferreyros?				
	¿Existe nuevas plantaciones, y las que había, se han mantenido en Ferreyros?				
Prevención					
	¿En los últimos 3 meses ha habido una actividad de capacitación / concientización en buenas prácticas ambientales para las áreas de Ferreyros?				
	¿Los colaboradores toman conciencia de lo importante que es el cuidado del ambiente?				
Modernización					
	¿Las luminarias (focos, fluorescentes, dicroicos, etc.) permanecen encendidos durante el día, no obstante, existe luz natural?				
	¿Ferreyros cumple con la valorización adecuada de los costos socio ambiental que cobra a los usuarios?				
Construcción					
	¿El colaborador de Ferreyros, busca mayor eficiencia tanto del punto de vista económico como del punto de vista ambiental?				
	¿Los colaboradores de Ferreyros, apagan su computadora (a cargo) y la impresora cuando toman su refrigerio y se retiran del trabajo?				
	¿Los colaboradores cuidan el uso del agua para ahorrar en beneficio económico de Ferreyros?				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	La responsabilidad social empresarial y su influencia en la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima
Línea de investigación:	Básica, correlacional, cuantitativa, no experimental transeccional
Apellidos y nombres del experto:	Luis Miguel Romero Echevarría
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión Ambiental

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		


Sugerencias:

Aplicable

Firma del experto:



Luis Miguel Romero Echevarría
Doctor en Ingeniería

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	La responsabilidad social empresarial y su influencia en la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima			
Líneas de investigación:	Básica, correlacional, cuantitativa, no experimental transeccional			
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Marticorena Romero, Sumac			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión Ambiental			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprueba		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			Es necesario añadir más preguntas, respecto a la sociedad, no hay preguntas como que si sufren por ruidos, olores, humo, etc generada por RE.
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			Añadir preguntas..
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		Si la población es heterogénea requiere mayor número de preguntas.
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		Considerar las observaciones anteriores para este ítem.
<p>Sugerencias: Añadir preguntas, por cada dimensión de indicador a menos una pregunta.</p>				
<p>Firma del experto:</p> <div style="text-align: center;">  Sumac Marticorena Romero Ingeniero de Sistemas e Informática Reg. CP N° 117891 </div>				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	La responsabilidad social empresarial y su influencia en la Gestión Ambiental de la empresa Ferreyros Lima		
Línea de investigación:	Básica, correlacional, cuantitativa, no experimental transeccional		
Apellidos y nombres del experto:			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión Ambiental		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:




CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA 

Yo LUIS FERNANDO ARMAS TAMAYO
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
Identificado con DNI 04427330, en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de GRAN MINERÍA
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa/institución FERREYROS
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20100028598, ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

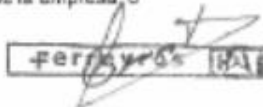
Al señor Robert Aliano Paredes y señorita Lourdes Parraguez Huamán,
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
Identificados con DNI N° 42281669 y 72718409, egresados de la Carrera profesional o
 Programa de Postgrado de Ingeniería Industrial para
(Nombre de la carrera o programa)

que utilice la siguiente información de la empresa:
página web, encuestas a sus trabajadores e información relacionada a la responsabilidad social
empresarial y gestión ambiental que se encuentre compartida de manera libre;
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de
suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional.

- Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:
- Vigencia de Poder, (para el caso de empresas privadas).
 - ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
 - Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o
cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Firma del Representante Legal o
Luis Fernando Armas Tamayo
DNI: 04427330

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis
son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del
procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones
legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado
DNI: 42281669
Robert Aliano Paredes


Firma del Egresado
DNI: 72718409
Lourdes Parraguez Huamán

CÓDIGO DE DOCUMENTO	CDR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				