



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Hilario Alvites Nathali Melissa (Orcid: 0000-0002-8784-6054)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia Javier Félix (Orcid: 0000-0003-1061-5300)

Línea de investigación:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi Sr. Padre Paulino Hilario Gonzales, y a mi Sra. Madre Nélide Alvites Aristizabal que siempre me apoyaron incondicionalmente en todo momento, quienes supieron apoyarme en mis fracasos y celebraron juntos mis logros durante todo el transcurso de mi vida universitaria, también a mis hermanos y a toda mi familia por su tiempo brindado y palabras de aliento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi formación universitaria, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y mucha felicidad. A su vez, agradecer a todos los docentes que me brindaron su apoyo y me guiaron en el desarrollo de la tesis.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nathali Melissa Hilario Alvites, con DNI N° 73340049, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, 07 de diciembre del 2019



.....
HILARIO ALVITES NATHALI MELISSA

73340049

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	23
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	23
2.2 Variables, Operacionalización.....	25
2.3 Población, muestra y muestreo.....	28
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5 Procedimiento.....	35
2.6 Método de análisis de datos.....	35
2.7 Aspectos Éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de responsabilidad social empresarial.....	26
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de gestión de conflictos potenciales.....	27
Tabla 3. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	30
Tabla 4. Validación de expertos variable Responsabilidad social empresarial.....	32
Tabla 5. Validación de expertos variable gestión de conflictos potenciales.....	32
Tabla 6. Nombre de expertos en ambas variables.....	33
Tabla 7. Estándares del coeficiente de alfa de Cronbach.....	33
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach global.....	34
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach Cuestionario Variable 1: Responsabilidad social empresarial.....	34
Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach Cuestionario Variable 2: Gestión de conflictos potenciales.....	34
Tabla 11. Variable 1. Responsabilidad social empresarial.....	37
Tabla 12. Variable 2. Gestión de conflictos potenciales.....	38
Tabla 13. Dimensión 1: Desempeño social.....	39
Tabla 14. Dimensión 2: Desempeño económico.....	40
Tabla 15. Dimensión 3: Desempeño ambiental.....	41
Tabla 16. Cuadro prueba de normalidad.....	42
Tabla 17. Baremo de estimación del coeficiente de correlación Rho Spearman.....	43
Tabla 18. Prueba de hipótesis correlacional entre responsabilidad social empresarial y gestión de conflictos potenciales.....	44
Tabla 19. Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales.....	45
Tabla 20. Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales.....	46
Tabla 21. Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de Responsabilidad social empresarial.....	37
Figura 2. Frecuencia de gestión de conflictos potenciales.....	38
Figura 3. Frecuencia de desempeño social.....	39
Figura 4. Frecuencia de desempeño económico.....	40
Figura 5. Frecuencia de desempeño ambiental.....	41

RESUMEN

La presente investigación titulada “La responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019”, tiene como objetivo general describir la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. La investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental, de un nivel correlacional transversal y tiene un enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Asimismo, se aplicó el muestreo probabilístico, siguiendo el tipo de muestreo el cual es aleatorio simple, la muestra se estableció en función a la fórmula cuya proporción está conformada por 227 ciudadanos de la zona de Huachipa siendo ellos a los que se le realizó el cuestionario. Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo como resultado general de ambos cuestionarios 0,863 es decir, el instrumento aplicado en la presente investigación fue altamente confiable y aplicable, en suma, la validez fue realizada mediante el juicio de expertos, respaldando así el instrumento.

A su vez, la hipótesis planteada en la investigación fue determinada por medio del coeficiente de correlación Spearman, dando como resultado 0,451 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Rho de Spearman indica que existe una relación positiva moderada, además, el nivel de significancia hallado en la hipótesis general fue de 0,000, siendo así menor que 0,05, por ende, se rechazó la hipótesis nula, por ello se acepta la alterna, la cual indica que si existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

Palabras Clave: Responsabilidad social, Conflictos potenciales, desempeño.

ABSTRACT

This research entitled “Corporate social Responsibility and the management of potential conflicts of companies in the industrial sector of Huachipa, Lurigancho Chosica 2019”, has as a general objective to describe the relationship between corporate social responsibility and the management of potential of potential conflicts of companies in the industrial sector of Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. The research is of an applied type of non- experimental design, of a transversal correlational level and has a quantitative approach. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Likewise, the probabilistic sampling was applied, following the type of sampling which is simple random, the sample was established based on the formula whose proportion is made up of 227 citizens of the Huachipa area, being the ones to whom the questionnaire was made. To measure the reliability of the instrument, the statistical test of Cronbach’s Alpha was used, in which it was obtained as a general result of both questionnaires 0.863 that is, the instrument applied in the present investigation was highly reliable and applicable, in short, the validity was carried out through expert judgment, thus supporting the instrument.

In turn, the hypothesis raised in the investigation was determined by means of the Spearman correlation coefficient, resulting in 0.451 and according to the estimate scale of Spearman’s Rho correlation indicates that there is a moderate positive relationship, in addition, the level of significance found in the general hypothesis was 0.000, thus being less than 0.05, therefore, the null hypothesis was rejected, therefore the alternative is accepted, which indicates that if there is a relationship between corporate social responsibility and management of potential conflicts of companies in the industrial sector of Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

Keywords: Social responsibility, Potential conflicts, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Como parte del presente trabajo de investigación se va a redactar la realidad problemática del trabajo que se desarrolló. En los últimos años la globalización ha hecho que enfrentemos grandes cambios en el ámbito empresarial, hoy en día las empresas interactúan y realizan sus actividades de manera más dinámica y competitiva, y exhortan tener mayor participación en el mercado y en los procesos empresariales. Asimismo, si las organizaciones no actúan o no tienen una gestión sostenible con aspectos éticos, esto conllevará o generará posibles conflictos en la sociedad, quienes los ciudadanos se manifestarán con demandas públicas exhortando la devolución a la sociedad, que en gran parte los que obtienen mayores beneficios son las organizaciones.

Por ello, Diario La Razón de España (La Razón, 2019) nos dice que según estudios ejecutados por el Observatorio de RSC y el Club de Excelencia en Sostenibilidad, que cada vez son más las organizaciones están aprobando políticas de responsabilidad social, apostando por la transparencia, el cuidado del medio ambiente o la igualdad, entre otros. A su vez el informe que se realizó, sobre el estudio Multisectorial acerca del estado de la gran empresa en España con respecto a la Responsabilidad Corporativa, hace mención que en el mercado español principalmente las empresas grandes (98%), cuentan con políticas de Responsabilidad empresarial. Además, indica que el 90% de estas empresas dispone de buenas prácticas con sus empleados (94%), asimismo en cuestiones sociales (91%) y con respecto al medio ambiente (94%).

En los últimos años en el Perú, la responsabilidad social empresarial está tomando gran trascendencia en la sociedad, una sociedad que cada vez es más consiente y está sumergido en la situación actual, es por ello que muchas empresas están incorporando políticas adecuadas que propongan estrategias sostenibles en beneficencia de los grupos de interés; proveedores, clientes, trabajadores, accionistas y la sociedad. Sin embargo, si no se cumple con los estándares, o sin una adecuada gestión de responsabilidad social empresarial se crean o se generarán conflictos. En la responsabilidad Social en uno de sus principios nos menciona la ética y compromiso ambiental, en tal sentido si una empresa no tiene responsabilidad social empresarial dentro de su cultura, valores organizacionales y no respetan el medio ambiente generará conflictos como el caso de las empresas mineras que hemos visto en los últimos

años, el cual ha generado conflictos sociales, laborales, políticos, legales, entre otros y con mayor razón se daría también en las empresas industriales.

De la misma forma el Diario Gestión (Gestión, 2019) da a conocer lo que sostuvo Juan Ventura, docente de ESAN y autor del libro “Responsabilidad Social y sostenibilidad empresarial”, donde sostiene que el 100% de empresas en el Perú, conoce las políticas de responsabilidad social, aunque solo el 15% de estas empresas reconoce que debe aplicarlo para su beneficio organizacional. Y solo un porcentaje mínimo de 5% de estas empresas aplica y gestionan las políticas de RSE, según estudios de la universidad ESAN. Ante estas estadísticas, el especialista refiere que aquellas empresas que no están convencidas y no realizan aún una gestión empresarial con ética, en los próximos años muchas de estas no sobrevivirán en el mercado laboral. El especialista alerta que un 20% de estas organizaciones desaparecerá. Por ende, menciona que dependerá de factores, el primero que el empresario peruano está en constante cambio y tiene que adaptarse a ello. De acuerdo con el estudio el porcentaje mínimo de las empresas que son éticamente responsables, son conscientes de la sostenibilidad ya que estos contribuyen a la sociedad en general, a la precaución del medioambiente y a la economía peruana a su vez buscan un equilibrio con el éxito.

Por ende, si hablamos de sectores industriales es abarcar a profundidad, debido que es uno de los sectores que está entre los más importantes de la estructura económica y productiva del país, las empresas del sector industrial de Huachipa no es ajeno a ello, actualmente alberga infinidad de empresas industriales, desde empresas grandes hasta microempresas, algunas de ellas informales que no escapan de la realidad, muchos de ellos no cumplen con las normas municipales, el respeto hacia los derechos humanos de la zona de Huachipa en temas de salud. Dichas empresas industriales que no tienen una conciencia ambiental sobre el impacto contaminante que ocasionan, y el no realizar acciones concretas puede generar ciertos conflictos de la forma en como los observe los ciudadanos de la zona de Huachipa.

Asimismo, las empresas industriales no están teniendo una conciencia responsable del cuidado y preservación del medio ambiente, el no aprovechar los recursos naturales para sus actividades, afectando la tranquilidad de la comunidad, por tanto en cualquier momento la comunidad de Huachipa podría preverse que va a reaccionar de una forma negativa, haciendo huelgas, protestas impidiendo el normal desenvolvimiento de las empresas, teniendo demandas específicas de los líderes comunitarios, estos conflictos sociales pueden llegar a

desencadenar heridos e inclusive muertes, si no se aplica y gestiona con responsabilidad social en dichas organizaciones. Además, cabe recalcar sin comportamiento ético empresarial, y el no saber actuar frente a situaciones o escenarios impredecibles como los desastres naturales (huaycos, sismos, entre otros) y el no ayudar de manera voluntaria, solidaria a la comunidad, serían mal vistos por los habitantes ocasionado baja reputación de estas empresas. Si las empresas industriales de Huachipa no actúan proactivamente en el desarrollo de las relaciones publicas con la comunidad, o no están anticipados en planificar posibles soluciones a los obstáculos o acontecimientos de posibles conflictos, si hablamos de la gestión de conflictos debe ser eficiente ya que estos podrían ser generados por diversos factores el cual están condicionando a que se den conflictos o no, aunque actualmente en las empresas de Huachipa no existen conflictos, no debemos dejar de recordar que son temas potenciales que pueden darse en cualquier momento y están allí latentes.

De la misma forma el Diario El Comercio [El Comercio, 2019] da a conocer lo que reporto la Defensoría del Pueblo, donde la defensoría reportó cinco casos nuevos de conflictos sociales N° 179 equivalente a este año en el mes de enero, el cual hace mención que en el Perú existen 180 conflictos sociales. De acuerdo a esta cifra, 133 conflictos sociales se encuentran activos y 47 de ellos son conflictos latentes que podrían desencadenarse en cualquier momento. Asimismo, el reporte refiere que se resolvieron dos conflictos sociales en las provincias de Ancash y Ucayali, sin embargo, aún hay cuatro de ellos que fueron trasladados al registro de los casos que están en observación por la inactividad prolongada.

Por ende, la defensoría indica que el total de casos activos de conflictos sociales fueron atendidos conjunto con los mecanismos de diálogo y negociación del grupo de interés. Con el fin de prever o evitar la violencia en los conflictos. Estos conflictos suelen estar relacionados a un descontento en la población sobre el desempeño social, desempeño ambiental y el desempeño económico de las empresas a lo largo del relacionamiento o a demandas insatisfechas. Asimismo, tomando en consideración que el conflicto de interés es innato al relacionamiento entre una empresa industrial y una comunidad impactada, es posible reconocer que los conflictos pueden permanecer latentes a lo largo del relacionamiento.

Toda esta problemática repercutirá de forma negativa afectando la tranquilidad de los habitantes de la zona que están cansados sobre la contaminación de las empresas, la misma en la cual no se percibe una buena gestión empresarial y compromisos éticos, lo mismo que

genera conflictos en el entorno. Esos tipos de conflictos son los que tienen que gestionar las empresas para evitarse, actuando con una buena responsabilidad social debido que influye y afecta tanto a la población del entorno de Huachipa como a la efectividad organizacional.

En consecuencia, esta investigación pretende medir el grado de relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, en pocas palabras brindar soporte y solución a las deficiencias que se dan o no por los posibles conflictos.

Por consiguiente, se prologa una serie de trabajos previos que aportaran sustento a la presente investigación. En principio presentamos los antecedentes internacionales:

Lojano & Ramos (2016) *“La responsabilidad social empresarial en el sector industrial de metales en la ciudad de Cuenca propuesta del diseño de un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa Metal Print para el periodo 2016”*, como objetivo tuvo determinar y percibir la situación de la empresa y la realización de su gestión con relación a la RSE. Dicho trabajo fue exploratorio debido que se necesitó tener mayor información acerca de las empresas industriales que fabrican metales en dicha ciudad, y descriptiva debido que se analizó la RSE, para luego indagar a la empresa Metal Print referente al cumplimiento de responsabilidad social. El método de investigación que se realizó es cuantitativo, con una población conformada por 15 empresas de dicho sector que se encuentran constituidas legalmente, a su vez de manera obligatoria tenían que llevar contabilidad, por ende, concluyen que la RSE en el sector industrial de metales en Cuenca se encuentra en una etapa de inicio debido que en su mayoría estas empresas, estaban ejecutando algunas acciones respecto a la RSE. Por otro lado, se determinó que las empresas en su mayoría se estaban llevando a cabo con las leyes de seguridad social, se encuentran inscritas y están constituidas en el SRI de dicho país.

Cofre (2016) *“Los procesos de responsabilidad social empresarial y su incidencia en la formación contable de las empresas del sector industrial del Cantón Latacunga – Provincia de Cotopaxi”*, el trabajo de investigación fue realizado para obtener el título de ingeniero en Finanzas y auditoría, donde el objetivo general fue evaluar los procesos de RSE y su incidencia en la información contable de las empresas del sector industrial de Cantón Latacunga – Provincia de Cotopaxi., por ello el nivel de investigación utilizado fue

correlacional, asimismo no tiene carácter experimental y se utilizó como base la investigación de campo, la estrategia para responder al problema planteado que se adoptó es la encuesta. Por una parte, la investigación presenta un enfoque cuantitativo teniendo en cuenta la población y muestra de 28 empresas del sector industrial del Cantón Latacunga-Provincia de Cotopaxi, mismas cuyos datos se obtuvieron de fuentes fehacientes de información, debido que la población mencionada es pequeña, se trabajó con el universo total sin sacar muestra alguna. Por consiguiente, el autor en llega a la conclusión, en la investigación realizada a las empresas del Sector Industrial del Cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, en tal sentido todavía no existe el enfoque de considerar a la Contabilidad como una ciencia social, sino que se continúa dándole un papel técnico de análisis predominantemente financiero, llegando a concluir que este tipo de procesos no inciden en su información contable. Asimismo, la investigación refleja que las empresas industriales del Cantón Latacunga al tener una idea generalizada de la RSE y su concepto, pero aún no se identifican con ninguno de los modelos.

Landaeta, Saavedra y Stevens (2015) “*Responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa chilena: una revisión a la realidad actual*”, el diseño de la investigación es cuantitativo y transversal simple, donde se tuvo como muestra a los ejecutivos que tienen alto cargo, asimismo los colaboradores y propietarios de las Pymes. Teniendo como técnica la encuesta, el cual fue aplicado a los ejecutivos con alto cargo, los trabajadores y propietarios de las pymes. Mediante los resultados obtenidos los autores concluyeron que un 58% de encuestados, ejercen actividades de responsabilidad social empresarial, donde se dio a saber la relación que existe entre la dimensión legal con la dimensión ética obteniendo un valor de $r=0,89$, asimismo se concluyó que existe relación entre la dimensión económica con un valor igual a $r= 0,056$.

Gómez (2015) “*La responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica*”, la siguiente investigación tuvo como objetivo principal analizar la variable de responsabilidad social para adquirir una mejora. El trabajo de investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo, con una encuesta de escala de Likert y entrevistas. Mediante los resultados logrados se conoció que un 94% de empresas indican que es fundamental la reputación dentro de la responsabilidad social empresarial. Por otro lado, el 17% de empresas refieren que se deben focalizar la RSE de manera más planificada. Asimismo, el 69% de dichas empresas

afirma que manejan de forma informal la RSE y un 93% si se refiere a temas de deportes o cultura. Con respecto a la política la RSE presenta un 92%, donde identifican la mejora de reputación e imagen factores fundamentales. El autor concluyo que existe una correlación positiva entre el tamaño de la empresa y el grado de desarrollo de la RSE, asimismo las empresas medianas que gestionan con responsabilidad social no llevan a cabo una planificación, nos menciona que el total de las empresas que disponen de una RSE planificada concierne a las empresas con más de 250 colaboradores.

Prosiguiendo con los trabajos previos, a continuación, presentamos los antecedentes nacionales:

Castañeda (2018) *“Responsabilidad social empresarial de la empresa Minera Aurífera Retamas S.A y su influencia en la educación ambiental de la comunidad de Llacuabamba, Distrito de Parcoy, Pataz, La Libertad, 2018”*, el objetivo principal es determinar la influencia de la RSE de la empresa en el tema de educación ambiental de dicha comunidad. La investigación es correlacional causal dado que permite conocer la influencia de una variable en otra. Asimismo, el diseño de la investigación es cuantitativo no experimental. Se obtuvo la recolección de datos mediante el cuestionario en tipo de escala de Likert, a 171 encuestados que son pobladores de la comunidad. Finalmente, se llegó a la conclusión que en las variables planteadas existe una dependencia significativa, mediante los resultados donde se obtuvo el 34,332 donde $p: ,000 < \alpha = 0,01$ determinando la influencia de la responsabilidad social empresarial de dicha empresa minera en la educación ambiental de la comunidad de Llacuabamba.

Quispe (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 periodo 2016 - 2017”* el objetivo es determinar la incidencia de la gestión de responsabilidad social de dicha empresa minera con el desarrollo sostenible del distrito antes mencionado. El diseño de investigación es no experimental sigue un enfoque cuantitativo, asimismo el tipo de investigación es descriptivo explicativo. Se logró los resultados mediante la recolección de datos en base al uso del cuestionario, aplicado a 77 encuestados entre autoridades locales y dirigentes. La autora concluyo que existe correlación entre el desempeño económico con el desarrollo sostenible económico donde se obtuvo el coeficiente de Pearson ($r = 0,657$) afirmando que existe correlación entre ambas variables, por lo tanto, el desempeño económico

de la empresa minera incide de manera directa en el desarrollo sostenible económico del distrito de Antauta.

Espinoza (2015) *“La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno periodo 2014”*, trabajo de investigación realizado para obtener el grado académico de doctorado en Contabilidad y Finanzas, cuyo objetivo general fue precisar la incidencia de la gestión de la RSE de las empresas mineras del Perú, y en el desarrollo sostenible de las comunidades ubicadas en el entorno, dicha investigación es cuantitativo con diseño transversal causal, asimismo mediante los resultados logrados se utilizó la prueba de hipótesis de correlación de Pearson el cual fue 0,997 demostrando una correlación positiva fuerte. Asimismo, se determinó que existe dependencia entre la variable independiente con la dependiente. El autor llegó a la conclusión que en las empresas mineras la gestión de responsabilidad social empresarial afecto negativamente en el desarrollo sostenible de las comunidades colindantes, provocando una economía sub desarrollada, medio ambiente degradado y una comunidad socialmente no sostenible.

Salazar, et al. (2015) *“Diagnostico del estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial en empresas del sector construcción en el distrito de Cajamarca 2015”*, el trabajo de investigación se realizó para lograr el grado de Maestría el cual tuvo como objetivo general conocer el estado de la gestión con enfoque de RSE en el sector construcción de dicho distrito. La investigación tiene un diseño descriptivo, transversal no experimental, teniendo un enfoque cuantitativo. Asimismo, tiene un diseño holístico dado que se realizó en las empresas del sector construcción, además la población que se consideró son las empresas cuyas ventas anuales son mayores o similares a 10 millones de soles. El instrumento de medición fue el cuestionario de los indicadores Ethos Perú - 2021 (2010) es una herramienta que evalúa y otorga seguimiento a la gestión de RSE. Los autores concluyeron con los resultados obtenidos que las empresas tienen un nivel básico de gestión con relación a la responsabilidad social empresarial, da entender que estas empresas se restringen a gestionar con enfoque de RSE por presión o exigencias de normas legales, dado que se encuentra dentro de la etapa 1.

Aparicio (2014) *“Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social minero caso: Las Bambas - 2014”* dicho trabajo de investigación fue

realizado para lograr el grado académico de doctor en Administración, del cual el objetivo es determinar la influencia de la RSC en la prevención de Conflicto social minero, además el desempeño de ambas variables. La investigación sigue un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental. El alcance es correlacional causal porque se determinó la influencia de las variables. Asimismo, se realizó como técnica la entrevista obteniendo datos confiables a través del cuestionario con interrogantes abiertos y cerrados, implementados al resultado de la muestra de 170 comuneros que son jefes de familia de dicha comunidad. Finalmente, se concluyó en base al resultado que en las variables responsabilidad social corporativa y prevención de conflictos sociales existe relación entre ellos, mediante el resultado de coeficiente r de Pearson que es igual a $-0,234$ con un Sig. (Bilateral) “ p ” $0,002$. El autor concluyo que las variables RSC y prevención de conflictos sociales son dependientes, y existe relación entre ambos. Por ende, la RSC influye en la prevención de conflictos sociales mineros, lo que le permitió proponer algunas sugerencias para fortalecer el estricto cumplimiento de compromisos y acuerdos en dicha comunidad, en conjunto con las empresas mineras, el estado y la comunidad.

Prosiguiendo con la presente investigación, concierne referir un conjunto de teorías y definiciones para cada una de las variables de estudio.

La responsabilidad social empresarial es un asunto muy amplio que cada vez toma más importancia en las organizaciones, porque otorga crear relaciones constructivas y saludables con los colaboradores de las organizaciones, asimismo clientes, proveedores, a su vez establecer un compromiso con la sociedad en un largo plazo. Por tanto, deberían estar constituidas en el corazón de una empresa, a la cual deben ser partícipes todos los integrantes de la empresa de manera absolutamente responsable y comprometida.

La Responsabilidad social empresarial, según Barbachan (2017) nos dice que: “se basa en diversos pilares como los principios, herramientas y la sostenibilidad, considerados como reporte de evaluación para medir el impacto de las estrategias implementadas por cada empresa dentro de sus programas corporativos de responsabilidad social asimismo también se puede determinar cómo respetar los derechos de aquellos con los que se relaciona, es decir, buscar una equidad social además de preservar el medio ambiente en el desarrollo de sus actividades de negocio. Por lo cual, nos dice que una organización sostenible será aquella que cree valor para sus accionistas, el medioambiente y la sociedad” (p. 56 - 57).

En consecuencia, se puede sostener sobre la responsabilidad social empresarial lo fundamental que es para las empresas, asimismo es el resultado de la relación y compromiso ético que existe para la sociedad sin dejar de mencionar la preservación y cuidado del medioambiente. Es decir, la responsabilidad social será consecuencia de una inversión sostenible que contribuya activamente y de manera voluntaria a la mejoría ambiental, económica y social de las organizaciones, con el objeto de prosperar su situación valorativa y competitiva.

Para Castillo Clavero (1986) citado por Velásquez, Arzabe, Espada y Atahuichi (2015) refieren que la responsabilidad social empresarial es la obligación moral y ética, aceptada de manera voluntaria de la organización para la sociedad en conjunto, en consecuencia, se dará mediante la satisfacción y reconocimiento de sus demandas o en la reparación de los daños provocados a la comunidad por la actividad de la empresa. Por ende, se podría decir que la responsabilidad social empresarial se sustenta en diversos pilares éticos, las organizaciones socialmente responsables están comprometidos socialmente y dejan una huella positiva en el ámbito económico, ambiental y social.

Las empresas que están comprometidas y son socialmente responsables ven su gestión como una forma de ser altamente competitivos en el mercado, de crecer y tener esfuerzos voluntarios y solidarios con la sociedad, por ello muchas empresas están cooperando de manera determinante a la implementación y creación de una cultura organizacional sostenible con valores y ética en conjunto.

Posteriormente Antelo y Robaina (2015) refieren que la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo que tienen las organizaciones con la finalidad de aportar al progreso económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, así como la comunidad local general (p. 59). Por ello, podríamos decir que aquellos directivos y propietarios que gestionan con sostenibilidad y ética son conscientes de los efectos que los procedimientos de la organización pueden ocasionar en el ámbito interno también de manera externa.

No obstante, se indica que la responsabilidad social empresarial contempla una serie de dimensiones, tales como:

Las organizaciones que realizan su gestión social tienen la misión de hacer un impacto positivo sobre la comunidad del sector que son los que viven en situaciones de escasez muchas veces sin las necesidades básicas, esto se dará mediante las oportunidades de empleo, la información, servicios de salud, o una combinación de intervenciones.

El desempeño social, según Mees (2015) refiere que es la versión efectiva hacia la práctica de la finalidad de una organización, conforme a los valores sociales reconocidos: nos explica que estos objetivos son principalmente los de servir de manera sostenible a los habitantes del entorno que tienen una economía subdesarrollada y muchas veces excluidos viviendo en extrema pobreza, mejorando su calidad de vida y la adecuación de los servicios financieros, asimismo perfeccionar la situación social y económica de los clientes garantizando compromiso ético a los clientes, empleados, a la comunidad a la que se sirve y al medioambiente.

Por consiguiente, podemos afirmar que, a través del desempeño social, se puede saber qué tan bien las empresas están alcanzando su misión hacia sus objetivos sociales.

Prosiguiendo, presentamos los indicadores de la primera dimensión, el desempeño social, el cual contempla una serie de indicadores, tales como:

El desarrollo comunitario son procesos donde los congregantes de la comunidad, se reúnen para ejecutar un acto o acción que tare consigo, para luego dar soluciones a los problemas comunes que los aquejan.

Participación ciudadana y desarrollo comunitario, según Fagence (2014) nos dice que la participación ciudadana puede ser percibida no como una alternativa del proceso de toma de decisiones tradicional, dado que la planificación pública de las empresas lo manifiestan como una asociación para la toma de decisiones. Es decir, la participación ciudadana es más que una planificación o estrategia de las empresas, porque lo que se busca es que todos los ciudadanos se involucren y tengan participación en los proyectos sociales con la finalidad de tener desarrollo comunitario.

Protección al cliente en la gestión del desempeño social, según Valdivia (2015) menciona que los principios de protección de los consumidores, hace referencia a las normas de protección de los clientes o consumidores, establece un código donde explica cómo acceder a

servicios y productos idóneos. Además, refiere que toda empresa debe tener un sistema de registro de quejas e implantar reglamentos para su resolución efectiva, procurando que en esta tarea se involucre todo el personal de la empresa.

Rühmkorf (2015) nos afirma que la protección del consumidor es la protección, es decir un mecanismo de defensa de los consumidores particularmente se realiza por medios legales. Por ende, se percibe como un reglamento de comercio a la protección del consumidor o cliente además de la gran importancia de las organizaciones y sus actividades de marketing de RSE, ya que la información tiene que ser veraz y con compromiso ético para proteger a los consumidores contra información falsa.

La vinculación y compromiso con la comunidad es parte de la responsabilidad social empresarial permite identificar las expectativas públicas que tienen la comunidad hacia las empresas y buscar concordancia para aumentar los resultados de los problemas sociales. Asimismo, la participación social beneficia el desarrollo de los procesos comunitarios o sociales.

Vinculación y compromiso con la comunidad, según Vega et al. (2017) nos describe a la vinculación como clave fundamental con el fin de saber llegar a la comunidad, en consecuencia, establecer relaciones saludables y positivas con la comunidad, asimismo el generar confianza, de manera que trabajen con liderazgos formales e informales y que las organizaciones y los líderes comunitarios elaboren procesos para movilizar a la comunidad. Por ello podríamos decir que las empresas deben estar totalmente comprometidos, abiertos y ser responsables vinculándose socialmente con las comunidades que trabaja, pretender saber sus necesidades, intereses de la comunidad para desarrollar una relación comprometida, sensible y solidaria.

Por consiguiente, se nombra la segunda dimensión de la responsabilidad social empresarial, tales como:

Si mencionamos el desempeño económico a nivel empresarial es de gran atención por parte de los empresarios o gerentes de las organizaciones el cual tomaran en cuenta al momento de efectuar sus inversiones financieras y comerciales. Es decir, las organizaciones se han visto obligadas a reconsiderarse con estas actitudes y realizar cambios en sus conductas sociales y ambientales.

Desempeño económico, según Alburquerque (1996) citado por Cuervo (2017) sostiene y pretende en cuanto a lo económico que los empresarios o accionistas emplear sus capacidades para generar los factores productivos locales con niveles productivos eficientes con el fin de ser competitivos.

Por tanto, los empresarios están prestando más atención al momento de implementar una gestión sostenible con responsabilidad social en sus estrategias, de manera que logren unir los intereses, ambientales, económicos financieros y sociales.

Prosiguiendo, presentamos los indicadores de la segunda dimensión, el desempeño económico, el cual contempla una serie de indicadores, tales como:

Capacidad de Inversión, según el Informe del grupo de trabajo de inversión de impacto social. (2014) nos afirma que una de las razones más sólidas para ser optimista sobre la perspectiva de la inversión de impacto es el creciente número de empresarios de impacto, que aplican su energía creativa para encontrar formas innovadoras y sostenibles de abordar los problemas sociales (p. 8).

Si hablamos de Capacidad de Inversión las empresas socialmente responsables están altamente comprometidas en invertir con la sociedad en general, ya que esto repercutirá de manera positiva para mejorar sus prácticas de gestión sostenible, con el fin de que los inversores implementen criterios de responsabilidad, económica y ambiental en sus decisiones de inversión y que puedan abordar en los problemas sociales más frecuentes que tienen la comunidad.

Antelo y Robaina (2015) nos describe que la responsabilidad social empresarial no se debería ver como un costo, al contrario, nos dice que es una inversión de retorno a mediano o largo plazo. Por ello podríamos decir que la capacidad de inversión que tienen las empresas sostenibles es un aspecto positivo, el cual tendrá grandes resultados tanto económicamente como también éticamente por el compromiso y reputación de las empresas.

El presupuesto es el reflejo financiero de las estrategias de las empresas, donde se ejecutará los recursos presupuestarios para luego asignarlo a aquellos programas o proyectos que tiene previsto las organizaciones e invertir económicamente y avanzar hacia los objetivos.

Ejecución del presupuesto, según Clowes y Scriven (2015) nos dice que un presupuesto es un plan detallado, una escritura (generalmente expresada en términos monetarios) que describe las consecuencias financieras esperadas de las estrategias de la gerencia para alcanzar los objetivos claves de la organización para el próximo periodo (p. 4).

Prosiguiendo, se nombra la tercera dimensión de la responsabilidad social empresarial, tales como:

El desempeño ambiental es esencial para una aplicación respetuosa hacia el entorno y la preservación del medio ambiente, hace referencia no solo al cumplimiento de las leyes y normas vigentes, además también es asumir compromisos que impacten de forma precisa con la realidad que nos engloba.

Desempeño ambiental, según Barbachan (2017) nos menciona que la preservación del medio ambiente y los entornos de ecosistemas naturales en el desarrollo de las operaciones en las empresas es un aspecto primordial para ser sostenibles en el tiempo, explica que las empresas están teniendo mayor concientización en desarrollar procesos eco – eficientes en el uso de insumos (p. 57).

Por consiguiente, las empresas son conscientes sobre la necesidad de desarrollar y mantener una transparencia de ética en los procesos de sus operaciones con el objeto de prever y no estropear nuestro entorno natural.

Asimismo, cada vez es más la obligación de proteger el medio ambiente y sostener relaciones positivas en el ámbito social, con la finalidad de afianzar sostenibilidad de la comunidad que vive en el entorno, al no ser ejecutados estas gestiones sostenibles las comunidades están propensos a cualquier tipo de enfermedades en su salud y podrían responder de manera negativa en contra de las empresas.

El impacto ambiental en la población se lleva a cabo por parte de las organizaciones que no tienen concientización del cuidado del medio ambiente, el cual está conllevando a consecuencias nefastas del impacto ambiental.

Impacto ambiental en la población, según Crane y Matten (2007) citado por Holtschneider (2015) nos dice que los impactos ambientales de las actividades comerciales tienen relación principalmente con la gestión de los recursos naturales finitos (p. 35). Por

ende, podemos decir que los impactos ambientales se dan por el mal uso de los recursos naturales el cual genera problemas ambientales, como la contaminación del agua, contaminación del suelo, ruido, luz, emisiones al aire, asimismo el transporte y eliminación de residuos, ocasionando efectos negativos para el bienestar humano.

Preservación del medio ambiente, según Telesetsky, Cliquet y Akhtar-Khavari (2017) refieren que el fracaso de una estrategia de preservación para la protección del medio ambiente se hace aún más evidente cuando se reflexiona sobre como el cambio climático y las especies invasoras influyen en los ecosistemas y ecologías de hábitad propuestos y no protegidos.

Aprovechamiento de los recursos naturales, según Wantrup (2017) nos dice que para el uso de los recursos naturales y resolver el problema, sería idóneo que las empresas introduzcan las mejores tecnologías en la industria para su posterior mejora utilizando de manera racional los recursos naturales. Por lo tanto, al hacer uso y aprovechar los recursos naturales, las empresas deben utilizar procesos innovadores que sean sostenibles además que contribuyan en la prevención de los problemas ambientales.

El manejo racional de los recursos naturales permite contribuir al desarrollo sostenible de las organizaciones, asimismo a la complacencia de las necesidades fundamentales que tiene la sociedad, a su vez permite cambiar su calidad de vida, de tal manera que las futuras generaciones tengan posibilidad de utilizar y preservar los recursos naturales.

Continuando, corresponde mencionar la segunda variable del presente trabajo de investigación: gestión de conflictos potenciales.

La gestión de conflictos potenciales son elementos importantes para la planificación estratégica porque permite evitar o reducir el índice de los diversos conflictos, asimismo trata de identificar los temas emergentes o potenciales.

La gestión de conflictos potenciales, según Coates, Jarratt, Heinz, (1986) citados por Matilla (2010) mencionan que la gestión de conflictos potenciales es una actividad organizada que nos permite identificar sobre las tendencias emergentes, asimismo problemas o cuestiones que pueden perjudicar a las organizaciones en los próximos años, y desarrollar de forma más positiva y amplia de respuestas futuras para la empresa. Por ello podríamos decir que toda

práctica responsable y sostenible de las organizaciones puede disminuir o evitar el impacto de cualquiera de los posibles conflictos al cual deban enfrentarse las empresas. Asimismo, estos conflictos pueden ser por los servicios que las empresas brindan a la sociedad, los productos que produce, considerando siempre la importancia de que las empresas brindan a la sociedad, los productos que produce, considerando siempre el interés de las conductas responsables y estos no afecten el bienestar social ni al medio ambiente.

La gestión de conflictos potenciales son diligencias que permite reconocer sucesos o hechos de conflictos potenciales, que pueden concernir negativamente a las empresas. Por ello, para evitar o prever este tipo de conflictos que son emergentes o están latentes, las empresas deben adoptar una buena gestión con una comunicación transparente que sea entendible para las comunidades del sector, por ende, las empresas deben buscar disminuir los impactos de los posibles tipos de conflictos.

Es decir, esta dimensión se basa en identificar o reconocer los temas de posibles conflictos, asimismo las organizaciones tienen que estar precavidos antes estos posibles conflictos potenciales e identificar, los temas emergentes y las actitudes de los habitantes de las zonas que son lo que están sumergidos a diferentes tratos de las empresas, el cual ya están incomodos, enfadosos al ver que las empresas no actúan positivamente por el bienestar social.

Por otro, se menciona que la gestión de conflictos potenciales contempla una serie de dimensiones, tales como:

Los conflictos sociales son temas coyunturales que buscan explicar lo que necesita la sociedad tanto como leyes y estabilidad que conlleven a una conciliación con la finalidad de lograr una integración social. Asimismo, los conflictos se dan por diversos factores determinantes, entre ellos están los involucrados (la comunidad), los problemas y los procesos que realizan las organizaciones que trae consigo enfrentamientos directos.

Conflictos sociales, de acuerdo con la Defensoría del Pueblo (2015) refiere que es un proceso de complejidad en el que los grupos de la sociedad, el estado o las organizaciones distinguen que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios. Asimismo, explican que estamos ante demandas de muchas personas que se sienten amenazados o perjudicados por la contaminación de su entorno, la alteración a sus derechos laborales u otros

motivos, esto conlleva a que se movilizan para buscar explicaciones sobre lo que está aconteciendo y encontrar soluciones a estos problemas.

Por consiguiente, podemos afirmar que los conflictos sociales se dan al principio porque no hay una misma perspectiva de parte de las empresas y la comunidad cada quien defiende sus creencias e intereses, a su vez se debe hacer un buen análisis y canalizar adecuadamente los conflictos para evitar que se genere la violencia o consecuencias negativas de mayor magnitud.

Prosiguiendo, presentamos los indicadores de la primera dimensión, los conflictos sociales, el cual contempla una serie de indicadores, tales como:

La responsabilidad social empresarial parte del comportamiento ético de las organizaciones, donde los principios y normas son reflejos de la cultura e identidad de una organización, a su vez permite tener una mejor adaptación, una mayor sintonía con la sociedad, con las condiciones de respeto hacia todos los entornos y que estos derechos sean reconocidos por la sociedad.

Comportamiento ético empresarial, según Reyes (2014) nos afirma que el termino ético empresarial es aquel comportamiento de las empresas que son correctos, honestos y responsables para con el entorno que las relaciona de por medio. Por ende, se percibe como parte de la cultura y de los principios éticos de las empresas además de desarrollar códigos de ética para combatir temas como la difamación, corrupción, hostigamiento laboral o frente a anuncios engañosos.

Las empresas que no tienen comportamiento ético fracasan y decepcionan a los clientes y a los colaboradores.

Respeto de las normas y legalidad de los DD.H.H, según Corradi et al., refieren que los instrumentos de los derechos humanos son universales, es decir son aplicables para todos los seres humanos, mientras que existen otros grupos que tienen objetivos específicos, como niños mujeres, personas con discapacidad, o aquellos miembros de grupos como los indígenas. Estas normas de derechos humanos velan por aquellas personas con el fin de que no se alteren o violen sus derechos, en si todos los humanos estamos protegidos por la ley universal dada por la Organización de las Naciones Unidas.

Por otra parte, se menciona que la gestión de conflictos potenciales contempla la segunda dimensión, tal como:

Los conflictos organizacionales pueden evitar que un proyecto avance si ambas partes involucradas no llegan a un acuerdo a la hora de proceder. Asimismo, si el conflicto se identifica y se discute de manera pacífica, puede resultar mejor el desarrollo de estrategias y soluciones para los problemas comunes.

Conflictos Organizacionales, según Fernández (2010) sostiene que hoy en día el manejar un conflicto es una realidad cotidiana en las organizaciones puesto que el conflicto es un proceso por el cual una de las partes percibe sus intereses se contraponen o resultan afectados por los intereses de otros. Por tanto, dicho término hace referencia a que las fuentes de conflicto puedan ser reales o imaginarias no obstante el conflicto resultante es el mismo (p. 571).

Por ello, el conflicto organizacional genera discordia evidente entre los colaboradores de la empresa que se sienten frustrados, o aquellos proyectos que quedan paralizados porque no se toman decisiones referentes a ellos. Los conflictos positivos por lo general tienden a tener efectos positivos, asimismo positivos resultados.

Prosiguiendo, presentamos los indicadores de la segunda dimensión, los conflictos organizacionales, el cual contempla una serie de indicadores, tales como:

La negociación es una estrategia donde existe comunicación en la interacción que se lleva a cabo para establecer o conciliar acuerdos en el caso de que se presenten conflictos. A su vez la negociación requiere un trato comercial donde ambas partes dan a conocer sus posiciones o propuestas sobre un tema de discusión para lograr compromisos, alianzas o acuerdos, pueden ser sectores externos (clientes, comunidades, proveedores) o interno dentro de la organización.

La negociación, según Álvarez et al. (2018) nos dice que es el proceso en el cual las partes intervinientes o partes negociadoras buscan llegar a un acuerdo acerca de cuestiones que a ambos les interesan. Este proceso tiene lugar de interés común, el cual manifiesta el beneficio de mantener la comunicación y no llegar a la ruptura, la cual manifiesta el beneficio

de sostener la comunicación y no llegar a la ruptura, el cual conduce a consecuencias perjudiciales para ambas partes (p. 13).

Por ende, la negociación es el proceso que se utiliza con el fin de satisfacer necesidades o intereses, cuando no hay un acuerdo o solución.

Si hablamos de los valores organizacionales son elementos importantes donde los colaboradores que trabajan juntos se rigen para poder obtener un mismo objetivo, a su vez los valores para que sean efectivos deben ejercerlos por convicciones propias y no por normas de convivencia o reglas ya que las personas muchas veces actúan bajo las normas de conducta de las empresas.

Valores Organizacionales, según Nocerino (2014) refiere que en los valores de una organización se fomenta normas, manuales y códigos de conducta que decretan los comportamientos propios de los colaboradores en situaciones particulares y el control de los integrantes de las empresas uno con otros. Dicho en otras palabras, se parametriza el ámbito de trabajo y lo que se puede y lo que no está permitido para alcanzar los objetivos del negocio (p. 55).

Por lo tanto, al tener valores organizacionales va a permitir que el colaborador se desarrolle de manera profesional y construya relaciones en un ambiente de trabajo sano donde prima los valores de modo que favorezca a que la empresa pueda avanzar.

Prosiguiendo, se menciona la tercera dimensión de la gestión de conflictos potenciales, tal como:

Los conflictos laborales pueden llegar a tener resultados negativos para la empresa si es que estos no se detectan a tiempo y se gestionan correctamente. Sin embargo, una buena gestión de los conflictos también favorece el desarrollo de la empresa y de algunos trabajadores.

Los conflictos laborales, según el Centro Internacional de Formación de la OIT (2013) sostienen que pueden ser de poca o gran relevancia, ya sea conflictos individuales o colectivos, limitarse a un lugar de trabajo o extenderse a lo largo de varias empresas. Nos dice que son diversas las causas de los conflictos se dan da partir de una simple queja de un

trabajador con respecto a derechos de pagos, o la queja de un grupo de trabajadores sobre las irregularidades respecto a las condiciones de trabajo laborales que son peligrosa e insalubres, llegando hasta la paralización de sus actividades de trabajo refutando que se les obstaculiza establecer un sindicato para suscitar sus intereses.

Por ello podríamos decir que los conflictos son propios e inevitables que se dan en las relaciones laborales, para instaurar procesos eficientes de prevención y resolución de conflictos, es tan primordial, minimizar la incidencia y las consecuencias negativas en el ambiente de trabajo. Estos conflictos repercutirán en la comunidad quienes son testigos de los conflictos que ocurren en las empresas creando una pésima reputación sobre el trato a sus trabajadores, el no respetar la legislación laboral con sus colaboradores, se debe que las empresas dejan de lado su enfoque basado en el consenso y hacen un mal uso de su poder.

Prosiguiendo, presentamos los indicadores de la tercera dimensión, los conflictos laborales, el cual contempla una serie de indicadores, tales como:

La seguridad y salud en el trabajo es una disciplina que está orientada a prever los riesgos laborales, asimismo prevenir las enfermedades y lesiones que son ocasionadas por inadecuadas condiciones de trabajo, además de no custodiar por la protección de la salud de los empleados.

La gestión de seguridad y salud en el trabajo, según García (2018) sostiene que es el cumplimiento del deber de protección, donde el empresario deberá garantizar la seguridad y salud de los colaboradores relacionados en todos los aspectos de su labor en el trabajo. Por ello, menciona que los empresarios en el marco de sus responsabilidades deberán tomar medidas de preventivas de los riesgos laborales a través de la integración de las actividades de las empresas y adoptar medidas indispensables para la protección en seguridad y salud de sus colaboradores (p. 14).

Por ello las empresas tienen el objetivo de mejorar y velar el ambiente y las condiciones laborales de trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la protección de bienestar mental, físico de los colaboradores.

El clima laboral repercute en la satisfacción del colaborador, además está relacionado con la manera de relacionarse en la empresa y su cultura. Asimismo, el clima laboral está basado

en el ambiente físico y humano donde los colaboradores desarrollan sus actividades, el cual la idea de ir cada día a su trabajo es agradable y sienten una motivación.

Clima Laboral, según Bordas (2016) nos dice que el ambiente o clima laboral hace referencia a lo que ocurre en la organización, además de la cultura que aporta. Asimismo, como se indicó en un epígrafe anterior, explica que muchos estudios demostraron una relación relevante acerca del clima laboral y la satisfacción de los colaboradores a su vez los clientes también estarán satisfechos, y esto trae consigo el éxito a largo plazo de las organizaciones (p. 25).

Como condiciones de trabajo se entiende cualquier aspecto del trabajo el cual podría desencadenar negativas consecuencias en la salud de los colaboradores, asimismo, en los ámbitos ambientales y tecnológicos, que deben gestionar las organizaciones en el centro de trabajo.

Condiciones de trabajo, según Caldas, Castellano y Hidalgo (2018) sostienen que son cualquier característica laboral que puede tener influir de manera significativa y generar riesgos en seguridad y salud de los colaboradores. Por ende, toda organización debe brindar condiciones de trabajo a sus trabajadores mediante bienes o servicios, para que estos tengan un buen desempeño en sus labores.

El presente estudio conlleva a la representación del problema, en primer lugar, mencionamos el problema general: ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019? Prosiguiendo, presentamos los problemas específicos tales como: ¿Cuál es la relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019? Asimismo ¿Cuál es la relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019? Para finalizar, el tercer problema específico: ¿Cuál es la relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019?

Esta investigación se evidencia desde el plano teórico en comprender con mayor capacidad los méritos de la implementación, dado que tiene gran envergadura porque cuenta

con información significativa y actualizada relativo a la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales, este estudio posibilitara conseguir mayor información sobre la apreciación que tienen los ciudadanos de la zona de Huachipa referente a la Responsabilidad Social empresarial si aquellas empresas del sector realizan una buena gestión, asimismo como lo ven y lo manejan en tema de conflictos, si es que eso influye o no en evitar posibles conflictos, en la investigación la población será los ciudadanos del sector de Huachipa.

Por lo cual, es de suma importancia esta investigación visto que permitirá examinar si las empresas del sector industrial que no son responsables socialmente generen conflictos y que es lo que hacen para evitar los conflictos sociales, activos o posibles conflictos latentes que podrían desencadenarse en cualquier momento si hay una gestión inadecuada de estas empresas en cuanto a responsabilidad social.

El trabajo de investigación servirá para diseñar metodologías para evitar o prever el problema de los conflictos potenciales de temas emergentes, de esa manera beneficiar a la comunidad de Huachipa y a las empresas del sector industrial de dicha zona, para que actúen y tengan un compromiso ético de responsabilidad con un desarrollo sostenible y estar más allá del cumplimiento de la ley con buenas prácticas empresariales, y hacer evaluaciones permanentes acerca de la RSE generado por la gestión de conflictos, y de esa forma disminuir el porcentaje de ciudadanos que son afectados por la contaminación del medio ambiente, las condiciones laborales en las que se trabaja en dichas empresas, como también el apoyo inexistente a la comunidad el cual puede ocasionar conflictos sociales o potenciales de parte de los ciudadanos que habitan en el entorno.

Este estudio es metodológicamente vital dado que se concedió un instrumento con el fin de medir cada una de las variables que antes de su realización será validado mediante el Alfa de Cronbach para tener la precisión de la confiabilidad del instrumento a aplicar, además se utilizó el coeficiente de correlación Spearman para especificar, examinar e identificar el nivel de relación en ambas variables.

Al mismo tiempo se dará a conocer las hipótesis que son materia de estudio, se posee como hipótesis general: Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa,

Lurigancho Chosica 2019. Además, se hace alusión a la primera hipótesis específica: Existe relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. Por consiguiente, la segunda hipótesis específica: Existe relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. Por último, la tercera hipótesis específica: Existe relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

La presente investigación contiene como objetivo general: Describir la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. Por consiguiente, se menciona el primer objetivo específico: Identificar la relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. Asimismo, se menciona el segundo objetivo específico: Identificar la relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. Por último, se hace mención el tercer objetivo específico: Identificar la relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque cuantitativo

Ruiz (2014) refiere que el enfoque cuantitativo es mayormente utilizado por medio de la recolección y análisis de datos en base a hechos sociales mediante una investigación, luego ello busca probar las hipótesis planteadas (p. 45).

Las variables son de naturaleza cualitativas, a pesar de ello, tiene un enfoque cuantitativo, debido que el procesamiento de los datos fue a través de un programa estadístico, por ende, se contó con valores numéricos.

Por ello está investigación sigue un enfoque cuantitativo dado que se controló las variables estudiadas y posteriormente ser medidas, constatadas con otras investigaciones. Además, se recolecto datos con el objeto de deslindar todas las interrogantes dados en la indagación, al mismo tiempo para rebatir, objetar y constatar la hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico.

Tipo de investigación Aplicada

Eliosondo (2014) sostiene que la investigación aplicada es aquello que tiene como propósito utilizar los resultados de la investigación, para resolver un determinado problema que se presencie en la actividad empresarial y/o social. Es decir, va a llevar por objetivo central brindar la solución al inconveniente en el cual este basado una investigación, a través de un estudio que lleve una búsqueda de datos y una propuesta de mejora (p. 19).

Por ello, la presente investigación es aplicada, si bien no tiene fines de solución inmediata, si lo hará a un determinado plazo, a través de la recolección de datos además de aportar en gran parte en la aplicación de solución ante el problema evidenciado.

Diseño No experimental

Toro y Parra (2013) define que esta investigación consiste básicamente en no alterar premeditadamente las variables presentadas. En otras palabras, el diseño no experimental, examina los fenómenos para posteriormente evaluarlos, en este diseño el investigador no tiene el control exacto de las variables, por lo mismo que, sucedieron en un momento determinado (p. 39).

La presente investigación no pretende manipular sus variables, por ello el diseño de investigación es no experimental puesto que se analizó la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales para luego estimarlas.

Investigación Transeccional o Transversal

Malhotra (2013) indica que, la investigación es transeccional o transversal cuándo el estudio se da en un único tiempo, es decir se recolecta información de las variables y se mide su relación en solo un período (p. 36).

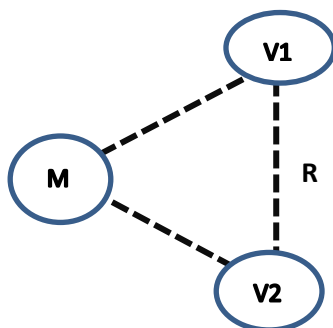
El estudio se hizo efectivo en el período 2019 únicamente, por ello la investigación tendrá un corte transversal.

Investigación de Tipo correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que la investigación correlacional o causal describe conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables puestas en estudio (p. 81).

En la presente investigación se buscó describir la relación que existe de por medio en ambas variables, las cuales son responsabilidad social empresarial y gestión de conflictos potenciales que fueron evaluadas para demostrar si existe una relación directa.

El esquema de investigación es el siguiente:



Dónde:

M1= Muestra (Habitantes del distrito consumidor de las empresas industriales de Huachipa)

V1= Variable 1 (La responsabilidad social empresarial)

V2= Variable 2 (Gestión de conflictos potenciales)

R= Relación de las variables de estudio V1 – V2

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1: Responsabilidad social empresarial

Variable 2: Gestión de conflictos potenciales

Cuadro de Operacionalización

TABLA N°1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Responsabilidad social empresarial	<p>La responsabilidad social empresarial se basa en diversos pilares como los principios, herramientas y la sostenibilidad, considerados como reporte de evaluación para poder medir el impacto de las estrategias implementadas por cada organización dentro de sus programas corporativos de responsabilidad social, asimismo también se puede determinar cómo respetar los derechos de aquellos con los que se le relaciona, es decir, buscar una equidad social y también preservando el medioambiente en el desarrollo de sus actividades de negocio. Por tanto, nos dice que una organización sostenible es aquellas que cree valor para sus accionistas, el medioambiente una empresa sostenible será aquella que cree valor para sus accionistas, el medioambiente y la sociedad” (Barbachan,2017,p. 56 - 57)</p>	<p>La medición de la variable se dará a través de la elaboración de un cuestionario y aplicado a los respectivos ciudadanos del sector industrial de Huachipa, el cual estará en base a la escala Likert. A su vez, se analizará la variable en base a 3 dimensiones y cada una de ellas será medida por 3 indicadores.</p>	Desempeño social	Participación ciudadana y trabajo social comunitario	1 y 2	Ordinal
				Protección al cliente en la gestión del desempeño social	3 y 4	
				Vinculación y compromiso con la comunidad	5 y 6	
			Desempeño económico	Capacidad de Inversión	7 y 8	
				Capacidad de autofinanciamiento	9 y 10	
				Ejecución del presupuesto	11 y 12	
				Impacto ambiental en la población	13 y 14	
			Desempeño ambiental	Preservación del medio ambiente	15 y 16	
				Aprovechamiento de los recursos naturales	17 y 18	

TABLA N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de conflictos potenciales	La gestión de conflictos potenciales es una actividad organizada que nos permite identificar sobre las tendencias emergentes, problemas o cuestiones que pueden perjudicar a las organizaciones en los próximos años, y desarrollar de forma más positiva y amplia de respuestas futuras para la organización (Coates, Jarratt & Heinz, 1986, p. 43)	La medición de la variable se dará a través de la elaboración de un cuestionario y aplicado a los respectivos ciudadanos del sector industrial de Huachipa, el cual estará en base a la escala Likert. A su vez, se analizará la variable en base a 3 dimensiones y cada una de ellas será medida por 3 indicadores.	Conflictos Sociales	Comportamiento ético empresarial	19 y 20	Ordinal
				Respeto de las normas y legalidad de los DD.HH	21 y 22	
				Acuerdos o promesas no cumplidas	23 y 24	
			Conflictos Organizacionales	Negociación	25 y 26	
				Situaciones impredecibles	27 y 28	
				Valores Organizacionales	29 y 30	
			Conflictos Laborales	Seguridad y Salud en el trabajo	31 y 32	
				Clima laboral	33 y 34	
				Condiciones de trabajo	35 y 36	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Sábado (2013) sostiene que el concepto de población hace referencia al conglomerado de todas las personas de las cuales se espera obtener cierta información que sea de utilidad para la investigación que se esté realizando, a través de un estudio estadístico (p. 63).

En tal sentido, en la presente investigación la población está establecido por la magnitud de ciudadanos de la zona de Huachipa, siendo en este caso una población infinita o desconocida, es así como Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que “es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones” (p. 10).

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Tamayo (2012) sostiene que los criterios de inclusión son todas las características de los integrantes de la población de referencia que permiten su ingreso para ser parte de la población en estudio (p. 45).

En efecto, se considera dentro de la población a las personas mayores de 18 años hasta los 70 años de edad. En consecuencia, la población de estudio está constituido por ciudadanos de sexo femenino y masculino de la zona de Huachipa del presente año.

Criterios de exclusión

Tamayo (2012) nos dice que los criterios de exclusión son todas las características de los integrantes de la población de referencia que descartan su ingreso a no ser parte de la población en estudio.

En el presente estudio no se consideró a los ciudadanos que trabajan o prestan sus servicios en las empresas industriales de Huachipa, asimismo se excluyó a las personas que tengan un cargo público en dicha zona y también a los representantes de las empresas industriales.

Muestra

Según Martínez (2012), nos dice que: “El tamaño de la muestra es un cálculo basado en formulas y es de suma importancia para definir el tamaño adecuado de la muestra, simbolizado por n . Una muestra debe ser pequeña para que el costo sea bajo y suficientemente grande para que el error de muestreo sea tolerable”.

La muestra es una fracción de la totalidad de la población donde se analizará la investigación para recolectar información trascendental y así delimitar la cantidad representativa de la población. En esta investigación por ser una población infinita es indispensable manejar procedimientos como fórmulas, lógica u otros. En cuanto al instrumento del estudio será aleatorio simple debido que todos los elementos tienen la probabilidad de ser considerados, entre más pequeña y significativo sea la muestra o la cantidad de información aglomerada, menor será el margen de error.

La muestra está conformada por 227 habitantes de la zona de Huachipa entre 18 a 70 años de edad, el cual es la base de estudio. Para la estimación de la proporción de la muestra se establecerá en función a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{E^2} = 227$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra

Z : Nivel de confianza = 1.96

p : Probabilidad a favor = 0.5

q : Probabilidad en contra = 0.5

e : Error muestral = 0.065

Muestreo

Por ser un estudio de población infinita, el muestreo aplicado es muestreo aleatorio o probabilístico ya que según Martínez (2012) nos dice que una muestra es aleatoria dado que todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser seleccionado en la muestra.

Por ende, el tipo de muestreo que se empleo es aleatorio simple, debido que todos los elementos tienen la posibilidad de ser elegidos, en efecto se tomara en cuenta la magnitud de muestra de la población de los ciudadanos de la zona de Huachipa del presente año.

Muestreo aleatorio simple

Es el método de muestreo que asegura que cada una de las unidades de análisis tiene igual probabilidad de ser incluidos en la muestra. Por ello Behar (2013) nos dice que “la forma más común de alcanzar una muestra es la selección al azar, dado que cada uno de los individuos de una población tienen la misma probabilidad de ser seleccionado” (p. 52).

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

Técnica e instrumento

Gil (2016) precisa que la técnica de recolección de datos abarca todo tipo de medios que se emplean para registrar todo lo que se obtiene en el sendero de la investigación y a su vez facilita el tratamiento de los datos (p. 55).

Gil (2016) sostiene que, los instrumentos de recolección de datos son objetos o el material que se va a utilizar con el fin de recoger toda información posible que sirva para la investigación (p. 55).

Tabla 3

Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Responsabilidad social empresarial	Encuesta	Cuestionario
Gestión de conflictos potenciales	Encuesta	Cuestionario

El Cuestionario está conformado por 36 preguntas en su totalidad, las cuáles fueron planteadas en base a los ítems determinados, buscando medir a las 2 variables y cada dimensión de ellas, por ello se utilizó el cuestionario con una escala de valoración Likert dada que, la escala de medición es ordinal. Principalmente se utilizó un Cuestionario por cada variable, es decir, 18 interrogantes para la variable 1 (Responsabilidad social empresarial) y 18 para la variable 2 (Gestión de conflictos potenciales) el cual fue validado por 3 expertos y

del mismo modo para determinar la consistencia del cuestionario se realizó la verificación a través de la confiabilidad de Cronbach.

Validez del cuestionario

Naghi (2015): “Hace referencia al grado en que una evaluación está midiendo lo que en realidad debe medir” (p. 115).

Salkinf (1999) citado por Tamayo (2012) indica que la validez de contenido es el tipo más directo y sencillo, asimismo indica que es el grado en que una prueba simboliza el universo del cual se extrajo la información. Resalta que en la mayoría de las ocasiones se usa la opinión de expertos para establecer la validez de contenido (p. 127).

En la presente investigación se empleó una validez de contenido dado que, determina en qué grado una medida representa cada elemento. Al emplear la validez de contenido fue observado y analizado por 3 expertos en ciencias administrativas de la misma Universidad César Vallejo.

Fórmula de Coeficiente de validación:

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{C * k} \%$$

Dónde:

CV: Coeficiente de validación

X_{ij}: Valoración del criterio “i”, por el experto “j”

C: N° de criterios

K: N° de expertos que validan

Se coloca el valor otorgado por cada especialista, de acuerdo con los criterios del formato. Luego se suma el puntaje de los tres y se divide entre el total de puntajes colocados para obtener así el coeficiente de validación.

Tabla N° 4 validación de expertos variable Responsabilidad social empresarial

Variable 1: Responsabilidad social empresarial				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80%	82%	80%	242%
Objetividad	80%	82%	80%	242%
Pertenencia	80%	82%	80%	242%
Actualidad	80%	82%	80%	242%
Organización	80%	82%	80%	242%
Suficiencia	80%	82%	80%	242%
Intercionalidad	80%	82%	80%	242%
Consistencia	80%	82%	80%	242%
Coherencia	80%	82%	80%	242%
Metodología	80%	82%	80%	242%
			<u>TOTAL</u>	<u>2420%</u>
			<u>CV</u>	<u>81%</u>

El promedio de valoración del instrumento de la variable 1 responsabilidad social empresarial es del 81%, es decir, tiene validez dentro del rango excelente (81% - 100%).

Tabla N° 5 validación de expertos variable gestión de conflictos potenciales

Variable 2: Gestión de conflictos potenciales				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	81%	82%	80%	243%
Objetividad	81%	82%	80%	243%
Pertenencia	81%	82%	80%	243%
Actualidad	81%	82%	80%	243%
Organización	81%	82%	80%	243%
Suficiencia	81%	82%	80%	243%
Intercionalidad	81%	82%	80%	243%
Consistencia	81%	82%	80%	243%
Coherencia	81%	82%	80%	243%
Metodología	81%	82%	80%	243%
			<u>TOTAL</u>	<u>2430%</u>
			<u>CV</u>	<u>81%</u>

El promedio de valoración del instrumento de la variable 2 gestión de conflictos potenciales es del 81%, es decir, tiene validez dentro del rango excelente (81% - 100%)

Por lo tanto, se menciona el grado y nombre de los tres expertos que intervinieron cordialmente en la validación del instrumento.

Tabla N° 6 Nombre de expertos en ambas variables

	Grado y Nombre
Experto N° 01	Mg. Pérez Huamán, Julio Roberto
Experto N° 02	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel
Experto N° 03	Mg. Alonso López, Alfredo

Confiabilidad del Instrumento

Naghi (2015) es el grado en el cual se representa que tan confiable puede ser el instrumento para aplicar dentro de la investigación para la obtención de los datos (p. 42).

Silva & Brain (2016) sostienen que el coeficiente de Alfa de Cronbach es un elemento fundamental para determinar la confiabilidad de un instrumento, pues tiene la ventaja que no es esencial seccionar en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, únicamente se usa la medición y se calcula el coeficiente.

Por lo tanto, para la realización la confiabilidad fue comprobada por medio de la prueba estadística de Alfa de Cronbach, es así como se procedió a medir y calcular el grado de consistencia de cada una de las preguntas y respuestas de los ciudadanos, el cual se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario piloto a 15 ciudadanos del total de la población del sector industrial de Huachipa, como inicio de la investigación.

Tabla N°7: Estándares del coeficiente de alfa de Cronbach

Coeficiente	Nivel
Coeficiente alfa 0,53 a menos	Confiabilidad nula
Coeficiente alfa 0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
Coeficiente alfa 0,60 a 0,65	Confiable
Coeficiente alfa 0,66 a 0,71	Muy confiable
Coeficiente alfa 0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
Coeficiente alfa 1,0	Confiabilidad perfecta

Según Herrera (1998)

Tabla N° 8: Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach global

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	36

Fuente: Muestra piloto

El cuestionario en general, es decir de las dos variables unidas según el resultado conseguido por el alfa de Cronbach es de ,863 indicando que ambos cuestionarios son de excelente confiabilidad, dado que responden lo requerido.

Tabla N°9: Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach Cuestionario Variable 1:
Responsabilidad social empresarial

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	18

Fuente: Muestra piloto

En cuanto al resultado logrado, se determinó que el primer cuestionario es altamente confiable, se obtuvo el resultado 0,759 por ende, es aplicable, dado que abarca de manera adecuada y responde correctamente la primera variable (Responsabilidad social empresarial) es decir, los resultados conseguidos son de excelente confiabilidad.

Tabla N° 10: Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach Cuestionario Variable 2:
Gestión de Conflictos potenciales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,719	18

Fuente: Muestra piloto

Asimismo, para el Segundo cuestionario se empleó el alfa de Cronbach, teniendo como resultado ,719 igualmente que el primer cuestionario es altamente fidedigno y aplicable, debido que el instrumento cubre las dimensiones de la segunda variable (Gestión de conflictos potenciales).

2.5. Procedimiento

El procedimiento de la investigación dio inicio con la aplicación de los cuestionarios a los ciudadanos del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019. El total de encuestados fueron 227 ciudadanos, luego de ello se organizó la recolección de datos, es decir, se realizó una tabulación de todo lo obtenido en el programa Microsoft Excel 2013, realizando diferentes fórmulas para obtener el resultado exacto de cada dimensión. Posteriormente, se trasladará todos los datos de forma ordenada al software de IBM Spss Statistics V25. Luego se procedió aplicar la estadística descriptiva, es decir, aplicar en el Excel la metodología con la finalidad de obtener tablas y figuras que representen de una manera ordenada lo obtenido en la recolección de datos. Finalmente se empleó la contrastación de hipótesis en el IBM Spss Statistics V25, todo ello en base al coeficiente de correlación de Spearman, en que se buscó contrastar cada hipótesis planteada de la presente investigación.

2.6. Método de Análisis de datos

Estadística descriptiva

Los datos obtenidos en un principio tienden a contar con una serie de observaciones, los cuales tienen que ser ordenado con criterio, para que se pueda reflejar lo esperado, por ende, es necesario emplear el método descriptivo, en base de representación de tablas y/o figuras estadísticas para tener orden de los datos y así disminuir los diferentes datos observados (Fernández, Cordero y Córdova, 2002, p. 17).

Asimismo, al conseguir la recolección de todos los datos, se procedió a realizar la tabulación correspondiente del cuestionario respondido, para darle un orden con el fin de trasladarlo al IBM Spss Statistics V25 con el fin de que resulte más rápido el procesamiento de la información, a esos mismos datos que se tabularon en Excel se aplicó ciertas fórmulas.

Estadística Inferencial

Para Vargas (1995) citado por Gutiérrez & Vladimirovna (2016) indica que el estadístico inferencial Principalmente busca y/o intenta tomar decisiones basadas en la aceptación o el rechazo de ciertas posibles respuestas que se toman como hipótesis, no con la certeza definitiva, dado que hay un margen de error que siempre está presente (p. 33).

Para Tomás (2016), el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es una prueba no paramétrica que mide la asociación o interdependencia entre dos variables discretas medidas, al menos una de ellas, en escala ordinal. Asimismo, es aconsejable usar tal coeficiente cuándo los valores y/o datos son extremos y ante distribuciones no normales (p.104).

Luego de emplear el estadístico descriptivo, se procedió a realizar el estadístico inferencial, en la cual los datos trasladados al IBM Spss Statistics V25 se le realizó el procedimiento a cada hipótesis planteada para obtener el coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido que es un análisis no paramétrico por lo mismo que las variables son cualitativas y de un tipo ordinal, por ende, no sigue una distribución normal. Al obtener los resultados se interpretó adecuadamente cada uno.

2.7. Aspectos éticos

En la investigación se utilizó distintas citas bibliográficas de diversos autores, se acaparo la información con ética sin alterar los conocimientos intelectuales, los derechos que a los autores les concierne y la calidad de datos que se consiguió por este investigador (profesional en formación), además se realizó con ética profesional para revelar el grado de profesionalismo que tienen los estudiantes de esta universidad, mediante este trabajo de investigación. Asimismo, esta investigación no es solo un método técnico, es un acto totalmente responsable dado a la información adquirida en la recolección de datos, por ende, no se encubre dicha información a los ciudadanos de Huachipa debido que tendrán el conocimiento de las encuestas realizadas, pues no existe actos para perjudicarlos, será de manera voluntaria, sin invadir su privacidad puesto que habrá un permiso de por medio, consiguientemente se podrá manifestar que los datos logrados son verídicos, reales y fieles a su propia naturaleza de investigación sin manipulación alguna.

III. RESULTADOS

Tabla 11. Variable 1. Responsabilidad social empresarial

Responsabilidad social empresarial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	82	36,1	36,1	37,0
	Casi siempre	136	59,9	59,9	96,9
	Siempre	7	3,1	3,1	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

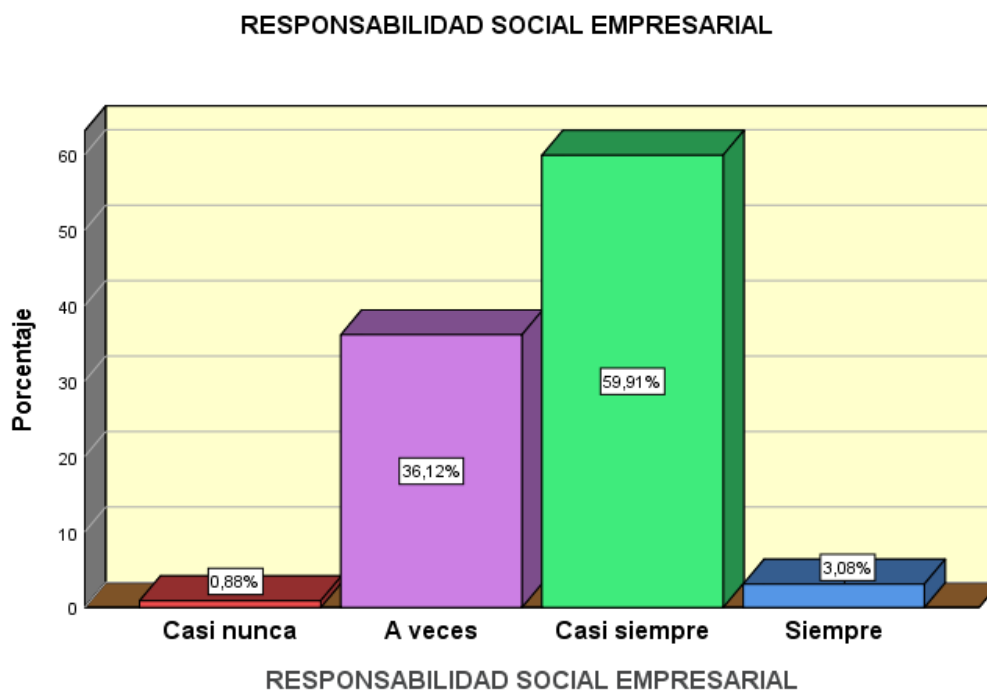


Figura 1

Interpretación: Observamos en la Tabla N° 11, el gráfico de la variable Responsabilidad social empresarial según la encuesta aplicada a 227 ciudadanos de la zona del sector industrial de Huachipa, obtuvo los siguientes resultados:

Al respecto, un 0,88% de la población representado por 2 ciudadanos indican que casi nunca las empresas realizan responsabilidad social empresarial y un 36,12% de encuestados representado por 82 ciudadanos respondieron que a veces las empresas realizan

responsabilidad social, asimismo el 59,91% de los encuestados representado por 136 ciudadanos respondieron que casi siempre las empresas realizan responsabilidad social empresarial. Por otro lado, un 3.06% representado por 7 personas respondieron que siempre las empresas realizan responsabilidad social empresarial en su comunidad.

Tabla 12. Variable 2. Gestión de conflictos potenciales

Gestión de conflictos potenciales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	43	18,9	18,9	18,9
	Casi siempre	152	67,0	67,0	85,9
	Siempre	32	14,1	14,1	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

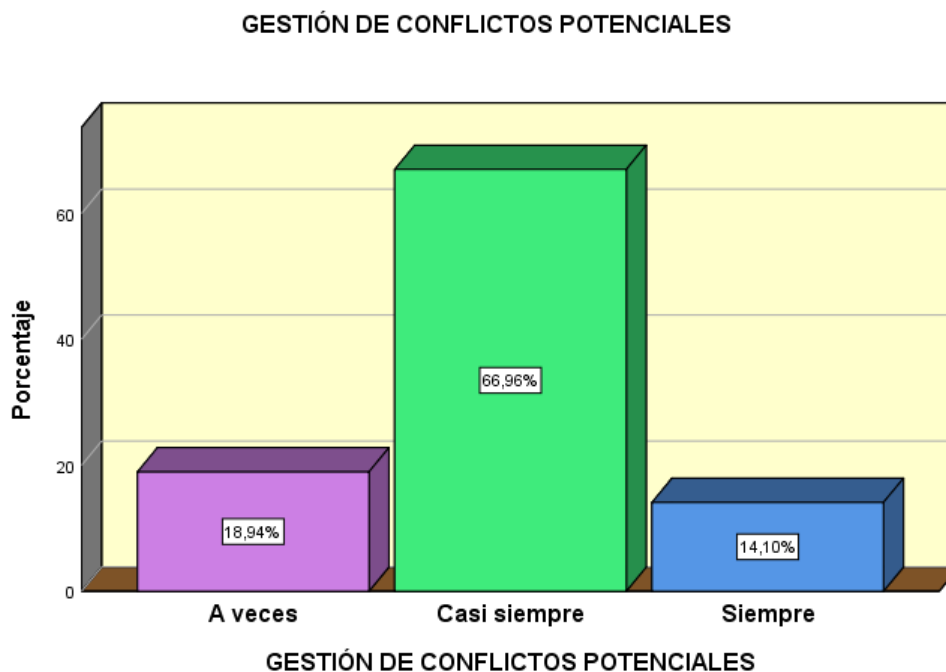


Figura 2

Interpretación: Observamos en la Tabla N° 12, el gráfico de la variable Gestión de conflictos potenciales, según la encuesta realizada a 227 ciudadanos de Huachipa se logró los resultados siguientes:

En efecto, que el 18,94% de la población representado por 43 personas indican que a veces gestionan los conflictos potenciales, y el 66,96% de los encuestados representado por 152 ciudadanos indicaron que casi siempre las empresas gestionan los conflictos potenciales, asimismo el 14.10% de encuestados representado por 32 personas respondieron que siempre las empresas gestionan los conflictos potenciales.

Tabla 13. *Dimensión 1: Desempeño social*

		Desempeño social			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	3,5	3,5	3,5
	A veces	81	35,7	35,7	39,2
	Casi siempre	118	52,0	52,0	91,2
	Siempre	20	8,8	8,8	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

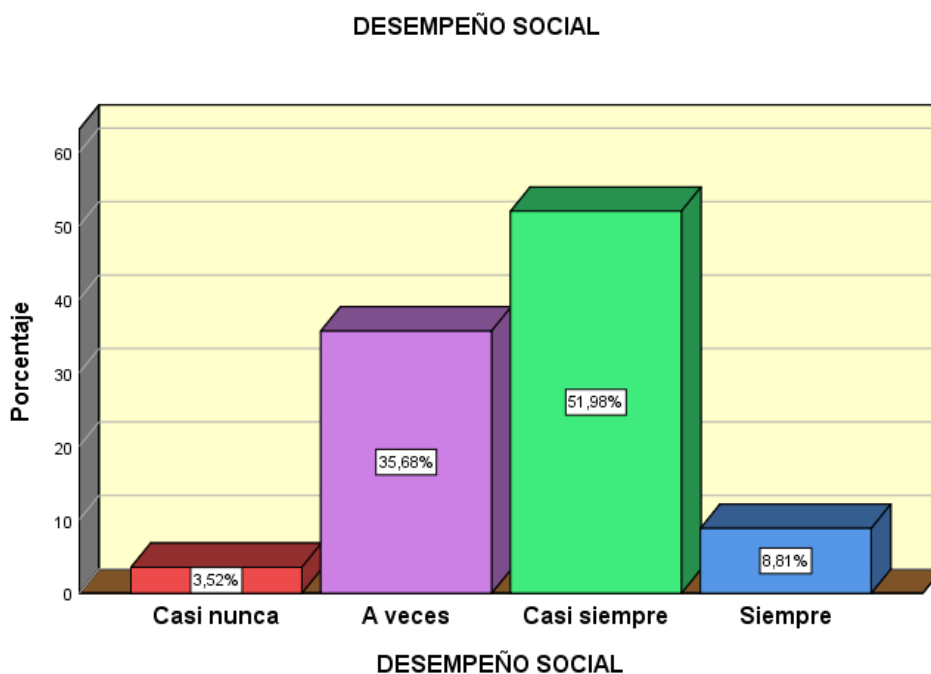


Figura 3

Interpretación: Según la tabla 13, dimensión N° 1, nombrada Desempeño Social. Se logró los siguientes resultados:

El 3.52% de la población representado por 8 ciudadanos indicaron que las empresas casi nunca cuentan con desempeño social, así como el 35.68% que representa 81 ciudadanos

respondieron que a veces las empresas cuentan con desempeño social, asimismo el 51.98% representado por 118 ciudadanos manifiestan que casi siempre cuentan con desempeño social y el otro grupo restante de ciudadanos que equivale a 8,81% ciudadanos representado por 20 encuestados indican que siempre las empresas cuentan con desempeño social.

Tabla 14. *Dimensión 2: Desempeño económico*

		Desempeño económico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	29	12,8	12,8	12,8
	A veces	65	28,6	28,6	41,4
	Casi siempre	97	42,7	42,7	84,1
	Siempre	36	15,9	15,9	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

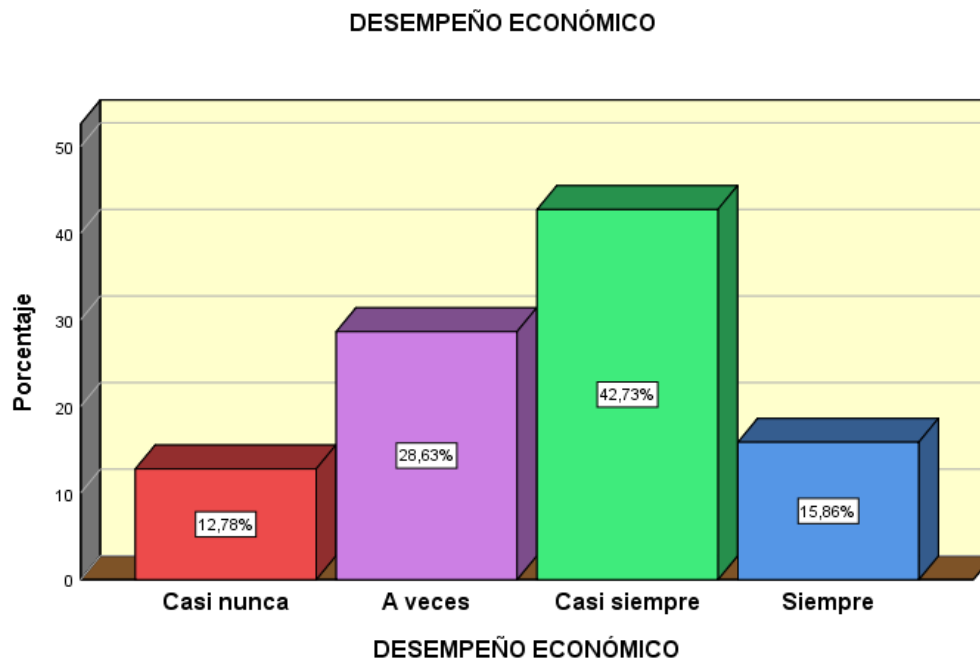


Figura 4

Interpretación: Según la tabla 14, dimensión N° 2, nombrada Desempeño económico. Se alcanzó los siguientes resultados:

El 12.78% de la población representado por 29 ciudadanos indico que las empresas casi nunca cuentan con desempeño económico, así como el 28.63% representado por 65 ciudadanos manifiestan que a veces cuentan con desempeño económico las empresas, asimismo el 42.73% representado por 97 ciudadanos manifiestan que casi siempre las empresas cuentan con desempeño económico, sin embargo, el 15.96% representado por 36 encuestados expresaron que siempre las empresas cuentan con desempeño económico.

Tabla 15. *Dimensión 3: Desempeño ambiental*

		Desempeño ambiental			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	52	22,9	22,9	23,8
	Casi siempre	121	53,3	53,3	77,1
	Siempre	52	22,9	22,9	100,0
	Total	227	100,0	100,0	

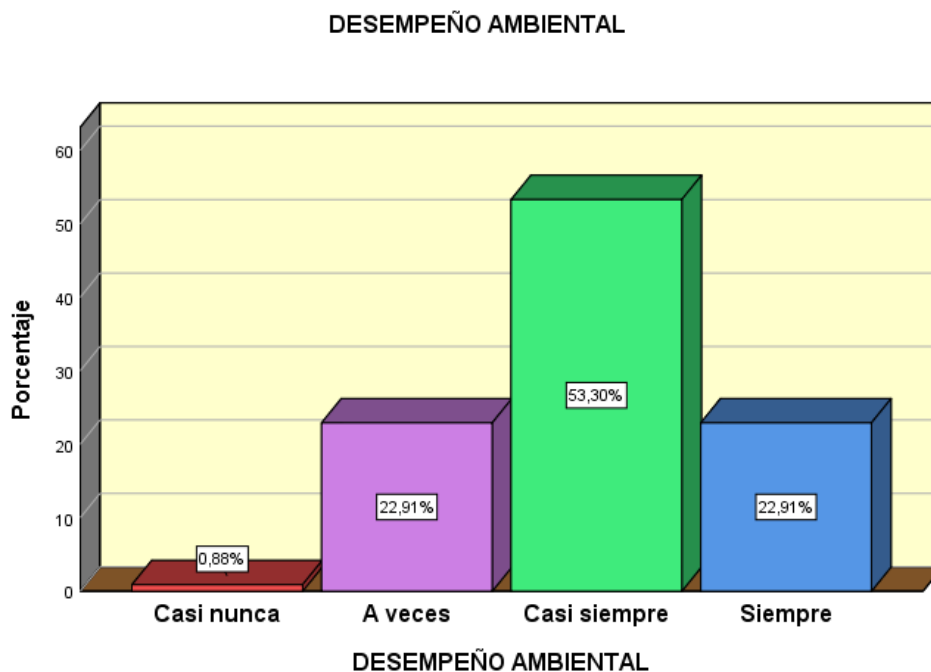


Figura 5

Interpretación: Según la tabla 15 dimensión N° 3, nombrada Desempeño ambiental. Se logró los siguientes resultados:

El 0.88% de la población representado por 2 encuestados indica que las empresas casi nunca cuentan con desempeño ambiental, así como el 22.91% representado por 52 ciudadanos respondieron que a veces las empresas cuentan con desempeño ambiental, asimismo el 53.30% representado por 121 ciudadanos manifiestan que casi siempre las empresas se desempeñan ambientalmente, sin embargo, el 22.91% representado por 52 ciudadanos respondieron que siempre las empresas se desempeñan ambientalmente.

Prueba de Normalidad

H0 la distribución estadística de la población es normal.

H1 la distribución estadística de la población no es normal.

Nivel de significancia $\alpha = \text{error } 5\% = 0.05$ (95% $Z = \pm 1.96$)

Decisión:

Sig. $p < \text{sig. } 0.05 \rightarrow$ se rechaza la H0 y aceptamos H1

Sig. $p > \text{sig. } 0.05 \rightarrow$ se acepta la H0 y rechazamos H1

Tabla 16. Cuadro prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social empresarial	,107	227	,000	,962	227	,000
Gestión de conflictos potenciales	,098	227	,000	,980	227	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 16, analizamos los siguientes resultados en base a la prueba de normalidad de la muestra, donde se observa que los estadísticos son desiguales entre ambas variables. Además, se usó la prueba Kolmogorov – Smimov, dado que la población está conformada por 227 elementos.

Mientras tanto, la variable responsabilidad social empresarial nos indica un valor estadístico de 0,107 con 227 grados de libertad, el valor de significancia e igual a 0,00 este valor es menor a 0,05 y sobre la variable gestión de conflictos potenciales, nos indica un valor

estadístico de 0,098 con 227 grados de libertad, el valor de significancia es 0,00 además el valor es menor a 0,05, por ende, rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la alterna H_1 . Concluimos afirmando que la distribución estadística de la población no es normal, por ende, se procedió a utilizar el Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis

Los resultados alcanzados en las diferentes contrastaciones de hipótesis se medirán a través del Baremo de estimación del Rho Spearman.

Tabla 17. Baremo de estimación del coeficiente de correlación Rho Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 A - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 A -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 A -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 A -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 A -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 A 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 A 0,39	Correlación positiva baja
0,4 A 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 A 0,89	Correlación positiva alta
0,9 A 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez (2009)

Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre responsabilidad social empresarial y gestión de conflictos potenciales

H_0 : No existe relación entre la responsabilidad social empresarial y gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

H_1 : Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18. Prueba de hipótesis correlacional entre responsabilidad social empresarial y gestión de conflictos potenciales

			Responsabilidad social empresarial	Gestión de conflictos potenciales
Rho de Spearman	Responsabilidad social empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	Gestión de conflictos potenciales	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

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

Interpretación:

Tomando en consideración la hipótesis general planteada, se procedió a realizar el correspondiente análisis mediante los datos logrados que fueron aplicados en la encuesta, a través del software de SPSS IBM Statistics V25.

En la Tabla N°18, se observa que el valor de Sig. (bilateral) es semejante a 0.000, es decir que es menor a $p= 0.05$. De modo que, se rechaza la hipótesis nula, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales.

Asimismo, se examina que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.451. En tal sentido, se puede enunciar la correlación positiva moderada, es decir, la responsabilidad social empresarial se relaciona de manera directa con la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa. Lurigancho Chosica 2019, debido que cada proceso es influyente en el otro.

Prueba de hipótesis específica

Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño social y gestión de conflictos potenciales.

H0: No existe relación entre el desempeño social con la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

H1: Existe relación entre el desempeño social con la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19. Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales

			Desempeño social	Gestión de conflictos potenciales
Rho de Spearman	Desempeño social	Coeficiente de correlación	1,000	,341**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	Gestión de conflictos potenciales	Coeficiente de correlación	,341**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

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

Interpretación:

Tomando en consideración la primera hipótesis específica planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos logrados aplicados en la encuesta, empleando el software SPSS IBM Statistics V25.

En la Tabla N° 19 se observa que el valor Sig. (bilateral) es semejante a 0.000, es decir que es menor a $p= 0.05$. De modo que, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la

hipótesis alterna, nos indica que existe relación entre el desempeño social con la gestión de conflictos potenciales. Asimismo, se puede percibir que el coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.341.

Por tanto, se puede afirmar la correlación positiva baja entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales

H0: No existe relación entre el desempeño económico con la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

H1: Existe relación entre el desempeño económico con la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20. Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales

			Correlacional	
			Desempeño económico	Gestión de conflictos potenciales
Rho de Spearman	Desempeño económico	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	Gestión de conflictos potenciales	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

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

Interpretación:

Tomando en consideración la segunda hipótesis específica planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos logrados aplicados en la encuesta, a través del software del SPSS IBM Statistics V25.

En la Tabla N° 20 se observa que el valor Sig. (bilateral) es semejante a 0.000, es decir es menor a $p = 0.05$. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, el cual indica que existe relación entre el desempeño económico con la gestión de conflictos potenciales.

Asimismo, se observa que el coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.435. Por tanto, se puede afirmar la correlación positiva moderada entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, debido que, si se cumple correctamente el desempeño económico de las empresas industriales de Huachipa, la cual se lleva a una mejor gestión en el ámbito económico con la finalidad de evitar posibles conflictos potenciales.

Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales

H0: No existe relación entre el desempeño ambiental con la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

H1: Existe relación entre el desempeño ambiental con la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21. Prueba de hipótesis correlacional entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales

			Desempeño ambiental	Gestión de conflictos potenciales
Rho de Spearman	Desempeño ambiental	Coeficiente de correlación	1,000	,276**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	227	227
	Gestión de conflictos potenciales	Coeficiente de correlación	,276**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	227	227

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

Interpretación:

Tomando en consideración la tercera hipótesis específica planteada, se procedió a realizar el análisis correspondiente en base a los datos logrados de la encuesta aplicada, a través del software del SPSS IBM Statistics V25.

En la Tabla 21 se observa que el valor Sig. (bilateral) es semejante a 0.000, es decir que es menor a $p= 0.05$. De modo que, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, el cual indica que existe relación entre el desempeño ambiental con la gestión de conflictos potenciales.

Asimismo, se percibe que el coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.276. Por tanto, se puede afirmar la correlación positiva baja entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, puesto que, no se gestiona éticamente el desempeño ambiental en las empresas industriales de Huachipa, la cual podría llevar a enfrentar posibles conflictos potenciales si no se cumple y respeta el medioambiente de la comunidad.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se obtuvieron resultados, los cuales indican que, si existe relación positiva moderada entre ambas variables, ello posibilitara analizar y contrastar los resultados con los antecedentes seleccionados, tomando de cada uno de ellos los resultados más importantes y/o relevantes para los fines de investigación.

Se considera necesario discutirlos de la misma manera con los trabajos previos nacionales, para determinar si se confirman los resultados logrados.

Según el objetivo general, describir la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, los resultados adquiridos en la Tabla 18 se demuestra un nivel de correlación positiva moderada, el cual fue obtenido a través del coeficiente de relación Rho Spearman es de 0,451 y un Sig. (Bilateral) 0.000, reflejando que las empresas del sector industrial de Huachipa si ponen en práctica y gestionan con responsabilidad social empresarial, se cumple de cierta manera con los procesos empresariales y con la ética correspondiente, para mejorar y/o evitar posibles conflictos potenciales, se comparó con los datos encontrados por Aparicio (2014) en su tesis titulada: “Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social minero caso: Las Bambas - 2014”, quien concluyo en base al resultado que existe relación entre la responsabilidad social corporativa y prevención de conflictos sociales, mediante el resultado de coeficiente r de Pearson que es igual a -0.234 con un Sig. (Bilateral) “p” 0.002 se concluyó que ambas variables son dependientes y existe relación entre ellas, determinando la influencia. Mediante los resultados se afirma que la responsabilidad social corporativa si contribuye favorablemente con la gestión de conflictos potenciales además Barbachan (2017) indica que la RSE se basa en diversos pilares como los principios, herramientas y la sostenibilidad, considerados como reporte de evaluación para medir el impacto de las estrategias implementadas por las empresas dentro de sus programas corporativos de responsabilidad social.

Considerando el resultado obtenido del primer objetivo específico el cual identificar la relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, en los resultados logrados en la Tabla 19 se certifica un nivel de correlación positiva baja $r= 0.341$ entre el desempeño social

y la gestión de conflictos potenciales, reflejando que los procedimientos que realizan las empresas en el ámbito social tiene relación directa con la gestión de conflictos potenciales, datos que al ser cotejados con Espinoza (2015) en su tesis titulado: “La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno periodo 2014”, quien concluyó que hay dependencia entre ambas variables, donde se logró una correlación de 0,997 evidenciando una correlación positiva fuerte, la cual también determino que la responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú, impacto de manera negativa en el desarrollo sostenible en las comunidades del entorno, asimismo preciso que son socialmente no sostenibles porque tienen una economía subdesarrollada y medio ambiente degradado. Con los resultados se afirma que el desempeño social contribuye de modo favorable con la gestión de conflictos potenciales porque una empresa socialmente sostenible velara por el bienestar de la sociedad en general, además Mees (2015) indica que el desempeño social es servir de manera sostenible a los habitantes del entorno que tienen una economía subdesarrollada, mejorando su calidad de vida y la adecuación de los servicios financieros, asimismo mejorar la situación social y económica con compromiso ético a los clientes, empleados, a la comunidad a la que se sirve y al medioambiente.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual es identificar la relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, los resultados mostrados en la Tabla 20 se demuestra un nivel de correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación del Rho Spearman 0.435, entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales, reflejando que los procedimientos que realizan las empresas en el ámbito económico tiene relación con la gestión de conflictos, debido que se lleva una mejor gestión para evitar posibles conflictos potenciales, datos que al ser contrastados con Salazar et al. (2015) en su tesis titulada: “Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial en empresas del sector construcción en el distrito de Cajamarca 2015”, quienes concluyeron que estas empresas de construcción de dicho distrito, tienen un nivel básico de gestión con respecto a RSE, es decir estas empresas se restringen a gestionar con un enfoque en RSE por presión y exigencias de las normas legales, asimismo precisaron que es necesario identificar los indicadores de gestión con enfoque en RSE que sean más sobresalientes para prosperar las relaciones con sus grupos de interés, en efecto para que estos puedan ser más

competitivos y sostenibles en el tiempo. Además, mediante los resultados se afirma que el desempeño económico si contribuye favorablemente con la gestión de conflictos potenciales, además Cuervo (2017) sostiene que los empresarios o accionistas deben emplear sus capacidades para generar factores productivos al momento de implementar una gestión sostenible de manera que logren unir los intereses ambientales, económicos y sociales.

Asimismo, considerando el segundo objetivo específico, con los resultados logrados en la Tabla 20 refleja un nivel de correlación positiva moderada con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman 0.435, entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales, evidenciando que la gestión en cuanto al ámbito económico que realizan las empresas industriales de Huachipa tiene una relación directa con la gestión de conflictos potenciales el cual se ejecuta para evitar o prever posibles conflictos. Se permite contrastar con los datos de Quispe (2018) en su investigación titulada “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 periodo 2016 – 2017”, quien concluyo mediante los resultados que existe correlación entre el desempeño económico con el desarrollo sostenible económico con un coeficiente de Pearson ($r = 0,657$) se determinó que en ambas variables existe correlación por lo que el desempeño económico de la empresa minera incide de forma directa en el desarrollo sostenible económico del distrito de Antauta. Con estos resultados se puede inferir que el desempeño económico tiene mucha relevancia para un desarrollo sostenible en la comunidad, dado que contribuye propiciamente a los pobladores quienes serán los más beneficiados, mediante esta gestión las empresas tratan de evitar posibles conflictos potenciales o que sean mal vistos por la sociedad. Además, Alburqueque (1996) citado por Cuervo (2017) nos dice en cuanto a lo económico que los accionistas o empresarios emplean sus capacidades para generar factores productivos con niveles eficientes con la finalidad de ser competitivos.

Teniendo en cuenta el tercer objetivo específico de la presente investigación el cual es identificar la relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, mediante los resultados alcanzados en la Tabla 21 refleja que el coeficiente de correlación del Rho Spearman 0.276 se puede afirmar la correlación positiva baja entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales reflejando que tiene una relación directa con la gestión de

conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, se permite contrastar con la investigación de Castañeda (2018) en su tesis titulada: “Responsabilidad social empresarial de la empresa Minera Aurífera Retamas S.A y su influencia en la educación ambiental de la comunidad de Llacuabamba, Distrito de Parcoy, Pataz, La Libertad, 2018”, quien concluyó en base al resultado que en las variables responsabilidad social empresarial y la educación ambiental existe una dependencia significativa, en base a los resultados donde se obtuvo el 34,332 donde $p: ,000 < \alpha = 0,01$ determinando la influencia de la RSE de dicha empresa minera en la educación ambiental de la comunidad, es decir para que una organización sea socialmente responsable tiene que fomentar una educación ambiental fuerte dentro y fuera de su organización. Respecto a los resultados se afirma que la responsabilidad social empresarial si contribuye favorablemente con la gestión de conflictos potenciales además Barbachan (2017) indica que la preservación del medio ambiente y los entornos de ecosistemas naturales en el desarrollo de las operaciones en las empresas es un aspecto primordial para que las empresas sean sostenibles en el tiempo.

V. CONCLUSIONES

Basado en los objetivos proyectados y a los resultados logrados a lo largo del desarrollo de la presente investigación, se determinan las siguientes conclusiones:

Primera. – Siendo el objetivo general describir la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, se determinó que existe relación positiva moderada entre las variables mencionadas, a través del Rho de Spearman 0.451 y una significancia bilateral 0.000, demostrando que entre las variables existe una dependencia significativa. Concluyendo que, si se gestiona adecuadamente los procesos de responsabilidad social de estas empresas del sector industrial, se podrá evitar posibles conflictos potenciales, es decir las empresas tienen que ser socialmente responsables con su entorno, además tienen que cultivar dentro de su cultura una gestión sostenible con aspectos éticos.

Segunda. – Con relación al primer objetivo específico identificar la relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, se obtuvo mediante los resultados un coeficiente Rho de Spearman ($Rho = 0.341$) y una significancia de 0.000, reflejando la relación positiva baja entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales, dando en conclusión que las empresas están comprometidos y tienen un vínculo con la sociedad, es decir si las empresas son sostenibles y buscan equidad social, se reducirá o evitara eficazmente posibles conflictos sociales.

Tercera. – Considerando al segundo objetivo identificar la relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, los resultados reflejaron que existe relación positiva moderada el cual se obtuvo como resultado un coeficiente Rho de Spearman ($Rho = 0.435$) y una significancia de 0,000, concluyendo que las empresas son conscientes y contribuyen económicamente en proyectos sociales u otras necesidades de la sociedad, cabe mencionar que es fundamental el capital de la inversión económica para gestionar una adecuada responsabilidad social y en consecuencia prever los conflictos potenciales que podría desencadenarse si no se cumple los acuerdos o compromisos con la sociedad.

Cuarta. - En definitiva, el tercer objetivo específico identificar la relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales de las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019, se obtuvo un Rho de Spearman igual (Rho= 0.276) con una significancia 0.000, reflejando que existe relación positiva baja. Concluyendo que las empresas industriales de Huachipa en el ámbito ambiental están teniendo una conciencia no tan responsable sobre el cuidado del medio ambiente y la salud de la sociedad, de tal modo que deben optimizar ambientalmente sus actividades con buenas practicas, con el fin de prever los conflictos potenciales o conflictos latentes de la comunidad.

VI. RECOMENDACIONES

Finalmente, con los resultados obtenidos en la presente investigación, permiten sugerir las siguientes recomendaciones:

Primera. – Se recomienda las empresas industriales de Huachipa involucrarse más y estar comprometidos no solo con sus empleados si no de manera externa (el entorno) para que sean empresas socialmente responsables, por ello deben enfocarse en desarrollar estrategias de sostenibilidad corporativa considerando algunos puntos primordiales como la mejora del rendimiento empresarial, el bienestar económico, el impacto social y contribuir al medio ambiente, con la finalidad de consolidar una cultura corporativa y evitar aquellos conflictos potenciales en la sociedad.

Segunda. - Se recomienda a las empresas industriales de Huachipa poner en práctica acciones sociales que estén relacionadas con el entorno para que la estrategia sea integral, lo aconsejable es que las actividades a realizar tengan que ver con la imagen corporativa o la razón de ser de las empresas para que estén más relacionadas con la misión organizacional.

Tercera. – Se recomienda a las empresas industriales de Huachipa unirse a fundaciones y organizaciones que necesitan ayuda, las empresas pueden desempeñarse de manera económica no es necesario invertir mucho dinero y tiempo.

Cuarta. – De acuerdo a la correlación positiva baja entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales, se recomienda a las empresas industriales de Huachipa el uso racional de los recursos y la práctica de acciones favorables que permitan reducir el impacto ambiental y energético. Del mismo modo también es necesario que las empresas puedan acoger áreas verdes de la zona que estén en total descuido en coordinación con la municipalidad, en tal sentido involucrar a los ciudadanos y a los mismos colaboradores de estas empresas, además estarán concientizando a la gente, creando emocionalmente empatía con ellos.

VII. REFERENCIAS

- Álvarez et al. (2018). *Los procesos, las técnicas de negociación y la tecnología*. 1° ed. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo S. L.
- Antelo, Y., y Robaina, D. (2015). *Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial basado en un modelo de Lógica Difusa Compensatoria*. *Ingeniería Industrial*, 36(1), pp. 58-69. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100007&lng=es&tlng=es
- Aparicio, J. (2014). *Influencia de la responsabilidad social corporativa en la prevención de conflicto social minero caso: Las Bambas – 2014*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Barbachan, M. (2017). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades*. *Revista InnovaG de estudiantes de la facultad de gestión y alta dirección*, (2), pp. 56-57. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/18749/18989>
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: ISBN Edición digital (EPUB).
- Caldas, Castellanos y Hidalgo (2018). *Prevención de riesgos Laborales: Formación Profesional Básica Transversales*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Castañeda, E. (2018). *Responsabilidad social empresarial de la empresa Minera Aurífera Retamas S.A y su influencia en la educación ambiental de la comunidad de Llacuabamba, Distrito de Parcoy, Pataz, La Libertad, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas). Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Trujillo Perú.
- Cofre, C. (2016). *Los procesos de responsabilidad social empresarial y su incidencia en la formación contable de las empresas del sector industrial del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi* (Tesis de pregrado) Universidad de las Fuerzas Armadas, Latacunga Ecuador.

- Clowes, R., y Scriven, V. (2015). *Budgeting: a practical approach*. [Budgeting: a practical approach]. 2. ed. Editorial Pearson Australia.
- Conflictos sociales en el Perú: Defensoría reporta cinco casos nuevos. (16 de febrero de 2019). El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/conflictos-sociales-peru-defensoria-reporta-cinco-casos-nuevos-noticia-608201>
- Corradi, G., Brems, E., y Goodale, M. (2017). *Human Rights Encounter Legal Pluralism: Normative and Empirical Approaches*. [Encuentro de derechos humanos pluralismo legal: enfoques normativos y empíricos]. Estados Unidos: Editorial: Bloomsbury Publishing.
- Cuervo, L. (2017). *Desarrollo económico local: leyendas y realidades*. Recuperado de <file:///E:/desempeño%20economico.pdf>
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. Turín: Publicaciones Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Elisondo, A. (2014). *Metodología de la investigación contable*. México: Thomson.
- Espinoza, L. (2015). *La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno período 2014*. (Tesis de doctorado en Contabilidad y Finanzas). Universidad San Martín de Porres, Lima Perú.
- Fagence, M. (2014). *Citizen Participation in planning*. [Participación ciudadana en la planificación]. 1 ed. Editorial: Elsevier
- Fernández, S., Cordero, J., Córdoba, A. (2002). *Estadística Descriptiva*. Madrid: Esic Editorial.
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HgnZlxbpJY0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- García, E. (2018). *Seguridad y Salud*. España: Ediciones Paraninfo S. A.

- Gil, F. (11 de febrero de 2019). *Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social*. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas-peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214>
- Gil, L. (2016). *Técnicas de recolección de datos*. México: Pearson Educación.
- Gómez, A. (2015). *La responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica*. (Tesis de doctoral) Universidad de Valladolid, Valladolid España.
- Grupo de trabajo de inversión de impacto social. (2014). *Impact investment: the invisible heart of the markets*. [Inversión de impacto: el corazón invisible de los mercados]. Recuperado de <http://www.ietp.com/sites/default/files/Impact%20Investment%20Report%20FINAL.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta Ed. México: McGraw- Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México: The McGraw - Hill.
- Holtzschneider, U. (2015). *Adoption of Corporate Social Responsibility by Japanese Companies*. [Adopción de la Responsabilidad Social Corporativa por parte de las empresas japonesas]. Tokio: Editorial Iudicium.
- La Defensoría del Pueblo. (2015). *Que es conflicto social*. [Blog]. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/blog/que-es-un-conflicto-social/>
- (08 de enero de 2019). *La importancia de la responsabilidad social corporativa en las empresas*. La razón. Recuperado de <https://www.larazon.es/economia/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-corporativa-en-las-empresas-HB21311071>
- Lojano, D., y Ramos, D. (2016). *La responsabilidad social empresarial en el sector industrial de metales en la ciudad de Cuenca: propuesta del diseño de un plan de responsabilidad*

social empresarial para la empresa Metal Print para el periodo 2016. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Comercial). Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador.

Landaeta, Saavedra y Stevens (2015). *Responsabilidad social empresarial en la pequeña y mediana empresa chilena: una revisión a la realidad actual* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Malhotra, L. (2013). *Introducción a la metodología científica*. México: Cengage Learning.

Matilla, K. (2010). *Issues Management. Más allá de la Gestión de Conflictos Potenciales*. Recuperado de <http://adresearch.esic.edu/files/2010/10/Texto-completo-PDF-aDResearch-ESIC-vol.-2-Matilla-2010.pdf>

Mees, M. (2015). *El desempeño social: algo más que un bonito escaparate*. Revista Zoom Microfinanzas. Editorial: SOS Faim Belgium.

Naghi, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. 2° ed. México: Limusa Noriega Editores.

Nocerino, A. (2014). *De las organizaciones, colaboradores y sus flatulencias inherentes y conexas*. España: Editorial Punto Rojo Libros S. L.

Quispe, Y. (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 periodo 2016 – 2017*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración). Universidad Nacional del Altiplano, Puno Perú.

Reyes, M. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora. Teoría y casos prácticos*. España: Editorial Punto Rojo Libros S. L.

Ruiz, C. (2014). *Instrumentos y técnicas de Investigación Educativa*. Barquisimeto: Danaga.

Rühmkorf, A. (2015). *Corporate Social Responsibility, Private Law and Global Supply Chains*. [Responsabilidad social corporativa derecho privado y cadenas globales de suministro]. Massachusetts: Edward Elgar Publishing.

Salazar, M., Álvarez J., Salazar M. y Salazar J. (2015). *Diagnóstico del estado de la gestión con enfoque en responsabilidad social empresarial en empresas del sector construcción en el distrito de Cajamarca*. (Tesis de maestría en Administración). Pontificia Universidad Católica del Perú escuela de posgrado, Lima Perú.

- Sábado, C. (2013). *Población y muestra en las investigaciones*. 2ª ed. México: Pearson Educación.
- Salkinf, N. (1999). *Métodos de Investigación*. (3ª ed.). México: PRENTICE HALL.
- Silva, M., y Brain, M. (2016). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. México: Universidad Autónoma de México.
- Tamayo, J. (2012). *El proceso de investigación*. México: Pearson Educación.
- Telesetsky, A., Cliquet, A. y Akhtar Khavari, A. (2017). *Ecological Restoration in International Environmental Law*. [Restauración ecológica en el derecho ambiental internacional]. New York: Editorial Routledge.
- Tomás, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*.
Barcelona: Servei de Publicacions.
- Toro, J. & Parra, M. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Cengage Learning.
- Valdivia, J. (2015). *Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas*. IC Editorial.
- Vargas, A. (1995). *Estadística descriptiva e inferencial*. La Mancha: COMPOBELL, S.L.
- Vega et al. (2017). *La responsabilidad social de la IES vinculación universidad Unidad a través del plan nacional del buen vivir*. 1º ed. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo S. L.
- Velásquez, Arzabe, Espada y Atahuichi (2015). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) Teoría, tendencias y desafíos futuros para Bolivia*. La Paz: Fundación Konrad Adenauer (KAS).
- Wantrup, C. (2017). *Natural Resource Economics: Selected Papers*. [Economía de los recursos naturales: documentos seleccionados]. New York: Editorial Routledge.

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa Lurigancho Chosica, 2019?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Describir la relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>OE1: Identificar la relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>OE2: Identificar la relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>OE3: Identificar la relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u></p> <p>Existe relación entre la responsabilidad social empresarial y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u></p> <p>HE1: Existe relación entre el desempeño social y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>HE2: Existe relación entre el desempeño económico y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>HE3: Existe relación entre el desempeño ambiental y la gestión de conflictos potenciales en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica 2019.</p>	<p><u>VARIABLE</u></p> <p><u>VARIABLE 1:</u> Responsabilidad Social Empresarial</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Social • Desempeño Económico • Desempeño Ambiental <p><u>VARIABLE 2:</u> Gestión de Conflictos Potenciales</p> <p><u>DIMENSIONES:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos Sociales • Conflictos Organizacionales • Conflictos Laborales 	<p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>El diseño de investigación es no experimental utilizado en su ámbito natural, es de tipo correccional de corte transversal, asimismo toda la investigación dada define su diseño en las hipótesis que se dieron a conocer en el transcurso de todo el proyecto.</p>	<p><u>POBLACIÓN</u></p> <p>La población considerada para la investigación está constituida por los habitantes de la zona de Huachipa en el periodo 2019.</p> <p><u>MUESTRA</u></p> <p>La muestra está conformada por 227 habitantes de la zona de Huachipa entre 18 a 70 años de edad. Para la estimación de la proporción de la muestra se estableció en función a la fórmula.</p> <p><u>Técnica:</u> Instrumento</p> <p><u>Encuesta:</u> Cuestionario</p>

Anexo N° 2: Instrumentos

Cuestionario de Responsabilidad social empresarial

Buenos días / tardes estamos realizando un estudio sobre como la responsabilidad social empresarial se relaciona en la Gestión de Conflictos Potenciales.

* DATOS GENERALES

1. Genero		2. Edad					
Masculino		18 a 25 años	<input type="checkbox"/>	31 a 40 años	<input type="checkbox"/>	51 a 60 años	<input type="checkbox"/>
Femenino		26 a 30 años	<input type="checkbox"/>	41 a 50 años	<input type="checkbox"/>	61 a 70 años	<input type="checkbox"/>

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		ESCALA				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DESEMPEÑO SOCIAL						
1	¿Considera que es esencial la participación ciudadana para un desarrollo comunitario efectivo?					
2	¿Las empresas ofrecen beneficios a las familias de su comunidad tales como (educación, recreación, salud)?					
3	¿Cree usted que las empresas realizan actividades para favorecer a su comunidad y a los clientes?					
4	¿Considera que las empresas toman importancia en la calidad de sus productos?					
5	¿Considera que las empresas atienden las necesidades que tiene su comunidad?					
6	¿Las empresas buscan el cambio de su comunidad apoyando las causas sociales en colaboración con otras entidades?					
DESEMPEÑO ECONOMICO						
7	¿Cree usted que las empresas proporcionan donativos de dinero para las carreteras de su comunidad?					
8	¿Las empresas invierten en apoyo de desastres naturales a través de instituciones sociales y de gobierno?					
9	¿Considera que las empresas buscan autofinanciarse para desarrollar actividades a favor de su comunidad?					
10	¿Cree usted que las empresas priorizan sus ganancias para ayudar voluntariamente a su comunidad?					
11	¿Cree usted que las empresas cuentan con un presupuesto de dinero para llevar a cabo sus proyectos sociales?					
12	¿Las empresas realizan proyectos para el desarrollo de su comunidad tales como alumbrado público, pistas, agua o desagüe?					
DESEMPEÑO AMBIENTAL						
13	¿Las empresas de su comunidad tienen compromiso en la atención al medio ambiente?					
14	¿Considera usted que es recomendable que las empresas no desechen "basura" en el río de su comunidad?					
15	¿Las empresas de su comunidad difunden información sobre el cuidado al medio ambiente?					
16	¿Considera usted que las empresas separan los residuos para que se puedan reciclar y cuidar el medioambiente?					
17	¿Cree usted que las empresas usan productos que puedan reutilizarse para proteger la naturaleza?					
18	¿Considera usted que las empresas aprovechan la luz natural para reducir el consumo de luz					

eléctrica?					
------------	--	--	--	--	--

Anexo N° 3:

Cuestionario de Gestión de conflictos potenciales

GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES		ESCALA				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
CONFLICTOS SOCIALES						
19	¿Considera que las empresas muestran un comportamiento ético?					
20	¿Cree usted que los principios o valores de las empresas se llevan a cabo con transparencia y confiabilidad?					
21	¿Las empresas respetan las normas impuestas por la Municipalidad?					
22	¿Considera que las empresas muestran respeto por la salud de su comunidad?					
23	¿Alguna vez las empresas les ofrecieron infraestructura pública (pistas, agua, desagüe) y lo cumplieron?					
24	¿Las empresas ofrecen de manera voluntaria programas de donación de ayuda humanitaria y planes de becas para niños y jóvenes?					
CONFLICTOS ORGANIZACIONALES						
25	¿Considera que la negociación colectiva es beneficiosa para su comunidad?					
26	¿Cree usted que una adecuada negociación promueve estabilidad y contribuye al bienestar de la sociedad?					
27	¿Las empresas actúan rápidamente frente a desastres naturales tales como huaycos, terremotos u otros?					
28	¿Recibieron ayuda de parte de las empresas cuando sus viviendas estaban inundadas por el huayco?					
29	¿Las empresas tienen un trato de respeto y dignidad hacia su comunidad?					
30	¿Considera que las empresas deben promover sus valores para el bienestar social?					
CONFLICTOS LABORALES						
31	¿Considera que las empresas cuentan con un sistema que proteja del peligro a sus empleados y a su comunidad?					
32	¿Cree usted que los trabajadores de las empresas enfrentan riesgos en su ambiente de trabajo y alrededores?					
33	¿Considera que son positivas las relaciones entre las empresas y los trabajadores?					
34	¿Cree usted que el bienestar de las personas repercute directamente en su labor y de la empresa?					
35	¿Considera que las empresas de su comunidad generan empleos y pagan sueldos que deben ser justos?					

36	¿Cree usted que las empresas disponen de alarmas si se produce un incendio o accidente de trabajo?					
----	--	--	--	--	--	--

¡Muchas gracias por su colaboración!

Validación de Cuestionarios “Responsabilidad social empresarial”



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO PEREZ HUSAN
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: HILARIO ALVITES NATHALI MELISSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE AVALUACIÓN:

80%

Ate. 21 de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante

DNI N° 08978788

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BANDALES CANDENAS, MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV - DTC
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: HILARIO ALVITES, NATHALI MELISSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%

Ate, 21 de setiembre del 2019

Firma de experto informante

DNI N° 084137636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) ALONSO LÓPEZ ALFREDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR - INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: HILARIO ALVITES NATHALI MELISSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate 24 de SETIEMBRE del 2019


Firma de experto informante
DNI N° 09460324

Validación de Cuestionarios “Gestión de conflictos potenciales”



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO PEARL HUMANAN
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: HILARIO ALVITES NATHALI MELISSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81%

Ate 21 de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante
DNI N° 081978788

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BANDALES CANDENAS, MIGUEL
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV - DTC
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: HILARIO ANTES, NATALI MELISSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						82%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				


III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

82%

Ate, 21 de Septiembre del 2019



Firma de experto informante

DNI N° 08437836

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) ALOUSO LÓPEZ, ALFREDO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR - INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: HILARIO ALVITES, NATHALI MELISSA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate 24 de SETIEMBRE del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 09460324

Anexo N° 5: Matriz de Operacionalización de la Variable Responsabilidad social empresarial

VARIABLE 1: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			
DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	Escala de Valoración
Desempeño social	Participación ciudadana y trabajo social comunitario	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que es esencial la participación ciudadana para un desarrollo comunitario efectivo? • ¿Las empresas ofrecen beneficios a las familias de su comunidad tales como (educación, recreación, salud)? 	Escala de Likert 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Protección al cliente en la gestión del desempeño social	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que las empresas realizan actividades para favorecer a su comunidad y a los clientes? • ¿Considera que las empresas toman importancia en la calidad de sus productos? 	
	Vinculación y compromiso con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que las empresas atienden las necesidades que tiene su comunidad? • ¿Las empresas buscan el cambio de su comunidad apoyando las causas sociales en colaboración con otras entidades? 	
Desempeño económico	Capacidad de Inversión	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que las empresas proporcionan donativos de dinero para las carreteras de su comunidad? • ¿Las empresas invierten en apoyo de desastres naturales a través de instituciones sociales y de gobierno? 	
	Capacidad de autofinanciamiento	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que las empresas buscan autofinanciarse para desarrollar actividades a favor de su comunidad? • ¿Cree usted que las empresas priorizan sus ganancias para ayudar voluntariamente a su comunidad? 	
	Ejecución del presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que las empresas cuentan con un presupuesto de dinero para llevar a cabo sus proyectos sociales? • ¿Las empresas realizan proyectos para el desarrollo de su comunidad tales como alumbrado público, pistas, agua o desagüe? 	
Desempeño ambiental	Impacto ambiental en la población	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las empresas de su comunidad tienen compromiso en la atención al medio ambiente? • ¿Considera usted que es recomendable que las empresas no desechen "basura" en el río de su comunidad? 	
	Preservación del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las empresas de su comunidad difunden información sobre el cuidado al medio ambiente? • ¿Considera usted que las empresas separan los residuos para que se puedan reciclar y cuidar el medioambiente? 	
	Aprovechamiento de los recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que las empresas usan productos que puedan reutilizarse para proteger la naturaleza? • ¿Considera usted que las empresas aprovechan la luz natural para reducir el consumo de luz eléctrica? 	

Anexo N° 6: Matriz de operacionalización de la variable Gestión de conflictos potenciales

VARIABLE 2: GESTIÓN DE CONFLICTOS POTENCIALES			
DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	Escala de Valoración
Conflictos sociales	Comportamiento ético empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que las empresas muestran un comportamiento ético? • ¿Cree usted que los principios o valores de las empresas se llevan a cabo con transparencia? 	Escala de Likert 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
	Respeto de las normas y legalidad de los DD.HH	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las empresas respetan las normas impuestas por la Municipalidad? • ¿Considera que las empresas muestran respeto por la salud de su comunidad? 	
	Acuerdos o promesas no cumplidas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Alguna vez las empresas les ofrecieron infraestructura pública (pistas, agua, desagüe) y lo cumplieron? • ¿Las empresas ofrecen de manera voluntaria programas de donación de ayuda humanitaria y planes de becas para niños y jóvenes? 	
Conflictos Organizacionales	Negociación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que la negociación colectiva es beneficiosa para su comunidad? • ¿Cree usted que una adecuada negociación promueve estabilidad y contribuye al bienestar de la sociedad? 	
	Situaciones impredecibles	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las empresas actúan rápidamente frente a desastres naturales tales como huaycos, terremotos u otros? • ¿Recibieron ayuda de parte de las empresas cuando sus viviendas estaban inundadas por el huayco? 	
	Valores Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las empresas tienen un trato de respeto y dignidad hacia su comunidad? • ¿Considera que las empresas deben promover sus valores para el bienestar social? 	
Conflictos Laborales	Seguridad y Salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que las empresas cuentan con un sistema que proteja del peligro a sus empleados y a su comunidad? • ¿Cree usted que los trabajadores de las empresas enfrentan riesgos en su ambiente de trabajo y alrededores? 	
	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que son positivas las relaciones entre las empresas y los trabajadores? • ¿Cree usted que el bienestar de las personas repercute directamente en su labor y de la empresa? 	
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que las empresas de su comunidad generan empleos y pagan sueldos que deben ser justos? • ¿Cree usted que las empresas disponen de alarmas si se produce un incendio o accidente de trabajo? 	

Anexo N° 7: Matriz de datos de la variable 1: Responsabilidad social empresarial

N°	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18
1	A	U	W	U	A	A	U	A	W	U	A	U	U	A	U	W	A	U
2	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
3	U	U	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	A	U	U	U	A
4	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
5	U	U	U	A	U	U	U	U	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U
6	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	A
7	A	U	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	A
8	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
9	A	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
10	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
11	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
12	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
13	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
14	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
15	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
16	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
17	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
18	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
19	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
20	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
21	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
22	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
23	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
24	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
25	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
26	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
27	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
28	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
29	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
30	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
31	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
32	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
33	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
34	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
35	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
36	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
37	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
38	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
39	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
40	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
41	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
42	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
43	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
44	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
45	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
46	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
47	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
48	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
49	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
50	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
51	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
52	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
53	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
54	A	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
55	U	U	U	A	U	A	U	U	A	U	U	A	U	U	A	U	U	A

111	5	2	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1
112	4	3	3	2	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	1
113	5	2	1	4	5	2	1	2	3	2	4	1	1	5	2	2	2	
114	5	2	3	4	3	2	1	2	2	1	1	2	2	5	2	1	5	
115	5	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	5	3	4	3	
116	5	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	5	3	4	3	
117	5	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	5	3	4	3	
118	5	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	2	3	5	3	4	3	
119	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
120	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	
121	4	4	2	5	4	4	2	2	5	5	5	5	4	5	5	3	4	
122	5	5	3	3	5	4	3	5	3	5	1	4	3	4	4	5	1	
123	5	3	4	4	1	5	4	4	5	1	5	4	5	3	5	5	3	
124	4	3	3	3	3	4	4	2	4	1	5	3	4	5	1	4	4	
125	4	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	1	4	5	1	4	1	
126	5	1	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	
127	4	4	2	4	5	4	5	1	3	4	4	4	4	5	4	5	5	
128	5	5	3	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	1	5	4	
129	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	1	5	4	4	4	5	
130	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
131	3	5	1	5	2	4	4	3	1	4	5	4	1	4	5	4	3	
132	5	4	4	3	4	1	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	
133	5	4	3	5	4	3	3	2	4	4	1	3	1	5	4	5	1	
134	4	3	5	5	5	1	5	5	5	4	5	4	3	4	1	4	5	
135	3	5	2	4	5	3	1	4	4	5	1	4	5	3	5	4	1	
136	4	2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	5	
137	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	
138	5	5	2	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
139	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
140	4	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	
141	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
142	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	
143	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
144	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
145	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
146	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	
147	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	
148	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
149	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
150	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	
151	5	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	4	
152	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	1	4	4	4	3	
153	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	2	5	1	4	3	
154	4	5	1	1	5	4	2	1	4	3	5	4	4	5	1	4	4	
155	4	5	4	3	1	3	1	3	1	4	1	5	3	1	4	4	1	
156	5	4	2	1	4	2	4	2	1	5	1	1	4	2	1	5	1	
157	4	4	2	1	1	4	1	2	3	4	2	5	4	1	1	5	5	
158	5	2	1	2	3	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	1	4	
159	5	2	5	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	5	4	4	5	
160	4	2	1	1	1	1	1	4	1	4	5	2	5	5	5	5	2	
161	4	5	5	1	1	4	4	1	4	4	5	1	1	4	2	4	3	
162	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	1	4	
163	4	2	2	4	1	4	4	1	3	2	2	1	5	2	1	1	3	
164	4	5	5	1	1	5	2	5	1	5	5	5	2	5	2	5	1	
165	4	5	1	4	1	3	5	1	4	5	5	2	5	4	1	4	5	

Matriz de datos de la variable 2: Gestión de conflictos potenciales

N°	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	
1	5	4	1	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5
2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	3	5	4	4	4
5	2	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	1
6	3	4	4	5	1	1	5	4	2	1	4	3	4	4	4	3	4	4	1
7	4	5	1	5	4	3	5	3	1	2	3	4	4	1	5	4	5	4	4
8	5	1	5	4	2	1	4	2	4	2	5	5	4	1	5	1	5	1	5
9	4	4	4	4	4	1	5	4	1	4	3	5	4	5	5	4	4	4	1
10	4	5	1	4	1	2	3	4	4	2	2	4	5	5	5	4	3	5	1
11	3	5	5	5	5	1	1	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4
12	3	2	4	4	2	1	1	5	4	1	4	5	2	5	2	3	5	5	4
13	5	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4
14	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	1	4
15	4	5	1	2	2	4	5	4	2	2	1	3	2	1	1	4	5	3	5
16	4	5	4	4	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	4	1	3	5	5	3	5	5	4	4	4	1	3	3	2	5	4	4	4
18	3	4	2	2	4	4	4	5	3	2	2	5	4	3	3	5	5	4	4
19	5	4	2	5	5	5	5	4	1	5	3	5	5	4	2	5	5	4	5
20	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	1	5	5	3	5	5	5	4	4
21	4	5	3	5	2	5	4	5	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	4
22	5	2	2	5	5	5	4	5	1	2	5	5	4	2	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
24	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
25	2	2	2	1	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	5	3	5	4
26	3	4	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	4
27	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4
28	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
29	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
31	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4	2	5	5	5	5
32	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
33	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
34	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5
35	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	2	5	5	2	5	5	5	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4
37	4	4	5	4	4	2	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
39	2	2	4	1	2	4	2	4	4	4	4	2	5	2	3	5	5	3	5
40	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	3	5	4	5
41	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
42	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5
43	1	2	2	2	3	4	5	5	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	3
44	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
45	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
46	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
47	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
48	2	5	4	5	5	3	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	5	4
49	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
50	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
51	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	2	5	5	5
52	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5
53	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
54	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5
55	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4

111	W	A	W	N	1	W	A	W	N	A	W	W	W	A	W	W	W	W	W	A
112	W	W	W	W	N	N	W	W	W	1	N	W	W	W	W	W	W	W	W	A
113	W	W	A	W	N	1	1	W	A	W	1	W	W	W	W	W	W	W	A	A
114	W	W	N	1	N	1	W	A	A	N	W	W	W	W	W	W	W	W	A	A
115	W	W	N	W	W	W	W	W	A	W	W	W	W	W	A	W	W	W	W	W
116	W	W	W	N	1	1	W	A	A	A	N	W	W	A	W	A	W	W	W	A
117	W	W	W	W	W	1	1	W	A	A	1	W	W	W	W	W	W	W	W	W
118	W	W	N	W	W	1	W	A	A	W	W	W	W	W	W	W	W	N	W	W
119	W	W	W	W	W	N	N	W	W	W	W	W	W	W	A	A	A	N	W	W
120	A	W	A	W	A	W	A	A	W	W	W	W	A	W	W	W	A	W	W	W
121	W	A	A	W	A	W	A	W	A	A	W	A	A	W	W	W	A	A	W	W
122	W	A	A	W	W	A	A	A	N	W	W	W	A	W	A	W	A	W	W	A
123	W	W	W	W	1	W	A	W	W	W	A	A	W	A	W	A	A	W	W	W
124	W	W	W	A	A	W	W	A	W	A	W	A	W	W	W	W	W	W	A	W
125	A	W	W	A	W	W	A	W	A	W	W	W	W	A	W	W	W	A	A	A
126	W	W	A	W	W	W	W	W	W	W	A	A	W	A	W	A	A	W	W	W
127	W	A	A	W	W	A	A	A	W	A	W	A	A	W	W	W	W	W	W	W
128	A	A	N	A	W	A	W	W	A	A	A	A	W	A	W	W	W	W	W	W
129	W	W	1	A	W	W	W	A	A	A	A	W	W	A	A	A	A	W	W	A
130	W	W	W	1	W	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	A	A	W
131	A	A	A	A	A	A	W	W	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	N	W
132	A	W	W	W	W	W	A	A	A	A	W	A	A	W	A	W	A	A	A	W
133	W	A	A	W	W	A	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	A
134	W	A	W	A	W	A	W	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W
135	A	W	W	W	W	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W
136	W	W	1	A	W	W	W	A	A	W	W	W	W	W	W	W	W	A	W	W
137	A	N	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	A	A	A	1	W
138	W	W	W	W	W	A	A	W	W	W	W	W	W	A	A	W	W	A	W	A
139	W	W	W	W	A	A	W	W	W	A	A	W	A	W	A	W	W	W	W	W
140	W	A	W	W	W	W	W	W	W	1	W	W	W	W	A	W	W	W	W	A
141	A	W	W	W	A	W	W	W	A	1	W	W	W	W	N	W	W	W	W	W
142	W	A	W	W	1	W	A	A	N	A	A	W	W	W	W	W	W	W	W	A
143	W	A	W	W	N	N	N	A	W	N	A	W	W	W	A	W	W	W	W	A
144	A	W	A	A	1	1	W	W	1	N	W	W	W	A	W	A	A	N	W	W
145	W	A	1	N	N	N	W	W	W	1	W	W	W	W	A	W	A	W	W	A
146	A	W	W	W	W	W	W	W	A	N	N	W	W	W	W	W	W	W	A	W
147	W	W	N	1	W	W	W	W	W	W	W	A	W	W	W	A	A	A	W	1
148	A	A	W	W	1	1	A	W	A	N	N	W	W	W	W	A	W	A	A	A
149	A	W	W	W	W	W	W	W	A	1	W	W	W	W	W	W	W	A	A	W
150	W	W	W	W	N	N	W	W	W	W	W	W	W	W	A	W	W	A	W	W
151	1	W	A	W	A	A	A	W	W	A	W	W	W	W	A	A	A	W	N	W
152	W	A	A	W	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W	A
153	A	W	W	W	W	A	A	A	W	A	W	A	W	A	W	W	W	A	A	W
154	1	W	W	W	1	W	W	W	W	W	W	W	W	A	A	W	A	A	A	W
155	A	W	A	A	W	W	W	W	W	W	W	A	A	W	A	W	W	W	A	W
156	W	1	W	W	W	A	A	W	W	W	A	W	W	W	W	A	W	W	W	W
157	A	W	A	W	W	W	W	A	W	W	W	A	A	A	A	A	A	A	A	W
158	W	A	W	W	W	A	A	W	W	A	W	W	W	W	W	W	W	A	A	A
159	W	A	W	A	W	A	A	W	W	W	A	1	W	W	W	W	W	W	W	A
160	W	A	1	A	W	W	W	W	W	A	A	A	A	A	W	W	W	A	A	A
161	W	A	W	1	W	W	W	W	A	W	W	A	W	W	W	W	W	A	A	A
162	W	A	A	A	W	W	W	W	W	W	W	W	W	A	W	W	W	A	A	A
163	W	A	W	W	A	W	W	W	W	A	A	A	A	A	W	W	N	W	W	1
164	W	A	W	W	A	W	W	A	N	1	A	W	W	W	A	A	W	W	A	1
165	A	A	W	A	W	A	A	W	1	N	W	1	A	1	W	A	W	A	W	A

Anexo N° 8: Estadísticos

Estadísticos			
		Responsabilidad social empresarial	Gestión de conflictos potenciales
N	Válido	227	227
	Perdidos	0	0
Media		3,6520	3,9515
Mediana		4,0000	4,0000
Moda		4,00	4,00
Desv. Desviación		,55457	,57402
Varianza		,308	,329
Rango		3,00	2,00
Suma		829,00	897,00

		Responsabilidad social empresarial	Gestión de conflictos potenciales	Desempeño o social	Desempeño económico	Desempeño ambiental
N	Válido	227	227	227	227	227
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,6520	3,9515	3,6608	3,6167	3,9824
Mediana		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Moda		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Desv. Desviación		,55457	,57402	,68770	,90146	,70375
Varianza		,308	,329	,473	,813	,495
Rango		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
Suma		829,00	897,00	831,00	821,00	904,00

