

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LAS RELACIONES DE
UNA EMPRESA MINERA CON LA COMUNIDAD CAMPESINA**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

YOLANDA PRADO MITMA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2019

A mi Señor de Muruhuay por guiar mi camino día a día y permitirme haber llegado a este momento tan importante para mí.

A mi abuela Timotea que desde el cielo me cuida.

A mi hermosa madre por ser mi razón de ser en esta vida.

A mi padre por la forma de entregarme su amor.

A mi hermana, a quien amo infinitamente en esta vida.

A mis hermanos menores por ser parte de mi motivación.

Al amor de mi vida por su amor y apoyo incondicional, a ellos mi agradecimiento.

AGRADECIMIENTOS

A mis maestros por haber compartido sus conocimientos en esta etapa. A mis compañeros de clase por aquellos momentos incontables. Y un especial agradecimiento a mi asesor Mg. Américo Soto Grimaldo, por su paciencia y apoyo otorgado en todo este proceso.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Plan estratégico para la sostenibilidad de las relaciones de una empresa minera con la comunidad campesina” tiene como objetivo establecer, mantener a través del tiempo una sana convivencia entre una empresa minera y la comunidad campesina. La empresa minera donde se realizó el estudio está dedicada al procesamiento y comercialización de concentrado de cobre, con contenidos de oro y plata el cual es obtenido mediante la explotación de los yacimientos de sus minas subterráneas.

Mediante este estudio demostraremos la importancia de realizar un análisis y una evaluación a la empresa minera, para poder diagnosticar y plantear mejoras que ayuden a establecer la sostenibilidad de las buenas relaciones con los comuneros y de esta forma lograr la solidez para las partes interesadas.

El estudio se ha realizado acorde a la coyuntura del país en la cual hay muchas empresas mineras que vienen atravesando un conflicto con niveles de violencia y descontento por parte de la población sobre el desempeño de la empresa ya sea por algún problema social, ambiental, económico o cultural (impactos ambientales existentes o potenciales, demarcación territorial, expansión de la actividad minera, enfrentamientos por desacuerdos, falta de consulta previa e informada a las comunidades afectadas, escasa contribución en el desarrollo local, entre otros).

Por ello, el Planeamiento Estratégico constituye una herramienta importante para para mantener la paz laboral en la empresa minera.

Importante mencionar que la empresa no ha realizado un estudio de su entorno interno y externo, lo que ha originado que no se reconozcan oportunidades de mejora para mejorar las relaciones con la comunidad campesina. El Plan Estratégico nos facilitará la táctica para identificar nuestras debilidades, mejorar las fortalezas y explotar las oportunidades.

El estudio se encuentra estructurado en cinco capítulos, el cual se describe a continuación.

El primer capítulo identifica el principal problema, objetivos, justificación e importancia; muestra la realidad problemática que existe entre una empresa minera y la comunidad campesina. El segundo capítulo define el marco teórico y conceptual, así como los estudios enlazados con el problema de investigación de diversos autores. El tercer capítulo muestra la hipótesis de la investigación. En el cuarto capítulo definimos el método y diseño de investigación, determinando la población y muestra; además de la técnica el instrumento de recolección de datos. Finalizando el estudio presentaremos los resultados obtenidos.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE	vi
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Formulación del problema.....	1
1.1.1. Problema principal	6
1.1.2. Problemas secundario.....	6
1.2. Objetivos general y específicos	7
1.2.1. Objetivo general	7
1.2.2. Objetivos específicos	7
1.3. Justificación e importancia del estudio.	7
1.4. Alcance y limitaciones	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	9
2.1.3. Antecedente Internacionales	10
2.2. Bases teórico - científicas.....	12
2.3. Definición de términos básicos.	13
CAPÍTULO III.....	18
HIPÓTESIS Y VARIABLES	18
3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos.	18
3.1.1. Hipótesis general	18
3.1.2. Hipótesis específicas	18
3.2. Identificación de variables o unidades de análisis.....	18
3.3. Matriz lógica de consistencia.	18
CAPÍTULO IV	21
MÉTODO.....	21
4.1. Tipo y método de investigación.	21
4.2. Diseño específico de investigación.	21

4.3. Población, muestra o participantes.....	21
4.4. Instrumento de recogida de datos.....	22
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	23
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio.	23
CAPÍTULO V	23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
5.1. Datos Cuantitativos.	23
5.2. Análisis de resultados	61
5.3. Discusión de resultados	66
CAPÍTULO VI.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
6.1. CONCLUSIONES.....	67
6.2. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	69
APÉNDICE: A	70

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de consistencia	19
Tabla 2: ¿El Personal que imparte capacitación en la compañía es altamente competente?.....	25
Tabla 3: ¿Las capacitaciones que he recibido han sido eficaces para la realización de mi trabajo?.....	26
Tabla 4: ¿Un boletín informativo sería un medio de información completa?.....	27
Tabla 5: ¿Me gustaría contar con un boletín informativo que proporcione información importante acerca de la compañía?	28
Tabla 6: ¿La confianza entre la comunidad y la compañía es aceptable?.....	29
Tabla 7: ¿Siento que la comunidad campesina desconfía de la empresa?	30
Tabla 8: ¿Usted tiene conocimiento sobre alguna inversión de infraestructura en la comunidad?	31
Tabla 9: ¿Considero que es importante realizar proyectos de infraestructura en la comunidad?	32
Tabla 10: ¿Se cumple con el porcentaje asignado de mano de obra local?	33
Tabla 11: ¿Demuestro mis habilidades y competencias en la labor asignada?.....	34
Tabla 12: ¿Considero que la compañía respeta la cultura y costumbre de la comunidad?.....	35
Tabla 13: ¿Participó de los eventos sociales en la comunidad?.....	36
Tabla 14: ¿Tengo los objetivos institucionales claramente definidos?.....	37
Tabla 15: ¿Me preocupo por el cumplimiento de objetivos generando alternativas de solución a mi trabajo?..	38
Tabla 16: ¿Siento que se cumple con las promesas ofrecidas a la comunidad?.....	39
Tabla 17: ¿Siento que las promesas ofrecidas a la comunidad son relevantes?.....	40
Tabla 18: ¿Es buena la relación de la compañía minera con las autoridades?.....	41
Tabla 19: ¿Considero que la relación con las autoridades es de mucha importancia?.....	42
Tabla 20: ¿Considero que sería importante brindar cursos educativos a la comunidad?....	43
Tabla 21: ¿Considero que los programas educativos forman parte del desarrollo personal?.....	44
Tabla 22: ¿Considero que sería importante brindar cursos de salud y nutrición a la comunidad?	45

Tabla 23: ¿Considero que los programas de salud y nutrición forman parte del cuidado personal?	46
Tabla 24: ¿Considera usted ser una persona responsable en la protección del medio ambiente?	47
Tabla 25: ¿Segregó correctamente en los contenedores de reciclaje (papeles, plástico, vidrio, etc.)?	48
Tabla 26: ¿Usted tiene conocimiento de los compromisos sociales?	49
Tabla 27: ¿Considero que los compromisos sociales se vienen cumpliendo?.....	50
Tabla 28: ¿Considero que es importante que la comunidad esté informada sobre las actividades de interés común?.....	51
Tabla 29: ¿Es conforme las soluciones otorgadas ante un problema?	52
Tabla 30: ¿Usted participa de las reuniones que realiza la empresa?	53
Tabla 31: ¿Considero que las reuniones que organiza la empresa son productivas?.....	54
Tabla 32: ¿Las capacitaciones me permiten desarrollar actividades de manera eficaz, eficiente y productiva?	55
Tabla 33: ¿Usted considera que las capacitaciones y/o talleres favorecen el crecimiento personal?	56
Tabla 34: ¿Usted conoce o ha recibido algún apoyo por parte de la empresa minera?	57
Tabla 35: ¿Considero que la empresa minera puede brindar apoyo a las instituciones?	58
Tabla 36: ¿Frente a un desastre natural la compañía minera ha apoyado a la comunidad?.....	59
Tabla 37: ¿Considero que la compañía apoya con la prevención de desastres naturales?..	60
Tabla 38: Chi-cuadrado de Pearson	62
Tabla 39: Chi-cuadrado de Pearson	63
Tabla 40: Tabla de contingencia	64
Tabla 41: Estrategias	76
Tabla 42: Presupuesto del plan estratégico	81

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Perú - Conflictos sociales activos por tipo, septiembre 2018 (Distribución porcentual).....	4
Figura 2: Perú - Conflictos sociambientales por actividad, septiembre 2018 (Distribución porcentual).....	5
Figura 3: Perú - Acciones de protesta colectiva, por mes, septiembre 2017 – 18 (Número de acciones).....	6
Figura 4: Partes interesadas.....	15
Figura 5: ¿El Personal que imparte capacitación en la compañía es altamente competente?.....	25
Figura 6: ¿Las capacitaciones que he recibido han sido eficaces para la realización de mi trabajo?.....	26
Figura 7: ¿Un boletín informativo sería un medio de información completa?.....	27
Figura 8: ¿Me gustaría contar con un boletín informativo que proporcione información importante acerca de la compañía?.....	28
Figura 9: ¿La confianza entre la comunidad y la compañía es aceptable?.....	29
Figura 10: ¿Siento que la comunidad campesina desconfía de la empresa?.....	30
Figura 11: ¿Usted tiene conocimiento sobre alguna inversión de infraestructura en la comunidad?.....	31
Figura 12: ¿Considero que es importante realizar proyectos de infraestructura en la comunidad?.....	32
Figura 13: ¿Se cumple con el porcentaje asignado de mano de obra local?.....	33
Figura 14: ¿Demuestro mis habilidades y competencias en la labor asignada?.....	34
Figura 15: ¿Considero que la compañía respeta la cultura y costumbre de la comunidad?.....	35
Figura 16: ¿Participó de los eventos sociales en la comunidad?.....	36
Figura 17: ¿Tengo los objetivos institucionales claramente definidos?.....	37
Figura 18: ¿Me preocupo por el cumplimiento de objetivos generando alternativas de solución a mi trabajo?.....	38
Figura 19: ¿Siento que se cumple con las promesas ofrecidas a la comunidad?.....	39
Figura 20: ¿Siento que las promesas ofrecidas a la comunidad son relevantes?.....	40
Figura 21: ¿Es buena la relación de la compañía minera con las autoridades?.....	41

Figura 22: ¿Considero que la relación con las autoridades es de mucha importancia?	42
Figura 23: ¿Considero que sería importante brindar cursos educativos a la comunidad?..	43
Figura 24: ¿Considero que los programas educativos forman parte del desarrollo personal?.....	44
Figura 25: ¿Considero que sería importante brindar cursos de salud y nutrición a la comunidad?	45
Figura 26: ¿Considero que los programas de salud y nutrición forman parte del cuidado personal?	46
Figura 27: ¿Considera usted ser una persona responsable en la protección del medio ambiente?.....	47
Figura 28: ¿Segregó correctamente en los contenedores de reciclaje (papeles, plástico, vidrio, etc.)?	48
Figura 29: ¿Usted tiene conocimiento de los compromisos sociales?	49
Figura 30: ¿Considero que los compromisos sociales se vienen cumpliendo?.....	50
Figura 31: ¿Considero que es importante que la comunidad esté informada sobre las actividades de interés común?.....	51
Figura 32: ¿Es conforme las soluciones otorgadas ante un problema?.....	52
Figura 33: ¿Usted participa de las reuniones que realiza la empresa?	53
Figura 34: ¿Considero que las reuniones que organiza la empresa son productivas?.....	54
Figura 35: ¿Las capacitaciones me permiten desarrollar actividades de manera eficaz, eficiente y productiva?	55
Figura 36: ¿Usted considera que las capacitaciones y/o talleres favorecen el crecimiento personal?	56
Figura 37: ¿Usted conoce o ha recibido algún apoyo por parte de la empresa minera?.....	57
Figura 38: ¿Considero que la empresa minera puede brindar apoyo a las instituciones?.....	58
Figura 39: ¿Frente a un desastre natural la compañía minera ha apoyado a la comunidad?.....	59
Figura 40: ¿Considero que la compañía apoya con la prevención de desastres naturales?	60
Figura 41: Grado de significancia	61
Figura 42: Organigrama	73
Figura 43: Análisis FODA	74

RESUMEN

El sector minero ha crecido de forma significativa siendo importante para la economía del país; sin embargo en los últimos años los conflictos sociales han tomado mayor fuerza generando inestabilidad durante las operaciones mineras. La presente tesis está basada en un Plan Estratégico para la sostenibilidad de las buenas relaciones con las comunidades campesinas, por lo cual es fundamental para los proyectos mineros mantener una sana convivencia con los pobladores, además de involucrarlos de forma activa durante la etapa de su desarrollo. La empresa minera donde se realizó el estudio está dedicada al procesamiento y comercialización de concentrado de cobre, con contenidos de oro y plata el cual es obtenido mediante la explotación de los yacimientos de sus minas subterráneas. El objetivo del estudio es mejorar la relación entre la comunidad y la empresa minera a través de la generación de confianza, el desarrollo local y la gestión ambiental; elementos importantes para mantener la paz social.

Palabras claves: Plan Estratégico, Sostenibilidad, Generación de confianza, Desarrollo local, Gestión ambiental.

ABSTRACT

The mining sector has grown significantly, being important for the country's economy; However, in recent years, social conflicts have gained greater force generating instability during mining operations. This thesis is based on a Strategic Plan for the sustainability of good relations with rural communities, which is why it is essential for mining projects to maintain a healthy coexistence with the inhabitants, as well as to actively involve them during the development stage. . The mining company where the study was carried out is dedicated to the processing and commercialization of copper concentrate, with gold and silver contents which is obtained by exploiting the deposits of its underground mines. The objective of the study is to improve the relationship between the community and the mining company through trust building, local development and environmental management; important elements to maintain social peace.

Keywords: Strategic Plan, Sustainability, Building trust, Local development, Environmental management.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

En la actualidad mantener una buena relación con las comunidades campesinas se ha vuelto un factor estratégico para el desarrollo normal de las operaciones mineras, mantener una sana convivencia con los comuneros será la clave para evitar conflictos sociales que puedan generar pérdidas económicas a las empresas mineras.

Sin embargo en los últimos años el Perú forma parte de uno de los diez países en incidencia de violencia y criminalización en contextos de minería, además de países como: Brasil, Honduras, Colombia, Guatemala, Nicaragua, El Salvador, Ecuador, Chile y Bolivia (Betancourt, 2016).

Perú es un país de tradición minera y pese a los múltiples impactos sociales y ambientales demostrados originados por esta actividad económica, el Estado apuesta por someterse aún más al extractivismo minero, muy en contra de lo que desean las poblaciones. Tal contradicción ha sido motivo de intensos conflictos entre las regiones y localidades del país y el Estado y la fuerza pública ha reprimido de manera brutal a los habitantes. La CIDH registró en 2014 “135 conflictos ambientales en todo el país, correspondiendo el 75 por ciento a disputas mineras” (CIDH, 2015) (Betancourt, 2016, p.49).

A través de un análisis del panorama de la zona de influencia directa se identificó una mala relación entre la empresa minera y la comunidad campesina, el cual está generando conflictos sociales.

En la unidad minera se identificaron manifestaciones en los exteriores de sus instalaciones, agresión verbal al personal de seguridad, robos constantes, huelgas laborales e inasistencia de los trabajadores de la comunidad, problemas de convivencia laboral entre colaboradores de Lima y colaboradores locales; y falta de comunicación con los líderes comunales.

La población de la comunidad manifiesta no estar informada de las actividades de interés común que realiza la empresa minera, tales como: obras de infraestructura a ejecutar, falta de información sobre el requerimiento de mano de obra local (lugares de inscripción, número de vacantes, entre otros), desconocimiento de los resultados del monitoreo ambiental, falta de atención a sus solicitudes y reclamos e incumplimiento de los compromisos sociales y ambientales. Es por ello que la comunidad muestra su descontento frente a esta situación ocasionándoles desconfianza, lo que daña la imagen de la organización frente a sus colaboradores, proveedores, clientes y futuros clientes, además de incertidumbre frente al desarrollo de las operaciones.

(...) de este tipo de conflictos destacan mayoritariamente los vinculados a la minería (lo que no es ninguna novedad), las causas son cada vez más diversas en los últimos tiempos: minería informal, contaminación de fuentes de agua, incumplimiento de acuerdos de empresas extractivas, contaminación por metales pesados, huelgas por demandas laborales, temas judiciales, disputas por linderos entre comunidades y con las propias empresas, construcción de carreteras e impactos que se generan por tránsito pesado, construcción de hidroeléctricas, oposición abierta a proyectos, entre otras varias causas (De Echave, 2018, p.6).

Mediante la generación de confianza de los líderes comunales, el desarrollo local de la comunidad y la gestión ambiental, estableceremos y mantendremos una sana convivencia entre los pobladores y la empresa minera (partes interesadas).

Observatorio de Conflictos Mineros en el Perú

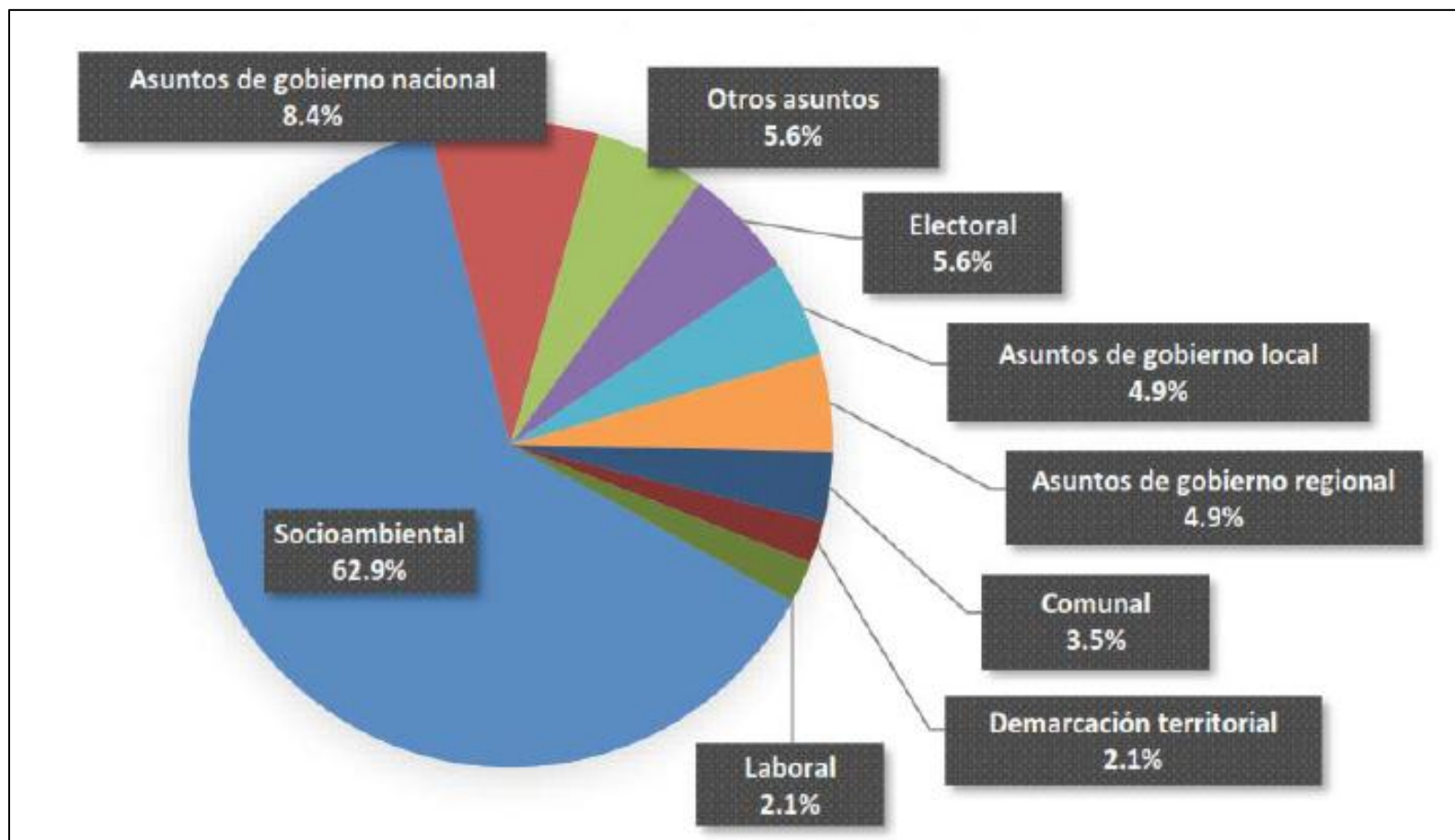


Figura 1: Perú - Conflictos sociales activos por tipo, septiembre 2018 (Distribución porcentual)

Fuente: Defensoría del Pueblo – SIMCO

Observatorio de Conflictos Mineros en el Perú

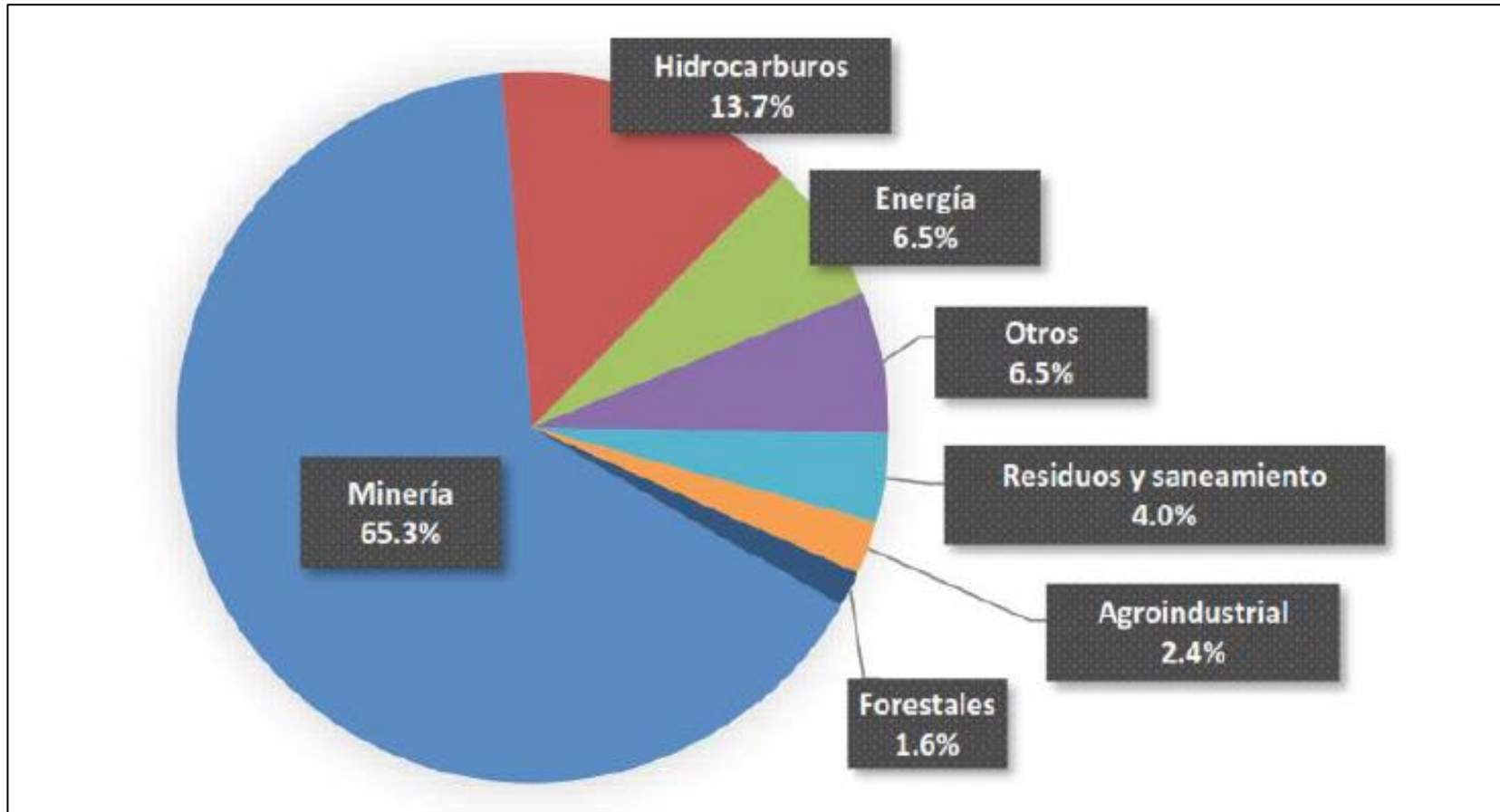


Figura 2: Perú - Conflictos sociambientales por actividad, septiembre 2018 (Distribución porcentual)

Fuente: Defensoría del Pueblo – SIMCO

Como se observa en la Figura 1 se muestran los conflictos sociales activos por tipo, determinando un mayor indicador para el sector socioambiental con un 62.9%. Esto nos muestra que la población del territorio nacional siente que las actividades extractivas de minería dañifican su calidad de vida y el medio ambiente el cual ocupan, por ello determinan reunirse; y a través de movilizaciones con actitudes revanchistas se inician los bloqueos a carreteras y marchas para exigir a los inversionistas subsanen la situación.

Observatorio de Conflictos Mineros en el Perú

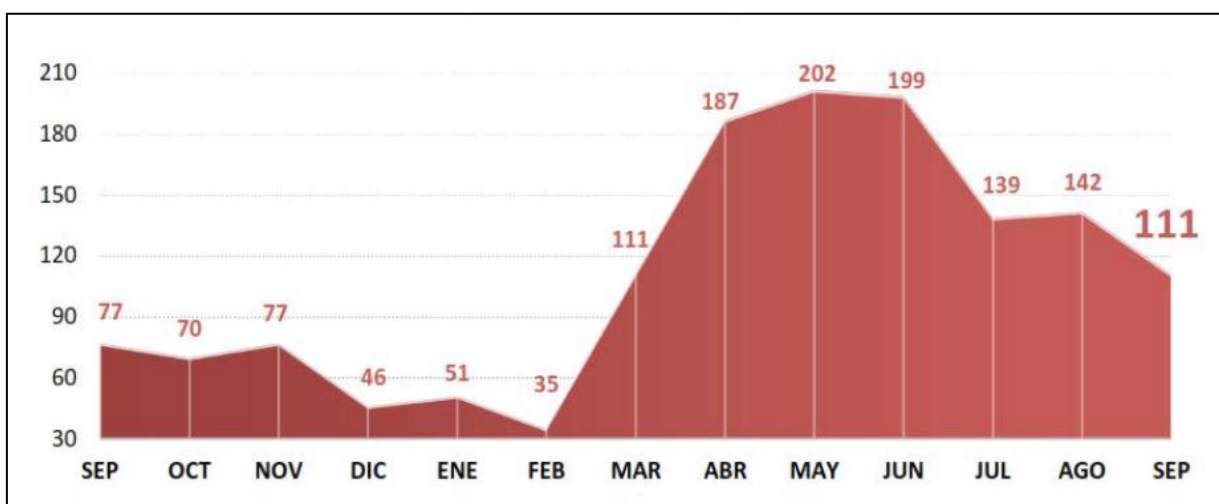


Figura 3: Perú - Acciones de protesta colectiva, por mes, septiembre 2017 – 18 (Número de acciones)

Fuente: Defensoría del Pueblo – SIMCO

1.1.1 Problema principal

¿Cómo un plan estratégico favorece la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad?

1.1.2 Problemas secundarios

a) ¿Cómo un plan estratégico incrementa la eficacia de las relaciones con la comunidad?

- b) ¿Cómo un plan estratégico promueve el bienestar social con la comunidad?
- c) ¿Cómo un plan estratégico contribuye al desarrollo local de la comunidad?

1.2 Objetivos general y específicos

1.2.1 Objetivo general

Determinar como un plan estratégico favorece la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Determinar como un plan estratégico incrementa la eficacia de las relaciones con la comunidad
- b) Determinar como un plan estratégico promueve el bienestar social con la comunidad
- c) Determinar como un plan estratégico contribuye al desarrollo local de la comunidad

1.3 Justificación e importancia del estudio

Ante los constantes episodios de conflictos sociales, algunos con consecuencias irreparables los cuales generan incertidumbre en las actividades mineras, y frente a esta situación se busca mejorar y mantener relaciones armoniosas entre la empresa minera y la comunidad campesina tomando estrategias que permitan recuperar la confianza de los pobladores.

La investigación surge debido a que la empresa minera no cuenta con un plan definido, para evitar la mala relación que tiene con la comunidad. Mediante el desarrollo del Plan Estratégico se tomarán medidas de prevención que permitan una sana convivencia y el desarrollo normal de las operaciones mineras.

Los resultados de la investigación brindarán facilidades a la empresa minera para una mejor gestión empresarial, así mismo servirá como referencia a otras organizaciones del mismo rubro con el fin de evitar conflictos sociales.

1.4 Alcance y limitaciones

- a) El puesto del jefe de Relaciones Comunitarias es altamente rotativo por ende obstaculiza el acceso a la información histórica hablada.
- b) Disponibilidad por parte de la Gerencia de Operaciones por los constantes viajes al extranjero para la realización de estudios especializados en minería.
- c) La presente investigación comprende información verídica de los años 2018 y 2017. La información digital y física de los años anteriores se extravió por los constantes cambios de personal en el área de Relaciones Comunitarias.
- d) Documentación del archivo pasivo físico incompleto, lo que imposibilitó conocer con precisión el comportamiento organizacional a través del tiempo.
- e) La falta de actualización de los registros del archivo pasivo digital de los años anteriores.
- f) La empresa minera no cuenta con estándar de gestión documentario en el cual se reflejen las etapas de un documento (recepción, registro, distribución, trámite, estado y archivo).
- g) La empresa minera no cuenta con un archivo central, en el cual se pueda ubicar la documentación de forma inmediata.
- h) Acceso denegado al presupuesto.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Trabajos elaborados por diferentes investigadores relacionados al tema de estudio.

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Díaz (2018) realizó la investigación: Plan estratégico para la empresa de transferencia de fondos Red Perú mundo. Universidad San Ignacio de Loyola. En su investigación se tiene que el objetivo general es formular un plan estratégico para la ETF Red Perú Mundo en un horizonte de tres años (2018 - 2020), basado en un modelo de negocio competitivo el cuál le permita alcanzar los niveles de gestión y retornos esperados por su directorio. Como resultado del estudio se obtiene que sus dimensiones financieras conllevan al crecimiento de sus ingresos, así mismo al incremento de su margen operativo.

Condori (2017) realizó la investigación: Propuesta de un plan estratégico para la empresa QC electrotecnia s.a. 2018 - 2022. Universidad San Ignacio de Loyola. En su estudio plantea como objetivo proponer un plan estratégico para la empresa QC Electrotecnia S.A., periodo 2018 - 2022. La metodología empleada es no experimental por que se basa en la observación de acontecimientos. Se emplearon técnicas como la entrevista, la observación e inductivo, culmina con el claro propósito de lograr su visión y objetivos de largo plazo aprovechando las oportunidades del entorno.

Benavides (2017) realizó la investigación: Modelo de plan estratégico de la empresa de importaciones LPT Zipper s.a.c. 2017 - 2022. Pontificia universidad católica del Perú. En su

investigación presenta el siguiente objetivo: Proponer un Plan Estratégico con una proyección de 5 años para una microempresa, dedicada a la importación de cierres de prendas de vestir - importaciones LPT zipper s.a.c. ubicada en el distrito de La Victoria, Lima. La investigación es mixta en el cual se recolectan, analizan y combinan datos cuantitativos y cualitativos. Como conclusión el modelo de plan estratégico lograra la misión su trazada aplicando estrategias selectivas.

Macchiavello, Manrique, Solís (2016) realizaron la investigación: Plan estratégico para el crecimiento sostenible de wok. Universidad del pacífico. En su estudio presenta los siguientes objetivos: Incrementar el valor de Wok, tanto económico como social, ser reconocidos por nuestra calidad y buenas prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE), crecimiento a lo largo del territorio nacional (Colombia) manteniendo la rentabilidad en el tiempo (sostenibilidad), Desarrollar el talento humano con valores en responsabilidad social empresarial (RSE) e Incrementar el número de proveedores que abastecen de productos naturales a Wok. La metodología empleada fueron las cinco fuerzas de Porter, se concluyó que la cadena de restaurantes muestra crecimiento sostenido en sus ventas, así mismo tiene aceptación por parte de los clientes.

2.1.3 Antecedentes Internacionales

Fernández, (2015) realizo la investigación: El turismo sostenible en España: análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad en el ámbito local. Universidade Da Coruña. España. En su investigación muestra los siguientes objetivos: Viabilidad económica, asegurando la competitividad de los destinos y las empresas, prosperidad local, calidad de empleo, justicia

social (distribución justa de los beneficios sociales y económicos), satisfacción del turista, control local. Comprometer y responsabilizar a las comunidades locales en la planificación y en el futuro desarrollo, bienestar de la comunidad, riqueza cultural. Respetar y mejorar el patrimonio histórico, las tradiciones, etc., integridad física, diversidad biológica, eficacia de recursos, pureza medioambiental. La metodología utilizada es cualitativa ya que tiene como finalidad la especificación de las cualidades de un fenómeno. El estudio concluyó que no existe una planificación turística sostenible universal, existe la planificación específica ya que los territorios no son iguales. Las estrategias aplicadas en el presente estudio muestran resultados satisfactorios, generando fuentes de empleo con un enfoque hacia criterios de turismo sostenible.

Mendoza, (2014) realizó la investigación: Diseño del plan estratégico 2013 - 2017 de la empresa Patricia Ramírez. Universidad de Cartagena. Colombia. En su investigación tiene como objetivo formular el plan estratégico 2013 - 2017 para la empresa Patricia Ramírez, con el fin de mejorar sus procesos, y a su vez optimizar su gestión en general. La investigación es descriptiva y para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de observación, encuestas, etc. La conclusión del estudio muestra la importancia del planeamiento estratégico organizacional ya que permite el cumplimiento de los objetivos y crea sinergia laboral por que compromete a los colaboradores en los resultados de la visión empresarial. Su desarrollo permitirá el funcionamiento de la empresa con el logro de objetivos futuros previamente definidos. El planeamiento y ejecución del mismo permitirá el cumplimiento de las exigencias requeridas del entorno empresarial; asimismo definirá los planes para con la competencia directa.

Marulanda, Velásquez (2010) realizaron la investigación: Formulación de un plan estratégico de marketing para la empresa “freskaromas”. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Tuvo como objetivo formular un plan estratégico de marketing, con el propósito de aumentar la participación de su producto jabón líquido para manos en el mercado de artículos de aseo de la ciudad de Pereira. El tipo de investigación es exploratoria - inductiva. Al concluir la presente investigación se determina que con la formulación del plan estratégico se pueden definir acciones concretas orientadas al cumplimiento de los objetivos propuestos, los cuales permitirán desarrollar estrategias en cuanto a producto, precio, plaza y promoción, obteniendo una herramienta de éxito para el crecimiento y desarrollo del producto.

Polo, (2014) realizo la investigación: Diseño del plan estratégico 2013 - 2016 para la constructora Rodríguez. ESPE Universidad de las fuerzas armadas. Ecuador. Tuvo como objetivo general diseñar un plan estratégico para el período 2013 - 2016 para la constructora Rodríguez, que le permita traducir la filosofía corporativa en resultados tangibles para incrementar los resultados financieros de la organización. En el estudio se aplicó la técnica exploratoria descriptiva. En conclusión, la planificación estratégica intenta la búsqueda de una o más ventajas competitivas y la puesta en marcha de estrategias que permitan crear o preservar ventajas, encaminado a la construcción de una visión de futuro para el logro de objetivos estratégicos dentro de la organización.

2.2 Bases teórico - científicas

La minería en el Perú surge de las épocas preincaicas en donde las diversas culturas desarrollaban trabajos en oro, plata y cobre. Estos minerales y otros recursos abundan en el

territorio peruano, sin embargo extraerlo no resulta tarea fácil ya que está en juego el impacto de alto riesgo ambiental que pueda causar y preocupación a largo plazo de los acontecimientos o daños colaterales que la actividad minera genere tales como el bajo nivel de empleabilidad local, necesidades básicas insatisfechas por parte de la población, inadecuada relación entre la empresa minera y las comunidades entre otros. Es por ello que donde hay minería casi siempre existirá conflictos por diversos desacuerdos que la población pueda tener.

Desde el año 2004 la autoridad competente viene registrando los conflictos sociales ocurridos en el Perú con un incremento notable constantemente. En el Reporte de Conflictos Sociales N°182 correspondiente al periodo abril 2019 se registraron 184 conflictos sociales, siendo el de mayor relevancia el de tipo socioambiental (Defensoría del Pueblo, 2019).

Los últimos reportes correspondientes a conflictos involucran al sector minería con mayor participación y señalan específicamente a la actividad minera como causal de conflictos en el Perú.

Los conflictos entre la actividad minera y las comunidades son de conocimiento público cuando se paralizan el total de sus actividades. Muchos de los conflictos están involucrados al descontento por alguna razón de parte de la comunidad, por diferencias que surgen durante la ejecución de la extracción de minerales a largo plazo, insuficientes beneficios percibidos durante la operación minera, ampliaciones de proyectos, entre otros generando un ambiente de incertidumbre.

2.3 Definición de términos básicos

Boletín informativo comunal:

Medio de comunicación que comprende información relevante de las diversas actividades realizadas en las comunidades aledañas a las operaciones mineras como: infraestructura,

programas educativos, campañas de salud, servicio odontológico, campañas de nutrición, gestión ambiental, empleo local, apoyo institucional, seguridad ciudadana, cultura, capacitación, talleres, faenas ambientales y urbanas, monitoreos ambientales, entre otros realizadas en un determinado tiempo para conocimiento de la población.

Bienestar social:

Es toda actividad planificada, organizada con el único propósito de instaurar, mantener o mejorar las condiciones de vida de un sector poblacional, cubriendo sus necesidades y servicios básicos de salud y educación.

Conflicto social:

Desacuerdo, incompatibilidad en la confrontación de intereses “entre” dos o más partes llámese comunidades, sectores poblacionales o empresa minera. Está relacionado con la satisfacción de las necesidades, posición, creencias, beneficio, etc. de cada interesado el cual genera una situación negativa. En el conflicto las partes interesadas tienen la oportunidad del diálogo.

Comunidades campesinas:

Son todas las comunidades humanas o poblaciones aledañas que residen en el territorio donde se desarrollará las actividades mineras.

Ley N°24656 Ley General de Comunidades Campesinas, el estado las reconoce como instituciones democráticas fundamentales, autónomas en su organización, trabajo comunal y uso de la tierra, así como en lo económico y administrativo.

Comunicación asertiva:

Es la habilidad de interacción verbal y no verbal positiva que permite mejorar las relaciones laborales mostrando respeto hacia la otra parte. Se caracteriza por que expresa confianza de forma honesta. En este estilo de comunicación el acuerdo o solución es para ambas partes.

Desarrollo local:

Tiene como propósito el desarrollo económico sostenible de las poblaciones y familias locales a las operaciones mineras. Se centra en maximizar las oportunidades de crecimiento a partir, y como consecuencia, de la presencia y actividad minera en la zona. Los beneficios locales contribuirán a la mejora de la calidad de vida del poblador, bajo una lógica de empoderamiento empresarial aprovechando sus propios recursos.

Grupos de interés:

Conocido también como los Stakeholder conforman todos los elementos claves de la organización minera de manera directa o indirecta. Son quienes pueden afectar o ser afectados por las operaciones. Los grupos de interés constituyen un elemento estratégico empresarial porque contribuye al desarrollo de la organización.



Figura 4: Partes interesadas

Fuente: IFEF - Instituto de Fomento, Empleo y Formación

Impactos ambientales:

Toda actividad genera algún tipo de impacto que comprende alteraciones positivas o negativas al medio ambiente físico o social, los cuales están detallados en el EIA correspondiente a los proyectos de gran envergadura. Impacto ambiental no implica contaminación. El impacto debe estar especificado en el EIA para prevenir los impactos negativos y fortalecer los impactos positivos.

Positivo: reforestación y conservación de áreas verdes, generación de trabajo, capacitación a la población, etc.

Negativo: reducción de la flora o fauna, afectaciones al aire, suelo o agua; generación de ruido, etc.

Mesa de diálogo:

Forma parte del proceso de comunicación en donde los protagonistas de un conflicto llegan a un acuerdo en una etapa de crisis buscando soluciones satisfactorias entre las partes. La mesa de diálogo está estructurada de tres etapas: apertura, diálogo y cierre.

Mano de obra local:

Es la generación de empleo de las personas de la comunidad campesina para ser incorporadas en las operaciones mineras, faenas urbanas o ambientales. Como resultado de su labor, estas serán remuneradas. Así mismo se cumplirán con las medidas de seguridad de la empresa minera.

Plan estratégico:

Herramienta administrativa de la alta dirección, el cual contiene un conjunto de acciones planificadas listas para ejecutar; para el éxito de los objetivos de la organización en un determinado plazo. En consecuencia es el logro de la visión planteada.

Relaciones comunitarias:

Actividad fundamental de la minería con el claro objetivo de mantener buenas relaciones con los grupos de interés y otros grupos del área de influencia. La comunicación y comprensión es importante para el desarrollo de las operaciones mineras.

Sostenibilidad empresarial:

Es la labor permanente que busca la continuidad de condiciones a través del tiempo. La sostenibilidad crea valor económico, social y ambiental la cual contribuye al bienestar empresarial y de su entorno.

Violencia:

Agresión física o verbal cometida por “una” de las partes (grupos organizados). Comprende el uso de la fuerza para causar daño (persona, infraestructura, etc.), perpetrado para favorecer intereses propios o tal vez generados por algún tipo de desacuerdo.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis general

Un plan estratégico si favorece la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad

3.1.2 Hipótesis Específicas

- a) Mediante un plan estratégico se incrementa la eficacia de las relaciones con la comunidad
- b) Mediante un plan estratégico se promueve el bienestar social con la comunidad
- c) Mediante un plan estratégico se contribuirá al desarrollo local de la comunidad

3.2 Identificación de variables o unidades de análisis

X: Plan estratégico, documentación organizacional integrado de forma estratégica para el cumplimiento de la misión a futuro (objetivos).

Y: Relaciones con la comunidad, diálogo de forma sostenible con las comunidades aledañas a las operaciones mineras para mantener la paz social.

3.3 Matriz lógica de consistencia

Herramienta principal de una investigación, facilita al investigador una visión general de conexión, coherencia y lógica del tema de estudio.

Tabla 1: Matriz de consistencia

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LAS RELACIONES DE UNA EMPRESA MINERA CON LA COMUNIDAD CAMPESINA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variables	Dimensiones	Indicadores		
Principal	General	General					
¿Cómo un plan estratégico favorece la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad?	Determinar como un plan estratégico favorece la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad	Un plan estratégico si favorece la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad	VI Plan estratégico	Fortalezas y Debilidades	-Personal capacitado		
					-Boletín informativo comunal		
					-Generación de confianza		
Secundarios	Específicos	Específicos		VI Plan estratégico	Oportunidades y Amenazas	-Infraestructura	
						-Mano de obra local	
						-Respeto a la cultura y costumbres	
¿Cómo un plan estratégico incrementa la eficacia de las relaciones con la comunidad?	Determinar como un plan estratégico incrementa la eficacia de las relaciones con la comunidad	Mediante un plan estratégico se incrementa la eficacia de las relaciones con la comunidad			VI Plan estratégico	Objetivos y Metas estratégicas	-Objetivos institucionales
							-Promesas u ofrecimientos
							-Relación con autoridades

¿Cómo un plan estratégico promueve el bienestar social con la comunidad?	Determinar como un plan estratégico promueve el bienestar social con la comunidad	Mediante un plan estratégico se promueve el bienestar social con la comunidad	VD Relaciones con la comunidad	Comunidad y Empresa	-Programa educativo
					-Programa de salud y nutrición
					-Gestión ambiental
¿Cómo un plan estratégico contribuye al desarrollo local de la comunidad?	Determinar como un plan estratégico contribuye al desarrollo local de la comunidad	Mediante un plan estratégico se contribuirá al desarrollo local de la comunidad		Evaluación de conflictos	-Compromisos cumplidos
					-Origen de los conflictos
					-Participación de los grupos de interés
			Desarrollo Local	-Capacitación y talleres	
				-Apoyo institucional	
			-Asistencia logística		

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1 Tipo y método de investigación

La presente investigación es aplicada por que tiene un objetivo específico. Descriptiva porque observa, detalla las características del comportamiento poblacional del tema de estudio, sin explicar el porqué. Es no experimental y de corte transversal dado que se analizará el estado del problema asociado con una variable y su relación en un determinado momento del tiempo, donde se efectúa la colección de datos.

Los resultados obtenidos en la investigación nos proporcionarán elementos suficientes para la toma de decisiones tendente a la sostenibilidad de las buenas relaciones con las comunidades aledañas de la empresa minera.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño de la investigación es el deductivo, dado que parte de los resultados particulares del tema investigado y la búsqueda de resultados generales aplicables a cualquier situación similar.

El estudio de investigación, utiliza herramientas bibliográficas y técnica de campo para la ejecución y recolección de datos asociados con la muestra, la misma que nos permitan validar las hipótesis del estudio.

4.3 Población, muestra o participantes

Población: para la presente tesis la población está conformada por los 934 trabajadores de la empresa minera, hacia a quienes está dirigido el cuadernillo de preguntas para la encuesta. La investigación se desarrolló en el distrito de Mala, provincia de Cañete, departamento de Lima.

Muestra: Mediante la muestra se obtendrá la información requerida para verificar la validez de las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación, a través de la encuesta o entrevista a los trabajadores de la empresa minera.

El tipo de muestra es probabilística para una población finita de tamaño $N = 934$ trabajadores y el tamaño de la muestra lo calcularemos usando la siguiente relación:

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 * P * (1 - P) * N}{Z^2 \alpha/2 * P * (1 - P) + \epsilon^2 * (N - 1)}$$

Dónde:

n Tamaño de la muestra

$Z_{\alpha/2}$ Es el cuantil de la normal con un nivel de confianza del 95%, cuyo valor es 1.96, que se obtiene usando la tabla normal.

ϵ Es el nivel de error de estimación $\epsilon = |P - \pi|$, que asumimos un valor de $\epsilon = 0.11$

P Es la probabilidad de éxito del evento de interés, que asumimos que es 0.30.

Así,

$$n = \frac{1.96^2 * 0.30 * 0.70 * 934}{1.96^2 * 0.30 * 0.70 + 0.11^2 * 933} = 62$$

4.4 Instrumento de recogida de datos

La presente tesis se realizó mediante el cuadernillo de preguntas para la encuesta en el cual se formularon diversas interrogantes para la medición de las variables. Se formularon 18 preguntas para la X variable independiente y 18 preguntas para Y variable dependiente correspondientemente.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La información se ejecutó a partir de la base de datos de forma automática con la aplicación estadística SPSS. La información arrojada es la muestra de los resultados de la encuesta.

Los análisis estadísticos son los siguientes:

Tablas de frecuencia, el cual detalla los resultados de la encuesta.

Tablas cruzadas, para la comprobación de la hipótesis utilizando la prueba de chi cuadrado o también llamado distribución de Pearson.

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

- a) Identificación del problema de estudio, analizando sus causas y consecuencias
- b) Determinación del objetivo
- c) Elaboración de la matriz de consistencia definiendo las variables
- d) Preparación de los instrumentos de medición, a través de las preguntas correspondiente a cada variable
- e) Análisis de los datos de las muestras obtenidas
- f) Conclusiones, luego de haber obtenido el análisis de los datos de las muestras

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Para el proceso de datos y análisis de la hipótesis del presente trabajo de investigación se utilizó la aplicación estadística SPSS. Software estadístico que nos permitirá crear tablas y gráficas correspondientes a los resultados obtenidos mediante la encuesta.

Se elaboró diversas preguntas cerradas, con valores numéricos correspondientes a la escala Likert, dado que es el principal método de medición para los trabajos de investigación con el objetivo de determinar las respuestas de los encuestados.

Cada una de las preguntas realizadas se elaboró conforme a la variable de interés, con sus respectivas dimensiones e indicadores. De esta forma se obtendrá información general coherente entre variable – dimensión – indicador, lo que permite un resultado acorde al objeto de estudio de investigación.

La encuesta consta de 36 preguntas realizadas de manera presencial, entre encuestador y encuestado.

La encuesta se aplicó a hombres y mujeres entre 25 y 62 años de las diversas áreas de trabajo de la unidad minera. El total de la muestra fue de 62 encuestas realizadas. Con el resultado de las encuestas se elaboró una base de datos en Excel, que contiene el valor numérico otorgado en la escala Likert. Este primer resultado de la base de datos permite obtener conclusiones para la toma de decisiones en base a un análisis.

El proceso de tratamiento de datos se realizó mediante la aplicación estadística SPSS, en esta fase se sintetiza y se transforman los datos numéricos, obteniendo la tabla de frecuencia, tabla cruzada o contingencia para su correspondiente presentación y discusión de datos.

Todo esto posibilitó conseguir información relevante para la investigación del Plan estratégico para la sostenibilidad de las relaciones de una empresa minera con la comunidad campesina.

Análisis univariado de los datos

Pregunta 1: El Personal que imparte capacitación en la compañía es altamente competente

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Fortalezas y Debilidades

Indicador: Personal capacitado

Tabla 2: Resultado pregunta 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	3	4.8
5 Totalmente de acuerdo	59	95.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

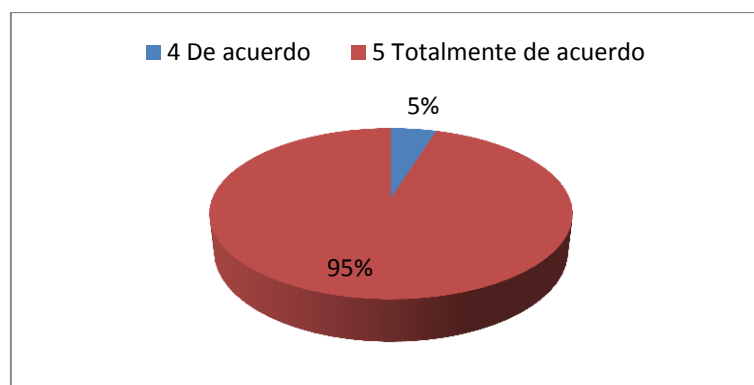


Figura 5: Grafico pregunta 1

Fuente: Elaboración propia – SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en los resultados de las encuestas realizadas que el 95% de los colaboradores indica que el personal que imparte capacitación en la unidad minera es altamente competente, mientras el 5% manifiesta estar de acuerdo con la competencia de los capacitadores.

Pregunta 2: Las capacitaciones que he recibido han sido eficaces para la realización de mi trabajo

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Fortalezas y Debilidades

Indicador: Personal capacitado

Tabla 3: Resultado pregunta 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	3	4.8
5 Totalmente de acuerdo	59	95.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS

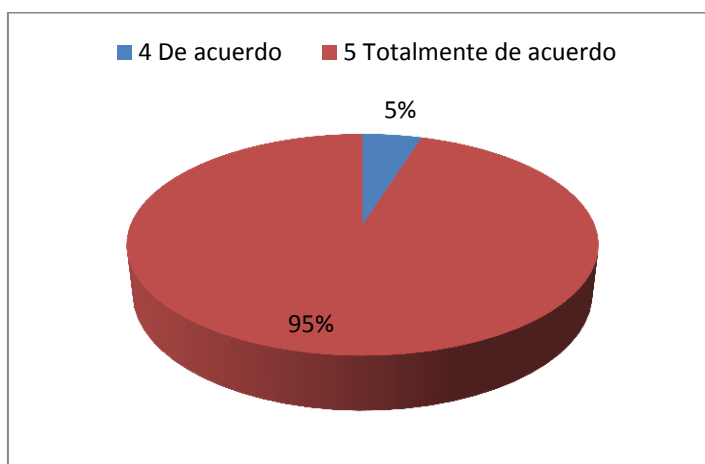


Figura 6: Grafico pregunta 2

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en los resultados de las encuestas que un 95% de encuestados indica que las capacitaciones recibidas en la unidad minera fueron de suma importancia para la realización de sus labores, mientras el 5% indica estar de acuerdo con la eficacia de las capacitaciones.

Pregunta 3: Un boletín informativo sería un medio de información completa

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Fortalezas y Debilidades

Indicador: Boletín informativo comunal

Tabla 4: Resultado pregunta 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	4	6.5
5 Totalmente de acuerdo	58	93.5
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS

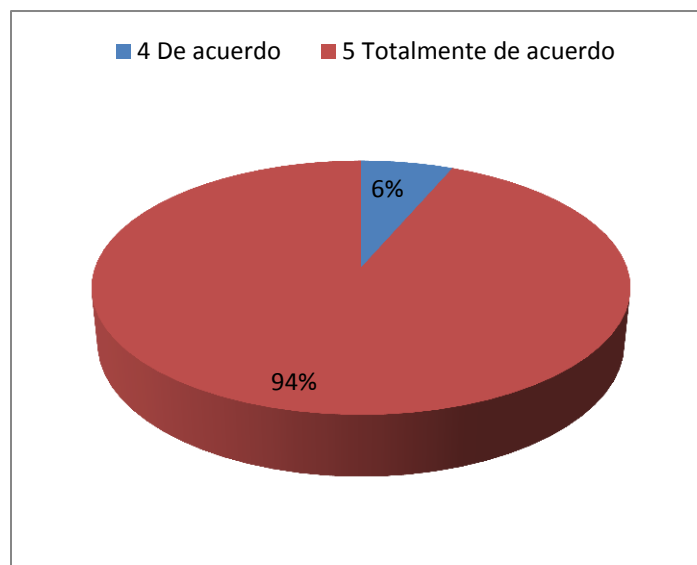


Figura 7: Grafico pregunta 3

Fuente: Elaboración propia – SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en los resultados de las encuestas realizadas que el 94% de colaboradores de la unidad minera indica que un boletín informativo es un medio de información total, mientras el 6% de encuestados indican estar de acuerdo.

Pregunta 4: Me gustaría contar con un boletín informativo que proporcione información importante acerca de la compañía

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Fortalezas y Debilidades

Indicador: Boletín informativo comunal

Tabla 5: Resultado pregunta 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	4	6.5
5 Totalmente de acuerdo	58	93.5
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS

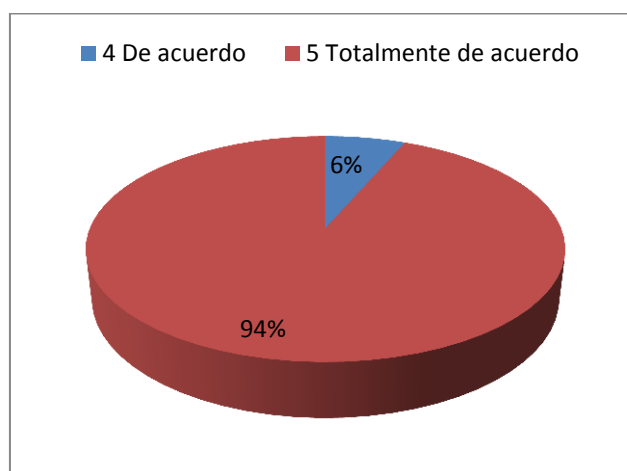


Figura 8: Grafico pregunta 4

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en los resultados de las encuestas que el 94% de encuestados señala que le gustaría contar con un boletín para estar informados de los trabajos o actividades que la empresa minera ha venido realizando en la comunidad campesina. De esta forma se mantendrá informado a los colaboradores y comuneros.

Pregunta 5: La confianza entre la comunidad y la compañía es aceptable

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Fortalezas y Debilidades

Indicador: Generación de confianza

Tabla 6: Resultado pregunta 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	14	22.6
2 En desacuerdo	48	77.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 9: Grafico pregunta 5

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en los resultados de las encuestas realizadas que el 77% de colaboradores de la empresa minera indica su desacuerdo frente a generación de confianza entre la empresa minera y la comunidad campesina, mientras el 23% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

Pregunta 6: Siento que la comunidad campesina desconfía de la empresa

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Fortalezas y Debilidades

Indicador: Generación de confianza

Tabla 7: Resultado pregunta 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	7	11.3
5 Totalmente de acuerdo	55	88.7
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

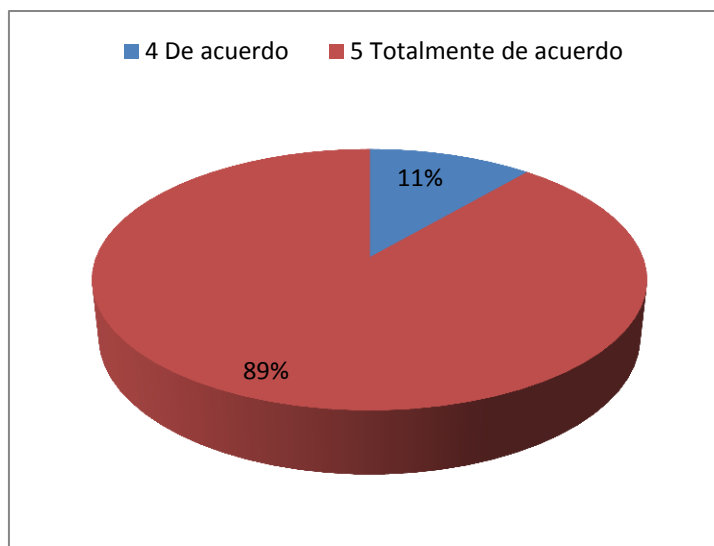


Figura 10: Grafico pregunta 6

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según los resultados el 89% de encuestados señala que la comunidad campesina desconfía de la empresa minera, mientras el 11% manifiesta estar de acuerdo con la desconfianza de la comunidad campesina hacia la empresa.

Pregunta 7: Usted tiene conocimiento sobre alguna inversión de infraestructura en la comunidad

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Oportunidades y Amenazas

Indicador: Infraestructura

Tabla 8: Resultado pregunta 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	56	90.3
2 En desacuerdo	6	9.7
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 11: Grafico pregunta 7

Fuente: Elaboración propia – SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en los resultados que el 90% de encuestados de la empresa minera muestra su total desconocimiento frente a las inversiones de infraestructura en la comunidad campesina, generando total desacuerdo, mientras el 10% muestra también estar en desacuerdo sobre alguna inversión de infraestructura en la comunidad.

Pregunta 8: Considero que es importante realizar proyectos de infraestructura en la comunidad

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Oportunidades y Amenazas

Indicador: Infraestructura

Tabla 9: Resultado pregunta 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 Totalmente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS



Figura 12: Grafico pregunta 8

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según los resultados de las encuestas realizadas el 100% de colaboradores de la empresa minera quienes pertenecen a la comunidad campesina, considera que es importante realizar proyectos de infraestructura en la comunidad

Pregunta 9: Se cumple con el porcentaje asignado de mano de obra local

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Oportunidades y Amenazas

Indicador: Mano de obra local

Tabla 10: Resultado pregunta 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	2	3.2
2 En desacuerdo	57	91.9
3 Indeciso	3	4.8
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS



Figura 13: Grafico pregunta 9

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según los resultados obtenidos el 92% de encuestados manifiesta estar en desacuerdo con el cumplimiento para la contratación de mano obra local para las labores en las operaciones mineras. No se está cumpliendo con la cantidad de mano de obra local ofrecida por la empresa minera.

Pregunta 10: Demuestro mis habilidades y competencias en la labor asignada

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Oportunidades y Amenazas

Indicador: Mano de obra local

Tabla 11: Resultado pregunta 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 Totalmente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 14: Grafico pregunta 10

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados obtenidos por medio de las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa minera señala que el 100% de los trabajadores demuestra sus habilidades y competencias en la labor asignada o encomendada.

Pregunta 11: Considero que la compañía respeta la cultura y costumbre de la comunidad

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Oportunidades y Amenazas

Indicador: Respeto a la cultura y costumbres

Tabla 12: Resultado pregunta 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	5	8.1
5 Totalmente de acuerdo	57	91.9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

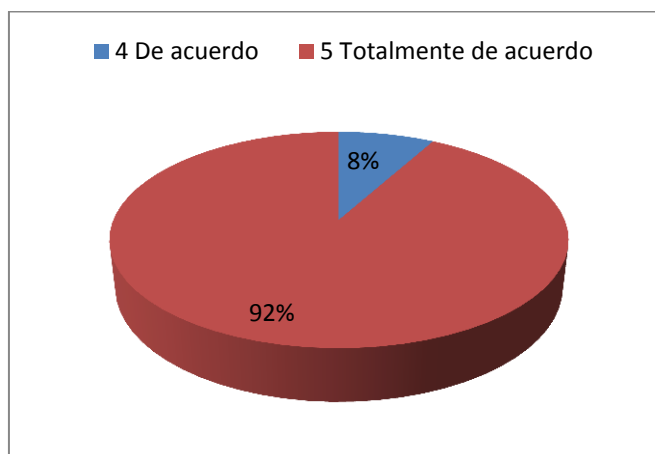


Figura 15: Grafico pregunta 11

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Las encuestas realizadas señalan que 92% de encuestados, muestran su total acuerdo con el respeto a la cultura y costumbres de la comunidad campesina, mientras el 8% de encuestados manifiesta además estar de acuerdo con el respeto a la cultura y costumbre de la comunidad.

Pregunta 12: Participó de los eventos sociales en la comunidad

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Oportunidades y Amenazas

Indicador: Respeto a la cultura y costumbres

Tabla 13: Resultado pregunta 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Nunca	3	4.8
2 Raramente	6	9.7
3 Ocasionalmente	53	85.5
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS

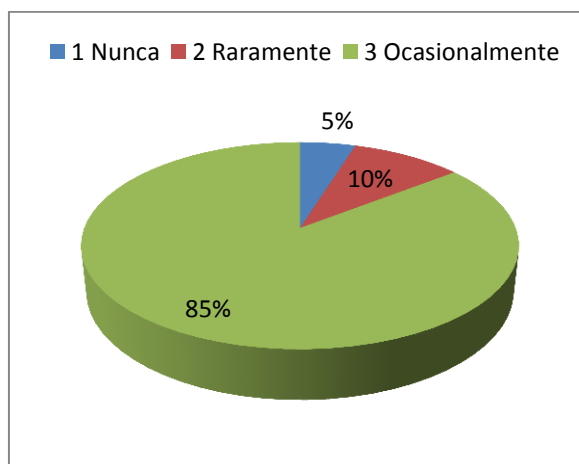


Figura 16: Grafico pregunta 12
Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en las respuestas que el 85% de encuestados participa ocasionalmente de los eventos organizados por la empresa minera en la comunidad. Así mismo señalaron que su falta de participación se debía a que no tendrían conocimiento anticipado de los eventos y que se estaría llevando a cabo sin planificación alguna.

Pregunta 13: Tengo los objetivos institucionales claramente definidos

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Objetivos y Metas estratégicas

Indicador: Objetivos institucionales

Tabla 14: Resultado pregunta 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3 Indeciso	3	4.8
4 De acuerdo	58	93.5
5 Totalmente de acuerdo	1	1.6
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 17: Gráfico pregunta 13

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: En las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa minera se observa que el 93% de encuestados tiene los objetivos de la organización claramente definidos, mientras el 5% de las encuestas señalan estar indecisos frente a sus objetivos.

Pregunta 14: Me preocupo por el cumplimiento de objetivos generando alternativas de solución a mi trabajo

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Objetivos y Metas estratégicas

Indicador: Objetivos institucionales

Tabla 15: Resultado pregunta 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 Totalmente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS

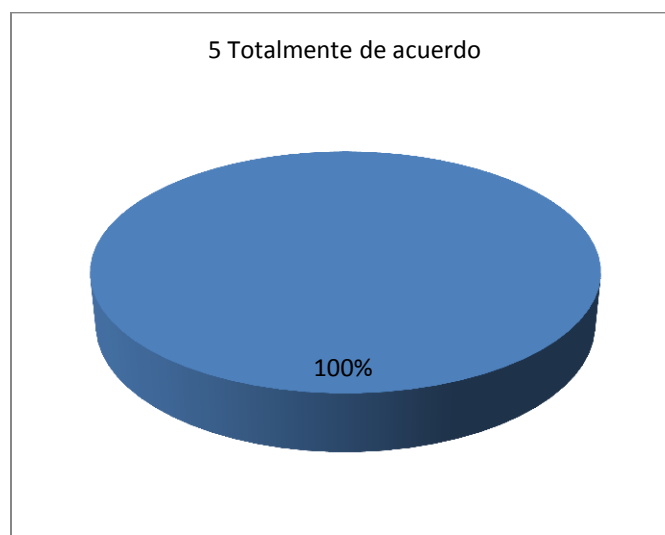


Figura 18: Grafico pregunta 14

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: El resultado de la encuesta señala que el 100% de los colaboradores de la empresa minera muestra su preocupación por el cumplimiento de objetivos generando alternativas de solución a su trabajo.

Pregunta 15: Siento que se cumple con las promesas ofrecidas a la comunidad

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Objetivos y Metas estratégicas

Indicador: Promesas u ofrecimientos

Tabla 16: Resultado pregunta 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	5	8.1
2 En desacuerdo	57	91.9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 19: Grafico pregunta 15

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según los resultados el 92% de encuestados demuestra su desacuerdo por el incumplimiento de las promesas ofrecidas a la comunidad campesina, mientras el 8% de encuestados manifiesta estar totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de las promesas ofrecidas.

Pregunta 16: Siento que las promesas ofrecidas a la comunidad son relevantes

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Objetivos y Metas estratégicas

Indicador: Promesas u ofrecimientos

Tabla 17: Resultado pregunta 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 Totalmente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS



Figura 20: Grafico pregunta 16

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Se observa en las respuestas del cuestionario que el 100% de encuestados manifiesta que las promesas ofrecidas a la comunidad son de aspectos muy importantes. Además señalaron su importancia de cumplimiento para la generación de confianza.

Pregunta 17: Es buena la relación de la compañía minera con las autoridades

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Objetivos y Metas estratégicas

Indicador: Relación con autoridades

Tabla 18: Resultado pregunta 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	5	8.1
2 En desacuerdo	57	91.9
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

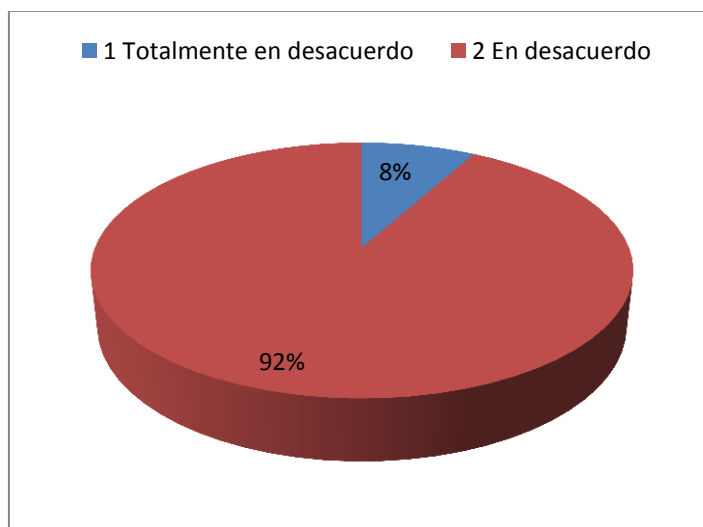


Figura 21: Grafico pregunta 17
Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según la encuesta el 92% de encuestados se muestra en desacuerdo sobre un vínculo de relación entre las autoridades de la comunidad campesina. No existe una buena relación con los líderes de la comunidad. Además el 8% indica estar totalmente en desacuerdo sobre alguna buena relación entre las partes.

Pregunta 18: Considero que la relación con las autoridades es de mucha importancia

Variable Independiente: Plan estratégico

Dimensión: Objetivos y Metas estratégicas

Indicador: Relación con autoridades

Tabla 19: Resultado pregunta 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 Totalmente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS



Figura 22: Gráfico pregunta 18

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados de las encuestas realizadas señalan que es importante mantener buena relación con las autoridades comunales. Así mismo señalaron que las autoridades son el primer filtro para llegar a la población para el establecimiento de las buenas relaciones.

Pregunta 19: Considero que sería importante brindar cursos educativos a la comunidad

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Comunidad y Empresa

Indicador: Programa educativo

Tabla 20: Resultado pregunta 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	2	3.2
5 Totalmente de acuerdo	60	96.8
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 23: Grafico pregunta 19

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según los resultados de las encuestas realizadas el 97% muestra su total acuerdo con la importancia de brindar cursos educativos a la comunidad campesina, mientras el 3% de encuestados manifiesta estar de acuerdo con la importancia de los cursos educativos.

Pregunta 20: Considero que los programas educativos forman parte del desarrollo personal

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Comunidad y Empresa

Indicador: Programa educativo

Tabla 21: Resultado pregunta 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 Totalmente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 24: Grafico pregunta 20
Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Las encuestas realizadas afirman que los programas educativos a desarrollar en la comunidad campesina forman parte de su desarrollo. Además señalaron que contribuye al crecimiento personal.

Pregunta 21: Considero que sería importante brindar cursos de salud y nutrición a la comunidad

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Comunidad y Empresa

Indicador: Programa de salud y nutrición

Tabla 22: Resultado pregunta 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	2	3.2
5 Totalmente de acuerdo	60	96.8
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

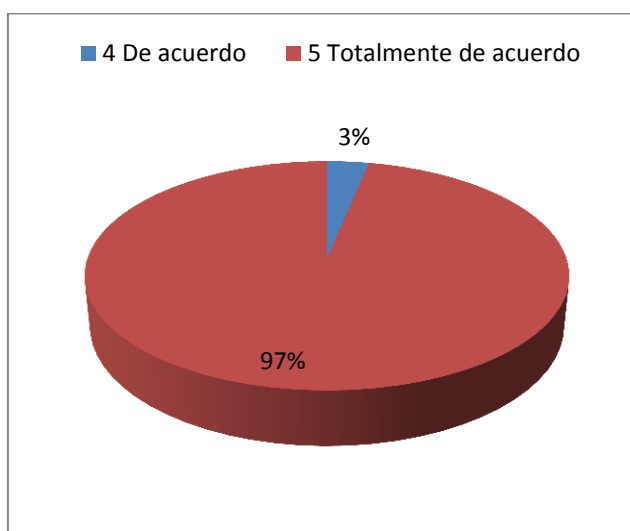


Figura 25: Grafico pregunta 21

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según las respuestas del cuestionario el 97% de encuestados se muestra con total acuerdo frente a la importancia de brindar cursos de salud y nutrición a los pobladores de la comunidad campesina, además el 3% también manifiesta estar de acuerdo frente a importancia de los cursos de salud y nutrición.

Pregunta 22: Considero que los programas de salud y nutrición forman parte del cuidado personal

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Comunidad y Empresa

Indicador: Programa de salud y nutrición

Tabla 23: Resultado pregunta 22

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	1	1.6
5 Totalmente de acuerdo	61	98.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

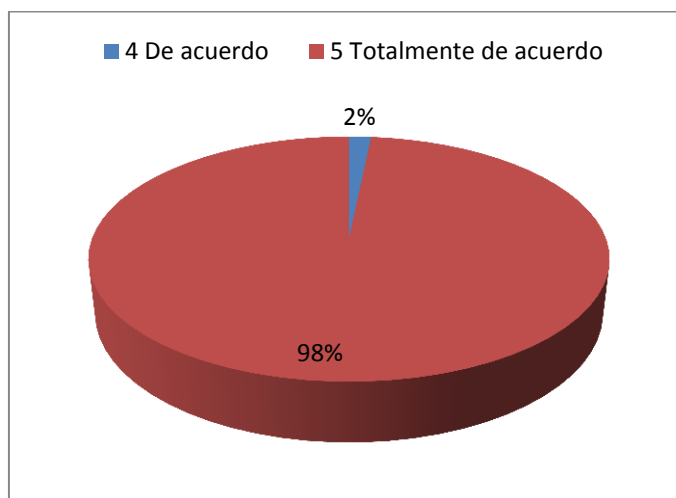


Figura 26: Grafico pregunta 22
Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Las encuestas señalan que el 98% de encuestados está totalmente de acuerdo, considerando que los programas de salud y nutrición forman parte del cuidado personal, mientras el 2% de encuestados manifiestan también estar de acuerdo.

Pregunta 23: Considera usted ser una persona responsable en la protección del medio ambiente

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Comunidad y Empresa

Indicador: Gestión ambiental

Tabla 24: Resultado pregunta 23

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3 Indeciso	1	1.6
4 De acuerdo	59	95.2
5 Totalmente de acuerdo	2	3.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

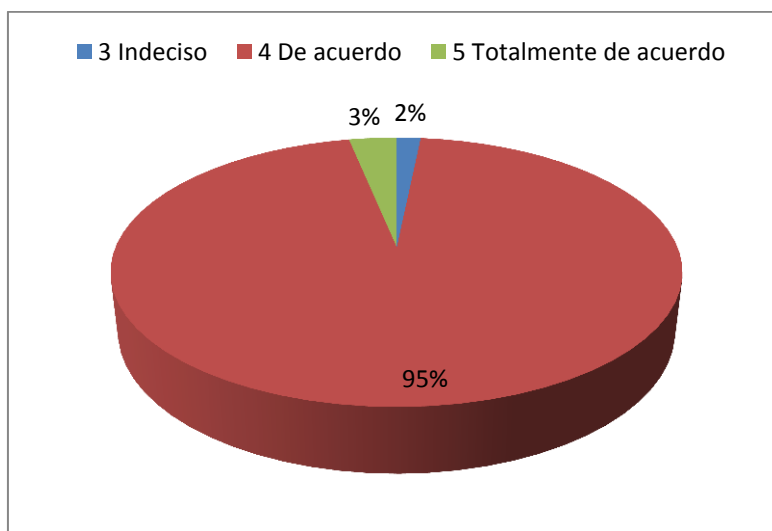


Figura 27: Grafico pregunta 23

Fuente: Elaboración propia – SPSS

Análisis de Resultados: Según las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa minera el 95% de encuestados se considera responsable con el cuidado del medio ambiente, mientras el 2% de las encuestas realizadas muestran inseguridad frente a la protección del medio ambiente.

Pregunta 24: Segregó correctamente en los contenedores de reciclaje (papeles, plástico, vidrio, etc.)

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Comunidad y Empresa

Indicador: Gestión ambiental

Tabla 25: Resultado pregunta 24

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2 En desacuerdo	51	82.3
3 Indeciso	1	1.6
5 Totalmente de acuerdo	10	16.1
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

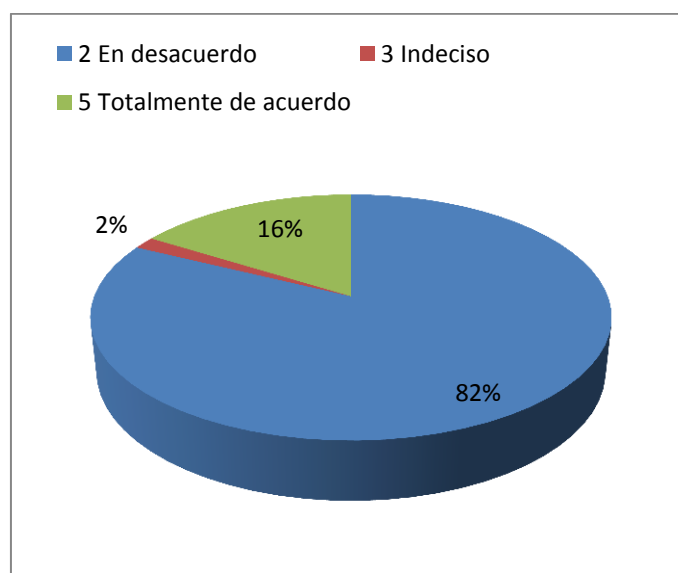


Figura 28: Gráfico pregunta 24

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados demuestran que el 82% de personas encuestadas no segrega de forma correcta en los contenedores de reciclaje, mientras el 16% muestra estar totalmente de acuerdo frente a su correcta segregación de residuos. Además manifestaron su interés de recibir capacitación ambiental.

Pregunta 25: Usted tiene conocimiento de los compromisos sociales

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Evaluación de conflictos

Indicador: Compromisos cumplidos

Tabla 26: Resultado pregunta 25

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	2	3.2
2 En desacuerdo	58	93.5
5 Totalmente de acuerdo	2	3.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 29: Grafico pregunta 25

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Según los resultados el 94% de encuestados desconoce sobre los compromisos sociales asumidos por la empresa minera. Además manifestaron que los compromisos sociales deberían de ser de conocimiento de la población.

Pregunta 26: Considero que los compromisos sociales se vienen cumpliendo

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Evaluación de conflictos

Indicador: Compromisos cumplidos

Tabla 27: Resultado pregunta 26

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1 Totalmente en desacuerdo	34	54.8
2 En desacuerdo	28	45.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

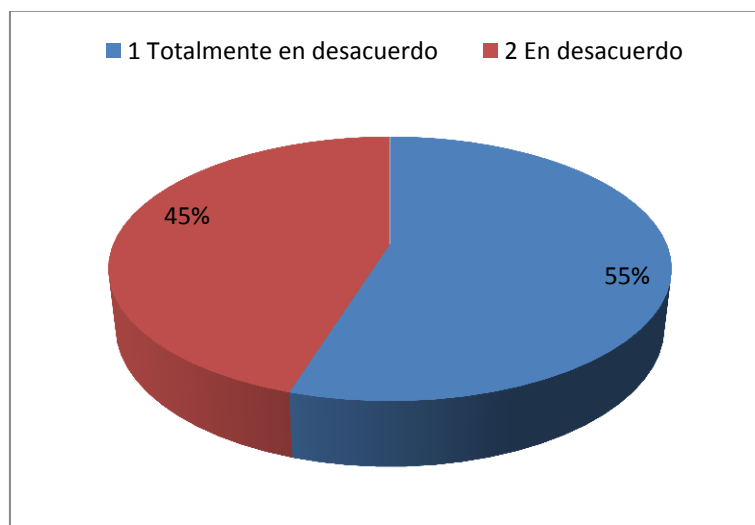


Figura 30: Grafico pregunta 26

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados de las encuestas realizadas indican que los compromisos sociales no se vienen cumpliendo en la comunidad campesina. Por ello señalaron su preocupación y descontento frente a esta situación.

Pregunta 27: Considero que es importante que la comunidad esté informada sobre las actividades de interés común

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Evaluación de conflictos

Indicador: Origen de los conflictos

Tabla 28: Resultado pregunta 27

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	2	3.2
5 Totalmente de acuerdo	60	96.8
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

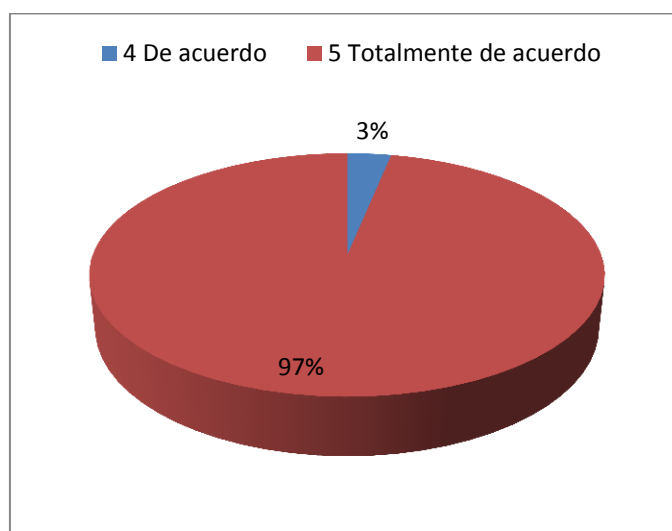


Figura 31: Grafico pregunta 27

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: El 97% de las encuestas realizadas muestra su total acuerdo con que la comunidad campesina debe estar informada sobre las actividades de interés común con la empresa minera.

Pregunta 28: Es conforme las soluciones otorgadas ante un problema

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Evaluación de conflictos

Indicador: Origen de los conflictos

Tabla 29: Resultado pregunta 28

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3 Indeciso	1	1.6
4 De acuerdo	44	71.0
5 Totalmente de acuerdo	17	27.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS

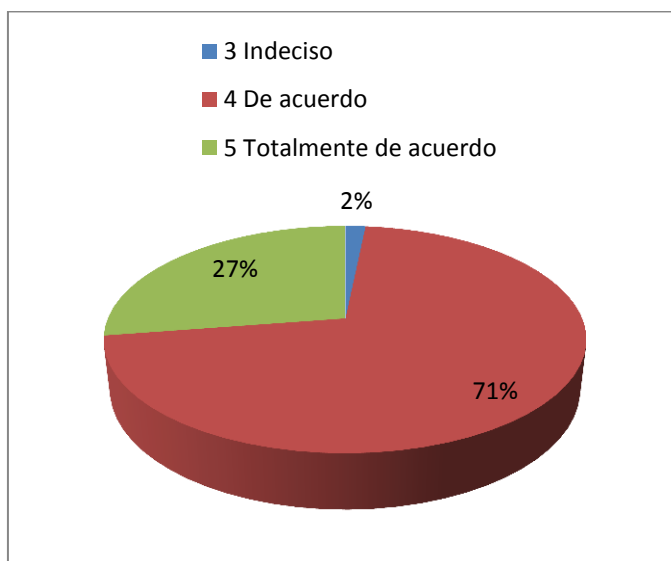


Figura 32: Grafico pregunta 28
Fuente: Elaboración propia – SPSS

Análisis de Resultados: Según el resultado de las encuestas el 71% de personas señala estar de acuerdo con las soluciones otorgadas frente a un problema en la comunidad. Así mismo señalaron que las soluciones son buenas, pero que no son sostenibles en el tiempo. Además indicaron que no se generaría un problema si hubiera una buena planificación y organización dentro de la empresa minera.

Pregunta 29: Usted participa de las reuniones que realiza la empresa

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Evaluación de conflictos

Indicador: Participación de los grupos de interés

Tabla 30: Resultado pregunta 29

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3 Indeciso	3	4.8
4 De acuerdo	59	95.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

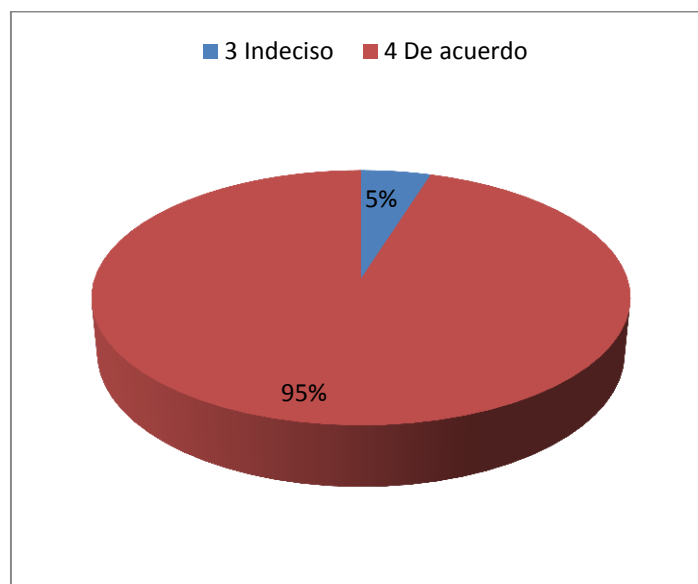


Figura 33: Grafico pregunta 29

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados indican que el 95% de encuestados participa de las reuniones que realiza la empresa minera en la comunidad campesina.

Pregunta 30: Considero que las reuniones que organiza la empresa son productivas

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Evaluación de conflictos

Indicador: Participación de los grupos de interés

Tabla 31: Resultado pregunta 30

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2 En desacuerdo	51	82.3
4 De acuerdo	11	17.7
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

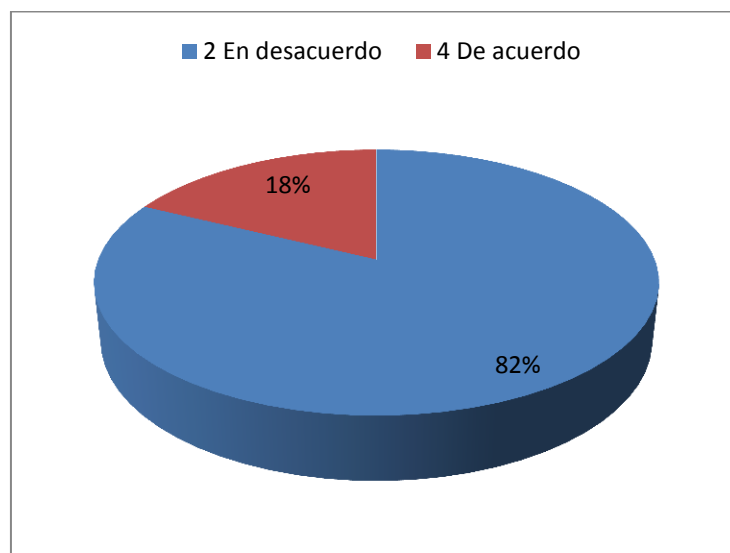


Figura 34: Grafico pregunta 30

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: El 82% de encuestados se muestran en desacuerdo con las reuniones que organiza la empresa minera en la comunidad, al señalar que no son productivas.

Pregunta 31: Las capacitaciones me permiten desarrollar actividades de manera eficaz, eficiente y productiva

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Desarrollo Local

Indicador: Capacitación y talleres

Tabla 32: Resultado pregunta 31

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 Totalmente de acuerdo	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

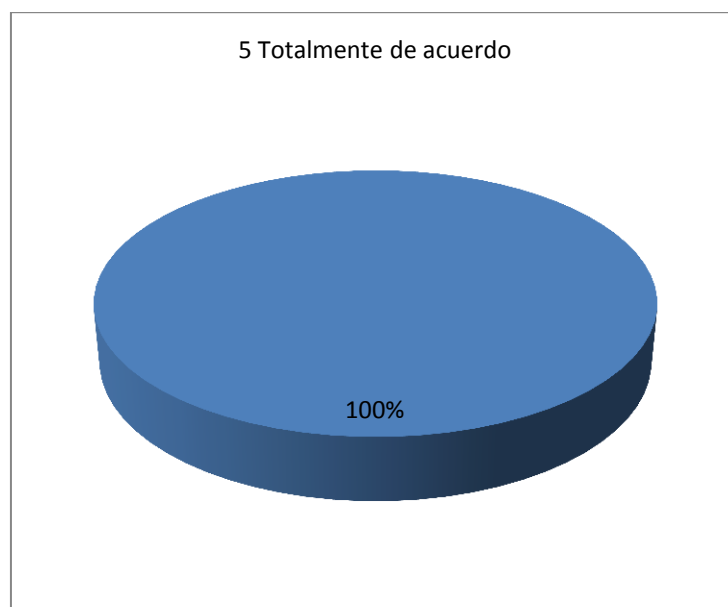


Figura 35: Grafico pregunta 31

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados de las encuestas indican que las capacitaciones permiten desarrollar actividades de manera eficaz, eficiente y productiva.

Pregunta 32: Usted considera que las capacitaciones y/o talleres favorecen el crecimiento personal

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Desarrollo Local

Indicador: Capacitación y talleres

Tabla 33: Resultado pregunta 32

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	1	1.6
5 Totalmente de acuerdo	61	98.4
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

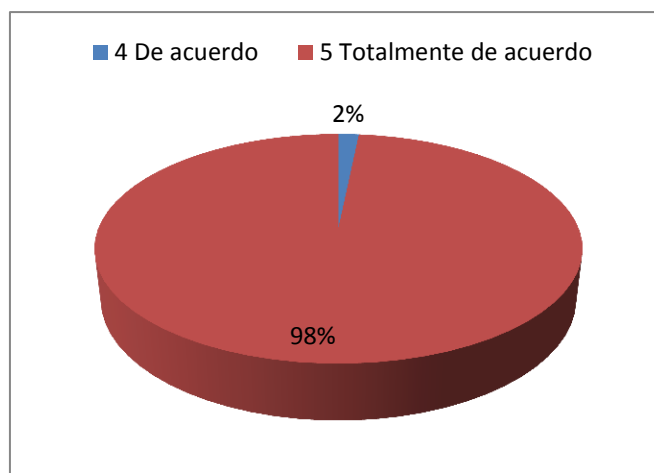


Figura 36: Grafico pregunta 32
Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: El 98% de encuestados señala que las capacitaciones y/o talleres favorecen el crecimiento personal. Además indicaron que es de suma importancia para su progreso.

Pregunta 33: Usted conoce o ha recibido algún apoyo por parte de la empresa minera

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Desarrollo Local

Indicador: Apoyo institucional

Tabla 34: Resultado pregunta 33

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	2	3.2
5 Totalmente de acuerdo	60	96.8
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS



Figura 37: Grafico pregunta 33

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados muestran que el 97% de encuestados conoce o ha recibido algún apoyo por parte de la empresa minera.

Pregunta 34: Considero que la empresa minera puede brindar apoyo a las instituciones

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Desarrollo Local

Indicador: Apoyo institucional

Tabla 35: Resultado pregunta 34

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	61	98.4
5 Totalmente de acuerdo	1	1.6
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS

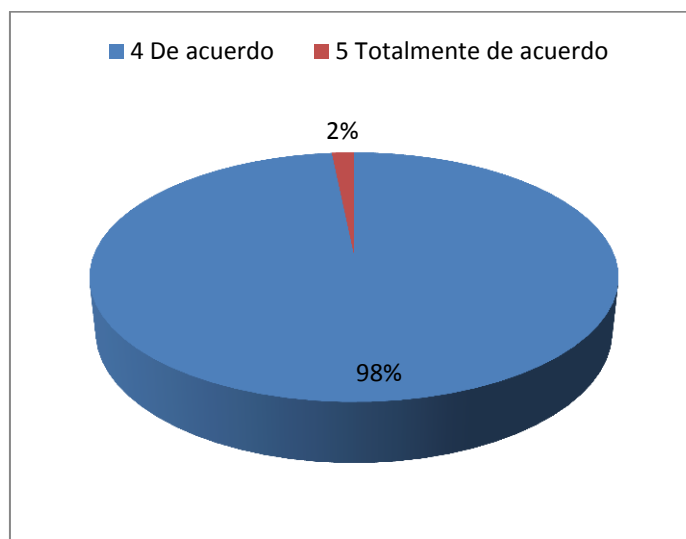


Figura 38: Grafico pregunta 34

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Las encuestas indican que el 98% de encuestados considera que la empresa minera puede brindar apoyo a las instituciones.

Pregunta 35: Frente a un desastre natural la compañía minera ha apoyado a la comunidad

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Desarrollo Local

Indicador: Asistencia logística

Tabla 36: Resultado pregunta 35

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
4 De acuerdo	60	96.8
5 Totalmente de acuerdo	2	3.2
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

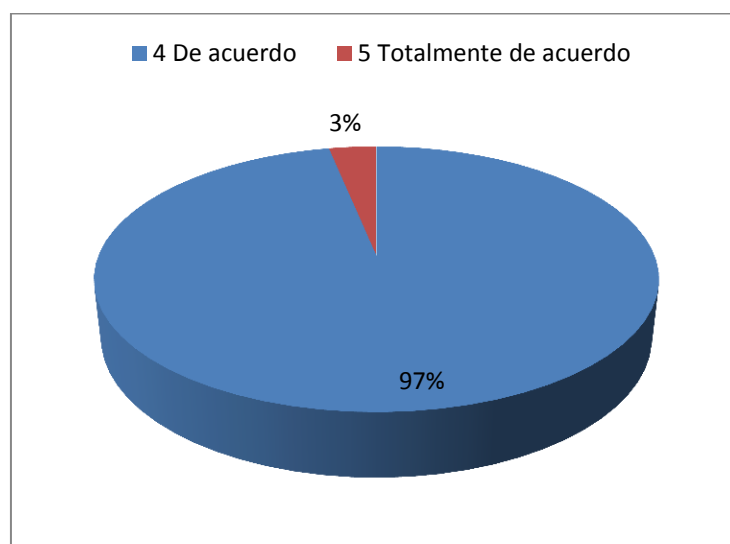


Figura 39: Grafico pregunta 35

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: El 97% de resultados indican que frente a un desastre natural la empresa minera ha apoyado a la comunidad.

Pregunta 36: Considero que la compañía apoya con la prevención de desastres naturales

Variable Dependiente: Relaciones con la comunidad

Dimensión: Desarrollo Local

Indicador: Asistencia logística

Tabla 37: Resultado pregunta 36

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2 En desacuerdo	59	95.2
3 Indeciso	3	4.8
Total	62	100.0

Fuente: Elaboración propia - SPSS

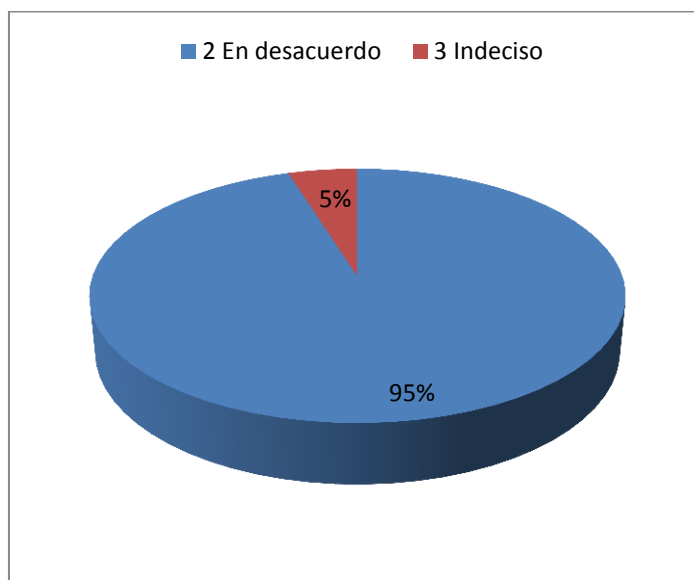


Figura 40: Grafico pregunta 36

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Análisis de Resultados: Los resultados señalan que el 95% de las encuestas realizadas consideran que la empresa minera no apoya con la prevención de desastres naturales.

5.2. Análisis de resultados

En el estudio de investigación se planteó una hipótesis general (HG) y tres hipótesis específicas (HE1, HE2, HE3), para validar estas hipótesis se recogió datos con los cuales evidenciaremos la validez de las hipótesis.

Para acreditar las hipótesis del estudio de investigación debemos desarrollar $18 \times 18 = 324$ cruces de variables, originando 324 tablas de contingencia o tablas de frecuencias bidimensionales.

Con una probabilidad de significación del 5% se tiene la región de aceptación RA y la región de rechazo RR.

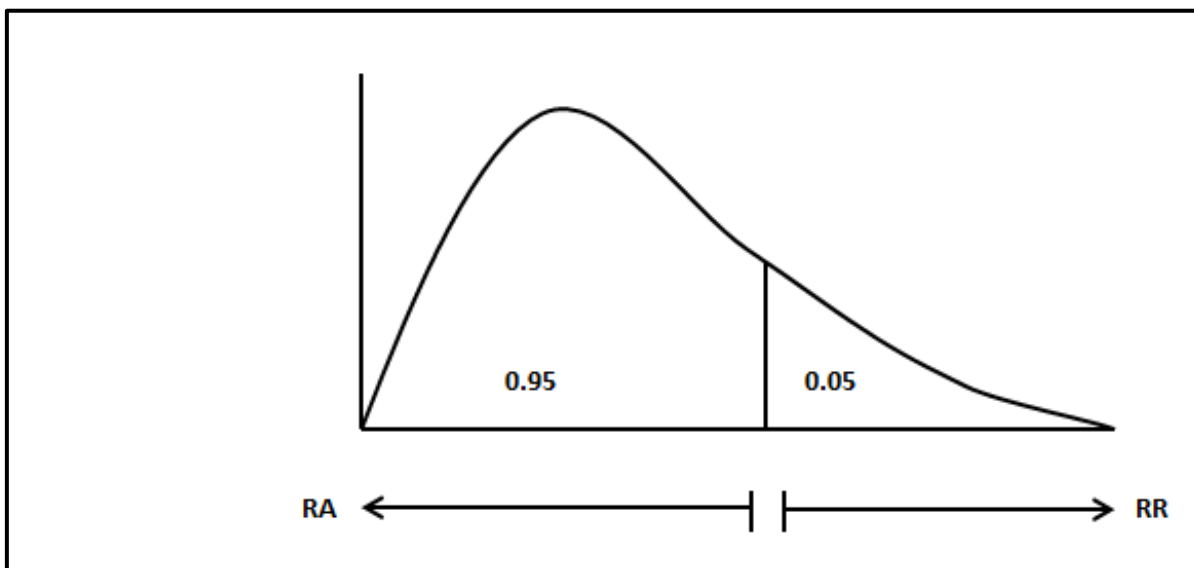


Figura 41: Grado de significancia

Ejemplo 01:

Se tomó como referencia para una prueba cruzada la independiente P03 y dependiente P24, en donde un boletín informativo sería un medio de información completa frente a la correcta segregación en los contenedores de reciclaje (papeles, plástico, vidrio, etc), respectivamente.

Para validar la hipótesis se hará uso de test de la chi-cuadrado de Pearson, el cual nos proporciona la aplicación estadística SPSS con el siguiente resultado:

$$\chi_0^2 = \sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^S \frac{(n_{ij} - m_{ij})^2}{m_{ij}} \sim \chi_{[(R-1)(S-1)gl]}^2$$

Tabla 38: Chi-cuadrado de Pearson

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,217 ^a	2	0.000

Fuente: Elaboración propia - SPSS

La prueba de hipótesis para la tabla de contingencia efectuado del cruce de la variable independiente P03 y variable dependiente P24, nos muestra que el valor de la chi-cuadrado de Pearson es 15,217 el cual se encuentra en la zona de rechazo, lo que permite rechazar la hipótesis nula de independencia y por ende aceptar la alternativa de asociación.

Ejemplo 02:

Se tomó como referencia para una prueba cruzada la independiente P03 y dependiente P27, en donde un boletín informativo sería un medio de información completa frente a la importancia de que la comunidad esté informada sobre las actividades de interés común, respectivamente.

Para validar la hipótesis se hará uso de test de la chi-cuadrado de Pearson, el cual nos proporciona la aplicación estadística SPSS con el siguiente resultado:

$$\chi_0^2 = \sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^S \frac{(n_{ij} - m_{ij})^2}{m_{ij}} \sim \chi_{[(R-1)(S-1)gl]}^2$$

Tabla 39: Chi-cuadrado de Pearson

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,143 ^a	1	0.706

Fuente: Elaboración propia - SPSS

La prueba de hipótesis para la tabla de contingencia efectuado del cruce de la variable independiente P03 y variable dependiente P27, nos muestra que el valor de la chi-cuadrado de Pearson es 143 el cual se encuentra en la zona de aceptación, lo que permite aceptar la hipótesis nula de independencia y por ende rechazar la alternativa de asociación.

El proceso de pruebas de hipótesis se realiza con cada una de las 324 tablas de contingencia, los cuales se ejecutan con los datos del muestreo.

En base a las 36 preguntas del cuadernillo de encuestas y procediendo con el contraste se obtiene la siguiente tabla de contingencia.

Tabla 40: Tabla de contingencia

			Relaciones con la comunidad																	
			Comunidad y Empresa						Evaluación de conflictos						Desarrollo Local					
			P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
Plan estratégico	Fortalezas y Debilidades	P01																		
		P02																		
		P03					XXX	XXX												
		P04					XXX	XXX												
		P05					XXX													
		P06											XXX							
	Oportunidades y Amenazas	P07																		
		P08																		
		P09										XXX								
		P10																		
		P11			XXX											XXX				
		P12					XXX	XXX	XXX		XXX									
	Objetivos y Metas estratégicas	P13	XXX		XXX		XXX		XXX								XXX			
		P14																		
		P15							XXX		XXX									
		P16																		
		P17																		
		P18																		

Fuente: Elaboración propia – SPSS

En la tabla de contingencia nos muestra las celdas con XXX el cual indica que se rechaza la hipótesis de independencia por lo tanto están relacionadas; las celdas en blanco nos indica que no se rechaza la hipótesis de independencia.

Como consecuencia de los resultados podemos validar las hipótesis del estudio de investigación.

Hipótesis específica 1

HE1: Las relaciones con la comunidad campesina, están asociadas con las fortalezas y debilidades del plan estratégico de la empresa minera. Conforme se realicen actividades en función con las fortalezas y debilidades entre ellos P3 y P4 la comunidad estará informada sobre las actividades de interés común que realice la empresa minera tales como avance y desarrollo. Con una población informada se logrará su opinión y participación el cual contribuye a la toma de decisiones. Así mismo en función a P23 Y P24 la responsabilidad del cuidado y protección del medio ambiente es importante; ya que la población no mostrara desconfianza por la contaminación del agua, aire o suelo; esto se logrará con actividades de gestión ambiental; además de monitoreos ambientales en donde la población participe a fin de medir la calidad y conservación de los recursos naturales.

Hipótesis específica 2

HE2: Las relaciones con la comunidad campesina están asociadas con las oportunidades y amenazas del plan estratégico de la empresa minera. Conforme a P11 y P12 con la participación y respeto a la cultura y costumbre de la comunidad se obtendrá una sana convivencia entre la población y los titulares de las operaciones mineras. Con ello la comunidad percibirá que sus tradiciones son respetadas.

Hipótesis específica 3

HE3: Las relaciones con la comunidad campesina están asociadas con los objetivos y metas estratégicas del plan estratégico de la empresa minera, los objetivos institucionales claramente definidos; además de su cumplimiento generando alternativas de solución.

Hipótesis general

HG: Las relaciones con la comunidad están relacionadas con un plan estratégico, conforme a la validez de las H1, H2 y H3 e hipótesis general del estudio de investigación.

5.3. Discusión de resultados

Esta investigación tuvo como objetivo principal identificar las causas que originaron una mala relación con la comunidad campesina, los cuales ocasionaron consecuencias negativas durante el desarrollo de las operaciones mineras; para luego determinar estrategias definidas a largo plazo y asegurar la sostenibilidad de las buenas relaciones con los pobladores de la comunidad. Por otra parte, el trabajo propone un Plan Estratégico definido con el fin de lograr una sana convivencia.

Macchiavello, Manrique, Solís (2016) realizaron la investigación: Plan estratégico para el crecimiento sostenible de wok, la cual concluyó que las estrategias propuestas comprenden el desarrollo del negocio conservando buenas prácticas de trabajo; además generan valor empresarial.

Benavides (2017) realizó la investigación: Modelo de plan estratégico de la empresa de importaciones LPT Zipper s.a.c. 2017 - 2022, concluyó en su tesis que las estrategias formuladas permitirán lograr la misión de la empresa.

Marulanda, Velásquez (2010) realizaron la investigación: Formulación de un plan estratégico de marketing para la empresa “freskaromas”, mediante el estudio obtuvieron como conclusión la definición de acciones tácticas para el cumplimiento de los objetivos; el cual será una herramienta de éxito empresarial.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

1. Se ha determinado que la sostenibilidad de las buenas relaciones con la comunidad campesina están relacionadas a un Plan Estratégico, el cual influye de forma positiva a la recuperación de confianza de los pobladores. El 89% de los resultados muestra que la comunidad campesina desconfía de la empresa minera. No se cuenta con un Plan Estratégico que logre una sana convivencia con la comunidad; el cual influye en el desarrollo normal de sus operaciones.
2. La principal causa de la mala relación que existe con la comunidad campesina es la falta de información sobre las actividades de interés común. Se ha demostrado que la empresa minera no tiene relación alguna con los líderes comunales; es por ello que no existe comunicación con los pobladores. La participación y opinión de los líderes comunales son la parte esencial para una sana convivencia. La comunicación entre las partes interesadas también se dará por medio de la oficina de comunicación constante y el Boletín informativo comunal.
3. Se ha podido determinar que la mala relación que existe con los pobladores se debe a que no existe actividades planificadas que contribuyan al desarrollo local de la comunidad campesina, las actividades de gestión ambiental y sus resultados tales; como el monitoreo ambiental son de desconocimiento para la comunidad. Mediante la propuesta del Plan Estratégico se contribuye de forma positiva al logro de resultados empresariales para una sostenibilidad con valor económico, de responsabilidad social y ambiental el cual contribuye para lograr la paz laboral.

6.2 Recomendaciones

- 1.** Contar con un presupuesto anual asignado al área de relaciones comunitarias para el cumplimiento del presente Plan Estratégico, el cual será asignado para las diversas actividades en función a mantener las buenas relaciones con el área de influencia. Se recomienda a la gerencia de operaciones de la unidad minera la ejecución de la propuesta del plan estratégico para la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad, ya que esta herramienta está desarrollada para ser implementada.
- 2.** Implementar una oficina de comunicación constante en la zona de influencia directa para recibir y atender dudas, consultas y solicitudes de la población; además se deberá contar con un registro de visitas. Se recomienda el cumplimiento de los compromisos sociales acordados, dentro de los plazos establecidos. Desarrollar de manera oportuna las actividades en función al presente Plan Estratégico, con el fin de no generar desconfianza de la comunidad campesina.
- 3.** Se recomienda a la empresa minera promover y fortalecer las capacitaciones y actividades de gestión ambiental. Llevar un control con un registro de asistencia de los colaboradores para el cumplimiento de su participación. Promover a nivel empresa minera y comunidad campesina el cuidado e importancia del medio ambiente.

REFERENCIAS

- Benavides, K. (2017). Modelo de plan estratégico de la empresa de importaciones LPT zipper sac 2017 - 2022. (*Tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Betancourt, M. (2016). *Minería, violencia y criminalización en América Latina. Dinámicas y tendencias*. Colombia: Ediciones Ántropos.
- Condori, A. (2017). Propuesta de un plan estratégico para la empresa QC electrotecnia s.a. 2018 - 2022. (*Tesis de licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Congreso dela República de Perú (1987). Ley General de Comunidades Campesinas. Lima: Congreso de la República de Perú.
- Díaz, J. (2018). Plan estratégico para la empresa de transferencia de fondos red Perú mundo. (*Tesis de licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Defensoría del Pueblo. (2019). Reporte de Conflictos Sociales. *Defensoría del Pueblo*, 182, 1-8.
- De Echave, J. (2018, Diciembre). 2018: Un año de turbulencia política y de conflictos sociales de baja intensidad. *Observatorio de conflictos mineros en el Perú*, 23(2), 6-7.
- Fernández, J. (2015). El turismo sostenible en España: Análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad en el ámbito local. (*Tesis doctoral*). Universidade Da Coruña, Coruña.
- Macchiavello, W., Manrique, A., Solís, G. (2016). Plan estratégico para el crecimiento sostenible de wok. (*Tesis de posgrado*). Universidad del Pacífico, Lima.
- Marulanda, I., Veslásquez, A. (2010). Formulación de un plan estratégico de marketing para la empresa freskaromas. (*Trabajo de grado*). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira.
- Mendoza, L. (2014). Diseño del plan estratégico 2013 - 2017 de la empresa Patricia Ramirez. (*Trabajo de grado*). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Polo, R. (2014). Diseño del plan estratégico 2013 - 2016 para la constructora Rodríguez. (*Tesis Posgrado*). ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí.

APÉNDICE: A

PLAN ESTRATÉGICO

1. Presentación

El presente plan estratégico para la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad comprende las líneas de acción diseñadas para su ejecución las cuales reflejan la visión a corto y largo plazo de la empresa minera para lograr alcanzar y conservar una relación saludable con las comunidades campesinas aledañas a las operaciones mineras. El plan estratégico busca una sana convivencia sostenible con el área de influencia. Está conformado por diversos programas y actividades dirigidos a la comunidad campesina con el único propósito de establecer una sana relación durante el desarrollo de las operaciones. El presente documento muestra las estrategias para lograr y mantener la paz laboral durante el desarrollo minero, evitando conflictos con las comunidades los cuales pondrían en alto riesgo el normal desarrollo del proyecto y generando desconfianza de los pobladores. El plan estratégico además, está conformado por las opiniones de los líderes comunales del área de influencia, con el único objetivo de constituir comunicación y participación para el desarrollo local sostenible.

2. Políticas de Relaciones Comunitarias

En el presente plan estratégico se establecieron las siguientes políticas:

- Contar con un presupuesto anual, el cual será asignado a los diversos programas y actividades sociales.
- Respetar el cumplimiento de los programas y actividades, dentro de los plazos establecidos.

- Generar todos los recursos necesarios a los responsables, para el cumplimiento del plan estratégico.
- Promover la mejora continua en el cumplimiento de los programas y actividades sociales.
- Respetar las costumbres y creencias de la comunidad campesina.

3. Objetivo

Constituir y mantener una relación saludable con las comunidades campesinas aledañas a las operaciones mineras durante la ejecución de la vida útil del proyecto.

4. Marco estratégico

Visión

Ser la empresa minera peruana con excelencia socialmente responsable para el desarrollo sostenible de las comunidades.

Misión

Trabajar con dedicación para el éxito de resultados extraordinarios y sostenibles en relaciones comunitarias.

Valores

- Compromiso con la seguridad y salud en el trabajo
- Compromiso con el medio ambiente
- Compromiso con la responsabilidad social
- Integridad
- Responsabilidad
- Mejora continua

- Honestidad
- Esfuerzo

Organigrama

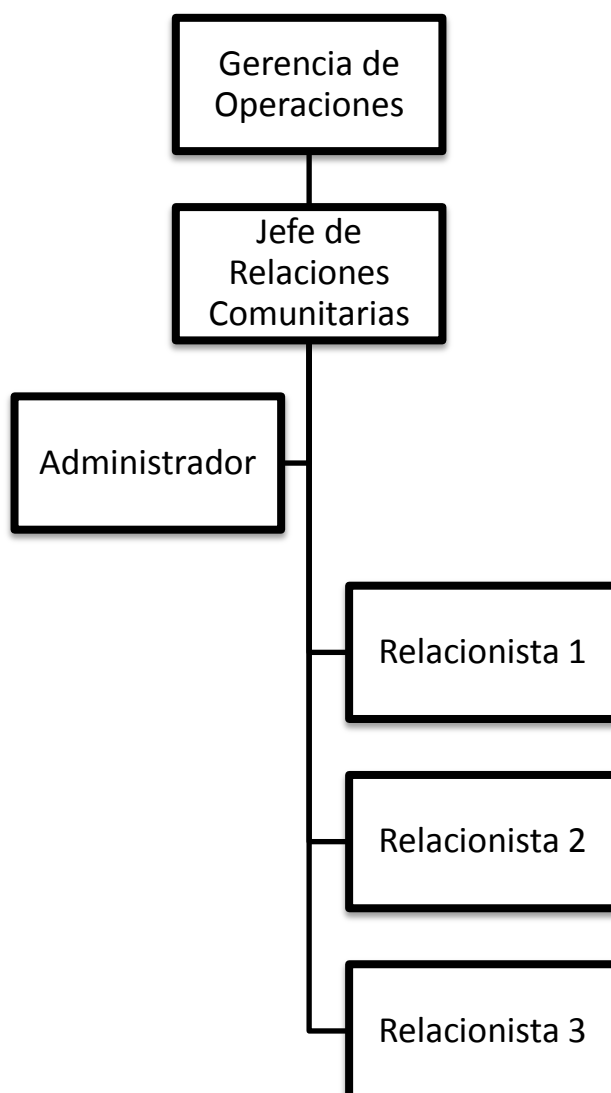


Figura 42: Organigrama
Fuente: Elaboración propia

5. Análisis FODA

ANÁLISIS INTERNO

DEBILIDADES

- Mala relación con la comunidad campesina
- Constantes conflictos con la comunidad
- Falta de comunicación con los líderes comunales
- Protestas continuas de la población
- Desconocimiento de parte de la comunidad de las actividades de interés común (entre la empresa minera y comunidad campesina)
- Desconfianza de la población
- Falta de presupuesto destinado a Relaciones Comunitarias
- Falta de atención oportuna a la zona de influencia, como la prevención de desastres naturales
- Alta rotación de la jefatura de Relaciones Comunitarias

ANÁLISIS EXTERNO

AMENAZAS

- Huelga laboral, de parte de los trabajadores de la comunidad campesina
- Baja producción de mineral, por falta de mano de obra ocasionado por la falta laboral de los trabajadores comunales
- Inasistencia laboral de los trabajadores de la comunidad
- Afectación a la imagen organizacional ante clientes y futuros clientes
- Peligro del desarrollo normal de las operaciones mineras
- Formación de sindicatos

**N
E
G
A
T
I
V
O**

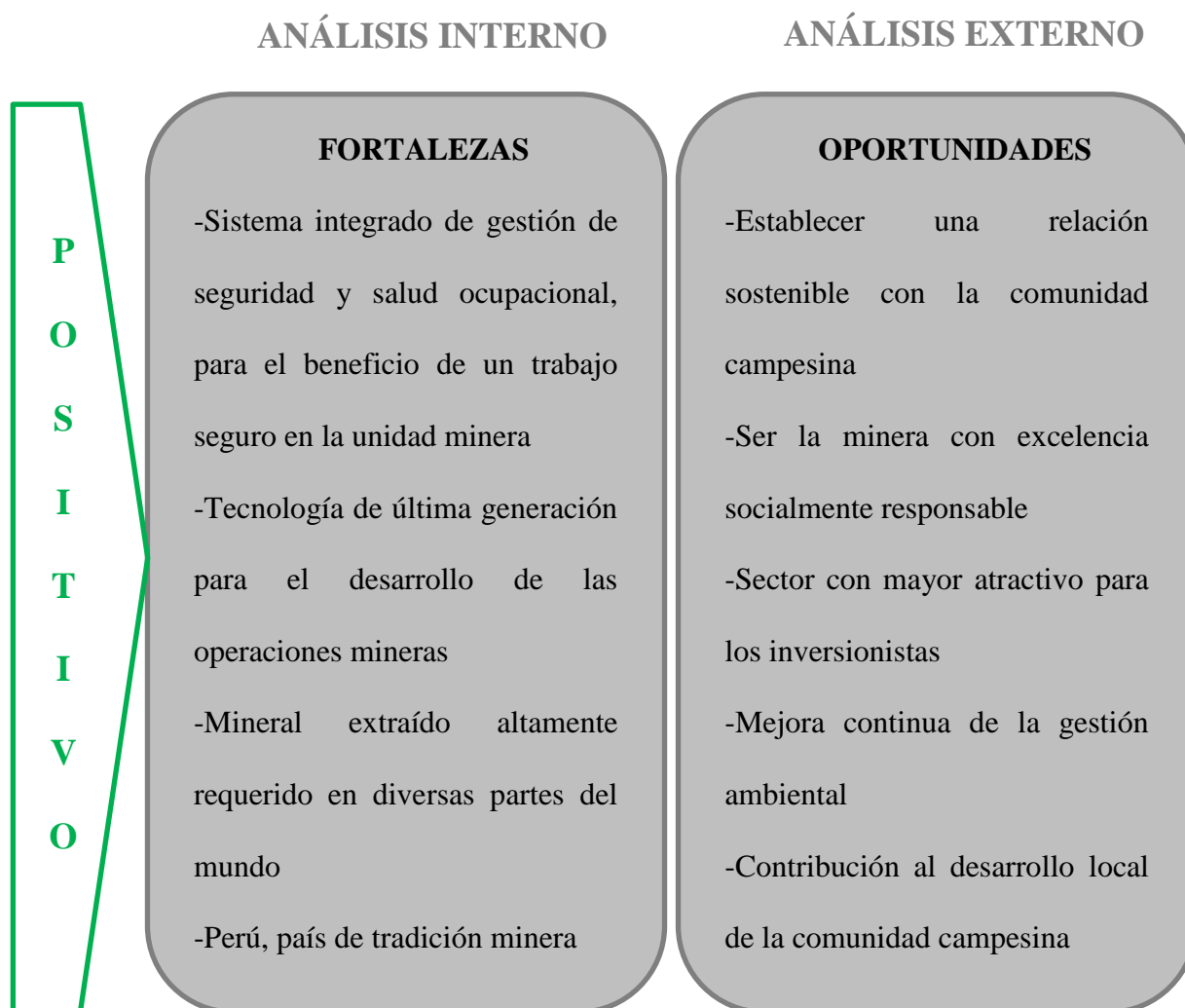


Figura 43: Análisis FODA
Fuente: Elaboración propia

Con el análisis FODA se obtendrá un amplio análisis interno y externo de la empresa minera el cual servirá para poder observar los ejes positivos y negativos de la organización y establecer la base para desarrollar el Plan Estratégico con el único objetivo de determinar las líneas de acción a ejecutar. Se establecerán estrategias enfocadas principalmente a la zona de influencia directa para la constitución de confianza con la comunidad campesina, creando relaciones sostenibles con las comunidades aledañas para una sana convivencia dentro del desarrollo de las operaciones mineras.

6. Estrategias

Tabla 41: Estrategias

OBJETIVO	ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
Generación de Confianza	Oficina de comunicación constante	El local estará ubicado en un lugar céntrico a la zona de influencia directa con un horario de atención permanente de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm disponible para la comunidad campesina. Se brindará información transparente y personalizada en tiempo real sobre los proyectos y actividades de interés común, además se atenderán quejas o reclamos.
	Programa radial	Será transmitido una vez por semana (fin de semana) por la radio líder de la comunidad con el fin de brindar y ampliar la información a la zona de influencia directa e indirecta y sobre todo mantener informada a la población.
	Boletín informativo comunal	Elaboración y entrega del boletín informativo comunal cada semestre con información relevante de la gestión de interés común para la zona de influencia. Se comunicará resultados de las líneas de acción realizadas durante ese período. El boletín informativo estará a la disposición de las personas.
	Buzón de sugerencias	En coordinación con las autoridades de la comunidad campesina se colocarán buzones en puntos estratégicos como locales comunales, centros de salud, instituciones educativas con el único objetivo de recoger las percepciones de la comunidad campesina para la mejora continua de interés común.
	Capacitación a autoridades y líderes comunales	Fortalecimiento de sus habilidades y capacidades para el desarrollo de su gestión y toma de decisiones para su liderazgo comunitario.

Generación de Confianza	Desarrollo de reuniones con autoridades, líderes comunales y población	En la presente reunión se absolverán preocupaciones, percepciones, consultas y dudas de la comunidad campesina. Se fortalecerán la toma de decisiones de la compañía minera con relación a la perspectiva de la comunidad.
	Visita guiada a la unidad minera de autoridades, líderes comunales y maestros de las Instituciones Educativas	Previa coordinación y con la documentación (SCTR, certificado médico de ascenso a altitud, entre otros) y equipos de protección personal referente se realizarán visitas guiadas a la unidad minera el cual está dirigido a autoridades, líderes comunales y maestros de las IE con el único objetivo de conocer más sobre la actividad minera en el país.
	Participación y asistencia organizacional a las iniciativas locales	Fomentar las relaciones de responsabilidad mutua entre la unidad minera y las partes interesadas. Trabajar en equipo ante posibles acciones conjuntas.
	Respeto a la cultura y costumbres	Apoyo y participación en relación a su cultura, costumbres y tradiciones de la comunidad campesina.
	Compromisos sociales	Los acuerdos originados con las autoridades y líderes comunales se ejecutarán dentro del plazo establecido (cumplimiento de promesas ofrecidas).
Desarrollo Local	Requerimiento de mano de obra local	Lugares de inscripción, procedimientos y criterios a tomar en cuenta serán de conocimiento para la zona de influencia directa para la contratación de mano de obra local. El personal seleccionado contará con capacitación especializada, además se cumplirá con los altos estándares de seguridad y salud para la realización de un trabajo seguro.
	Seguridad ciudadana	Se otorgará material logístico a las autoridades competentes para el desarrollo de sus actividades.
	Apoyo institucional	Atención a los requerimientos de la zona de influencia mediante el apoyo a eventos culturales, educativos, deportivos entre otros.

Desarrollo Local		Actividades por el día de la madre	Dirigido a las madres de familia de la comunidad campesina. Se realizará eventos folklóricos y entrega de presentes por ser una fecha muy especial.	
		Función navideña	Dirigido a los niños de la comunidad campesina. Se realizará funciones de teatro y entrega de presentes.	
	Programa educativo		Vacaciones útiles	Dirigido a estudiantes de los tres niveles de educación (inicial, primaria y secundaria) en la etapa de vacaciones con el único propósito de hacer que sus vacaciones sean productivas. Los temas a desarrollar serán refuerzos escolares, pintura, deporte, idiomas, teatro, ciencia y tecnología. Temas importantes en esta etapa de desarrollo.
			Capacitación a docentes de las Instituciones Educativas	Dirigido a docentes de los tres niveles (inicial, primaria y secundaria) con cursos de actualización enfocados a su especialidad.
			Actividades culturales	Dirigido a la zona de influencia directa, se realizarán actividades de concurso de bailes típicos del Perú, gastronomía y artesanía premiando a los mejores competidores en sus diferentes especialidades.
			Actividades deportivas	Dirigido a los alumnos de etapa escolar en sus tres niveles (inicial, primaria y secundaria). Se realizarán actividades de fútbol y vóley con reconocimiento al mérito obtenido impulsando el deporte en esta etapa de desarrollo tan importante.
			Orientación sobre la vocación profesional	Dirigido a alumnos del 5to. año de educación secundaria de las Instituciones Educativas con la única finalidad de apoyarlos en la toma de decisiones para su orientación profesional.
			Escuela de padres	Dirigido a los padres de familia de la zona de influencia directa y tiene por finalidad ofrecer a los padres un espacio de meditación y análisis del sistema familiar sobre situaciones cotidianas promoviendo la comunicación entre padres e hijos.

Desarrollo Local	Programa educativo	Concurso de matemáticas	Concurso dirigido a los alumnos de educación primaria y secundaria de las diferentes Instituciones Educativas con reconocimiento a su mérito obtenido.
		Taller textil	Fortalecimiento de taller textil dirigido a madres de familias emprendedoras fortaleciendo sus conocimientos en temas de tejido, corte y confección.
		Capacitación en gestión empresarial	Dirigido a emprendedores microempresarios de la comunidad campesina de la zona de influencia directa para la gestión y desarrollo de sus propios negocios.
	Programa de salud	Atención odontológica	Campañas de atención odontológica dirigido a los pobladores de la comunidad campesina. Se realizará evaluación diagnóstica, fluorización, prevención e higiene bucal.
		Implementación de centro médico	Previa coordinación y evaluación se implementará equipos médicos de atención inmediata como: camilla, balanza, tensiómetros entre otros a las postas médicas de la comunidad campesina para la atención de los pobladores.
		Campañas médicas	En coordinación con el personal médico de la Red de Salud se realizarán campañas médicas para la zona de influencia, con servicios de medicina general, psicología, evaluación y medición de la vista.
		Gestión de apoyo médico social	Apoyo a la familia en el tratamiento de su diagnóstico (casos especiales).
		Capacitación sobre nutrición	Dirigido a los pobladores de la comunidad sobre una alimentación sana y equilibrada para mantener una vida saludable para mantenerse en buen funcionamiento. De esta forma disminuirá la desnutrición.

Desarrollo Local	Programa de salud	Capacitación de primeros auxilios	Dirigido a los habitantes de la zona de influencia. Esta capacitación tiene por finalidad brindar asistencia inicial ante posibles emergencias. Se desarrollará con médicos de la red de salud.
		Taller preparación de alimentos	Enfocado a los padres de familia con niños en etapa escolar, con la finalidad de elaborar una lonchera saludable.
	Infraestructura	Construcción de lozas deportivas	La construcción se realizará en las zonas de la comunidad, además de centros educativos.
		Implementación de juegos infantiles	La implementación de los juegos infantiles de desarrollará en las Instituciones Educativas de inicial y primaria.
		Mejoramiento de agua potable	Servicio fundamental para los pobladores de la zona de influencia directa.
		Mejoramiento del servicio eléctrico	Servicio fundamental para los pobladores de la zona de influencia directa.
		Mejoramiento de las zonas urbanas	En coordinación con las autoridades locales se realizará mejoras como: caminos seguros a zonas escolares, mantenimiento de los parques recreativos y plazas, entre otros.
		Construcción de muro de contención	Construcción de muros en zonas vulnerables de la comunidad campesina.
		Construcción de parques	La construcción de los parques tendrá una zona de ocio y mini gimnasio.
		Ampliación y remodelación de centro médico	Previa coordinación y evaluación se realizará la ampliación de las postas médicas de la comunidad para favorecer la atención a los pobladores de la zona de influencia directa.
Construcción de local comunal	Para la ejecución de los programas de vaso de leche, comedores populares y wawa wasis.		
Sistema de Gestión Ambiental	Monitoreo ambiental	De la mano con los grupos de interés se desarrollará el monitoreo ambiental de agua, aire, suelo y ruido ante los posibles impactos ambientales promoviendo prácticas de prevención empresarial. Los resultados serán difundidos al área de influencia.	

Sistema de Gestión Ambiental	Gestión de relleno sanitario	Se brindará apoyo en la gestión, además de soporte logístico.
	Forestación	Para las calles y zonas escolares de la zona de influencia.
	Capacitación de educación ambiental	Dirigido a la comunidad campesina con la finalidad de fortalecer sus conocimientos en temas de cuidado del medio ambiente, la importancia del reciclaje entre otros temas.
	Implementación de contenedores de residuos	Distribuidos en diferentes zonas de la comunidad campesina.
	Desarrollo de biohuertos	Se desarrollará en las instituciones educativas.
	Faenas ambientales	Previa coordinación con las autoridades locales se llevará a cabo faenas ambientales que involucra a todas las partes interesadas.
	Prevención de desastres naturales	Tiene como finalidad reducir el impacto de la población frente a los desastres naturales. Se tomarán medidas como reforzamiento de riberas, reconocimiento de zonas seguras, mochila de emergencia entre otros.

Fuente: Elaboración propia

7. Presupuesto del Plan Estratégico

Presupuesto total del plan estratégico para la sostenibilidad de las relaciones con la comunidad campesina.

Tabla 42: Presupuesto del plan estratégico

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Generación de confianza	S/. 850,990.00
Desarrollo local	S/. 3,250,300.00
Sistema de Gestión Ambiental	S/. 975,975.00
TOTAL	S/. 5,077,265.00

Fuente: Elaboración propia