

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Responsabilidad social de la Minera Hudbay y satisfacción de los pobladores del
distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021

Presentado por:

Renzo Madueño Mollo

Para optar el Título de Licenciado en Administración.

Abancay, Peru

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN




Tesis

“RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA MINERA HUBBAY Y SATISFACCIÓN DE
LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE LIVITACA, CHUMBIVILCAS 2021”

Presentado por **Renzo Madueño Mollo**, para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración

Sustentado y aprobado el 18 de julio del 2022, ante el Jurado Evaluador:

Presidente:




Dr. Daniel Amilcar Pinto Pagaza

Primer miembro:



Dr. Mauricio Raúl Escalante Cárdenas

Segundo miembro:



Mg. Julián Ore Leiva

Asesor:



Mag. Josué Huamani Cayllahua

Agradecimiento.

Al pueblo peruano por brindarme una educación pública, gratuita y de calidad. Al pueblo Apurimeño por la calurosa y gentil acogida, durante mi formación profesional. Los maestros que contribuyeron en mi formación técnica científica y humana, durante la vida universitaria.



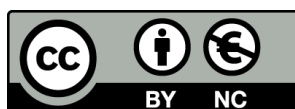
Dedicatoria.

A los mártires que contribuyeron en las grandes transformaciones sociales. A todo hombre obrero y trabajador que sustenta la economía familiar y del país. A todos los mártires que entregaron la vida en tiempos de covid – 19. A todos los padres que luchan y se esmeran por darles un mundo mejor a sus hijos. A los pueblos marginados, explotados, que viven en la miseria en un país rico, para esos que trabajan en la agricultura, minas, cosechas.

“Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito de
Livitaca, Chumbivilcas 2021”

Línea de investigación: Gestión Empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	1
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción del problema.	4
1.2. Enunciado del problema general.....	6
1.2.1. Problema general.	6
1.2.2. Problemas específicos.	6
1.3. Justificación de la investigación.	6
1.3.1. Justificación metodológica:	6
1.3.2. Justificación práctica.....	7
1.3.3. Justificación teórica	7
CAPÍTULO II	8
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
2.1. Objetivos de la investigación.....	8
2.1.1. Objetivo general.....	8
2.1.2. Objetivos específicos.	8
2.2. Hipótesis de la investigación.....	8
2.2.1. Hipótesis general.....	8
2.2.2. Hipótesis específica.	8
2.3. Operacionalización de variables.	9
CAPÍTULO III	10
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	10
3.1. Antecedentes.....	10
3.1.1. Antecedentes Internacionales.	10
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
3.2. Marco teórico.....	12
3.2.1. Teoría instrumental.....	12
3.2.2. Teoría política.....	13
3.2.3. Teoría integradora.....	14
3.2.4. Teoría ética.	14
3.2.5. Orígenes de la responsabilidad social.....	15
3.2.6. Definiciones de Responsabilidad social.	16

3.2.7.	Modelo de los grupos de interés (STAKEHOLDERS).....	18
3.2.8.	Modelo de performance social de Carroll.	19
3.2.9.	Modelo G4 del GRI (Global Reporting Initiative).	21
3.2.10.	Modelo Normativo SA8000. Social Accountability International.	23
3.2.11.	Modelo normativo ISO 26000: 2010.....	23
3.2.12.	Modelo Normativo Iniciativas y Guías OCDE para Empresas Multinacionales. .	24
3.2.13.	Modelo Normativo Libro Verde de la Comunidad Europea (2001).	25
3.2.14.	Tipos de responsabilidad social.	25
3.2.15.	Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial	26
3.2.16.	Responsabilidad Social Gubernamental	26
3.2.17.	Responsabilidad Social Ambiental	26
3.2.18.	Responsabilidad Social Universitaria	27
3.2.19.	Responsabilidad Social personal o individual	28
3.2.20.	Responsabilidad social de las empresas mineras en Chumbivilcas.....	28
3.2.21.	La teoría de factores en la satisfacción del trabajo.	29
3.2.22.	Origen de la satisfacción.....	30
3.2.23.	Definiciones de satisfacción.	31
3.2.24.	Modelo Kano de la satisfacción.....	32
3.2.25.	Modelo SERVPERF.	33
3.2.26.	Modelos SERVQUAL.	34
3.2.27.	Elementos que Conforman la Satisfacción.	36
3.3.	Marco conceptual.....	36
CAPÍTULO IV.....		38
METODOLOGÍA.....		38
4.1.	Tipo y nivel de la investigación.	38
4.1.1.	Tipo.	38
4.1.2.	Nivel.....	38
4.2.	Diseño de investigación.	39
4.2.1.	Diseño de investigación.	39
4.3.	Población y muestra.	39
4.4.	Procedimiento.....	40
4.5.	Técnicas e instrumentos.	40
4.5.1.	Técnicas.....	40
4.5.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	40
4.6.	Análisis Estadístico	41



4.6.1. Coeficiente de confiabilidad para el Instrumento “Responsabilidad social y satisfacción”	41
CAPÍTULO V.....	42
RESULTADOS Y DISCUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
5.1. Análisis de los resultados.....	42
5.1.1. Aspectos generales.....	42
5.1.2. Análisis de las variables.....	50
5.2. Contrastación de hipótesis.....	63
5.2.1. Hipótesis general.....	63
5.2.2. Hipótesis específica 1.....	64
5.2.3. Hipótesis específica 2.....	65
5.2.4. Hipótesis específica 3.....	66
5.3. Discusión.....	67
CAPÍTULO VI.....	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
6.1. Conclusiones	69
6.2. Recomendaciones	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	74



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	9
Tabla 2	Fiabilidad para el instrumento Responsabilidad Social y Satisfacción.....	41
Tabla 3	Genero del encuestado.....	42
Tabla 4	Edad de los encuestados.....	43
Tabla 5	Estado Civil.....	44
Tabla 6	Formación Profesional.....	46
Tabla 7	Tiempo de residencia en su comunidad.....	47
Tabla 8	Condición laboral.....	48
Tabla 9	Lugar de Procedencia.....	49
Tabla 10	Distribución de frecuencia de responsabilidad social.....	51
Tabla 11	Distribución de frecuencias gestión económico.....	52
Tabla 12	Distribución de frecuencia Gestión social.....	53
Tabla 13	Distribución de frecuencia Gestión ambiental.....	54
Tabla 14	Distribución de frecuencia Satisfacción.....	56
Tabla 15	Distribución de frecuencia Fiabilidad.....	57
Tabla 16	Distribución de frecuencia Seguridad.....	58
Tabla 17	Distribución de frecuencia Elementos tangibles.....	59
Tabla 18	Distribución de frecuencia Capacidad de respuesta.....	60
Tabla 19	Distribución de frecuencia Empatía.....	61
Tabla 20	correlación entre responsabilidad social y satisfacción.....	63
Tabla 21	correlación entre gestión económico y satisfacción.....	64
Tabla 22	Correlación dimensión gestión social y satisfacción.....	65
Tabla 23	correlación gestión ambiental y satisfacción.....	66



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Pirámide del modelo de performance de Carroll.	20
Figura 2	Estructura del guía GRI.G4.....	22
Figura 3	Estructura Norma SA8000	23
Figura 4	Estructura de la Normativa ISO (2010), sobre la responsabilidad social	24
Figura 5	teoría de los dos factores	30
Figura 6	Modelo Kano de la satisfacción	33
Figura 7	Modelo SERVPERF	34
Figura 8	Modelo SERVQUAL de la satisfacción	35
Figura 9	Genero del encuestado	43
Figura 10	Edad de los encuestados.....	44
Figura 11	Estado Civil.....	45
Figura 12	Formación Profesional	46
Figura 13	Tiempo de residencia en su comunidad	47
Figura 14	Condición laboral.....	49
Figura 15	Lugar de procedencia.....	50
Figura 16	Responsabilidad social.....	51
Figura 17	Gestión Económico	52
Figura 18	Gestión social.....	54
Figura 19	Gestión ambiental	55
Figura 20	Satisfacción	56
Figura 21	Fiabilidad	57
Figura 22	Seguridad	58
Figura 23	Elementos tangibles	60
Figura 24	Capacidad de respuesta	61
Figura 25	Empatía	62

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló sobre la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021, “entiéndase como responsabilidad social al compromiso voluntario que asumen las organizaciones con la sociedad y aplica tanto a nivel interno y externo de la organización” (Rozas Flores, 2014, p. 123) por lo que la empresa tiene la responsabilidad de asegurar el buen vivir de la sociedad.

Una mala responsabilidad social puede desencadenar la tranquilidad y el status quo de las sociedades siendo esta causa de insatisfacción, malestares y conflictos de los pobladores es ahí donde radica la importancia de esta investigación, el no abordar las causas pueden provocar un enorme rechazo a la minería en la provincia, región y por consiguiente en el país, y esto podría reflejarse en problemas económicos y sociales.

La investigación sobre la responsabilidad social y satisfacción, nos permite conocer el comportamiento de dichas variables en el distrito de Livitaca, de esta manera identificamos las dimensiones e indicadores para que la investigación llegue a cumplir sus objetivos. Académicamente es muy importante conocer el grado de relación entre las variables, incluso a nivel de dimensiones porque nos permitirá conocer a más profundidad sobre la problemática de ambas variables.

La investigación presenta y demuestra la relación entre Responsabilidad Social de la Empresa Minera Hudbay y Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca. Dentro de esta investigación hay una secuencia estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I, se desarrolla el Planteamiento del problema, descripción y enunciado del problema, problema general y específicos, justificación de la investigación, capítulo II en este capítulo se formula los Objetivos e hipótesis, objetivo general y específicos, hipótesis de la investigación general y específicos y Operacionalización de las variables. Capítulo III en este capítulo se desarrolla el Marco teórico donde se presenta información sobre los antecedentes y el sustento teórico, bases legales, modelos, enfoques y el marco conceptual de las variables referidos a la responsabilidad social y satisfacción. al final hace un glosario de términos utilizados en el marco teórico. Capítulo IV en este capítulo se desarrolla la Metodología, mencionara el tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, ética de la investigación, población y muestra, procedimiento, técnicas e instrumentos, estadísticos de investigación. Capítulo V se desarrolla el análisis de los resultados, la contratación de las hipótesis y discusión de resultados y se culmina con el capítulo VI con las conclusiones y recomendaciones.



RESUMEN

El trabajo de investigación que llevo por título Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito Livitaca, Chumbivilcas 2021, donde se planteó como objetivo general Determinar el grado relación de la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021, con una hipostasis general planteada Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021, para poder cumplir el objetivo y probar la hipótesis se trabajó con la siguiente metodología; enfoque de investigación cuantitativa y de tipo de básica, diseño no experimental de corte transversal y el alcance de investigación fue descriptivo correlación, con una población constituida de 7243 pobladores con una muestra de 370 pobladores obtenidos mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, para posteriormente cumplir con el objetivo de la investigación y probar la hipótesis de investigación, de esta manera llegando a probar la hipótesis general y concluyéndose que la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021, con un coeficiente de correlación 0,598 P-valor =0,0001, nivel de significancia 0,000; de esta manera se llega a cumplir el propósito de esta investigación planteada por el investigador.

Palabras clave: Responsabilidad Social y Satisfacción



ABSTRACT

The research work entitled Social Responsibility of the Minera Hudbay and Satisfaction of the Residents of the Livitaca District, Chumbivilcas 2021, where the general objective was to determine the degree of relationship of the Social Responsibility of the Minera Hudbay with the Satisfaction of the residents of the district of Livitaca, Chumbivilcas 2021, with a general hypothesis raised Social Responsibility of Minera Hudbay is positively related to the Satisfaction of the inhabitants of the district of Livitaca, Chumbivilcas 2021, in order to meet the objective and test the hypothesis worked with the following methodology; quantitative research approach and basic type, non-experimental cross-sectional design and the scope of research was descriptive correlation, with a population consisting of 7243 residents with a sample of 370 residents obtained by simple random probabilistic sampling, where for the collection of data, the survey was used as a technique and the questionnaire as a data collection instrument, to later fulfill the objective of the investigation and test the research hypothesis, in this way reaching the test of the general hypothesis and concluding that the Social Responsibility of Minera Hudbay is positively related to the satisfaction of the inhabitants of the district of Livitaca, Chumbivilcas 2021, with a correlation coefficient of 0.598 P-value =0.0001, level of significance 0.000; In this way, the purpose of this research proposed by the researcher is fulfilled.

Keywords: *Social Responsibility and Satisfaction*

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En los últimos años, la actividad minera, impulsada por la alta demanda de minerales se ha convertido en uno de los sectores de mayor crecimiento en el mundo, los altos precios internacionales de minerales han hecho que algunos países generen altas rentas, a pesar de ese crecimiento continuo y sostenido se ve insatisfacción de las poblaciones (Oxfam, 2019, p. 5). Esto en cuanto a sus responsabilidades sociales de las empresas tales como públicas y privadas.

Una gran parte de las empresas en el mundo no han estado a la altura de lo que se esperaba de ellas, estos han generado consigo, escándalos, fraudes, deterioro del medio ambiente, maltrato a los derechos humanos, la sociedad se revela las empresas no asumen su responsabilidad social puede ser o no, algunos se resisten, pagan multas, compensan sus daños, desde este punto podemos calificar que la responsabilidad social de las empresas es limitada.

Según, la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) América Latina es la zona más insatisfecha por parte de sus pobladores en cuanto a la minería este debido al incumplimiento de políticas de responsabilidad social, México ocupa el primer lugar, seguidamente por Argentina, Perú y Chile, son los Países en la región que acumulan más conflictos de tipo socio ambiental provocadas por las empresas mineras, en cuanto a la contaminación, falta de consulta previa a los pueblos, disputas territoriales, desplazamiento de pueblos originarios, eliminación de áreas naturales, escases de agua, violaciones de derechos humanos y a la vez por la repartición de las rentas e ingresos tributarios provenientes de la actividad minera, Perú y Chile cuentan con 33 casos de conflictos mineros que la CEPAL atribuye a la falta de una legislación y cumplimiento a cabalidad de su responsabilidad social minera que incluya leyes ambientales, sociales, laborales y territoriales, sobre todo en políticas de monitorear y sancionar a cualquier incumplimiento de las políticas de la responsabilidad social.

El Perú se ha convertido en uno de los países de destino de inversión minera en el mundo. Los altos precios internacionales de los metales y la generación de rentas para el país están llevando a que la economía gire en torno a este tipo de actividades motivadas por las industrias extractivas, sin embargo, la responsabilidad social, compuesto el eje ambiental y social, no está siendo atendida y viene siendo ignorada en nuestra sociedad



el lucro por encima de todo, según Sourse International de Italia, (SOURCE, 2018) en el Perú la minera ha tenido un impacto ambiental crónico por la liberación de residuos sólidos químicos, relaves, gases tóxicos, polvo, drenaje de ácidos y destrucción irreversible de ecosistemas, uno de los más resaltantes por el efecto negativo de la actividad minera es el de cerro de Pasco, donde se registró una elevada contaminación por metales óxidos, como el plomo, arsénico y cadmio, aguas acidas, en suelo y sedimentos, ríos, lagunas y la atmósfera. A través de estos comportamientos ambientales, la población se ha visto seriamente afectada desde hace décadas, acumulando estos metales en sangre, cabello y orina en dosis que superan los límites máximos aceptados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), este problema no parece parar nunca, y esto se refleja en nuestra población donde se encuentra insatisfecho con la minera debido a que no están cumpliendo con las expectativas de la población por tal motivo rechazan a la minería en toda sus dimensiones.

Según, Cooperación (2018) en los departamentos Cusco y Apurímac, las empresas mineras generan grandes sumas de utilidad, no obstante, carecen en el tema de responsabilidad, así lo demuestra los estudios de opinión publica realizados por Coperacción en las provincias del corredor minero del sur andino donde operan empresas como Glencore Xstrata, Minera Constancia de Hudbay y el megaproyecto MMG las Bambas, donde el 93% de las personas encuestadas consideran que las empresas que operan en la región producen “mucho” contaminación mientras que el 5.3% indicaron que poco.

En abril del 2021 se reportó alrededor de 191 conflictos sociales donde alrededor del 64.2% se registran el sector minero es decir que este sector genera conflictos alrededor de dos tercios de los conflictos del país, Cusco, Cajamarca, Apurímac y Ancash son las regiones que más generan conflictos en cuanto a la minería (Defensoría del Pueblo, 2021). esto por falta de atención en la responsabilidad social que tienen con stakeholders, los pobladores de estas regiones viven insatisfechos con las actividades mineras donde indican que solo les ha traído problemas ambientales y excesivos costos de vida.

El rechazo a las mineras que laboran en el territorio de la provincia de Chumbivilcas se pone en manifiesto constante desde distintas formas, estos expresadas mediante los medios sociales de comunicación, protestas, acciones legales; no siempre contra las mineras que laboran actualmente en el territorio de Chumbivilcas, sino también para aquellos nuevos proyectos, y estos a la larga terminan en represiones judicialización y



atropelló de los derechos, y está a causa de que las empresas mineras no cumplen a cabalidad su responsabilidad social en lo económico, social y ambiental, no simplemente cumpliendo su responsabilidad social desde lo legal sino también cumpliendo sus demandas de las comunidades y población,

Los pobladores de la provincia de Chumbivilcas no están conformes con el trato que genera las empresas mineras, debido a que no cumplen sus expectativas y demandas por lo tanto la satisfacción no es lo adecuado debido a que existen una serie de necesidades básicas insatisfechas, como viviendas con características físicas inadecuadas sin servicios higiénicos, con niños que no asisten a las escuelas, donde la población en su gran mayoría sufre de anemia y desnutrición con una alta tasa de población en extrema pobreza.

1.2 Enunciado del problema general

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito Livitaca, Chumbivilcas 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la Gestión Económica con la Satisfacción de los Pobladores del distrito de Livitaca?
- ¿Qué relación existe entre Gestión Social con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca?
- ¿En qué medida se relaciona la Gestión Ambiental con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación metodológica

La investigación no solo se fundamenta en describir la responsabilidad social y satisfacción, además de determinar la relación entre las dos variables, por lo que se recurrió a Hernández et al., (2010), quienes mencionan que las investigaciones de alcance relacional, teniendo como propósito el grado de asociación entre dos variables en una muestra determinada, donde para medir la relación se ha tenido

que cuantificar y medir las variables responsabilidad social y satisfacción, donde la correlación a ser establecidas se fundamenta en la contrastación de hipótesis.

Con la presente investigación se construyó un cuestionario que ayudara a la recolección de datos y servirá de modelo para futuras investigaciones en el recojo de la información, además se probó las definiciones de las variables desde distintos puntos de vista de diferentes autores y teorías, Por lo tanto, los resultados obtenidos serán de gran importancia para toda persona que se inserte en el mundo de la investigación.

1.3.2 Justificación práctica

Hernandez Sampieri et al. (2010), La investigación no pretende resolver problemas reales debido al ser de nivel correlacional solo busca determinar el grado de relación entre ambas variables responsabilidad social y satisfacción, donde la utilidad práctica recae en comprobar un concepto o variable su magnitud, conocer las mediciones realizadas y si estas guardan relación.

Desde el punto de vista práctico, éste estudio de investigación cobra relevancia, por cuanto los resultados obtenidos servirán de guía para quienes realicen investigaciones sobre responsabilidad social y satisfacción. Así mismo, el valor del trabajo pretenderá a través de sus recomendaciones, falencias y fortalezas que otros podrían mejorar.

1.3.3 Justificación teórica

De acuerdo a Hernandez Sampieri et al. (2010), Con la presente investigación se pretende ampliar el caudal del conocimiento sobre responsabilidad social y satisfacción, la información obtenida servirá como soporte teórico y metodológico para que investigadores y estudiantes de las diferentes universidades puedan tomar como modelo y guía, donde a la vez se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de las variables la relación entre ellas, con el resultados se busca demostrar la relación positiva o negativa entre ambas variables, la investigación aporta sugerencias y recomendaciones para futuras investigaciones académicas, científicas.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la instigación

2.1.1 Objetivo general

Determinar el grado relación de la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

2.1.2 Objetivos específicos

- Conocer la relación de la Gestión Económica con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.
- Conocer la relación de la Gestión Social con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.
- Demostrar la relación de la Gestión Ambiental con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

2.2.2 Hipótesis específica

- La Gestión Económica se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.
- La Gestión Social se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.
- La Gestión Ambiental se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Definición	Dimensión	Indicadores
<p>responsabilidad social: la responsabilidad social es la buena administración de las organizaciones, donde se convive en armonía con la sociedad cumpliendo normativas legales, económicas, sociales y ambientales, poniendo el bien común por encima del lucro. (Oxfam Internacional, 2017, p. 10)</p>	<p>1.1. Gestión Económica</p> <p>1.2. Gestión Social</p> <p>1.3. Gestión Ambiental</p>	<p>1.1.1. Acceso a la cadena productiva 1.1.2. incorporación de trabajadores 1.1.3 pago por usufructo 1.1.4. canon y regalías</p> <p>1.2.1. inversiones en construcciones (Educación, Salud, carreteras, infraestructuras) 1.2.2. donaciones 1.2.3. Programas sociales, educativos, salud. 1.2.4. capacitaciones</p> <p>1.3.1. contaminaciones de aire, CO2, ruidos, gases 1.3.2. biodiversidad 1.3.3. plantas de tratamiento de aguas acidas 1.3.4. contaminación de ríos y lagunas</p>
<p>Satisfacción: valoración cognitiva personal que realiza una persona de la vida y de los dominios de la misma, atendiendo a la calidad de su vida, a las expectativas y aspiraciones, a los objetivos con- seguidos, basada en los propios criterios (Concepto definicion 2011.)</p>	<p>1.4. Credibilidad</p> <p>1.5. Confianza</p> <p>1.6. Elementos tangibles</p> <p>1.7. Reactividad</p> <p>1.8. Empatía</p>	<p>1.4.1. Cumplen con prometido 1.4.2. interés por resolver problemas. 1.4.3. realización de sus actividades. 1.4.4. concluyen el servicio en el tiempo prometido. 1.4.5. Información fiable</p> <p>1.5.1. conocimiento suficiente de los trabajadores 1.5.2. cuidar intereses de los pobladores 1.5.3. comportamiento confiable 1.5.4. población se siente seguros.</p> <p>1.6.1. Equipos de apariencia adecuadas 1.6.2. instalaciones ubicadas en lugares correctos y adecuados 1.6.3. trabajadores pulcros 1.6.4. materiales informativos entendibles</p> <p>1.7.1. tiempo de espera. 1.7.2. la empresa siempre está dispuesta ayudar 1.7.3. resuelven con prontitud los problemas 1.7.4. los trabajadores ofrecen servicios rápido</p> <p>1.8.1. tienen empleados que ofrecen atención individualizada 1.8.2. horarios de trabajos convenientes. 1.8.3. se preocupan por la población. 1.8.4. comprenden las necesidades de los pobladores.</p>

Nota. Elaboración propia a partir de bases teóricas.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Cevallos (2019) en su tesis intitulada La Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en el Desempeño Administrativo de las Empresas Pertenecientes al Sector Manufacturero y Comercial del Cantón Durán, 2019. Con el objetivo planteado determinar el impacto de la Responsabilidad Social Empresarial en el desempeño administrativo de las empresas pertenecientes al sector manufacturero y comercial del cantón Eloy Alfaro Durán, con una población de estudio de 4670, y como muestra de 355 empresas comerciales que se dedican a comercio al por mayor y menor, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta se utilizó el método descriptivo, cuantitativo, con los cuales se probaron la hipótesis La Responsabilidad Social Empresarial tiene un impacto significativo en el desempeño administrativo de las empresas pertenecientes al sector manufacturero y comercial del cantón Durán. Con lo que concluyeron que la Responsabilidad Social Empresarial no solo procura satisfacer las necesidades de los clientes, sino que deben colmar las expectativas de todas las esferas de la sociedad, la naturaleza, los proveedores, el Estado, con el personal, con los colectivos entre otros.

3.1.2 Antecedentes nacionales

Quispe (2018) en su tesis “La Gestión de Responsabilidad Social de la Empresa Minsur S.A. Unidad Minera San Rafael y su Incidencia en el Desarrollo Sostenible del Distrito de Antauta – período 2016 – 2017” donde para llegar a cumplir sus objetivos se utilizó el nivel de investigación explicativo, con un método deductivo y descriptivo de diseño no experimental – transversal, con una población de 369 comuneros, con una muestra constituida por 77 personas conformada por autoridades y dirigentes determinada mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, Logrando el siguiente resultado: La Gestión de Responsabilidad Social de la empresa Minsur S.A.



Unidad minera San Rafael, incide directamente en el desarrollo sostenible del distrito de Antauta - período 2016 – 2017.

Meza (2017) en su tesis “Responsabilidad Social de las Compañías Mineras y Conformismo Social en la Población del Distrito de Huachocolpa, Huancavelica”. tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la responsabilidad social de las compañías mineras y el conformismo social en la población del distrito Huachocolpa – Huancavelica, para llegar a cumplir este objetivo, se utilizó el nivel de investigación correlacional, con un método deductivo y descriptivo de diseño no experimental – transversal, con una población de 369 comuneros, con una muestra constituida por 188 comuneros determinada mediante el muestreo aleatorio simple, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, teniendo como resultado un 0.76 de coeficiente de validación y un 0,808 de coeficiente de confiabilidad. Logrando el siguiente resultado: la relación que existe entre la responsabilidad social y conformismo social se logra $V_c=24.101 \geq 16.919$, con $P_{valor}= 0.05$, $R=0.146$, con $P_{valor} = 0.004 < \alpha=0.05$; teniendo como conclusión: la responsabilidad social de las compañías mineras tienen una relación significativa con el conformismo social de los pobladores del distrito de huachocolpa, Huancavelica; en el sentido de que las compañías mineras presentan una inadecuada responsabilidad social frente al alto conformismo social de los pobladores del distrito de huachocolpa, Huancavelica.

Peralta & Quispe (2018) realizaron la tesis titulada: Política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay, y la Percepción Social que sobre la misma tienen los Pobladores de la Comunidad Campesina de Uchucarco, Distrito de Chamaca, Cusco - 2018, para optar el grado académico de licenciado en sociología, para el desarrollo de la presente investigación se planteó como como objetivo: Determinar la percepción social de los pobladores de la comunidad campesina de Uchucarco, a partir de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay periodo 2018, para llegar al objetivo planteado se utilizó como metodología, tipo de investigación básica, de diseño no experimental con corte transversal de nivel descriptivo correlacional, donde la población de estudio fue la comunidad de Uchucarco conformada por 950 comuneros, con una muestra constituida por 272 comuneros determinada



mediante el muestreo aleatorio simple, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, llegándose a la siguiente conclusión: se concluye que hay reducido número de proyectos y programas ejecutados en los diferentes componentes como generación de confianza, empleo local, salud, agro, obras civiles, y compra de productos locales; teniendo únicamente mayores proyectos en el sector educación, aunque en su mayoría son de capacitación. Por lo tanto, se infiere la poca efectividad de la política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay en la comunidad de Uchucarco.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Teoría instrumental

Esta teoría pone énfasis en lo económico y consideran a la empresa como una herramienta para obtener riquezas, siendo esta la única responsabilidad que esta asume, estos autores mencionan que las actividades sociales solo tienen sentido cuando las empresas generan ganancias redituables, su finalidad alcanzar objetivos económicos. Friedman (1970) define de mejor forma esta frase mencionando “Existe una y única responsabilidad social de la empresa privada: utilizar sus recursos y realizar actividades encaminadas a incrementar sus beneficios siempre que respete las reglas del juego” (p. 7). Los autores de esta teoría defienden y sostienen La única responsabilidad de las empresas es maximizar las ganancias. para los dueños u accionistas, estos consideran que el único marco regulatorio es la ley vigente.

En resumen, establece que las donaciones de beneficencia de cualquier tipo deben ser realizadas por los propios accionistas o empleados individualmente como una decisión no corporativa, y entiende a la sociedad anónima como una entidad creada únicamente para satisfacer las necesidades dinerarias del accionista sin tener en cuenta el efecto de las acciones intercompañías generadas en los actos de comercio. Así, según Friedman, la responsabilidad social de una empresa es generar las máximas utilidades posibles para sus accionistas dentro de un marco ético donde se respeten sin excepción cada una de las leyes, acuerdos y, en general, las reglas de juego preestablecidas. (Cancio & Morales, 2008)



3.2.2 Teoría política

En esta teoría no necesariamente se requerirá la obtención de utilidades de riqueza para ser considerado como empresa responsable, la empresa a medida que se incorpora en la sociedad genera un contrato social entre las empresas y la comunidad, el cual viene dado por el poder de influencia que cada empresa genera en la economía, a través de esta perspectiva, las empresas son impulsadas por la población a ser cumplir con sus obligaciones y derechos además de participar y colaborar con actividades sociales.

Davis (Como citó en Cancio & Morales, 2008) afirma que a medida que aumenta la participación y el tamaño de una empresa en una economía, las decisiones comerciales de una empresa comienzan a afectar el entorno en el que opera. La empresa genera empleos, comercia con innumerables clientes, desarrolla intercambio de insumos con proveedores, entre otras actividades, con lo cual genera movimientos en su economía. Esto debe hacernos entender que las organizaciones, cuanto más grandes son, pueden ser vistas como una entidad política que, al tomar decisiones basadas en intereses sociales, adquiere poder e influencia sobre una sociedad. Según esto, el desarrollo de actividades de RSC por parte de determinadas empresas les permitiría incidir en el marco cultural, político y comercial que regula su actividad.

Debido al poder social adquirido, los ejecutivos son considerados personas influyentes e importantes, ya que se relacionan dentro de un ambiente de grandes corporaciones, en que sus decisiones afectan directamente a las personas. Sin embargo, los ejecutivos son también ciudadanos con intereses y visiones particulares, lo cual dificulta su rol con respecto a la labor que deben ejercer. A modo de síntesis, el autor plantea la idea de que “poder” y “responsabilidad” están estrechamente relacionados, por tanto, debe existir una manera adecuada de balancearlos.

A partir de la responsabilidad que adquieren las compañías con la comunidad, es que debe existir una especie de constitucionalismo, en donde la responsabilidad de los negocios, además de sus objetivos económicos, debe administrar sus relaciones con justicia de acuerdo al marco institucional establecido mutuamente entre todos los grupos involucrados.

Un punto interesante es la idea de que los ejecutivos al tomar cualquier decisión se basan en tres puntos de vista, los que el autor denomina sistemas valóricos. Estos son:

Técnicos: basados en factores físicos y lógica científica.

Económicos: basados en valores de mercado determinados por consumidores.

Humanos: basados en necesidades psicosociales diferentes de las necesidades de consumo económicas. Este enfoque a menudo es conocido como enfoque de relaciones humanas.

3.2.3 Teoría integradora

La Teoría integradora hace alusión a un conjunto de aspectos como, Según Navarro (2016): las obligaciones de carácter económico, legal, ético y filantrópico que deben cumplir las empresas al momento de su constitución, a fin de obtener una licencia de funcionamiento que garantice la aprobación ya sea por los órganos legales correspondientes o por la propia comunidad de manera pragmática que permita usted para lograr sus metas satisfactoriamente” (p. 07)

Los defensores de esta teoría, sostienen que las empresas deben integrar y cumplir demandas sociales, como la captación, identificación y respuesta de estas. Los autores de estas a su vez indican que el negocio de toda empresa depende de la sociedad sin ellos no tienen razón de existencia gracias a ellos obtienen ganancias y hacen que la empresa se mantenga en crecimiento o fracase.

En resumen, la responsabilidad social constituye una relación simbiótica (empresa – sociedad) a la vez plantea un prisma más responsable con la sociedad y el medio ambiente que esta será acomodada a todo tipo de empresa.

3.2.4 Teoría ética

Los defensores de esta teoría se basaron en las teorías de ética y moral de los negocios asumiendo que la responsabilidad ética de los negocios. Bajo esta teoría se estudia las acciones socialmente responsables de los negocios, tales como el respeto a los derechos humanos, respeto al medio ambiente de velar por



el desarrollo sostenible. En resumen, estas teorías se basan en el buen comportamiento de las empresas frente a la sociedad.

De acuerdo Cancio & Morales, (2008) “La visión de Freeman respecto de la RSE vela más por temas asociados a la legitimización del negocio por la sociedad que por la responsabilidad Social como una herramienta para aumentar las ganancias” (p. 38). Otro autor de la teoría de la moral y la ética en los negocios es el creador de la filosofía japonesa Kyosei, que no es más que la filosofía del espíritu de cooperación. Cuando una organización trabaja en armonía, entusiasmo e iniciativa, contagiará positivamente a todas las personas involucradas en sus operaciones, ya sean socios, empleados, clientes o proveedores, y aunque aplique esta filosofía, podrá interactuar mejor con el entorno que les rodea, generando mayores beneficios políticos, económicos y sociales.

3.2.5 Orígenes de la responsabilidad social

La humanidad siempre llevo a cabo acciones que hoy denominamos responsabilidad social empresarial, En la década de 1950 a. C., Cicerón citó que "la justicia es indispensable para la conducción de los negocios". Los antecedentes de la responsabilidad social se remontan a siglos pasados y se encuentran en los orígenes de las sociedades (organizaciones) que armonizaban capital y trabajo para generar riqueza y ganancias, aunque en el camino fueron notorios los abusos contra los trabajadores.

Según Schwalb & García (2003) la responsabilidad social aparece paulatina e implícitamente en normas y límites, en la década de 1890 alcanza su máxima expresión, con el estallido de la revolución industrial. En esos años el concepto de RS aparece de manera formal, esta primera etapa se le denomina como edad empresarial. La segunda etapa de la evolución de la RSE comienza con la Gran Depresión y está marcada por la crisis económica y social que afectó a los países del primer mundo. o más desarrollados de manera que desde entonces se reformula la filosofía empresarial, años más tarde se presenta la tercera época del activismo social que abarco los años de 1960 y 1970 donde el tema de la responsabilidad social adquiere un gran protagonismo, posteriormente se presenta la última y cuarta etapa en la cual nos encontramos es llamada como la



época de la consciencia social contemporánea que se inicia en la década de 1980 y continua en la década de 1990, época donde se desarrolla la responsabilidad social en su máxima expresión hasta nuestros días.

1760 revolución industrial Como resultado de este periodo (1760-1840), surgieron líderes empresariales que buscaban cambiar la situación que los trabajadores sufrían, entre ellos, el inglés Robert Owen, considerado como precursor de la RSE, pensador y activista británico, identifica la necesidad de cambiar las leyes laborales para que las empresas estén obligadas a proporcionar las condiciones de trabajo necesarias mediante la reducción de las horas de trabajo y la prohibición del trabajo infantil, después de no poder cambiar las leyes laborales, Owen es elegido director de la fábrica textil más grande de Gran Bretaña en New Lanark, su negocio gestión fue una experiencia innovadora, logrando los mejores resultados y utilidades empresariales esto acompañada con el aumento de salarios de los trabajadores dándoles a los trabajadores viviendas dignas, salud, educación, eliminando el trabajo infantil, podríamos decir que la responsabilidad social es un concepto muy antiguo y de gran trayectoria histórica.

En el transcurso de la historia los problemas que vive la sociedad obliga a buscar un marco legal para institucionalizar la responsabilidad social a través de ella se cumpla dicha norma, hoy en día la responsabilidad social va de la mano con las normativas legales de cada país y acuerdos internacionales por las diferentes organizaciones mundiales.

3.2.6 Definiciones de Responsabilidad social

ISO (2010) define la RPS como la responsabilidad de una organización de los impactos de sus decisiones y actividades (productos, servicios y procesos) en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente.

Organización internacional del trabajo (OIT, 2010) define la RPS como un compromiso consciente y consistente para cumplir cabalmente con el objeto de la empresa, tanto interna como externamente, teniendo en cuenta las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando

respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente. medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.

Otero (2013) define La responsabilidad social empresarial significa, además de cumplir con las normas legales, gestionar la empresa de manera voluntaria y responsable con las políticas y procedimientos económicos, sociales y ambientales que se derivan de la relación con sus grupos de interés.

Hartman & Ezpinoza (2011) entendemos la preocupación inteligente y objetiva por el bienestar de la sociedad, que restringe el comportamiento de los individuos y las empresas frente a actividades en última instancia destructivas, aunque inmediatamente rentables, y los impulsa a realizar contribuciones positivas al mejoramiento humano, tan diverso como pueda definirse.

Desde el punto de vista de las ciencias administrativas la responsabilidad social es la buena administración de las organizaciones, donde se convive en armonía con la sociedad cumpliendo normativas legales, económicas, sociales y ambientales, poniendo el bien común por encima del lucro.

La responsabilidad social debe de estar basado en la moralidad y la ética en los negocios hacer que las actividades del negocio estén apegados a la ley. La empresa tiene el rol importante ante la sociedad es vista como ejemplo para muchos, y esta influye directamente en la actividad diaria de la población por que estas manejan recursos económicos mucho más que algunos países, por lo tanto, cualquier actividad o decisión que se tome en las empresas repercutirá en alguna medida en la sociedad sea este de manera positiva o negativa.

Rozas Flores (2014) La responsabilidad social corporativa es la obligación de la empresa de trabajar con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en su conjunto para contribuir al desarrollo económico sostenible con el fin de mejorar la calidad de vida.

Carroll (2017) La RSE implica gestionar una empresa de forma que sea económicamente rentable, legalmente conforme, ética y socialmente cooperativa. Ser socialmente responsable, por tanto, significa que la rentabilidad y el cumplimiento de la ley son la primera y principal premisa al hablar sobre el desempeño ético de la empresa y el alcance de su ayuda a la comunidad en la



que está instalada y sus aportes, dinero, tiempo, y personal. Como resultado, la RSE consta de cuatro partes: económica, legal, ética y voluntaria o filantrópica.

ESADE, (2002) La responsabilidad social empresarial entiende este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus socios.

Cajiga (2019) Es la obligación consciente y constante de cumplir íntegramente el objeto social tanto a nivel interno como externo, teniendo en cuenta las expectativas económicas, sociales y ecológicas de todos los participantes con el fin de demostrar respeto por las personas, los valores éticos y la comunidad y el medio ambiente y llevar contribuyendo así a la construcción del bien común.

Friedman (1970) Define la responsabilidad social como una carga, compromiso u obligación que asumen los miembros de una sociedad, esta puede ser individualmente o como miembros de un grupo específico y por la cual la responsabilidad es entre ellos o con la sociedad.

Vélez & Cano (2016) La responsabilidad social corporativa gira en torno a los comportamientos fundamentales de las empresas y la responsabilidad de su pleno impacto en las sociedades en las que operan. La responsabilidad social corporativa no es un extra opcional o un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que realiza una actividad rentable teniendo en cuenta todos los impactos ambientales, sociales y económicos -positivos y negativos- que genera en la sociedad.

3.2.7 Modelo de los grupos de interés (STAKEHOLDERS)

El modelo STAKEHOLDERS se basa ante quien debe responder la empresa por sus acciones y actividades. El modelo de grupos interés se define a todos aquellos grupos que son afectados de manera directa o indirecta por el desarrollo de la actividad empresarial, y estos tienen la capacidad de influir directa o indirectamente el desarrollo de estas. Los stakeholders (grupos de interés) están conformados por grupos específicos de personas como, accionistas, consumidores, comunidad, trabajadores, entre otros.



Según este modelo de la responsabilidad la empresa debe crecer en relación con la sociedad para esto debe contar con la colaboración y apoyo de los agentes, desde el estado a la población consumidora, sindicatos, pasando por las empresas, las universidades, la prensa etc. No hay una lista definida de stakeholders de empresa, porque estas cambian y varían en el tiempo y estos dependen del tipo de empresa, su ubicación y sector de actividad, estas lo podemos dividir en grupos de interés internos y externos:

Grupos de interés internos: estas están conformadas por grupos de interés internas de la empresa:

Gerencia.

Accionistas.

Trabajadores.

Grupos de interés externos: conformadas por todos aquellos elementos que rodean la empresa:

Clientela.

Proveedores.

Competencia.

3.2.8 Modelo de performance social de Carroll

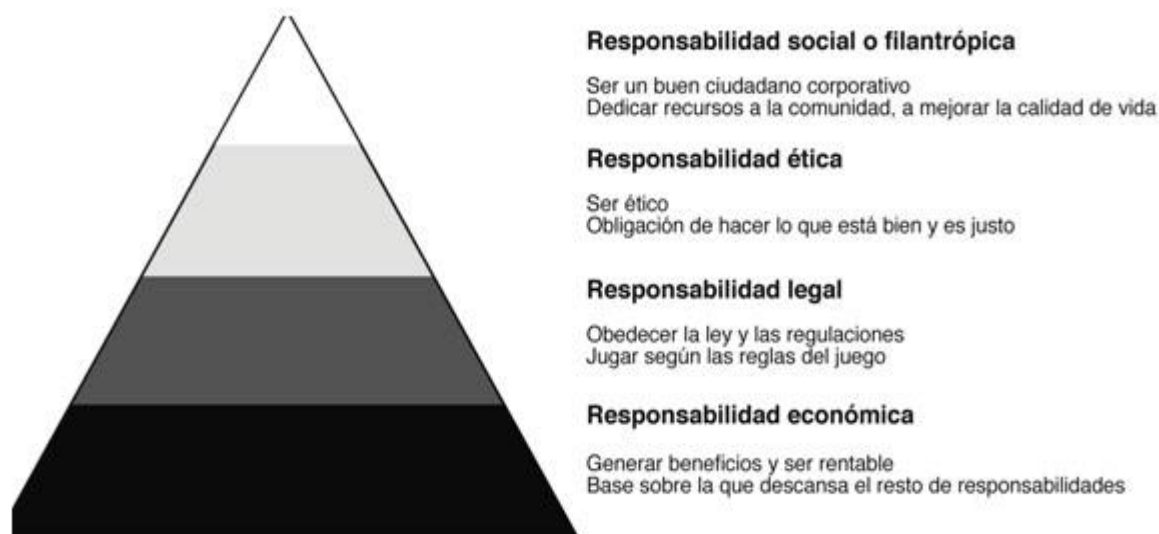
Esta modelo fue postulada por Carroll (2017), donde plantea cuatro clases de responsabilidades sociales y estas son vistas como una pirámide, estas responsabilidades tienen un orden en donde en la base de la pirámide hay responsabilidades que dan el apoyo a las demás responsabilidades.

Carroll propone cuatro clases de responsabilidades:

- RPS Económicas.
- RPS Legal.
- RPS Éticas.
- RPS social o filantrópicas.

Figura 1

Pirámide del modelo de performance de Carroll.



Nota: Pirámide del modelo de performance fuente: Carroll 1991.

- **Responsabilidades económicas:** es la estructura base de la pirámide y está comprendida como aquellos que brindan bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean satisfacer. Como retribución por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe de obtener un beneficio económico que le sea rentable.
- **Responsabilidades legales:** Tienen que ver con la participación de los organismos gubernamentales (estatales) cumplimiento las leyes que dictan e emiten del estado. Bajo estas reglas deben de operar las empresas.
- **Responsabilidades éticas:** tiene que ver con comportamientos éticos acciones responsables, correctas, justas, razonables, etc. Evitar y minimizar daños a los trabajadores, empleados y medio ambiente. Esto implica no solo respetar las actividades que la organización realiza ante la ley, sino que también en sus comportamientos prácticos fuera de ley.
- **Responsabilidades filantrópicas:** acciones mediante el cual las empresas responden a las expectativas sociales, estas acciones son: involucramiento de las empresas en la vida cotidiana de la sociedad, programas sociales que buscan la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

En definitiva, la teoría piramidal de la RSE implica el cumplimiento simultáneo de “responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas. En otras palabras, la RSE debe impulsar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, actuar de manera ética y actuar como un buen ciudadano corporativo” (Rozas, 2014, p. 14)

3.2.9 Modelo G4 del GRI (Global Reporting Initiative)

La organización CERES (coalición para economías con conciencia ambiental) lanzó el proyecto GRI para luego sumarse al proyecto del PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). Ya en 1999 tomó más impulso para informar el desempeño económico y social y el entorno, independientemente del tamaño y categoría de la organización.

El modelo GRI sufre varias modificaciones desde su creación está en diferentes versiones como: 2002 GRI-G2, 2006 GRI-G3, 2011 GRI-G-3.1, 2013 GRI-G4, esto en la busca de un marco más fiable.

la nueva guía G4 del GRI presentada el 22 de mayo del 2013 en Ámsterdam, donde se hace énfasis en los impactos económicos, sociales y ambientales, en resumen, la versión GRI-G4 añade una revisión de materialidad y del alcance de impacto, e incorpora una visión de negocio a lo largo de la cadena de valor (incluyendo a proveedores, consumidores y grupos de interés).



Figura 2

Estructura del guía GRI.G4

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CARACTERÍSTICAS
Económica		Desempeño económico Presencia en el mercado Consecuencias económicas indirectas Prácticas de adquisición
Medio ambiente		Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones Efluentes y residuos Productos y servicios Cumplimiento regulatorio Transporte General Evaluación ambiental de proveedores Mecanismos de reclamación temas ambientales
Desempeño social	Prácticas laborales y trabajo digno	Empleo Relaciones entre trabajadores y dirección Salud y seguridad en el trabajo Capacitación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad de retribución entre hombres y mujeres Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales
	Derechos humanos	Inversión No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva Trabajo infantil Trabajo forzoso Medidas de seguridad Derechos de la población indígena Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos
	Sociedad	Comunicaciones locales Lucha contra la corrupción Políticas públicas Prácticas de compensación desleal Cumplimiento regulatorio Evaluación de impacto social de los proveedores Mecanismos de reclamación por impacto social
	Responsabilidad sobre productos	Salud y seguridad de los clientes Etiquetado de los productos y servicios Comunicaciones y mercadotecnia Privacidad de los clientes Cumplimiento regulatorio

Nota: Estructura del guía GRI. Fuente: Ministerio de trabajo y asuntos sociales 2008.



En la presente investigación se trabajará con el modelo GRI – G4, de la RPS, a continuación, definimos las dimensiones e indicadores de la RPS. En el aspecto económico, social y ambiental.

3.2.10 Modelo Normativo SA8000. Social Accountability International

Surge en Norteamérica, organización no gubernamental, donde se tiene un objetivo principal el de avanzar y poner énfasis en los derechos humanos de los trabajadores, mediante condiciones de trabajos éticas, derecho laboral, responsabilidad social, dialogo social.

Figura 3

Estructura Norma SA8000

	Norma SA 8000
Derechos Laborales	1. Trabajo infantil 2. Trabajos forzados
Derechos Laborales	3. Salud y seguridad en el trabajo 4. Libertad de asociación y negociación colectiva 5. Discriminación 6. Medidas disciplinarias 7. Horario laboral 8. Mecanismos de compensación (remuneración)
Sistema de Gestión de la Norma	9. Políticas; Revisión por la dirección; Representantes de la Empresa; Planificación e implantación; Control de proveedores y subcontratistas; Conflictos y adopción de acciones correctoras; Comunicación externa; Registros

Nota: Obtenido del modelo normativo SA 8000, Social Accountability Internacional. Fuente: Sanchez 2017.

3.2.11 Modelo normativo ISO 26000: 2010

Este modelo normativo señala que toda empresa debe asumir su responsabilidad social por el impacto de sus actividades en la sociedad y el medio ambiente, para ello propone como deben las empresas desarrollar sus actividades empresariales de forma adecuado con los intereses colectivos.

De acuerdo al ISO (2010) los temas que se cubren en la RPS, son:



Figura 4

Estructura de la Normativa ISO (2010), sobre la responsabilidad social

TEMA PRINCIPALES	CARACTERISTICAS
Gobernanza Organizacional	Rendición de cuentas Transparencia Compromiso ético Respeto a los intereses de los stakeholders Cumplimiento de leyes
Derechos Humanos	Debida diligencia Manejo de riesgos Resolución de conflictos Derechos civiles y políticos Derechos económicos, sociales y culturales Discriminación
Prácticas laborales	Condiciones de trabajo y protección social Salud y seguridad en el trabajo Diálogo social Desarrollo humano Relaciones laborales
Operaciones justas	Anticorrupción Compensación justa Promoción de la responsabilidad social en las esferas de influencia Respeto a los derechos de propiedad
Medio ambiente	Uso sostenible de los recursos Prevención de la contaminación Mitigación y adaptación al cambio climático Protección del medio ambiente
Consumidores	Prácticas justas de comercialización Protección a la salud de los consumidores Consumo responsable Acceso a servicios esenciales Educación y toma de conciencia
Participación y desarrollo de las comunidades	Participación de la comunidad Inversión social Impacto social Promoción de la salud Promoción de la educación y cultura

Nota: ISO 26000 (2010), Estructura de la Normativa ISO (2010). Fuente: Sanchez 2017.

3.2.12 Modelo Normativo Iniciativas y Guías OCDE para Empresas Multinacionales

Firmado por más de 34 países en 1997, París, el convenio de luchar contra la corrupción de las grandes empresas transnacionales comerciales mundiales. Fomenta las practicas éticas y responsables, esta guía de carácter ético estable



un marco de actuación socialmente responsable, esta guía se compatibiliza con las distintas legislaciones de los países, esta guía de la OCDE dota de principios en: Derechos humanos, Desarrollo Sostenible, formación de los trabajadores, colaboración con las organizaciones de los países, seguridad, salud respeto al medio ambiente, defensa a los consumidores, prohibición de prácticas de corrupción, inversión en ciencia y tecnológica. Los cuales fueron aceptados por el OCDE.

3.2.13 Modelo Normativo Libro Verde de la Comunidad Europea (2001)

El libro verde tomo como adopción voluntaria de la RPS, establece dimensiones en la cuales se pueden medir la responsabilidad social desde la:

Dimensión Interna:

Recursos humanos

Salud y seguridad

Adaptación al cambio

Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales.

Dimensión externa:

Comunidades locales

Socios comerciales y proveedores

Derechos humanos

Problemas ecológicos mundiales

3.2.14 Tipos de responsabilidad social

Según, Vélez & Cano (2016) la responsabilidad social se puede dividir en distintos tipos de responsabilidad social está en distintas áreas e instituciones, donde se establecen para cada una de estas de acuerdo a sus realidades y características para cada una de ellas. De esta forma encontramos como tipos de responsabilidad social:

3.2.15 Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial

Esta responsabilidad va de la mano con crecimiento y desarrollo de la empresa de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, contribuyendo el bien común mejorando la situación competitiva y valorativa de la empresa esto buscando una mayor rentabilidad.

Por tanto, la RSC es una visión de las empresas que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente con la gestión de la propia empresa, independientemente de los productos o servicios que proponga, del sector al que pertenezca, de su tamaño o nacionalidad.

3.2.16 Responsabilidad Social Gubernamental

La RSG es cuando los gobiernos aseguran bienestar social en favor de las grandes mayorías, cuando se velan por el buen vivir, por el bien común, a través de su gestión enfocada al compromiso con su pueblo. Lo demás debe promoverse en leyes, reglamentos, normas con el cual se contribuya la felicidad y el bienestar de los ciudadanos.

Esta se entiende como la capacidad de las organizaciones gubernamentales para responder a los efectos de sus acciones sobre los diversos grupos con los que se relacionan. En sí mismos, es posible afirmar que su esencia es generalmente socialmente responsable. La responsabilidad del gobierno está dirigida esencialmente a diseñar e implementar políticas públicas dirigidas a los grupos vulnerables de la sociedad. Por tanto, su esencia se materializa en la promulgación de leyes, decretos, reglamentos, etc., que tienen un impacto importante y muy directo en el medio natural y social de su jurisdicción. (Véles & Cano, 2016, p. 7)

3.2.17 Responsabilidad Social Ambiental

Mediante la RSA se da una evaluación positiva o negativa por el efecto causado en lo ecológico en la actividad empresarial, a través de ella se busca fomentar un ambiente más sano y libre de contaminación la responsabilidad social ambiental se entiende como deber que tienen las compañías para cuidar y preservar el medio ambiente, esto obliga a revisar y evaluar los recursos que la empresa utiliza en su producción.



3.2.18 Responsabilidad Social Universitaria

Es el compromiso que deben tener todas las universidades hoy en día de formar ciudadanos altamente consiente con todo aquello que le rodea, generadores de ideas creativas y comprometidos para ayudar a solucionar problemas sociales y ambientales.

Véles & Cano (2016) De acuerdo a su objeto social como institución la universidad se plantean 4 direcciones estratégicas, hacia donde debe de dirigir la responsabilidad social universitaria, son:

- a. **Gestión interna:** El objetivo es orientarlo hacia la transformación de la Universidad en una pequeña comunidad ejemplar de democracia, equidad, transparencia y convertirla en un modelo de desarrollo sostenible. Hacer de la Universidad una comunidad socialmente ejemplar significa beneficiarse de una doble fuente de aprendizaje: el alumno aprende su oficio en la Universidad, pero también debe aprender hábitos y valores cívicos en la Universidad.
- b. **En cuanto a la docencia:** se busca formar al profesorado en el enfoque de responsabilidad social universitaria y fomentar el aprendizaje por proyectos de carácter social en las materias, abriendo el aula a la comunidad social como fuente de enseñanza significativa y aplicándola a la resolución de problemas reales Se trata de ser creativo e imaginar cómo el estudiante puede aprender lo que necesita aprender haciendo cosas socialmente útiles y convirtiéndose en un ciudadano informado y responsable..
- c. **En materia de investigación:** En materia de investigación: El objetivo es promover la investigación para el desarrollo, en todas sus formas posibles. Una posible estrategia es que la Universidad firme convenios con otras instituciones para desarrollar investigación interdisciplinaria. Así, investigadores y docentes trabajan un mismo problema en un mismo lugar desde sus respectivas especialidades, creando una sinergia de saberes, y la interdisciplinarietà deja finalmente de ser el elefante blanco del que todo el mundo habla pero que nadie supo nunca domar y montar.
- d. **En cuanto a la proyección social:** El objetivo es trabajar como una interfaz con los departamentos de investigación y los docentes de las diversas



facultades para implementar y administrar proyectos de desarrollo que puedan ser fuente de investigación aplicada y recursos didácticos para la comunidad universitaria que gestione las iniciativas estudiantiles y docentes, y pueda controlar su calidad.

3.2.19 Responsabilidad Social personal o individual

La RSI es la conducta ética que tiene cada ciudadano con la sociedad, de responder por sus actos, de cumplir sus obligaciones en la sociedad; de entender en lo más profundo de si los problemas que suceden en la sociedad, de ser más justos y estar siempre a la vanguardia frente a cualquier injusticia que suceda ante el mundo. Esto hace que veamos por el prójimo, familiares y otros.

Véles & Cano (2016) La responsabilidad civil forma parte de la responsabilidad individual o personal, entendida como la obligación que incumbe a la persona de reparar el daño que ha causado a otra, ya sea en especie o en su equivalente monetario, (normalmente mediante el pago de una indemnización por daños y perjuicios). (Tiene un carácter de conciencia individual, pero a la vez de fin individual, ya que pretende responder a un individuo (personal o grupo social, pero siempre ante una determinada figura) por algún daño causado. Tiene también un aspecto preventivo, lo que lleva a los ciudadanos a actuar con cautela para no comprometer su responsabilidad.

3.2.20 Responsabilidad social de las empresas mineras en Chumbivilcas

La responsabilidad social en cuanto a la minería en Chumbivilcas es un problema de nunca acabar, cada año se generan conflictos por la irresponsabilidad de las mineras, la población se levanta en paros, huelgas. El presidente del frente de defensa de la provincia de Chumbivilcas Carlos Quispe (2019), manifiesta que la población Chumbivilcana exige que las empresas mineras en Chumbivilcas cumplan con su responsabilidad social enfatizando en lo ambiental, pero pareciera haber sido un delito estos reclamos, porque se acaba en persecuciones judiciales por parte de la minera y el estado.

el 14 de diciembre del 2011 y 5 de febrero del 2012, se desata una protesta contra la minera ANABI SAC, donde la población de la provincia de Chumbivilcas exige el cese de la explotación minera en el distrito de Quiñota comunidad de



Pumallacta, según indican no cumplían con su responsabilidad social ambiental, Debido a que esta empresa contaminaba el río de la zona, esto obliga a que la población se movilizara realice bloqueos de carreteras, retención de vehículos mineros, finalmente acabaron incendiando el campamento de la empresa minera, según el fiscal de ese entonces en aquella protesta hubo secuestros.

Al finalizar el conflicto, los líderes fueron imputados por siete delitos: secuestro, violación de la propiedad privada, robo agravado, destrucción de bienes muebles e inmuebles, violación de los medios de transporte, violación del normal funcionamiento del transporte público y disturbios, los campesinos niegan los cargos que se les acusan, los pobladores indican que se está criminalizando la protesta. Las sumas de estos delitos acumulan una pena de la libertad de 35 años de cárcel.

Los dirigentes cumplieron todos los espacios de dialogo entre el ejecutivo y la empresa minera debido a que no se llegó a ningún acuerdo esto sumado por los compromisos de diálogos paliativos por parte del estado y la minera fue la causa del estallido de la protesta.

25,26 y 27 de enero del 2012, se realiza un paro de 72 horas en contra del proyecto minero Constancia a cargo de la empresa minera canadiense Hudbay Perú SAC, esta medida por el incumplimiento de compromisos por parte de la empresa en el marco de su política de responsabilidad social y ambiental con las comunidades y centros poblados locales. El cual termino en denuncias a dirigentes y alcaldes.

Las comunidades afectadas por el corredor minero, protestan y realizan paros cada año por las contaminaciones sonoras y de aire que realizan los camiones mineros de la empresa MMG las Bambas, hasta la fecha no se llegó a ningún acuerdo entre la empresa minera, estado y sociedad.

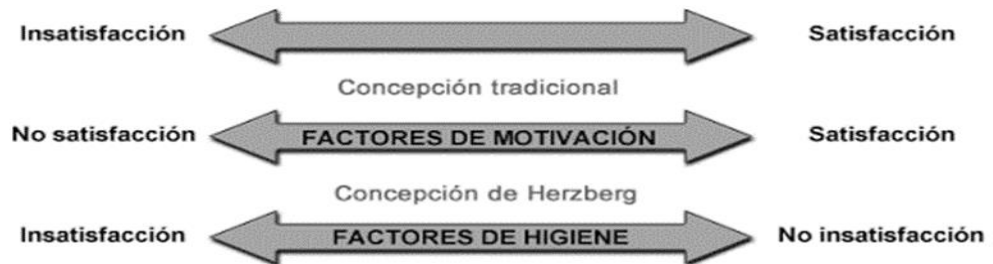
3.2.21 La teoría de factores en la satisfacción del trabajo

Los defensores de esta teoría indican que existen factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores que determinan la insatisfacción laboral. Estos llamados factores higiénicos y factores motivacionales, los factores motivacionales producen satisfacción en la medida si su nivel es suficiente y

produce insatisfacción en la medida si su nivel es insuficiente. (Leal & Carmona, 1998, p. 2)

Figura 5

teoría de los dos factores



Nota: teoría de los dos factores, formulada por el psicólogo Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Fuente: Hellriegel 1998.

3.2.22 Origen de la satisfacción

La palabra satisfacción deriva del latín, satisfactio lo que viene a significar “acción y efecto de hacer lo necesario”, está compuesta por componentes léxicos: satis (suficiente, bastante), facere (hacer), sufijo – ción (acción y efecto). A medida que fue desarrollándose investigaciones sobre la satisfacción este fue tomando importancia y significados desde diferentes áreas del conocimiento, ya en los años 70 del siglo pasado era tal el interés por la búsqueda de la satisfacción que hasta entonces ya se habían realizado más de 500 estudios publicados, el interés por investigar sobre la satisfacción en las distintas áreas siguió creciendo como lo pusieron en manifiesto los autores Peterson y Wilson (1992) en su análisis de la literatura relativa de la satisfacción del cliente, en los últimos 20 años se estima que se han publicado más de 15000 artículos académicos sobre la satisfacción o insatisfacción.

Las investigaciones que fueron realizándose sobre satisfacción ha venido modificándose en el transcurso de los años, mientras en los 60 el interés fundamental para los investigadores era demostrar las variables que intervienen en el proceso de la construcción de satisfacción, ya en los 80 se amplía el proceso

de la satisfacción, a partir de los 90 aparecen modelos de satisfacción con los cuales ya se puede medir la satisfacción. (Fornell, 1995, p. 3)

Fornell (1995) las primeras investigaciones se enfocaron en la evaluación cognitiva como se valoran aspectos como atributos del producto, confirmación de expectativas y juicios de preocupación entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio, superponiéndose a los procesos que subyacen al consumo y la satisfacción.

3.2.23 Definiciones de satisfacción

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel de ánimo de una persona que resulta de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Zapata (2014) La satisfacción depende no solo de la calidad del servicio, sino también de las expectativas del cliente. El cliente queda satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas.

Conformidad del consumidor con el producto o servicio brindado, resultado de la comparación entre el rendimiento percibido y el producto o servicio con las expectativas presentadas, está a la vez es presentada como un objetivo esencial de las empresas.

Es el resultado final de un proceso psicológico cuando el sentimiento que rodea la discrepancia en las expectativas se conecta con sentimientos previos sobre la experiencia de consumo y al mismo tiempo es un sentimiento que se desarrolla a partir de una larga experiencia de uso del bien o servicio.

El ser humano está satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas se cubren o superan, la satisfacción es juzgada después del consumo de un bien o servicio está basada en la experiencia tomando en cuenta las cualidades, beneficios y costos.

Es la complacencia que se experimenta referente a la adquisición y consumo de un producto, ya que estas tienen la capacidad de cubrir las expectativas que se experimenta al momento de adquirirlo, y esto se manifiesta en la actitud del cliente ya sea de manera positiva o negativa.



La satisfacción del cliente juega un papel central. Esto radica en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere transmitir a este concepto de cliente con el fin de cautivarlos.

La satisfacción puede definirse como el sentimiento o la actitud del consumidor frente a un producto, servicio prestado por una organización y aparece cuando las necesidades o expectativas del consumidor se cumplen y esto hace que los clientes sean fieles ante productos y servicios de la organización.

La satisfacción es la existencia de metas que desea alcanzar. El logro de este objetivo solo puede juzgarse por referencia a un estándar de comparación. El proceso de evaluación de la satisfacción involucra al menos dos estímulos diferentes, un resultado o desempeño y un punto de referencia o estándar de comparación.

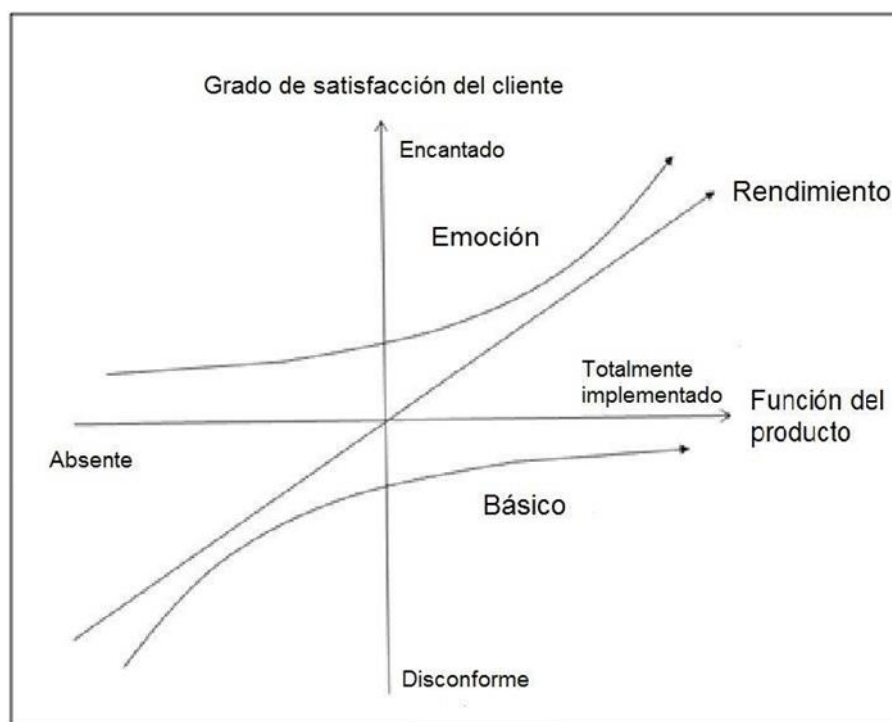
3.2.24 Modelo Kano de la satisfacción

Planteada por los profesores japoneses Nokiari Kano, Seraku, Takahashi y Tsuji, en su artículo “Calidades atractivas y calidad obligatoria” publicado en 1984. El modelo Kano de la satisfacción es una herramienta que enlaza las características de un producto con el nivel de satisfacción de sus clientes.

Yacussi & Martín (2002) Creada en los años 80 con el fin de medir la calidad de un producto, esto le permite ver al vendedor o fabricante cuales son los atributos valorados por los consumidores, y así poder ofertar productos de acuerdo a su valoración del consumidor.

Elementos de valoración:

- Calidad básica esperada
- Calidad deseada o de performance
- Calidad motivadora o emocionante
- Calidad indiferente
- Calidad de rechazo

Figura 6*Modelo Kano de la satisfacción*

Nota: Modelo Kano, "Calidades atractivas y calidad obligatoria" publicado en 1984.
 Fuente: Yacussi 2002

3.2.25 Modelo SERVPERF

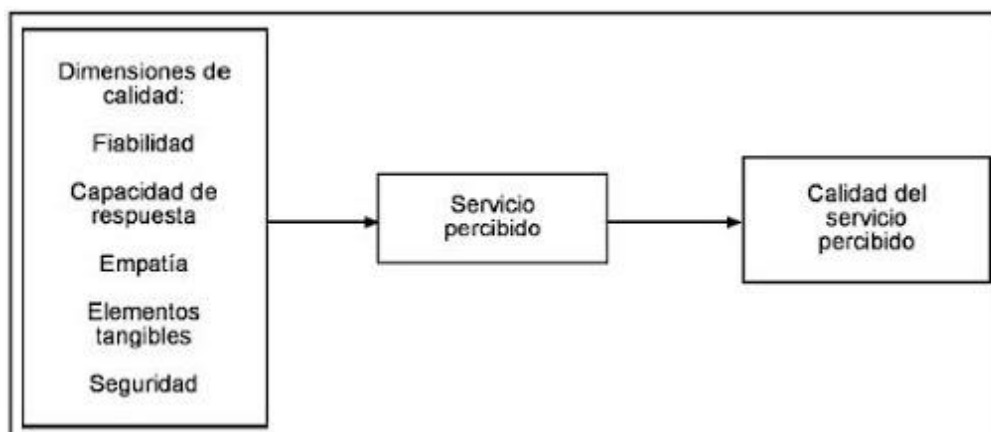
El modelo SERVPERF planteada por Cronin y Taylor, quienes introducen mediante un estudio empírico en las diferentes organizaciones de servicios. Este modelo se compone con las mismas dimensiones que el modelo SERVQUAL, la única diferencia es que en este modelo se elimina la dimensión expectativa de los clientes.

El modelo SERVPERF surge como alternativa al modelo SERVQUAL, la expectativa como componente del instrumento del modelo SERVQUAL ha generado controversias, por los problemas de interpretación, presupone una redundancia dentro del instrumento porque las personas se ven afectadas por expectativas, variaciones en los diferentes momentos para la prestación del servicio, por esto el modelo SERVPERF se basa únicamente en las percepciones.

Elementos del modelo SERVPERF se visualizan en la siguiente gráfico:

Figura 7

Modelo SERVPERF



Nota: modelo SERPERF de calidad de servicio. Elaborada a partir de Zeithalm1993.

3.2.26 Modelos SERVQUAL

El modelo fue postulado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio, a la vez es un instrumento de mejora, constituida por respuestas múltiples para comprender las expectativas del cliente.

Este modelo mide lo que el consumidor espera de nuestra organización, modelo constituido por 5 elementos:

Fiabilidad: destreza para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: disponibilidad para apoyar a los usuarios y prestarles el servicio rápido, respuesta que se da ante una petición o solicitud de una población

Seguridad: habilidad que poseen los empleados para brindar confianza, inspirar credibilidad, estos agrupado en dimensiones como: profesionalidad, cortesía, seguridad y credibilidad.

Empatía: el interés y el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. Reúne los criterios iniciales de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Elementos tangibles: instalaciones físicas, maquinas, equipos, materiales etc.

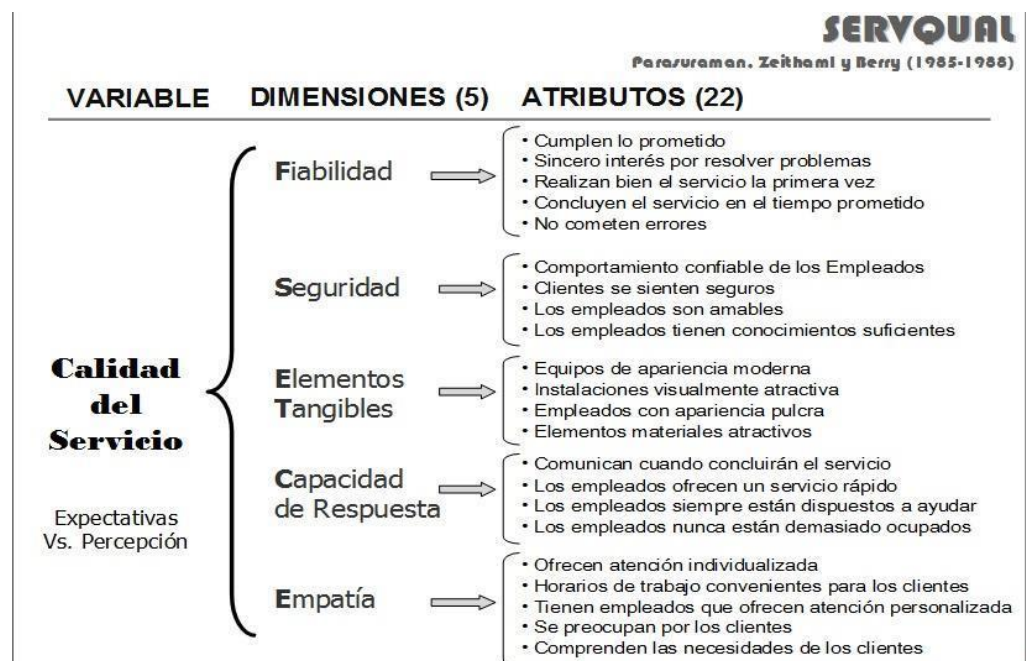


Este modelo fue realizado en el mundo del Marketing en 1988, estos probados por investigaciones cuantitativas, con estadísticos de análisis para encontrar sus correlaciones. Hoy en día el modelo SERVQUAL es utilizado en sectores de salud, educación, hoteles, servicios deportivos, agencias de viajes, entre otras instituciones públicas y privada.

En esta investigación se trabajará con los siguientes atributos de acuerdo a cada dimensión del modelo SERVQUAL ya establecidas.

Figura 8

Modelo SERVQUAL de la satisfacción



Nota: Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) 2011.

En la investigación: En la investigación realizada se adecuo a las diferentes teorías de la satisfacción por lo que es necesario la revisión de las diferentes teorías que dieron soporte a la variable satisfacción, los medelos existentes nos indican que la satisfacción puede ser adaptada a los estudios como organizaciones privadas y públicas, pudiendo de esta manera medir el grado de satisfacción de acuerdo a cada indicador.



3.2.27 Elementos que Conforman la Satisfacción

Según (Thompson, 2006) la satisfacción del está conformada por tres elementos:

El Rendimiento Percibido: es el resultado percibido, resultado que el cliente obtuvo al consumir el producto o servicio adquirido.

Las Expectativas: son las esperanzas que el cliente tiene en cuanto a un producto, es lo que el cliente espera del producto o servicio, esto basad en cuatro situaciones:

- Por promesas que hace la empresa
- Experiencias de productos consumidos antes.
- Opiniones de políticos, personajes públicos, familiares amigos.
- Compromisos ofrecidos por los competidores.

Niveles de satisfacción: después de que el cliente adquiere o compra el producto, todo cliente experimenta niveles de satisfacción:

Insatisfacción: sensación presentada cuando el producto no cumple con las expectativas del cliente.

Satisfacción: sensación percibida cuando el producto cumple con las expectativas del cliente.

Complacencia: cuando la sensación percibida del cliente del cliente excede a las expectativas del cliente.

Según el nivel de satisfacción del cliente se puede conocer el grado de fidelidad hacia una marca o una empresa.

3.3 Marco conceptual

- a) **Responsabilidad:** valor o cualidad del ser humano al cumplir sus obligaciones, decir, ofrecer algo con plena conciencia de sus actos.
- b) **Teoría:** conjunto organizado de principios y conocimientos que explican fenómenos, ciencias, doctrinas partir de la observación o el razonamiento lógico.
- c) **Modelo teórico:** síntesis de fenómenos, es la construcción racional de la información aprovechable, aplicable a la realidad observable.

- d) Modelos normativos: herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procedimientos estandarizados y bien documentados.
- e) Cadena productiva: sucesión y secuencia de operaciones para la producción transformación de productos en la que interactúan personas y maquinas.
- f) Canon: porcentaje obtenido del total de renta por los gobiernos locales, regionales y nacional por la explotación de recursos naturales por las empresas mineras.
- g) Regalías: contraprestación económica por la explotación de recursos naturales no renovables
- h) Redituable: adj. Rentable que genera utilidades, beneficios.
- i) Ética: Disciplina que estudia entre el bien y el mal esto relacionado con la moral el comportamiento humano.
- j) Comunidad: conjunto de personas que comparten ciertas reglas y tiene los mismos intereses en común.
- k) Filantropía: amor por la humanidad y a todo que a la humanidad respecta.
- l) Integración: acto de unir integrar, incorporar y entrelazar.
- m) Modelo: secuencia de pasos pausas.
- n) Biodiversidad: variedad de seres vivos tanto en lo terrestre, marinos, que conviven en un ecosistema.



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de la investigación

4.1.1 Tipo

Por qué cumple con las características y condiciones necesarias y metodológicas para ser considerada básica. Se determinó la relación que existe entre las variables de estudio, el cual se pudo medir a través de un índice de valor numérico.

Es de tipo básica o pura, por que cumple con las características necesarias, “no tiene un propósito de aplicación inmediato, ya que solo apunta a expandir y profundizar el flujo del conocimiento científico.” (Charaja, 2018, p. 90).

4.1.2 Nivel

De acuerdo a la profundidad de la investigación que se realizo es de nivel descriptivo y correlacional, solo buscó el medir el grado de relación y descripción entre las dos variables, responsabilidad social y satisfacción. Hernandez et al. (2010) Afirman: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (p. 93)

Es Descriptiva porque Hernández Sampieri et al., (2010), “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92) Describe tendencias de un grupo o población busca concretar las propiedades importantes de individuos, comunidades, grupos o cualquier otro fenómeno sujeto a análisis

Es correlacional Sánchez & Reyes, (2006), “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados” el estudio que se realizo tuvo como propósito medir el grado de relación que existe entre la variable Responsabilidad Social con la Satisfacción.

4.2 Diseño de investigación

4.2.1 Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental con corte transversal. Porque se realizará sin manipular libremente las variables, responsabilidad social y su relación con la satisfacción, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, solo será objeto de estudio, es decir, describe y explica la realidad del contexto.

Define Hernández Sampieri et al. (2010)“la investigación no experimental son estudios que se realizaran sin la manipulación deliberada de la variable y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). Otros autores tienen una similitud en cuanto a esta definición.

4.3 Población y muestra

Población: la población está conformada por electores de todas las comunidades del distrito de Livitaca que son un total de 7243 electores hábiles.

Muestra: el tipo de muestra a utilizar es el muestreo probabilístico mediante el método aleatorio simple, porque esta cumple con ser una población finita donde se utilizará la fórmula propuesta por: Hernández Sampieri et al. (2010) y lo detalla de la siguiente manera.

Formula:

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

donde:

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizado. (1,96)

P = Es la proporción de la población que tiene las características de interés que nos interesa medir. (0.5)

q = 1-P.- Es la proporción de la población que no cumple con las características de interés. (0.5)

e = Es el máximo error permisible. (0.05)



N =Tamaño de la población. (7243)

Calculamos la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * \alpha * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * \alpha * p * q}$$
$$n = \frac{7243 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (7243 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 370$$

En esta investigación se trabajará con una muestra representativa de 370 encuestados, pobladores y comuneros de todo el distrito de Livitaca.

4.4 Procedimiento

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Observación: Se utilizará la observación para la recopilación de datos primarios de los pobladores de la provincia de Chumbivilcas, la observación permite el logro de la información en la circunstancia en que ocurren los hechos.

Encuesta: se les hará uso de una encuesta el cual será aplicado a los pobladores y comuneros del distrito de Livitaca de la provincia de Chumbivilcas estas están conformados por preguntas y ellas serán de forma escrita y oral, con la finalidad de obtener informaciones referentes a la responsabilidad social y satisfacción de los pobladores de los pobladores del distrito de Livitaca.

4.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Guía de observación: Es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden con lápiz y papel. El cuestionario con preguntas cerradas, cerrado al final; abierto y grados o escalas. Quién se aplicará a pobladores y comuneros del distrito de Livitaca.

Cuestionario: Es un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden con lápiz y papel. El cuestionario con preguntas cerradas, cerrado al final; abierto y grados o escalas estas aplicadas a los y comuneros del distrito de Livitaca.



4.6 Análisis Estadístico

Análisis de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach

De acuerdo a Barraza Macías, (2007) El alfa de Cronbach es un índice que cuyo valor varía entre cero (0) y uno (1), los valores más altos de este índice nos indican que existe una mayor consistencia; de acuerdo a diferentes autores en los cuales coinciden al indicar que si el valor supera el 0,8 si dice que existe una confiabilidad en el instrumento y si su valor no supera el 0,8 se dice que no existe una consistencia y probablemente inestable.

Como criterios de valoración de fiabilidad, de acuerdo a la comunidad científica de investigadores sugieren las siguientes recomendaciones de valoración para el coeficiente de Alfa de Cronbach:

4.6.1 Coeficiente de confiabilidad para el Instrumento “Responsabilidad social y satisfacción”

Tabla 2

Fiabilidad para el instrumento Responsabilidad Social y Satisfacción.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	64

Nota: datos obtenidos del estadístico Spss versión 23.00.

Según la tabla 2, estadísticos de fiabilidad, el resultado obtenido mediante el Alfa de Cronbach es de 0.977, valor que nos indica que existe una confiabilidad (excelente) en el instrumento de investigación, por lo que se dice que el instrumento de investigación a utilizar para “Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021” es excelente.



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DESCUSIONES

5.1 Análisis de los resultados

Introducción: En este capítulo se analizó la descripción estadística de los datos generales y la descripción y análisis de las variables de estudio, para ello nos apoyamos con la estadística descriptiva e inferencial.

5.1.1 Aspectos generales

En las siguientes tablas y graficas se desarrolló y analizó los aspectos generales del instrumento de investigación que se emplearon en el cuestionario de investigación, dándoles interpretaciones y análisis de las mismas.

Tabla 3

Genero del encuestado

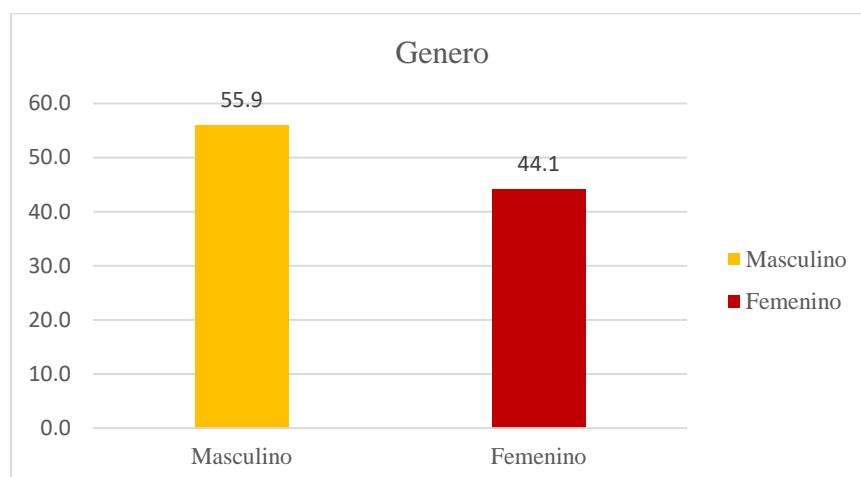
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	207	55,9	55,9	55,9
	Femenino	163	44,1	44,1	100,0
Total		370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 3 y figura 9 respecto al género de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, el 55.9% son de género Masculino equivalente a 207 personas, mientras que el 44.1% del total de los encuestados son de género Femenino equivalente a 163 personas, por lo que decimos que, en su gran mayoría de los encuestados respecto a la responsabilidad social de la empresa minera Hudbay y Satisfacción, son de género femenino.

Figura 9

Genero del encuestado



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: En esta investigación la gran mayoría de los encuestados son de género masculino, a pesar de que la población mayoritaria en Livitaca es de género femenino de acuerdo a los resultados definitivos del INEI 2018. Esto además puede ser debido a que al momento de aplicar las encuestas las señoras se muestran indiferentes, por estereotipos sociales entre otros.

Tabla 4

Edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	49	13,2	13,2	13,2
	De 26 a 35 años	127	34,3	34,3	47,6
	De 36 a 45 años	108	29,2	29,2	76,8
	Más de 46 años	86	23,2	23,2	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

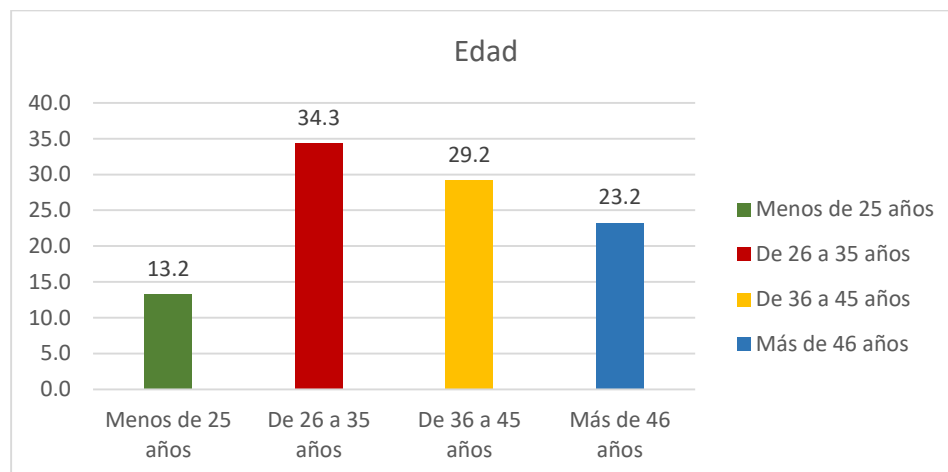
De acuerdo a la tabla 4 y figura 10 respecto a la edad de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 34.3% tienen entre la edad de 26 a 35 años equivalente a 127 personas; el 29.2% del total de los encuestados tienen entre 36 a 45 años de edad equivalente a 108



personas; el 23,2% del total de los encuestados tienen más de 46 años de edad, mientras que el 13.2% del total de los encuestados tienen menos de 25 años de edad.

Figura 10

Edad de los encuestados



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: En su gran mayoría de los encuestados respecto a la responsabilidad social de la empresa minera Hudbay y Satisfacción, tienen de 26 a 35 años de edad y por otra parte en su minoría tienen menos de 25 años de edad, a pesar de que la gran mayoría población Livitaqueña de acuerdo a los resultados definitivos del INEI 2018 son menores de 25 años. Estos resultados en la presente investigación son debido a que la población económica activa son en su gran mayoría personas de 26 a 35 años, los cuales vienen residiendo en el distrito.

Tabla 5

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero (a)	61	16,5	16,5	16,5
	Casado (a)	95	25,7	25,7	42,2
	Conviviente	206	55,7	55,7	97,8
	Divorciado	8	2,2	2,2	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

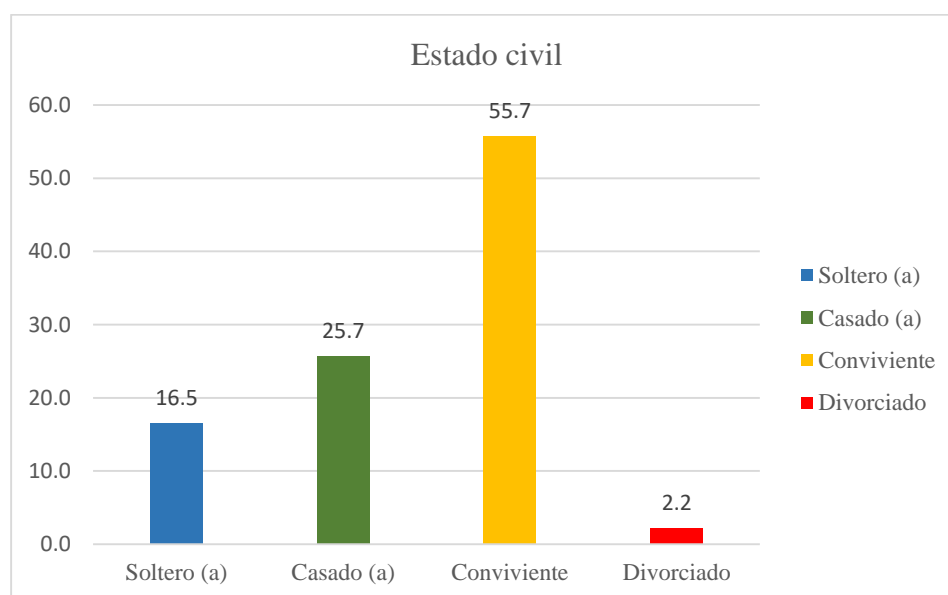


De acuerdo a la tabla 5 y figura 11 respecto al estado civil de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 55,7% son de estado civil convivientes equivalentes a 206 personas; el 25.7% del total de los encuestados son de estado civil casados equivalente a 95 personas; el 16,5% del total de los encuestados son de estado civil solteros.

Mientras que el 2.2% del total de los encuestados son de estado civil divorciado equivalente a 8 personas, por lo que decimos que en su gran mayoría con 206 (55,7%) de los encuestados respecto a la responsabilidad social de la empresa minera Hudbay y Satisfacción, son convivientes por otra parte en su minoría con 8 (2,2%) de los encuestados tienen el estado civil de divorciado.

Figura 11

Estado Civil



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: en su gran mayoría de los encuestados son convivientes, y una minoría son divorciados, son convivientes debido a que las personas encuestadas en su gran mayoría jóvenes.

Son las personas más activas en la población del distrito de Livitaca..



Tabla 6

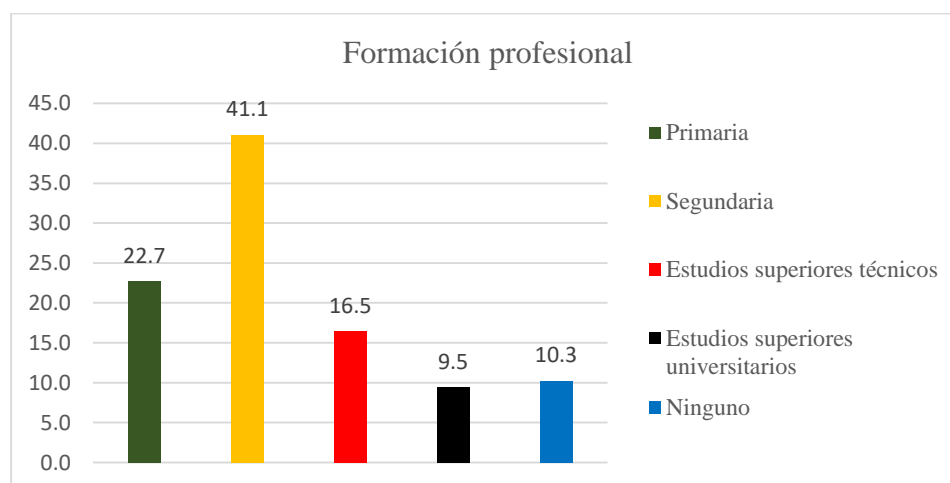
Formación Profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	84	22,7	22,7	22,7
	Secundaria	152	41,1	41,1	63,8
	Estudios superiores técnicos	61	16,5	16,5	80,3
	Estudios superiores universitarios	35	9,5	9,5	89,7
	Ninguno	38	10,3	10,3	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Figura 12

Formación Profesional



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 6 y figura 12 respecto formación profesional de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 41,1% tienen la formación académica de secundaria equivalente a 152 personas; el 22,7% del total de los encuestados tienen la formación académica de primaria equivalente a 84 personas; el 16,5% del total de los encuestados tienen la formación académica de estudios superiores técnicos; cuentan con formación académica de secundaria, por otra parte en su minoría con 35 (9,5%) de los encuestados tienen estudios superiores universitarios.



Tabla 7

Tiempo de residencia en su comunidad

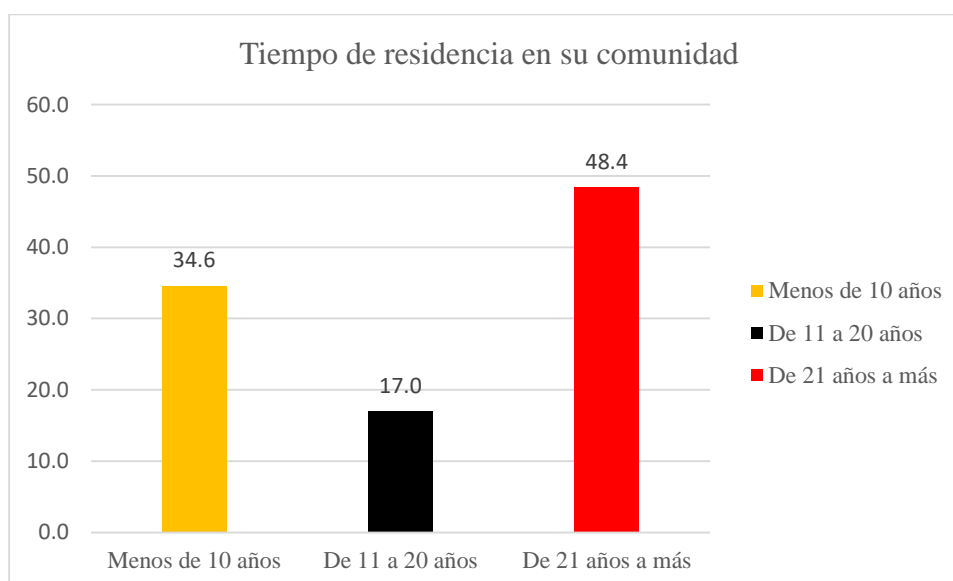
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 10 años	128	34,6	34,6	34,6
	De 11 a 20 años	63	17,0	17,0	51,6
	De 21 años a más	179	48,4	48,4	100,0
Total		370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 7 y figura 13 respecto tiempo residencia en su comunidad de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 48,4% residen de 21 años a mas en su comunidad equivalente a 179 personas; 34,6% del total de los encuestados residen menos de 10 años en su comunidad mientras que el 17,0% del total de los encuestados residen de 11 a 20 años en su comunidad equivalente a 63 personas.

Figura 13

Tiempo de residencia en su comunidad



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Analisis: por lo que concluimos que en su gran mayoría con 179 (48.4%) de los encuestados respecto a la responsabilidad social de la empresa minera Hudbay y Satisfacción, residen de 21 años a mas en su comunidad, por otra parte en su minoría con 63 (17.0%) de los encuestados residen de 11 a 20 años en su comunidad.



Tabla 8*Condición laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ama de casa	95	25,7	25,7	25,7
	Agricultor	92	24,9	24,9	50,5
	Trabaja en la empresa minera	25	6,8	6,8	57,3
	Trabaja en Municipio	28	7,6	7,6	64,9
	Sub contrata con la minera	18	4,9	4,9	69,7
	Independiente	112	30,3	30,3	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

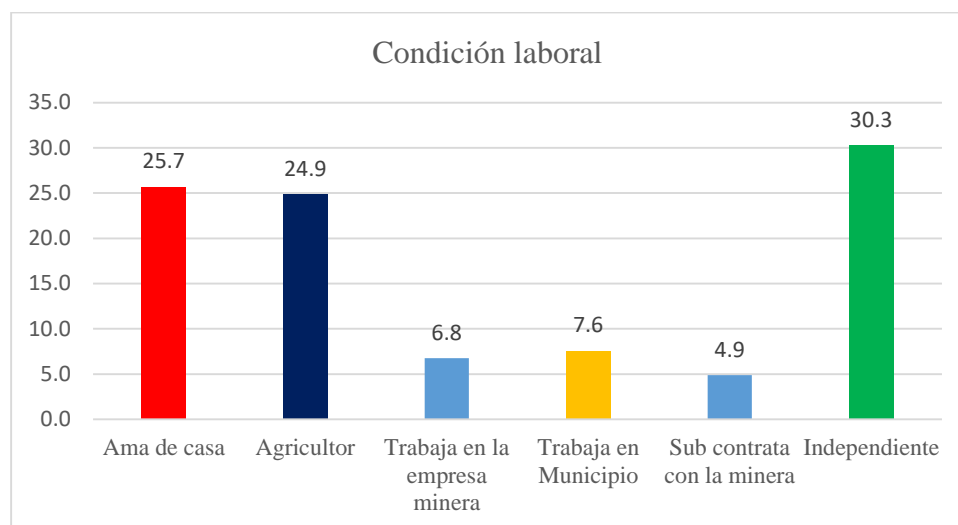
Interpretación: De acuerdo a la tabla 8 y figura 14 respecto condición laboral de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 30,3% son trabajadores independientes equivalente a 112 personas; el 25,7% del total de los encuestados tienen la condición laboral de ama de casa equivalente a 95 personas; el 24,9% del total de los encuestados tienen la condición laboral de agricultor equivalente a 92 personas.

El 7,6% del total de los encuestados trabaja en municipio equivalente a 28 personas; el 6,8% del total de los encuestados trabaja en la empresa minera equivalente a 25 personas mientras que el 4,9% del total de los encuestados trabaja en sub contrata con la minera equivalente a 18 personas, por lo que decimos que en su gran mayoría con 112 (30,3%).

De los encuestados respecto a la responsabilidad social de la empresa minera Huidbay y Satisfacción, son trabajadores independientes, por otra parte en su minoría con 18 (4,9) de los encuestados trabaja en sub contrata con la minera.

Figura 14

Condición laboral



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: la gran mayoría de los encuestados tienen la condición laboran de trabajadores independientes, esto debido a que la población livitaqueña opta más por los negocios personales debido a que en la población el movimiento económico es alto.

Tabla 9

Lugar de Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Qquehuinch	42	11,4	11,4	11,4
	a				
	Huanaco	31	8,4	8,4	19,7
	Chilloroya	22	5,9	5,9	25,7
	Jalcco	32	8,6	8,6	34,3
	Parccora	14	3,8	3,8	38,1
	Collana alta	20	5,4	5,4	43,5
	Union Kora	32	8,6	8,6	52,2
	Collana	35	9,5	9,5	61,6
	Huancane	25	6,8	6,8	68,4
	Kayno	9	2,4	2,4	70,8
	Totora	9	2,4	2,4	73,2
	Pisquicocha	17	4,6	4,6	77,8
	Aucho	9	2,4	2,4	80,3
	Livitaca	73	19,7	19,7	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

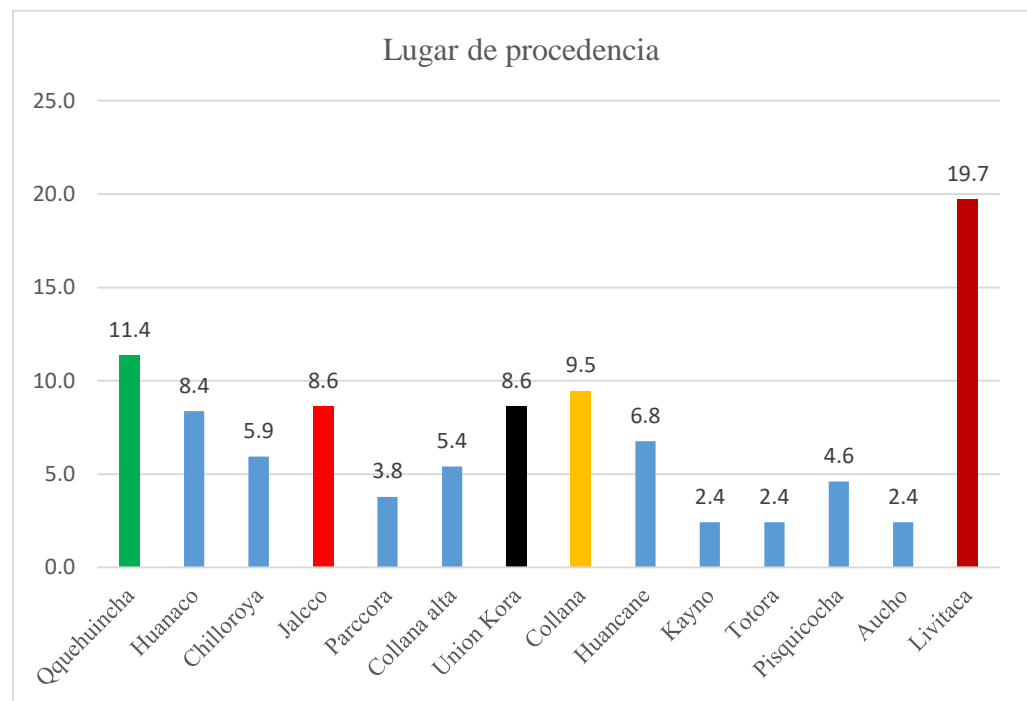
Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.



De acuerdo a la tabla 9 y figura 15 respecto al lugar de procedencia de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 19.7% son de Livitaca equivalente a 73 personas mientras que 2.4% son de la comunidad Totora equivalente a 9 personas, por lo que podemos concluir que la gran mayoría de los encuestados con 73 personas son de Livitaca y mientras que en su minoría son de la comunidad de Totora con 9 personas. De lo que debemos inferir que la población que concentra mayor cantidad poblacional es la capital de Livitaca.

Figura 15

Lugar de procedencia



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: la gran mayoría de los encuestados son de la capital del distrito, de lo que debemos inferir que la población que concentra mayor cantidad poblacional es la capital de Livitaca, además esta concentra a pobladores de diferentes comunidades.

5.1.2. Análisis de las variables

En el presente apartado se presentan tablas y gráficos por variables y dimensiones, de acuerdo a la recolección de información que se empleó mediante el instrumento de investigación.



Tabla 10

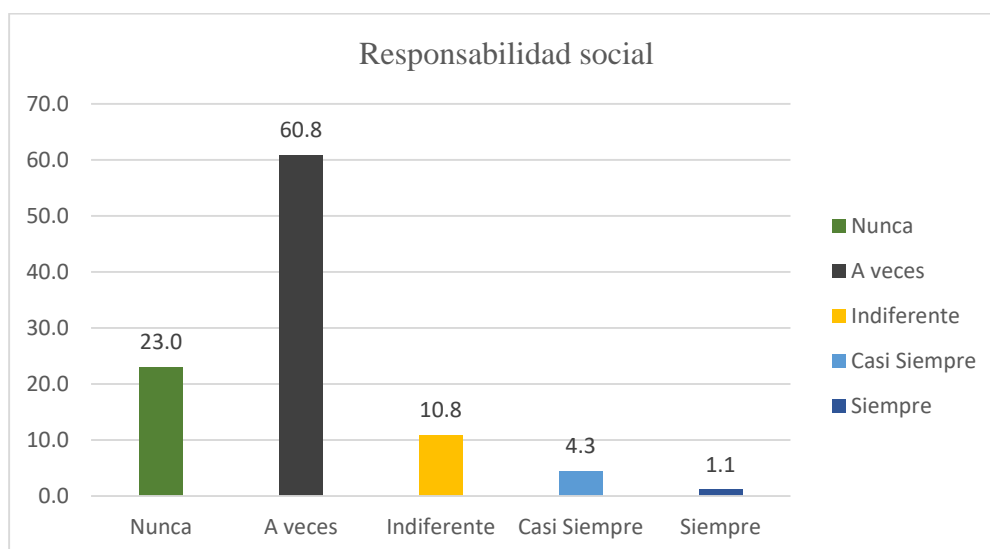
Distribución de frecuencia de responsabilidad social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	85	23,0	23,0
	A veces	225	60,8	83,8
	Indiferente	40	10,8	94,6
	Casi Siempre	16	4,3	98,9
	Siempre	4	1,1	100,0
	Total	370	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Figura 16

Responsabilidad social



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 10 y figura 16 respecto a la Responsabilidad Social de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 60,8% equivalente a 112 personas indicaron que a veces existe responsabilidad social; el 23% equivalente a 85 personas del total de los encuestados indicaron que nunca existió responsabilidad social; el 10,8% equivalente a 40 personas del total de los encuestados indicaron que se mantienen indiferentes en cuanto a la responsabilidad social; el 4,3% equivalente a 16 personas del total de los encuestados indicaron que Casi siempre hay responsabilidad social mientras el 1,1% equivalente a 4 personas del total de los encuestados indicaron que siempre hay responsabilidad social.



Tabla 11

Distribución de frecuencias gestión económico

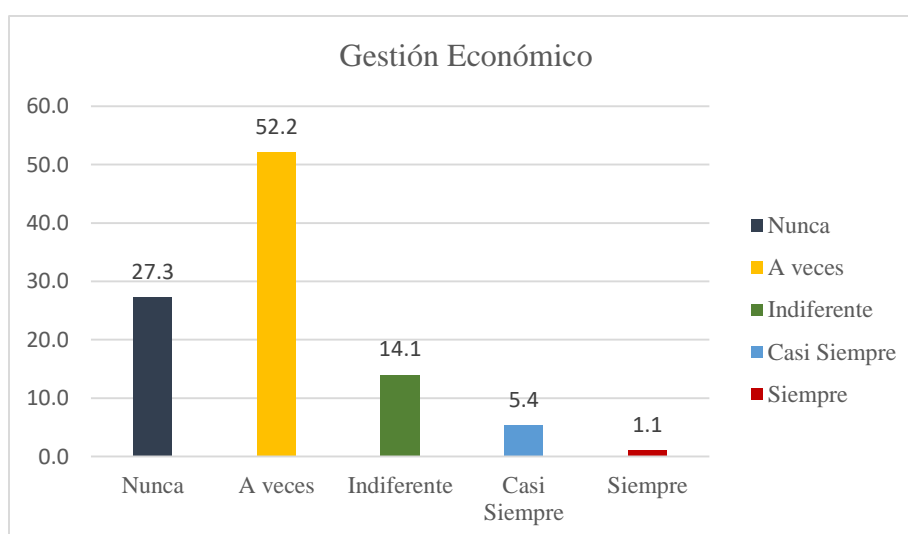
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	101	27,3	27,3	27,3
	A veces	193	52,2	52,2	79,5
	Indiferente	52	14,1	14,1	93,5
	Casi Siempre	20	5,4	5,4	98,9
	Siempre	4	1,1	1,1	100,0
Total		370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 11 y figura 17 respecto a la Gestión Económico de la responsabilidad social de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 52.2% equivalente a 193 personas indicaron que a veces realiza su gestión económica; el 27.3% equivalente a 101 personas del total de los encuestados indicaron que nunca existió gestión económica; el 14.1% equivalente a 52 personas indicaron que se mantienen indiferentes en cuanto gestión económica ; el 5.4% equivalente a 20 personas del total de los encuestados indicaron que Casi siempre realiza su gestión económica mientras que el 1.1% equivalente a 4 personas del total de los encuestados indicaron que siempre realiza su gestión económica.

Figura 17

Gestión Económico



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.



Análisis: concluimos que en su gran mayoría de los encuestados indicaron que A veces cumple la empresa minera su gestión económica en cuanto de la responsabilidad social, lo que quiere decir que la empresa minera no siempre cumple con su gestión económica de su responsabilidad social, por otra parte, la minoría de los encuestados indican que la minera siempre cumple con la gestión económica de la responsabilidad social.

Tabla 12

Distribución de frecuencia Gestión social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	191	51,6	51,6	51,6
	A veces	130	35,1	35,1	86,8
	Indiferente	29	7,8	7,8	94,6
	Casi Siempre	12	3,2	3,2	97,8
	Siempre	8	2,2	2,2	100,0
Total		370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

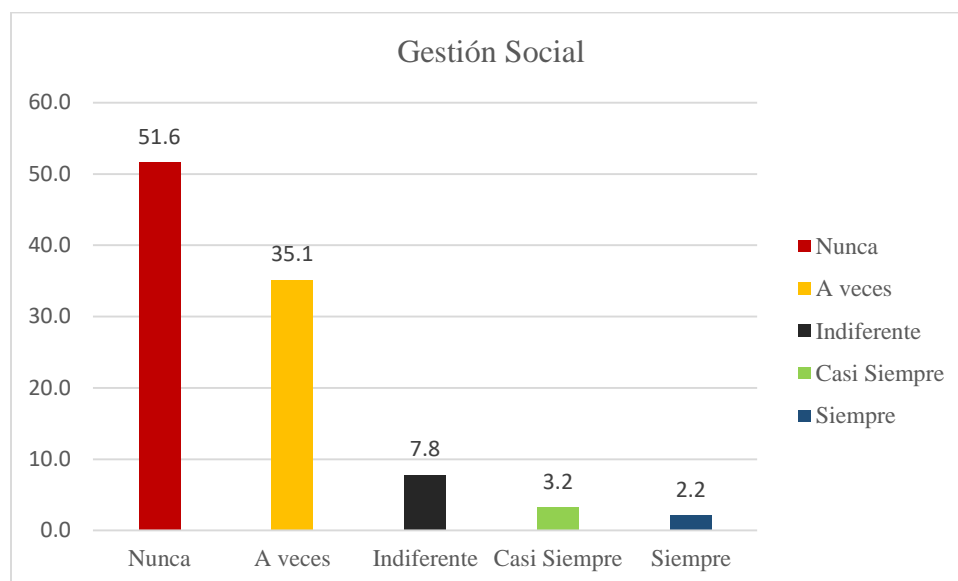
Interpretación: De acuerdo a la tabla 12 y figura 18 respecto a la Gestión social de la responsabilidad social de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 51.6% equivalente a 191 personas indicaron que Nunca se realiza gestión social.

El 35.1% equivalente a 130 personas del total de los encuestados indicaron que A veces existe una gestión social; el 7.8% equivalente a 29 personas indicaron que se mantienen indiferentes en cuanto gestión social; el 3.2% equivalente a 20 personas del total de los encuestados indicaron que Casi siempre realiza su gestión social mientras que el 2.2% equivalente a 8 personas del total de los encuestados indicaron que siempre se realiza la gestión social.



Figura 18

Gestión social



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: Por lo que concluimos que en su gran de los encuestados indicaron que nunca cumple la empresa minera su gestión social en cuanto de la responsabilidad social, lo que quiere decir que la empresa minera no cumple con su gestión social de su responsabilidad social, por otra parte, la minoría de los encuestados indicaron que la minera Siempre cumple con la gestión social de la responsabilidad social.

Tabla 13

Distribución de frecuencia Gestión ambiental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	8,1	8,1	8,1
	A veces	51	13,8	13,8	21,9
	Indiferente	234	63,2	63,2	85,1
	Casi Siempre	51	13,8	13,8	98,9
	Siempre	4	1,1	1,1	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca

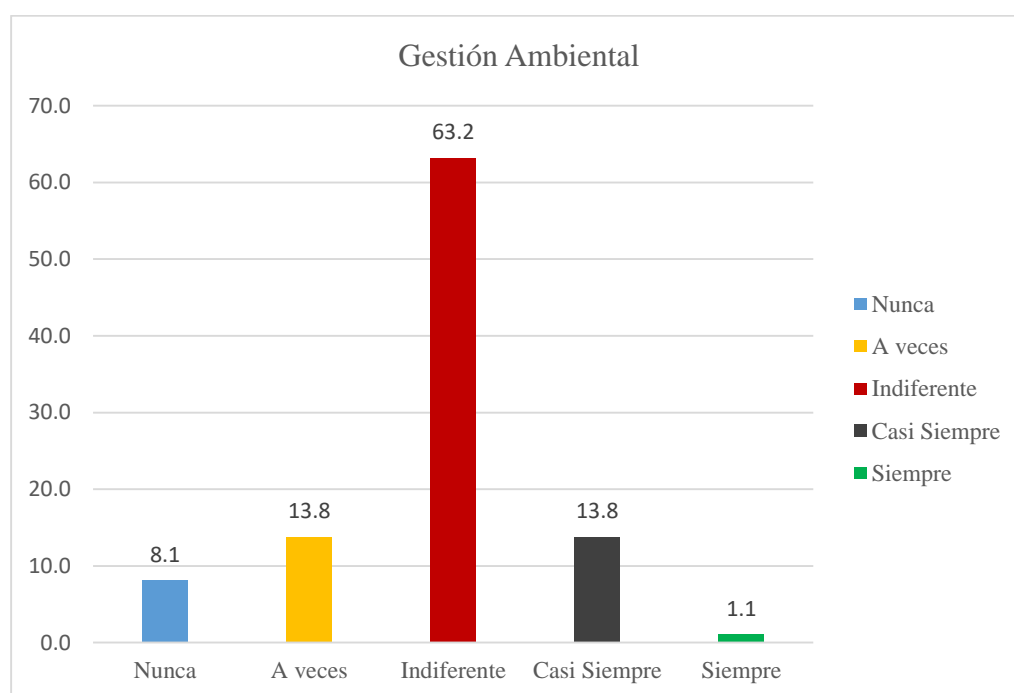
Interpretación: De acuerdo a la tabla 13 y figura 19 respecto a la Gestión ambiental de la responsabilidad social de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 63.2% equivalente a 234 personas indicaron que se mantienen indiferente en cuanto a la gestión ambiental; el



13.8% equivalente a 51 personas del total de los encuestados indicaron que A veces se realiza una gestión ambiental; el 13.8% equivalente a 51 personas indicaron que Casi siempre se realiza la Gestión Ambiental; el 8.1% equivalente a 30 personas del total de los encuestados indicaron que Nunca se realiza la Gestión Ambiental mientras que el 1.1% equivalente a 4 personas del total de los encuestados indicaron que Siempre se realiza la gestión Ambiental.

Figura 19

Gestión ambiental



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: concluimos que en su gran mayoría de los encuestados indicaron que se mantienen indiferentes en cuanto a la Gestión ambiental de la Responsabilidad social de la empresa minera, lo que quiere decir que la empresa minera no transparente sobre sus impactos ambientales por lo que los pobladores en su gran mayoría desconocen sobre el tema, por otra parte, la minoría de los encuestados indicaron que la minera Siempre cumple con la Gestión Ambiental de la Responsabilidad social.



Tabla 14

Distribución de frecuencia Satisfacción

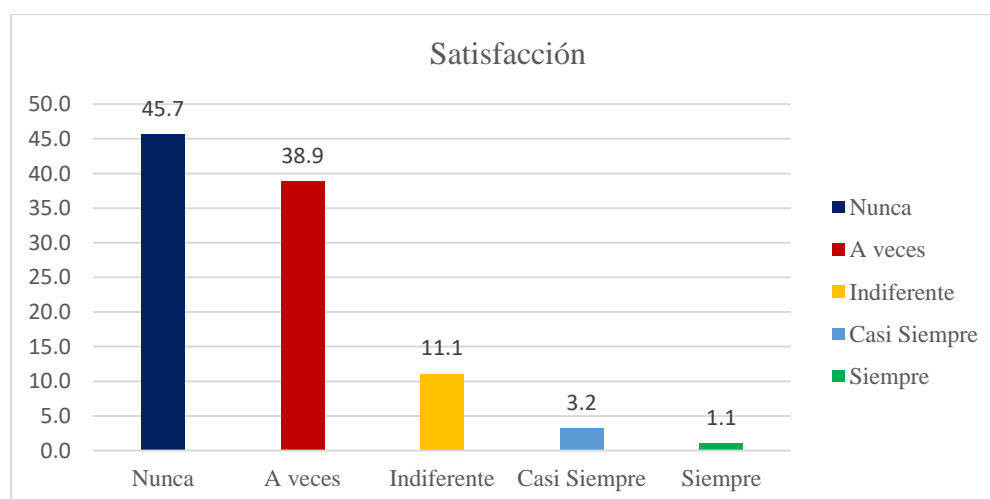
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	169	45,7	45,7	45,7
	A veces	144	38,9	38,9	84,6
	Indiferente	41	11,1	11,1	95,7
	Casi Siempre	12	3,2	3,2	98,9
	Siempre	4	1,1	1,1	100,0
Total		370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 14 y figura 20 respecto a la satisfacción de los pobladores encuestados del distrito de Livitaca, de un total de 370 pobladores, el 45.7% equivalente a 169 personas indicaron que nunca están satisfechos; el 38.9% equivalente a 144 personas indicaron que A veces están satisfechos; el 11.1% equivalente a 41 personas indicaron que se mantienen indiferentes; el 3.2% equivalente a 12 personas del total de los encuestados indicaron que casi siempre están satisfechos mientras que el 1.1% equivalente a 4 personas del total de los encuestados indicaron que Siempre están satisfechos.

Figura 20

Satisfacción



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: concluimos que en su gran mayoría de los encuestados indicaron que nunca están satisfechos con las actividades que realiza empresa minera, lo que quiere decir que la empresa minera no está cumpliendo con las expectativas de



los pobladores encuestados, por otra parte, la minoría de los encuestados indicaron que siempre están satisfechos son las actividades que realiza la empresa minera.

Tabla 15

Distribución de frecuencia Fiabilidad

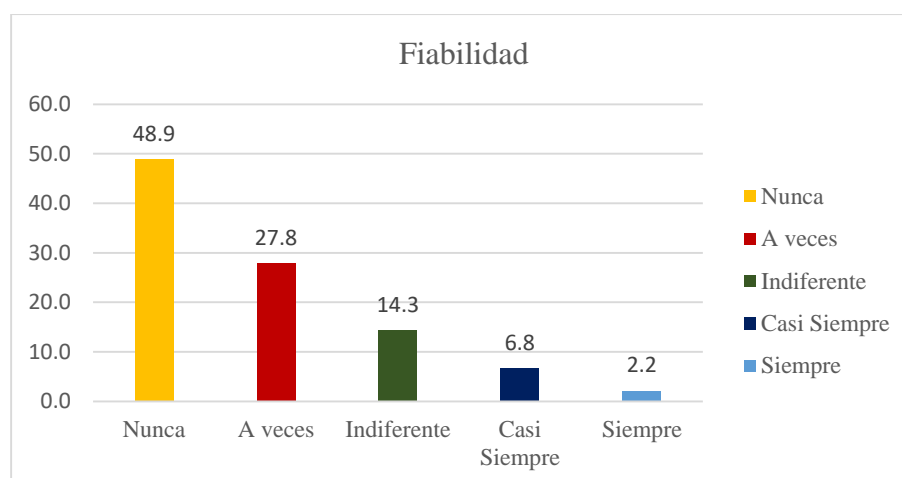
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	181	48,9	48,9	48,9
	A veces	103	27,8	27,8	76,8
	Indiferente	53	14,3	14,3	91,1
	Casi Siempre	25	6,8	6,8	97,8
	Siempre	8	2,2	2,2	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 15 y figura 21 respecto a la fiabilidad de la minera Hudbay, de un total de 370 pobladores, el 48.9% equivalente a 181 personas indicaron que nunca es fiable; el 77.8 % equivalente a 103 personas del total de los encuestados indicaron que a veces es fiable; el 14.3% equivalente a 53 personas indicaron que son indiferentes; el 6.8% equivalente a 25 personas del total de los encuestados indicaron que casi siempre es fiable mientras que el 2.2% equivalente a 8 personas del total de los encuestados indicaron que Siempre es fiable.

Figura 21

Fiabilidad



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.



Análisis: Por lo que concluimos que en su gran mayoría de los encuestados manifestaron que la minera Hudbay nunca es fiable con sus operaciones que realiza, lo que quiere decir que la empresa minera no genera confianza con las actividades que realiza, por otra parte, la minoría de los encuestados indicaron que la Minera siempre es confiable con las actividades que realiza.

Tabla 16

Distribución de frecuencia Seguridad

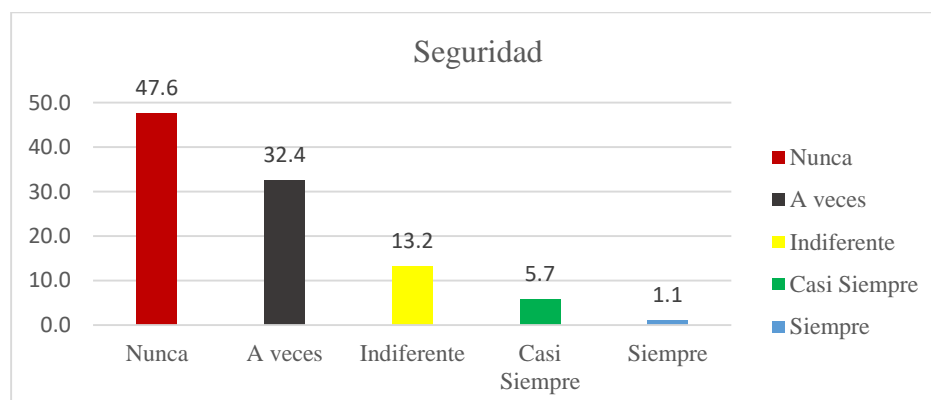
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	176	47,6	47,6	47,6
	A veces	120	32,4	32,4	80,0
	Indiferente	49	13,2	13,2	93,2
	Casi Siempre	21	5,7	5,7	98,9
	Siempre	4	1,1	1,1	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

Interpretación: De acuerdo a la tabla 16 y figura 22 respecto a la seguridad de la minera Hudbay, de un total de 370 pobladores, el 47.6% equivalente a 176 personas indicaron que nunca existe seguridad en cuanto a la minera; el 32.4% equivalente a 120 personas del total de los encuestados indicaron que a veces hay seguridad; el 13.2% equivalente a 49 personas indicaron que son indiferentes frente a la seguridad; el 5.7% equivalente a 21 personas del total de los encuestados indicaron que casi siempre hay seguridad mientras que el 1.1% equivalente a 4 personas del total de los encuestados indicaron que Siempre hay seguridad.

Figura 22

Seguridad



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.



Análisis: concluimos que en su gran mayoría de los encuestados manifestaron que nunca existe seguridad con minera Hudbay con sus operaciones que realiza, lo que quiere decir que la empresa minera no transmite ni genera seguridad con las actividades que realiza, por otra parte, la minoría de los encuestados indicaron que la Minera siempre es segura con las actividades que realiza.

Tabla 17

Distribución de frecuencia Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	136	36,8	36,8	36,8
	A veces	161	43,5	43,5	80,3
	Indiferente	48	13,0	13,0	93,2
	Casi Siempre	13	3,5	3,5	96,8
	Siempre	12	3,2	3,2	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

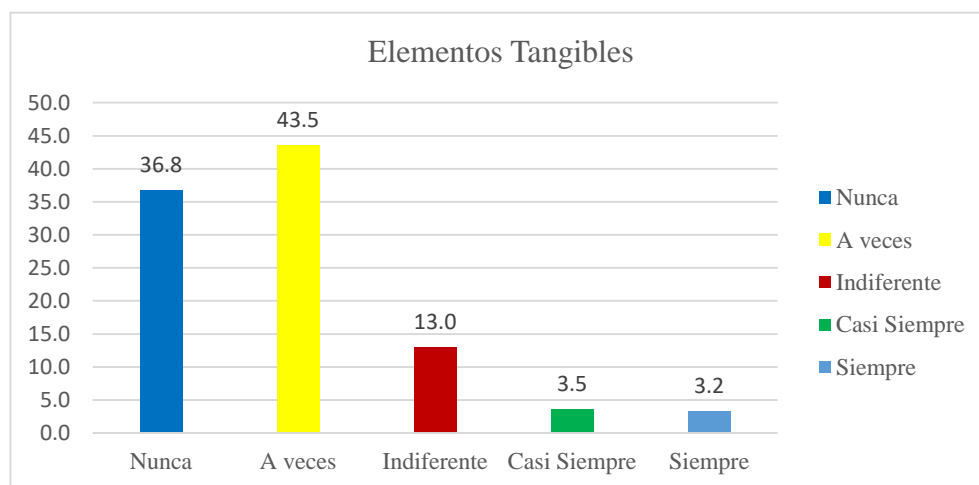
Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

De acuerdo a la tabla 17 y figura 23 respecto a los elementos tangibles de la minera Hudbay, de un total de 370 pobladores, el 43.5% equivalente a 161 personas indicaron que a veces son adecuados los elementos tangibles; el 36.8% equivalente a 136 personas del total de los encuestados indicaron que nunca son adecuados los elementos tangibles.

El 13% equivalente a 48 personas indicaron que son indiferentes frente a los elementos tangibles; el 3.5% equivalente a 13 personas del total de los encuestados indicaron que casi siempre son adecuados los elementos tangibles mientras que el 3.2% equivalente a 12 personas del total de los encuestados indicaron que Siempre son adecuados los elementos tangibles.

Figura 23

Elementos tangibles



Nota: Elaborado en Excel versión 21 en base a la encuesta realizada.

Análisis: concluimos que en su gran mayoría de los encuestados manifestaron que a veces son adecuados los elementos tangibles de la minera Hudbay, lo que quiere decir que la empresa minera no siempre tiene buenos elementos tangibles en sus operaciones que realiza, por otra parte, la minoría de los encuestados indicaron que la Minera siempre posee buenos elementos tangibles.

Tabla 18

Distribución de frecuencia Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	177	47,8	47,8	47,8
	A veces	124	33,5	33,5	81,4
	Indiferente	41	11,1	11,1	92,4
	Casi Siempre	16	4,3	4,3	96,8
	Siempre	12	3,2	3,2	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.

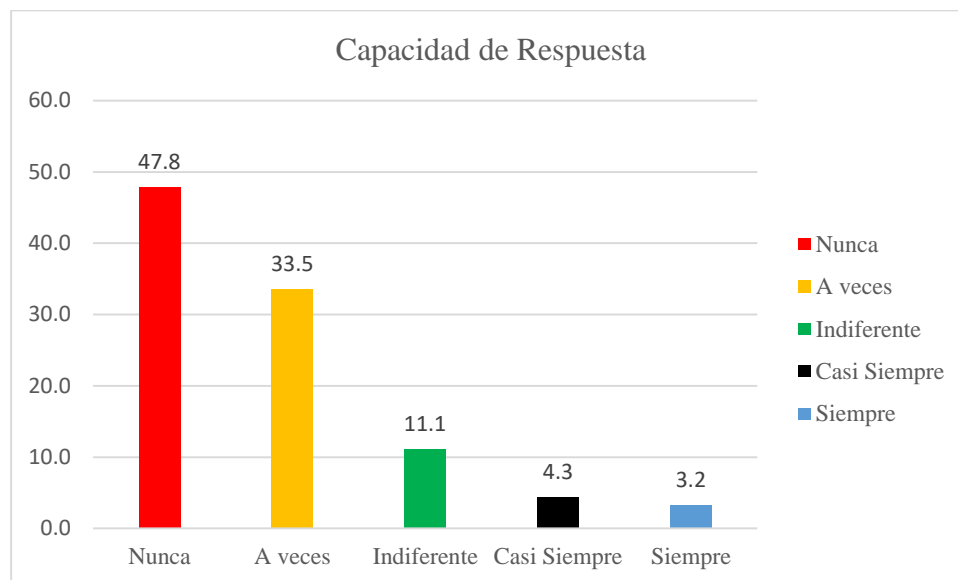
Interpretación: De acuerdo a la tabla 18 y figura 24 respecto a la capacidad de respuesta de la minera Hudbay, de un total de 370 pobladores, el 47.8% equivalente a 177 personas indicaron que nunca tiene capacidad de respuesta; el 33.5% equivalente a 124 personas del total de los encuestados indicaron que a veces tiene capacidad de respuesta; el 11.1% equivalente a 21 personas indicaron que son indiferentes frente a la capacidad de respuesta el 4.3%



equivalente a 16 personas del total de los encuestados indicaron que casi siempre tiene la capacidad de respuesta mientras que el 3.2% equivalente a 12 personas del total de los encuestados indicaron que Siempre tiene capacidad de respuesta.

Figura 24

Capacidad de respuesta



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: concluimos que en su gran mayoría de los encuestados manifestaron que la minera Hudbay nunca tiene la capacidad de respuestas frente a las exigencias y expectativas de los pobladores del distrito de Livitaca, la minoría de los encuestados indicaron que la Minera siempre tiene la capacidad de respuesta frente a las exigencias de los pobladores del distrito de Livitaca.

Tabla 19

Distribución de frecuencia Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Nunca	148	40,0	40,0	40,0
	A veces	157	42,4	42,4	82,4
	Indiferente	29	7,8	7,8	90,3
	Casi Siempre	24	6,5	6,5	96,8
	Siempre	12	3,2	3,2	100,0
	Total	370	100,0	100,0	

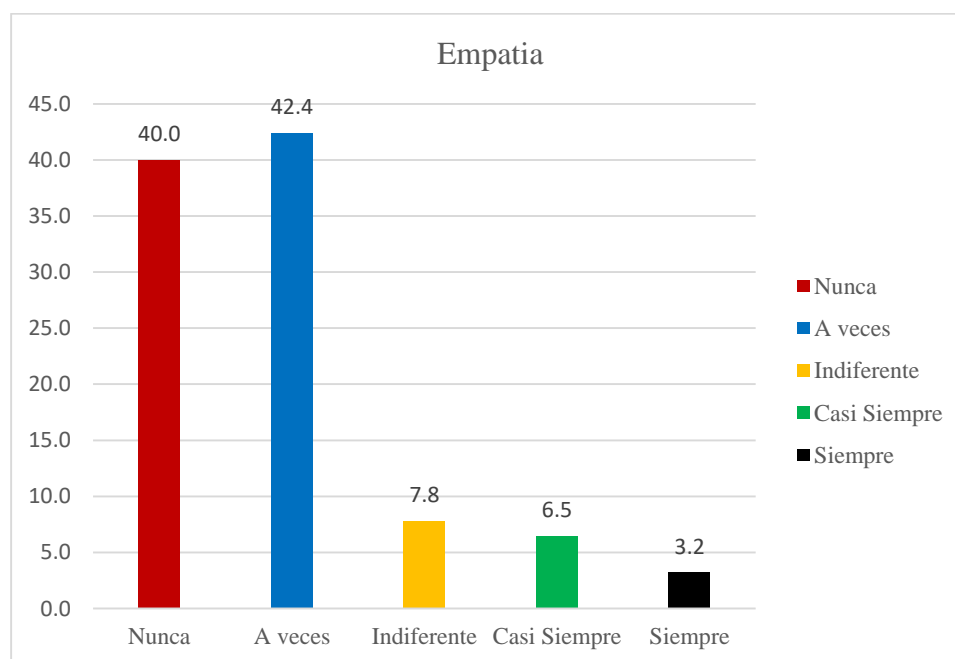
Nota. Elaboración propia encuesta aplicada a los pobladores del distrito de Livitaca.



Interpretación: De acuerdo a la tabla 19 y figura 25 respecto a la empatía de la minera Hudbay, de un total de 370 pobladores, el 42.4% equivalente a 157 personas indicaron que A veces tiene empatía; el 40% equivalente a 148 personas del total de los encuestados indicaron que a veces tiene empatía; el 7.8% equivalente a 29 personas indicaron que son indiferentes frente a la empatía de la minera el 6.5% equivalente a 24 personas del total de los encuestados indicaron que casi siempre tiene empatía mientras que el 3.2% equivalente a 12 personas del total de los encuestados indicaron que Siempre tiene empatía la empresa minera.

Figura 25

Empatía



Nota: Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Análisis: concluimos que en su gran mayoría de los encuestados manifestaron que la minera Hudbay nunca tiene empatía frente a las exigencias y expectativas de los pobladores del distrito de Livitaca, la minoría de los encuestados indicaron que la Minera siempre tiene empatía frente a las exigencias de los pobladores del distrito de Livitaca.



5.2 Contrastación de hipótesis

5.2.1 Hipótesis general

Hipótesis estadística, nula y alterna

H₀: Responsabilidad Social de la Minera Hudbay no se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

H_a: Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

Tabla estadística.

Tabla 20

correlación entre responsabilidad social y satisfacción.

			Responsabilidad social	Satisfacción
Rho de Spearman	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Nota. Elaboración propia, aplicación del coeficiente Rho de Spearman SPSS.

De acuerdo a la tabla 20, se muestra los resultados estadísticos alcanzados mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman entre las variables Responsabilidad Social y satisfacción, da como resultado el coeficiente Rho de Spearman de 0,598 y de acuerdo al baremo de estimación de correlación existe una Correlación positiva considerable alta, además el nivel de significancia es menor que 0.05, lo que indica que si existe relación entre las variables.

Regla de decisión:

Rechazar H₀ si el valor p es < 0.05

Aceptar H_a si el valor p es < 0.05

Dado el valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

5.2.2 Hipótesis específica 1

Hipótesis nula y alterna

H0: La Gestión Económica no se relaciona de manera directa con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca

Ha: La Gestión Económica se relaciona de manera directa con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca

Tabla estadística

Tabla 21

correlación entre gestión económico y satisfacción.

			Gestión económico	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión económico	Coefficiente de correlación	1,000	,367**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,367**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Nota. Elaboración propia, en base a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman SPSS.

De acuerdo a la tabla 21, se muestra los resultados estadísticos alcanzados mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman entre la Gestión Económica y Satisfacción, da como resultado el coeficiente Rho de Spearman de 0,367 y de acuerdo al baremo de estimación de correlación existe una Correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor que 0.05, lo que indica que si existe relación entre Gestión Económica y satisfacción.

Regla de decisión:

Rechazar Ho si el valor p es < 0.05

Aceptar Ha si el valor p es < 0.05.



Dado el valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, La Gestión Económica se relaciona de manera directa con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

5.2.3 Hipótesis específica 2

Hipótesis nula y alterna

H0: La Gestión Social no se relaciona significativamente con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

Ha: La Gestión Social se relaciona significativamente con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

Tabla estadística

Tabla 22

Correlación dimensión gestión social y satisfacción

			Gestión social	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión social	Coefficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Nota. Elaboración propia, en base a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

De acuerdo a la tabla 22, se muestra los resultados estadísticos alcanzados mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman entre Gestión Social y satisfacción, da como resultado el coeficiente Rho de Spearman de 0,653 y de acuerdo al baremo de estimación existe una Correlación positiva considerable alta, además el nivel de significancia es menor que 0.05, lo que indica que si existe relación entre las variables.

Regla de decisión

Rechazar Ho si el valor p es < 0.05

Aceptar Ha si el valor p es < 0.05



Dado el valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, La Gestión Social se relaciona significativamente con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

5.2.4 Hipótesis específica 3

Hipótesis nula y alterna

H0: La Gestión Ambiental no se relaciona con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

Ha: La Gestión Ambiental se relaciona con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.

Tabla estadística

Tabla 23

correlación gestión ambiental y satisfacción

			Gestión ambiental	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión ambiental	Coefficiente de correlación	1,000	,280**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	370	370
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,280**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	370	370

Nota. Elaboración propia, en base a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

De acuerdo a la tabla 22, se muestra los resultados estadísticos alcanzados mediante el estadístico de prueba Rho de Spearman entre Gestión Ambiental y satisfacción, da como resultado el coeficiente Rho de Spearman de 0,280 y de acuerdo al baremo de estimación existe una Correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es menor que 0.05, lo que indica que si existe relación entre Gestión Ambiental y Satisfacción.

Dado el valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, La Gestión Ambiental se relaciona con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.



5.3 Discusión

A partir de los resultados obtenidos mediante hallazgos, teorías, modelos, enfoques e informes que dan soporte a la investigación, se ha planteado como problema general ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito Livitaca, Chumbivilcas 2021? Con el objetivo general de Determinar el grado relación de la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021; y como hipótesis general fue Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021. De acuerdo a lo planteado en la investigación se pudo llegar a resultados inferenciales y descriptivos con los que se discutió los resultados.

De la hipótesis general, con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia de 5% se obtuvo, que la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021, en un 0,598 por lo que señalamos que existe un nivel de correlación positiva moderada de acuerdo al baremo de coeficiente de correlación de Rho Spearman, por lo que decimos que a mayor responsabilidad social de la minera Hudbay mayor será la satisfacción.

Esto contrasta con la base teórica de los grupos de interés STAKEHOLDERS donde se basa ante quien debe responder la empresa por sus actos, estos responden ante grupos de interés que son afectados de manera directa o indirecta en el desarrollo de sus actividades, además se dice que este modelo de responsabilidad social debe de progresar en relación con la sociedad. Esta a su vez contrasta con la definición del modelo Gri de la responsabilidad social, modelo por el cual las empresas generan y responden sobre el que hacer de la empresa en cuanto a su gestión económica, social y ambiental.

En lo internacional, vemos lo hallado por Cevallos (2019), tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, en la Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, con el título de “Responsabilidad Social Empresarial en el desempeño administrativo de las empresas pertenecientes al sector manufacturero y comercial del cantón Eloy Alfaro Durán” donde concluye Las empresas comerciales y manufactureras del cantón Eloy Alfaro Durán, no disponen de un manual de Responsabilidad Social Empresarial, salvo las empresas grandes, tampoco han establecido la política de RSE que garantice la comunicación con los Stakeholders, pero si han preocupado por participar activamente en los programas, proyectos y/o actividades



que generen beneficios para los clientes, la naturaleza y la sociedad en general, indicando que todas las entidades productivas tienen que fortalecer la estrategia en materia de RSE, para promover el fortalecimiento de los Stakeholders.

Estos resultados obtenidos mantienen relación con la investigación intitulada “La Gestión de Responsabilidad Social de la Empresa Minsur S.A. Unidad Minera San Rafael y su Incidencia en el Desarrollo Sostenible del Distrito de Antauta – período 2016 – 2017” realizada por Quispe (2018), donde sostienen que si la minera cumple a cabalidad su responsabilidad social habrá desarrollo sostenible en beneficio de la población , Esta similitud puede ser debido a que se consideraron variables de investigación similares.

Por otro lado en la investigación realizada por Meza Espinoza (2017), Responsabilidad Social de las Compañías Mineras y Conformismo Social en la Población del Distrito de Huachocolpa, Huancavelica, quien encontró en la su investigación una relación positiva muy baja entre la responsabilidad social y conformismo social en un 0.146, donde a partir de ello se llegó a la siguiente conclusión La responsabilidad social de las compañías mineras tienen relación con el conformismo social de los pobladores, en el sentido que las empresas mineras en el distrito de Huachocolpa presentan una inadecuada responsabilidad social ya que no toman interés por preservar el medio ambiente y no cumplen con los convenios realizados con las comunidades, esta similitud puede ser debido a que se estudiaron variables similares en poblaciones donde existen la presencia de las empresas mineras.

De la misma manera la investigación realizada por Peralta Choquepata & Quispe Sivincha (2018), Política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay, y la Percepción Social que sobre la misma tienen los Pobladores de la Comunidad Campesina de Uchucarco, Distrito de Chamaca, Cusco – 2018, quienes al analizar los resultados evidenciaron que la mayoría de la población conoce temas de responsabilidad social empresarial, sin embargo la población tiene una impresión y perspectiva generalmente desfavorable (negativa), esto a partir de las acciones que realiza la empresa minera. Esta investigación presenta similitudes en los resultados obtenidos ya que la variable investigada responsabilidad social es sobre la empresa minera Hudbay, los mismos que son investigados en la presente tesis.

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En la presente investigación intitulada “Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito Livitaca, Chumbivilcas 2021.” Respecto a los objetivos planteados y de acuerdo a los resultados obtenidos de esta investigación se arribaron a las siguientes conclusiones.

Primera: Con respecto al objetivo general, se concluye con un nivel de confianza de 95% y con un grado de significancia de 0.05 (5%), la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021, con una fuerza de correlación de 0,598 de acuerdo al baremo del coeficiente de Rho-Spearman por lo que precisamos que existe una correlación positiva considerable alta entre las variables investigadas.

Segunda: Con respecto al objetivo específico 1, se concluye con un nivel de confianza de 95% y con un grado de significancia de 0.05 (5%), La Gestión Económica se relaciona de manera directa con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, con una fuerza de correlación de 0,367 de acuerdo al baremo del coeficiente de Rho-Spearman por lo que precisamos que existe una Correlación positiva moderada entre las variables investigadas.

Tercera: Con respecto al objetivo específico 2, se concluye con un nivel de confianza de 95% y con un grado de significancia de 0.05 (5%), La Gestión Social se relaciona significativamente con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, con una fuerza de correlación de 0,653 de acuerdo al baremo del coeficiente de Rho-Spearman por lo que precisamos que existe una correlación positiva considerable alta entre las variables investigadas.

Cuarta: Con respecto al objetivo específico 3, se concluye con un nivel de confianza de 95% y con un grado de significancia de 0.05 (5%), La Gestión Ambiental se relaciona con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, con una fuerza de correlación de 0,280 de acuerdo al baremo del coeficiente de Rho-Spearman por lo que precisamos que existe una Correlación positiva moderada entre las variables investigadas.



6.2 Recomendaciones

Al corroborarse que Responsabilidad Social de la Minera Hudbay se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021, se manifiesta como primera recomendación, profundizar el nivel de investigación sobre la “responsabilidad social de la minera Hudbay y la satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca” en lo económico, social y ambiental, además de extender los estudios expuestos de esta tesis en futuras investigaciones, a su vez recomendamos el uso de esta tesis como modelo y referencia para las investigaciones a realizarse en el futuro tanto en el ámbito internacional, nacional y local.

Respecto a la Gestión Económica, se recomienda a la comunidad académica a tomar en consideración los resultados obtenidos en cuanto a la relación de las dimensiones gestión económica y satisfacción donde se llega probar la relación; a partir de los resultados encontrados se sugiere realizar una revisión literaria profunda sobre los modelos internacionales de la responsabilidad social donde se pone énfasis en la dimensión económica ya que existe pocos investigadores los que tomaron como dimensión la gestión económica de la responsabilidad social, además de probar la relación positiva de la dimensión económica se sugiere tomar en consideración el modelo teórico que se ha desarrollado en el presente informe de tesis.

Respecto a la gestión social, se recomienda a todo investigador de las diferentes materias y universidades, comunidad académica de investigadores, tomar en cuenta los resultados obtenidos sobre la dimensión gestión social donde se llega a probar la relación positiva que existió entre las dimensiones y variables, se sugiere realizar un buen análisis teórico sobre la gestión social de la responsabilidad social relacionado con la satisfacción, se sugiere tomar en cuenta los modelos teóricos tomados sobre gestión social en el presente informe de tesis.

Respecto a la gestión ambiental, se sugiere tomar en consideración los resultados donde se demostró que existe una relación positiva entre la gestión ambiental y satisfacción, además de tomar en consideración las preguntas planteadas en el cuestionario del presente informe en cuando a la dimensión gestión ambiental, profundizar las teorías y modelas sobre dicha dimensión.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barraza Macías, A. (2007). Apuntes Sobre Metodología de la Investigación. *Investigación Educativa Duranguense*, 2(6), 6–10.
<http://www.upd.edu.mx/PDF/Revistas/InvestigacionEducativaDuranguense6.pdf>
- Cajiga Calderón, J. F. (2019). Responsabilidad Social Empresarial. *Cemefi - Centro Mexicano Para La Filantropía*, 1–35.
- Cancio del Castillo, C., & Morales Parragué, M. (2008). *Responsabilidad social empresarial* (Primera ed).
https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122747/Cancino_Morales_2008.pdf
- Carroll, A. B. (2017). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Corporate Social Responsibility*, 4(4), 37–45.
<https://doi.org/10.5465/amr.1979.4498296>
- CEPAL. (2021). *Estudio Comparativo de la Gobernanza de los conflictos asociados a la minería del cobre en Chile, el Ecuador y el Perú*. 71.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47569/S2100786_es.pdf
- Cevallos Villegas, D. M. (2019). *La Responsabilidad Social Empresarial y su Impacto en el Desempeño Administrativo de las Empresas Pertenecientes al Sector Manufacturero y Comercial del Cantón Durán, 2019*. Universidad de Guayaquil.
- Charaja Cutipa, F. (2018). *El MAPIC en la Investigación Científica* (Corporación SIRIO EIRL (ed.); Tercera ed).
- Cooperación. (2018). *Cusco: más de 90% piensa que mineras contaminan*. Cooperación.
<https://cooperacion.org.pe/encuesta-en-cusco-mas-de-90-piensa-que-empresas-mineras-contaminan/>
- ESADE. (2002). *Libro Verde de la Comisión Europea*. Instituto persona, empresa y sociedad. <http://europa.eu.int/eur-lex/es/information/faq.html>
- Fornell, A. (1995). 2. La satisfacción del cliente. *Sloan Management Review*, 2, 39.
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Friedman, M. (1970). La responsabilidad social de la empresa es incrementar sus beneficios. *The New York Times Magazine*, 1–8.
- Hartman, L., & Ezpinoza, F. (2011). *Ética en los Negocios* (S. . McGRAW-



- HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 1 primera).
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Sexta edic). uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/investigacion.pdf
- Instituto Uruguayo de Normas Tènicas. ISO. (2010). *Guia de Responsabilidad Social. ISO 26000:2010*. 120.
- Internacional, O. (2019). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico. In *Responsabilidad Social Empresarial en el sector minero en el peru*.
<https://doi.org/10.21676/9789587717211>
- Leal Millán, A., & Carmona Lavado, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 4(1), 53–80.
- Meza Espinoza, P. (2017). *Responsabilidad Social de las Companias Mineras y Conformismo Social en la Población del Distrito de Huahocolpa, Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>
- Navarro Sánchez, L. C. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Sapienza Organizacional*, 0(6), 21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056828011>
- Organización internacional del trabajo OIT. (2010). *Helpdesk de la OIT*. 1.
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf
- Otero, E. R. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa* (McGraw-Hill (ed.); 1 Edición).
- Peralta Choquepata, J. A., & Quispe Sivincha, C. S. (2018). *Política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay, y la Percepción Social que sobre la misma tienen los Pobladores de la Comunidad Campesina de Uchucarco, Distrito de Chamaca, Cusco - 2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.



- Pueblo, D. del. (2021). La Defensoría del Pueblo registró 191 conflictos sociales al mes de abril 2021. In *Defensoría del pueblo*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/NP-716-2021-.pdf>
- Quispe Taccasoncco, Y. A. (2018). *La Gestión de Responsabilidad Social de la Empresa Minsur S.A. Unidad Minera San Rafael y su Incidencia en el Desarrollo Sostenible del Distrito de Antauta - Período 2016 - 2017*. Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Rozas Flores, A. E. (2014). La Responsabilidad Social De Las Empresas. *Quipukamayoc*, 16(31), 123. <https://doi.org/10.15381/quipu.v16i31.5212>
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2006). *Metodología y Diseño en la Investigación* (Cuarta Edición). Universitaria, Editorial Visión.
- Schwalb, M., & Garcia, E. (2003). Evolución del compromiso social de las empresas : historia y enfoques. *Repositorio de La Universidad Del Pacífico - UP*, 100. <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1035>
- Source International de Italia. (2018). Estudio en Poblaciones Afectadas por Metales Pesados en Pasco. *Source*, 102. <http://www.laborpasco Peru.org.pe/images/adjuntos/Estudios Cerro de Pasco.pdf>
- Véles Romero, X., & Cano Lora, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Dominio de Las Ciencias*, 2(3), 117–126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802930>
- Yacussi, E., & Martín, F. (2002). Aplicación del Método KANO en el Diseño de un Producto Farmacéutico. *Universidad Del CEMA*, 1(1), 1–28. <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/224.pdf>
- Zapata Quispe, Jhon Jairo; Ipanaqué Centeno, E. (2014). *Satisfacción del servicio percibido por clientes del Banco Azteca. Según modelo SERVQUAL, Trujillo – octubre 2014* (Issue 061). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11523>

ANEXOS

Matriz de consistencia “responsabilidad social de la minera hudson y satisfacción de los pobladores del distrito de livitaca, chumbivilcas 2021”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO, NIVEL, MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PE1: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Responsabilidad Social de la Minera Hudson y Satisfacción de los Pobladores del Distrito Livitaca, Chumbivilcas 2021?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre la Gestión Social con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca?</p> <p>PE3: ¿En qué medida se relaciona la Gestión Ambiental con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca?</p>	<p>OE1: Determinar el grado relación de la responsabilidad social de la Minera Hudson con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.</p> <p>OE2: Conocer la relación de la Gestión social con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.</p> <p>OE3: Demostrar la relación de la Gestión Ambiental con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.</p>	<p>HE1: Responsabilidad social de la Minera Hudson se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.</p> <p>HE2: la Gestión social se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.</p> <p>HE3: La Gestión Ambiental se relaciona de manera positiva con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca.</p>	<p><u>Variable:</u> Responsabilidad social</p> <p><u>Variable:</u> Satisfacción</p>	<p>Gestión Económico</p> <p>Gestión Social</p> <p>Gestión Ambiental</p> <p>Credibilidad</p> <p>Confianza</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Reactividad</p> <p>Empatía</p>	<p>1.1.1. Acceso a la cadena productiva 1.1.2. incorporación de trabajadores 1.1.3 pago por usufructo 1.1.4. canon y regalías 1.2.1. inversiones en construcciones (Educación, Salud, carreteras, infraestructuras) 1.2.2. donaciones 1.2.3. Programas sociales, educativos, salud. 1.2.4. capacitaciones 1.3.1. contaminaciones de aire, CO2, ruidos, gases 1.3.2. biodiversidad 1.3.3. plantas de tratamiento de aguas acidas 1.3.4. contaminación de rios y lagunas 1.4.1. Cumplen con prometido 1.4.2. interés por resolver problemas. 1.4.3. realización de sus actividades. 1.4.4. concluyen el servicio en el tiempo prometido. 1.4.5. Información fiable 1.5.1. conocimiento suficiente de los trabajadores 1.5.2. cuidar intereses de los pobladores 1.5.3. comportamiento confiable 1.5.4. población se siente seguros. 1.6.1. Equipos de apariencia adecuadas 1.6.2. instalaciones ubicadas en lugares correctos y adecuados 1.6.3. trabajadores pulcros 1.6.4. materiales informativos entendibles 1.7.1. tiempo de espera. 1.7.2. la empresa siempre está dispuesta ayudar 1.7.3. resuelven con prontitud los problemas 1.7.4. los trabajadores ofrecen servicios rápido 1.8.1. tienen empleados que ofrecen atención individualizada 1.8.2. horarios de trabajos convenientes. 1.8.3. se preocupan por la población. 1.8.4. comprenden las necesidades de los pobladores</p>	<p>Metodología</p> <p>Tipo: la investigación a realizarse es de tipo básica o pura.</p> <p>Nivel: la investigación a realizarse es una investigación descriptiva y correlacional.</p> <p>Método: hipotético – deductivo</p> <p>Diseño: transaccional o transversal.</p>	<p>Instrumentos: cuestionario y ficha de observación.</p> <p>Técnicas: encuesta</p>	<p>Población: 7243</p> <p>Muestra: probabilístico, mediante la técnica muestreo aleatorio simple, que es una representación de la población Conformada por 370 personas,</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ENCUESTA DIRIGIDO: POBLADORES DEL DISTRITO DE LIVITACA -
 CHUMBIVILCAS 2021.**

PRESENTACIÓN: El presente cuestionario forma parte del proyecto de tesis: **“Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito Livitaca, Chumbivilcas 2021.”** Le agradecería que nos dedicara unos minutos para contribuir a su realización. Por su puesto, los datos serán **ANONIMOS** y la información se tratará a nivel confidencial y de forma global, sin que se utilicen para otros fines.

I DATOS GENERALES:

1.1. Genero:

- a) Masculino ()
 b) Femenino ()

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años ()
 b) de 26 a 35 años ()
 c) de 36 a 45 años ()
 d) Más de 46 años ()

1.3. Estado civil

- a) Soltero (a) ()
 b) Casado(a) ()
 c) Conviviente ()
 d) Divorciado ()

1.4. Formación profesional

- a) Primaria ()
 b) Secundaria ()
 c) Estudios superiores técnicos ()
 d) Estudios superiores universitarios ()
 e) Ninguno ()

1.5. Tiempo de residencia en su comunidad.

- a) Menos de 10 años ()
 b) de 11 a 20 años ()
 c) de 21 años a más ()

1.6. Condición laboral

- a) Ama de casa ()
 b) Agricultor ()
 c) Trabaja en la empresa minera ()
 d) Trabaja en Municipio ()
 e) Sub contrata con la minera. ()

1.7. Lugar de procedencia del encuestado.

- | | |
|--------------------|----------------|
| a) Qquehuincha | b) Collana |
| c) Huanaco | d) Huancane |
| e) Chilloroya | f) Kayno |
| g) Pataqueña | h) Totora |
| i) Jalcco | j) Pisquicocha |
| k) Parccora | l) Aucho |
| ll) Collana alta | |
| m) Huaylla Huaylla | |
| n) Union Kora | |
| o) livitaca | |

II AFIRMACIONES:

MARQUE CON UNA “X” LAS AFIRMACIONES EN EL CUADRO QUE CORRESPONDA DE ACUERDO A LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORACIÓN:

Escala	Valores
Nunca	1
A veces	2
Indiferente (ni nunca, ni siempre)	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: GESTION ECONÓMICO						
1	Participa en la cadena productiva de la empresa minera a través de: venta de productos y prestación de servicios					
2	Su comunidad es participe en la cadena productiva de la empresa minera.					
3	La empresa minera le incorporo como trabajador permanente en sus operaciones.					
4	La empresa minera ha incorporado a personas de su comunidad en sus operaciones.					
5	La empresa minera ha incorporado a personas con habilidades especiales en sus operaciones.					
6	La empresa minera ha realizado pago por el usufructo de sus tierras					
7	La empresa minera ha realizado algún pago a favor de la comunidad					
8	La empresa minera ha realizado pago por flora y fauna de su comunidad					
9	Su población (distrito) percibe el canon minero de la empresa minera Hudbay					
10	El ingreso del canon minero es permanente para población (distrito)					
11	El canon minero y regalías genera el desarrollo de su población					
12	Su población (distrito) percibe regalías mineras de la empresa minera Hudbay					
DIMENSIÓN: GESTION SOCIAL						
13	La empresa minera realizo construcciones de infraestructura a favor de los Centros de Educativos					
14	La empresa minera realiza equipamientos de muebles, carpetas, sillas, computadoras etc, para los centros educativos					
15	La empresa minera realiza construcciones de infraestructura, equipamientos para los puestos de salud					
16	La empresa minera realiza obras de saneamiento básico para la población					
17	La empresa minera mejoro las vías de comunicación como carreteras, telecomunicaciones (internet, cable, radio, tv. etc.) de su población.					
18	La empresa minera realiza donaciones de muebles, carpetas, sillas, computadoras etc, para los centros educativos					
19	La empresa minera realiza donaciones de equipos a los Establecimientos de Salud					
20	la empresa minera realiza donaciones de equipos y muebles a favor de su comunidad					
21	la empresa minera realiza donaciones de equipos y maquinarias agropecuarios a favor de su comunidad					
22	la empresa minera realiza donaciones de productos a favor de su comunidad					

23	La empresa minera realiza programas sociales educativos como charlas, talleres, orientación vocacional y conferencias para prevenir el abandono y fracaso escolar					
24	La empresa minera realiza programas sociales como academias pre universitarias					
25	La empresa minera realiza programas sociales como becas educativas para los jóvenes de su población					
26	La empresa minera realiza programas de escuelas deportivas					
27	La empresa minera realiza programas sociales de asistencia médica como salud bucal, oftalmología, etc. Para las comunidades					
28	La empresa minera realiza programas de prevención de enfermedades para las comunidades					
29	La empresa minera realiza programas sociales (campañas) de prevención y reducción de la anemia					
30	La empresa minera realiza programas de orientación en consumo de alimentos					
31	La empresa minera realiza programas sociales en las comunidades como la reforestación					
32	La empresa minera realiza programas de capacitación en formalización de empresas					
33	La empresa minera realiza capacitaciones en producción agrícola					
34	La empresa minera realiza capacitaciones en producción ganadera					
35	La empresa minera realiza capacitaciones en aspectos económicos sociales y ambiental					
36	La empresa minera realizo a favor de su población programas de capacitación en emprendimiento					
DIMENSIÓN: GESTION AMBIENTAL						
37	La empresa minera hace una buena gestión medio ambiental para no contaminar el aire, ruidos, CO2 y otros gases de efecto invernadero en la atmosfera					
38	La empresa minera hace una buena gestión ambiental para no contaminar la biodiversidad de la flora y la fauna					
39	La empresa minera cuenta con plantas adecuadas para tratamiento de aguas acidas subterráneas industriales					
40	La empresa minera ha contaminado con relaves las áreas superficiales					
41	La empresa minera ha contaminado con relaves las áreas subterráneas					
42	La empresa minera ha contaminado los ríos, con aguas residuales domésticos					
43	La empresa minera ha contaminado las lagunas, con aguas residuales domésticos					



N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
44	Cuando la empresa promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple					
45	Cuando la comunidad tiene problemas, la empresa minera muestra un sincero interés por resolverlo					
46	La empresa minera desempeña de manera correcta sus actividades diarias					
47	La empresa minera proporciona sus servicios en el momento en lo que promete hacerlo					
48	La empresa minera brinda información fiable ante la solicitudes de los pobladores					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
49	El personal de la empresa minera cuenta con conocimientos para responder sus consultas					
50	La empresa minera se preocupa por cuidar los interés de los pobladores					
51	El comportamiento del personal de la empresa le inspira confianza					
52	Se siente seguro al realizar convenios, acuerdos, transacciones con la empresa minera					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TAMGIBLES						
53	La empresa minera tiene instalaciones adecuados acorde a su comunidad					
54	Las instalaciones de la empresa minera están ubicados en lugares adecuados					
55	El personal de la empresa minera tienen apariencia pulcra (cuidadoso, limpio, delicado)					
56	Los materiales informativos visuales (folletos, informes, estados de cuenta y similares) son entendibles					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
57	El tiempo de espera para atender las solicitudes de los pobladores es adecuado					
58	La empresa minera está dispuesto a ayudar a los pobladores					
59	La empresa minera resuelve con prontitud sus problemas de su población					
60	El personal de la empresa minera brinda información con prontitud					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
61	La empresa minera brinda atención adecuada e individualizada a los pobladores					
62	La empresa minera cuenta con horarios convenientes para la atención de los pobladores					
63	La empresa minera se preocupa por el bienestar de las comunidades					
64	La empresa minera comprende las necesidades de los pobladores					

¡Gracias por su Colaboración!

Anexo 03. Ficha de validación del instrumento aplicado.

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Dr. Freddy Vega Loayza

Título de la Investigación: Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

Objetivo: Determinar el grado de relación de la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

Unidad de análisis: Pobladores del Distrito de Livitaca.

Investigador: Bach. Adm. Renzo, Madueño Mollo

Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

$$\text{COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: } C = \frac{(a+b+c+d+e)}{50} = \frac{(24+20)}{(50)} = 88\%$$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 12 de febrero del 2021.



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION



Dr. Freddy Vega Loayza
DOCENTE ORDINARIO PRINCIPAL

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: Mg. José Carlos, Vilca Narváez

Título de la Investigación: Responsabilidad Social de la Minera Hudbay y Satisfacción de los Pobladores del Distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

Objetivo: Determinar el grado de relación de la Responsabilidad Social de la Minera Hudbay con la Satisfacción de los pobladores del distrito de Livitaca, Chumbivilcas 2021.

Unidad de análisis: Pobladores del Distrito de Livitaca.

Investigador: Bach. Adm. Renzo, Madueño Mollo

Instrumento: Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de la variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización				X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

$$\text{COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: } C = \frac{(a+b+c+d+e)}{50} = \frac{(32+10)}{(50)} = 84\%$$

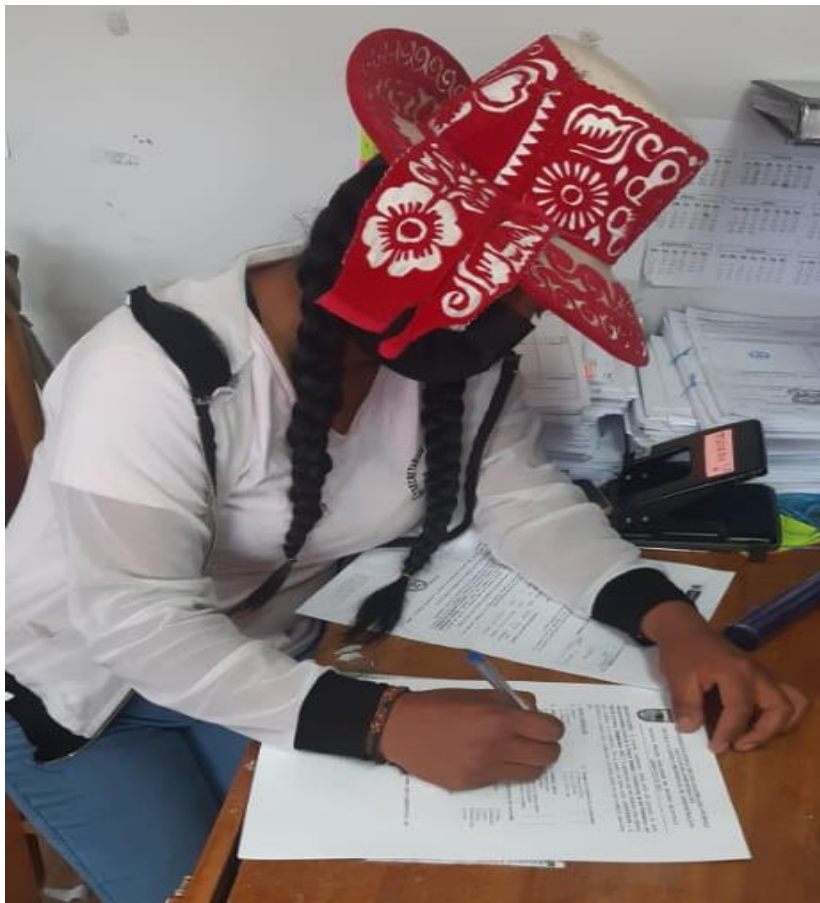
NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 20 de febrero del 2021.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mgt. Adm. José Carlos Vilca Narváez
DOCENTE
Mg. JOSE CARLOS, VILCA NARVAEZ
Docente Ordinario - FA

Anexo 04. Panel fotográfico del trabajo de campo realizado.



fotografía 01: encuestando a pobladores del distrito de Livitaca.



Fotografía 02: Encuestando a pobladores del distrito de Livitaca.



Fotografía 03: Encuestando a pobladores del distrito de Livitaca, Palacio Municipal.