



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad De Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional De Administración**

**Responsabilidad Social Y Desarrollo Sostenible En Los Baños Termales De Churín**

**– 2022**

**Tesis**

**Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración**

**Autor**

**Yulysa Huaman Calzado**

**Asesor**

**M(O). Miguel Fernando Ramos Romero**

**Huacho – Perú**

**2023**

# RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE EN LOS BAÑOS TERMALES DE CHURÍN – 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe/8443">repositorio.uwiener.edu.pe:8443</a>	1%
	Fuente de Internet	
2	<a href="https://conferencias.saludcyt.ar">conferencias.saludcyt.ar</a>	1%
	Fuente de Internet	
3	<a href="http://www.daypo.com">www.daypo.com</a>	1%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas	1%
	Trabajo del estudiante	
5	<a href="http://vsip.info">vsip.info</a>	1%
	Fuente de Internet	
6	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
7	<a href="https://repositorio.escuelamilitar.edu.pe">repositorio.escuelamilitar.edu.pe</a>	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo	<1%
	Trabajo del estudiante	

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi familia, a mis padres Juan Huaman Fritas y Avila Calzado Emitterio quienes han creído en mí siempre y por brindarme su apoyo incondicional y a mi querida hermana quien es la que me motiva a mejorar cada día.

*Yulysa Huamán Calzado*

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de una familia maravillosa a mis profesores y a la universidad en general por los conocimientos brindados.

*Yulysa Huamán Calzado*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1. Problema general</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1. Objetivo general</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Delimitación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.6. Viabilidad del estudio</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1. Investigaciones internacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2. Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Bases teóricas</b>	<b>10</b>
<b>2.3. Bases filosóficas</b>	<b>27</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos</b>	<b>28</b>
<b>2.5. Hipótesis de la investigación</b>	<b>31</b>
<b>2.5.1. Hipótesis general</b>	<b>31</b>
	<b>iii</b>

2.5.2. Hipótesis específicas	31
2.6. Operacionalización de las variables	32
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
3.1. Diseño metodológico	34
3.2. Población y muestra	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
3.3. Técnicas de recolección de datos	36
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	36
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>37</b>
4.1. Análisis de resultados	37
4.2. Contrastación de hipótesis	52
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</b>	<b>60</b>
5.1. Discusión de resultados	60
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
6.1. Conclusiones	62
6.2. Recomendaciones	64
<b>REFERENCIAS</b>	<b>65</b>
7.1. Fuentes documentales	65
7.2. Fuentes bibliográficas	66
7.3. Fuentes hemerográficas	67
7.4. Fuentes electrónicas	67
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de trabajadores de los baños termales de Churín	35
Tabla 2. Responsabilidad social	37
Tabla 3. Gestión de los Recursos Humanos	38
Tabla 4. Salud y seguridad en el puesto de trabajo	39
Tabla 5. Adaptación a los cambios	40
Tabla 6. Comunidades locales	41
Tabla 7. Derechos Humanos	42
Tabla 8. Desarrollo sostenible	43
Tabla 9. Sostenibilidad económica	44
Tabla 10. Sostenibilidad medioambiental	45
Tabla 11. Sostenibilidad social	46
Tabla 12. Tabla cruzada de Responsabilidad social y Desarrollo sostenible	47
Tabla 13. Tabla cruzada de Responsabilidad social y Sostenibilidad económica	48
Tabla 14. Tabla cruzada de Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental	49
Tabla 15. Tabla cruzada de Responsabilidad social y Sostenibilidad social	50
Tabla 16. Resultados de la Prueba de Normalidad	51
Tabla 17. Correlación entre Responsabilidad social y Desarrollo sostenible	52
Tabla 18. Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad económica	54
Tabla 19. Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental	56
Tabla 20. Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad social	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principios de la responsabilidad social	16
Figura 2. División de los grupos de interés	17
Figura 3. Áreas de responsabilidad social en la empresa.	20
Figura 4. Dimensiones del desarrollo sostenible	24
Figura 5. Enfoques verdes	26
Figura 6. Responsabilidad social	37
Figura 7. Gestión de los Recursos Humanos	38
Figura 8. Salud y seguridad en el puesto de trabajo	39
Figura 9. Adaptación a los cambios	40
Figura 10. Comunidades locales	41
Figura 11. Derechos Humanos	42
Figura 12. Desarrollo sostenible	43
Figura 13. Sostenibilidad económica	44
Figura 14. Sostenibilidad medioambiental	45
Figura 15. Sostenibilidad social	46
Figura 16. Responsabilidad social y Desarrollo sostenible	47
Figura 17. Responsabilidad social y Sostenibilidad económica	48
Figura 18. Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental	49
Figura 19. Responsabilidad social y Sostenibilidad social	50
Figura 20. Correlación entre Responsabilidad social y Desarrollo sostenible	53
Figura 21. Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad económica	55
Figura 22. Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental	57
Figura 23. Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad social	59

## RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo central, determinar la relación entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022. Con una muestra de 28 trabajadores de las instalaciones: La Juventud, La Meseta, y El Complejo Ecológico Mamahuarmi, a quienes se aplicó una encuesta de 15 ítems sobre Responsabilidad social, y 11 ítems sobre Desarrollo sostenible. Siendo un estudio de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La significancia calculada fue inferior al 5%, determinando que la responsabilidad social se relaciona positivamente con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022; siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.679. Se concluye que, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, se mantiene una pasable gestión de Recursos Humanos, pocas veces se asegura la salud e integridad de los trabajadores y usuarios, no suelen adaptarse a los cambios, solo en determinadas ocasiones trabajan en conjunto con comunidades locales, y muy pocas veces fomenta el respeto y respaldo de los derechos humanos; por ello, se evidencia un regular alcance de sostenibilidad económica, sostenibilidad medioambiental y sostenibilidad social.

**Palabras clave:** Responsabilidad social, desarrollo sostenible, sostenibilidad económica, sostenibilidad medioambiental, sostenibilidad social.

## ABSTRACT

The main objective of this thesis is to determine the relationship between social responsibility and sustainable development in the thermal baths of Churín - 2022. With a sample of 28 workers from the facilities: La Juventud, La Meseta, and El Complejo Ecológico Mamahuarmi, to whom a survey of 15 items on Social Responsibility, and 11 items on Sustainable Development was applied. It was a quantitative approach study, correlational level and non-experimental cross-sectional design. The calculated significance was less than 5%, determining that social responsibility is positively related to sustainable development in the thermal baths of Churín - 2022; being a positive and moderate correlation Spearman's Rho of 0.679. It is concluded that, in the thermal baths La Juventud, La Meseta, and the Mamahuarmi Ecological Complex, a passable Human Resources management is maintained, the health and integrity of workers and users is rarely ensured, they do not usually adapt to changes, only on certain occasions do they work together with local communities, and very rarely do they promote respect and support for human rights; therefore, a regular scope of economic sustainability, environmental sustainability and social sustainability is evidenced.

Keywords: Social responsibility, sustainable development, economic sustainability, environmental sustainability, social sustainability.

# INTRODUCCIÓN

La finalidad de esta tesis estuvo en poder determinar la relación entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022.

Se aportaron fundamentos teóricos sobre la responsabilidad social y sus dimensiones, gestión de los Recursos Humanos, salud y seguridad en el puesto de trabajo, adaptación a los cambios, comunidades locales, y Derechos Humanos. Asimismo, sobre el desarrollo sostenible y sus dimensiones, sostenibilidad económica, sostenibilidad medioambiental, y sostenibilidad social.

Se presentaron sugerencias ante la administración de los baños termales de Churín, a fin de incrementar la responsabilidad social y el desarrollo sostenible de toda la comunidad.

Este estudio está organizado en seis capítulos y de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema, el cual abarca el planteamiento de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación.

Capitulo II: Marco Teórico, donde se establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas, hipótesis general y específico.

Capitulo III: Metodología, el cual comprende el diseño, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Capítulo V: Contiene la discusión de la presente investigación.

Capítulo VI: Conclusión y recomendaciones.

Finalmente, se presenta las referencias y los respectivos anexos del estudio.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Con los pasos agigantados de la globalización, la aceleración de la economía, la creación de nuevas tecnologías y la conciencia ambiental, la responsabilidad social (RS) se ha caracterizado por ser un concepto transformador importante en el campo empresarial. Y es que ha sido el cimiento para que las organizaciones reflexionen sobre sus gestiones y actividades.

La RS impulsa a que las organizaciones incluyan, de forma voluntaria, una serie de responsabilidades de índole económico, medioambiental y social, con el designio que puedan conseguir sostenibilidad para su entorno, acompañado de transparencia y sin olvidar los intereses de los actores involucrados, con los cuales interacciona y se ha comprometido. Estos son llamados stakeholders y engloba a colaboradores, accionistas, inversores, proveedores, clientes, así como a los pobladores de sus comunidades cercanas.

Asimismo, es vital resaltar que las prácticas de responsabilidad social deben centrarse en cuatro ángulos: buenas condiciones laborales, ética y valores, derechos humanos, preservación del medioambiente y asistencia y respaldo a los programas humanitarios. De esta manera, dichas prácticas podrán traducirse en competitividad y sostenibilidad mayúsculas para las organizaciones; mercados más prósperos; estabilidad social; optimización del capital humano; creación de productos, servicios y procesos innovadores con conciencia ambiental; incremento de la imagen institucional de las organizaciones, entre otros.

Por otro lado, diferentes investigaciones aseguran que la RS permite contribuir en el desarrollo sostenible, pues participa en la construcción de un equilibrio entre el progreso económico, el nivel de vida social y el empleo de los recursos naturales. Dicho equilibrio es fundamental para que las organizaciones operen y, por consiguiente, esto lo convierte en el principio número uno de la responsabilidad social.

Cuidar los recursos que otorgan los ecosistemas para las presentes personas y sus descendencias es el cimiento para alcanzar el desarrollo sostenible. Por este motivo, los Gobiernos y organizaciones vienen desarrollando actividades como el reciclaje, tratamiento de aguas servidas, cuidado de flora y fauna, aprovechamiento de aguas termales para producir energía térmica, entre otras.

A pesar que el concepto de desarrollo sostenible ha sido ampliamente difundido en las últimas décadas y parece ser sencillo de alcanzar, la realidad es que presenta complejidad al momento de lograrse el equilibrio entre las diferentes perspectivas que están asociadas al cuidado del medioambiente y las prosperidad social y económica. En virtud de ello, en el 2015, las Naciones Unidas y los Estados integrantes de estas elaboraron y aprobaron diecisiete ODS que deben ser logrados para el 2030.

A nivel global, y gracias a los diferentes estudios realizados, se conoce que las aguas termales naturales poseen beneficios de carácter terapéutico para la salud. En este sentido, es esencial que estas aguas se gestionen de manera sostenible, con prácticas ecológicas. Esto permite que visitantes modernos, que buscan viajes sostenibles, se inclinen por lugares con baños o aguas termales, en donde los responsables de su gestión, respeten la naturaleza y comunidades.

En los baños termales la Juventud, la Meseta y el Complejo Ecológico de la Mamahuarmi, administrados por la Municipalidad Provincial de Churín y la comunidad de Churín, se visualizó que sus administraciones no elaboran proyectos de ahorro de agua y energía y que, además desempeñan pocas iniciativas o prácticas que cuiden el suelo y los recursos hídricos. De igual modo, no trabajan con otras organizaciones para diseñar programas sociales que favorezcan a los pobladores de Churín y tampoco generan conciencia ambiental a sus trabajadores. Por estas razones, el estudio propone a la responsabilidad social como un modelo que permita gestionar e impulsar el desarrollo sostenible en los baños termales, logrando así, además, un turismo sustentable, que entregue buenas experiencias a los visitantes y beneficie a la comunidad en general.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022?

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022?

¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022.

Establecer la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022.

Establecer la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Conveniencia**

El estudio contribuye a conocer si la responsabilidad social y el desarrollo sostenible se relacionan en los baños termales de la Juventud, la Meseta y el Complejo Ecológico de Mamahuarmi, en Churín.

#### **1.4.2. Implicación teórica**

Las teorías de las variables son respaldadas por distintas investigaciones y autores. En primer lugar, la responsabilidad social es una actividad voluntaria y asumida por las organizaciones, que se enfoca en integrar valores y en implantar un compromiso mayor con los grupos de interés. Y, en segundo lugar, el desarrollo sostenible, a través de sus tres ejes, tales como: economía, medioambiente y sociedad, busca

mejorar los niveles de vida de las sociedades y preservar la capacidad de adquisición de las progenies.

#### **1.4.3. Implicación práctica**

Con la investigación se busca impulsar el ahorro de agua y energía, por medio de la elaboración de programas, así como cuidar el suelo y los recursos hídricos. Además, contribuir y trabajar mano a mano con otras organizaciones en beneficio de los trabajadores, pobladores y visitantes.

#### **1.4.4. Implicación social**

La sostenibilidad de los baños termales, apoyada por la RS, permitirá brindar un mejor servicio a los visitantes, así como sensibilizar y hacer tomar conciencia ambiental y social a los pobladores de la localidad de Churín.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación temporal**

El estudio comprendió el año 2022.

#### **1.5.2. Delimitación geográfica**

El lugar fueron los baños termales de la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico de Mamahuarmi, ubicados en la provincia de Oyón, del departamento de Lima.

#### **1.5.3. Delimitación social**

Los participantes fueron los 28 trabajadores de los baños termales antes mencionados.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

Se confirmó la viabilidad del estudio, a través de los recursos con los que se cuenta y los cuales permitieron el éxito del mismo. De igual modo, se obtuvo la autorización para administrar el instrumento a los trabajadores de los baños termales.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales

Aucancela & Velasco (2021) en su artículo para la Revista de Ciencias Sociales y Humanidades Chakiñan, Ecuador: “*Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba*” presentó como propósito analizar la gestión turística y el desarrollo sostenible desde dos perspectivas: el grado de importancia y la realidad actual de cada variable. Los autores siguieron un estudio no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional. Los elementos participantes fueron 15 trabajadores de 9 centros de turismo comunitario, que brindaron la información mediante el cuestionario. Dicho instrumento permitió confirmar la existencia de una asociación fuerte de 0.723 con respecto al enfoque de importancia y una asociación de 0.138 para el enfoque de realidad actual.

González (2021) en su tesis: “*Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados del cantón Riobamba*” expuso como designio determinar la relación entre las buenas prácticas y el turismo sostenible. La investigación presentó una metodología no experimental, transeccional y correlacional. El diseño del cuestionario administrado a 30 expertos del sector de turismo comunitario permitió recopilar los datos, los cuales evidenciaron una correlación de 0.796.

Meneses-Quinto, Barrero, Ramírez, & Jiménez (2021) en su artículo para la revista Orinoquia, Colombia: “*Responsabilidad social empresarial y su contribución a la biodiversidad en el Caquetá*” formularon como finalidad describir la importancia e impacto de la RSE sobre la biodiversidad en el departamento de Caquetá en la Amazonía. El estudio tomó un enfoque cualitativo y descriptivo. Se analizaron 50 investigaciones nacionales e internacionales sobre responsabilidad social. Finalmente, se concluyó que existe alta deforestación en el departamento de Caquetá, lo cual repercute en el cambio climático; sin embargo, la RSE en dicho departamento es baja, ocasionando que no se le dé importancia a la consciencia social.

Velasteguí (2021) en su tesis: “*Estrategia de desarrollo sostenible para la regeneración urbana de la franja turística de la Parroquia El Rosario del Cantón Guano*” formuló como propósito diseñar una estrategia de desarrollo sostenible que aporte a la regeneración urbana de la franja turística de la Parroquia El Rosario del Cantón Guano. La investigación siguió un proceso cuantitativo y descriptivo. El cuestionario, como instrumento del estudio, fue administrado a 380 visitantes. Los resultados indicaron falta de empoderamiento del espacio, por lo cual se buscó diseñar y planificar dicho espacio para generar empleo y aumentar la economía local.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Blanco (2018) en su investigación: “*Responsabilidad social empresarial en la cevichería El Tigre, Puerto Maldonado, 2018*” expuso como propósito general conocer sobre la RSE que realiza la empresa antes mencionada, por medio del estudio de seis dimensiones. En materia metodológica siguió una investigación no experimental, descriptiva. Asimismo, la autora elaboró un cuestionario que fue administrado a diez trabajadores. Finalmente, se obtuvo que la RSE de dicha empresa es buena, de acuerdo con la opinión brindada por el 70 % de los encuestados.

Chuquimango (2021) en su tesis: “*Responsabilidad social empresarial y su incidencia en la gestión de stakeholders de la empresa Organic International Perú S.A.C., 2019*” presentó como finalidad principal determinar la incidencia de la RSE en la gestión de stakeholders de la empresa antes referenciada, en el periodo 2019. El estudio siguió las características de una metodología no experimental, descriptiva correlacional. Los datos fueron reunidos mediante un cuestionario, del cual participaron 146 stakeholders. Por último, la investigación evidenció que las variables se asociaban de manera fuerte y positiva, con un valor de 0.9161.

Gonzales (2021) en su estudio: “*El turismo vivencial como alternativa de desarrollo sostenible para la Comunidad Nativa Alto Pucallpillo*” formuló como propósito analizar el potencial del turismo vivencial como alternativa de desarrollo sostenible para la comunidad nativa Alto Pucallpillo. Se presentó un proceso metodológico cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, de la cual participaron 25 pobladores de dicha comunidad durante la administración del cuestionario. Finalmente, se encontró una correspondencia entre las variables de 0.805.

Saldaña (2021) en su tesis: “*El ecoturismo como alternativa para el desarrollo sostenible del Morro de Calzada, Moyobamba, 2019*” expuso como designio determinar la contribución del ecoturismo como una alternativa para el desarrollo sostenible del Morro de Calzada. La autora siguió un estudio aplicado y correlación. Asimismo, diseñó un cuestionario que fue administrado a 34 pobladores. Finalmente, se confirmó que el ecoturismo incidía en el desarrollo sostenible, con un valor t de 12.13 mayor a 2.04.

Maidana & Zabalaga (2022) en su estudio: “*Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022*” presentó como propósito determinar la relación de la RSE con el desarrollo sostenible en el sector turismo. Para ello, siguió una investigación cuantitativa, no experimental transeccional y correlacional. El cuestionario, empleado como instrumento, fue administrado a 100 personas. Por último, con un valor de 0.727 se comprobó que la RSE se asociaba significativamente con el desarrollo sostenible en el sector turismo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Responsabilidad social**

#### **A. Definiciones**

Ruiz, Gago, García, & López (2021) señalan que la responsabilidad social es una actividad voluntaria aceptada y asumida por las organizaciones, que se integra a los procesos de gestión y producción de las mismas. Se enfoca, especialmente, en la integración de valores de las gestiones de estas, las cuales deben implicar la incorporación de un desarrollo sostenible para la sociedad. Asimismo, implantar la RS figura un compromiso mayúsculo y una relación directa con los *stakeholders* con los que la organización se vincula.

De acuerdo con Chiavenato (2019), la RS es la competencia que una empresa asume por medio de ejercicios que salvaguarden y restauren el bienestar de las comunidades, en la medida en que se encamina a conseguir sus intereses particulares. En otras palabras, la organización debe adoptar una obligación gerencial de admitir decisiones y acciones que se orienten a alcanzar tanto los objetivos organizacionales como los de carácter societario.

Según Münch (2018), la RS es el compromiso de las organizaciones con la sociedad, a través de la gestión de valores éticos, tanto en su ambiente interno como externo, por lo que impacta en sus productos, servicios, clientes, accionistas, consumidores, sociedad y medio ambiente.

En palabras de Robbins & Coulter (2018), la RS es el designio e intento que tiene una organización, más allá de lo que establecen sus responsabilidades económicas y legales, de hacer lo apropiado y de desempeñarse de manera que la sociedad sea la beneficiada.

Para Rojas, Ramírez, & Danna (2017), la RS es la suma de procesos y actividades organizadas que desenvuelven las empresas, con el propósito de construir ventajas competitivas y contrarrestar el embate social y ambiental que sus operaciones generan al entorno.

Por lo tanto, gracias a las definiciones anteriores se puede enfatizar que la RS es de suma importancia para esta generación y las venideras, dado que la crisis ambiental y social, en su mayor parte, se debe a la carencia de desarrollo de valores en las organizaciones. Por consiguiente, las empresas contemporáneas deben preocuparse por su entorno, desde promover los derechos humanos y laborales, pasando por gestionar procesos en su producción que entreguen productos de calidad a los consumidores, hasta dirigir acciones para preservar el medioambiente.

## **B. Evolución de la responsabilidad social**

Los primeros antecedentes de la RS se enfocan en el debate de la asociación entre la ética privada y pública, el cual se traduce en saber la ética individual que

posee el gerente y cómo esta puede cambiar o no cuando se sumerge a las reglas que guían los negocios (Gilli, 2011).

En este sentido, nace la promoción y aplicación por principios éticos y morales para asegurar prácticas comerciales correctas. De esta manera, las empresas empezaron a asumir un papel vital en los sistemas sociales y políticos, por tanto, a nivel internacional, los Estados y sociedades se empezaron a preocupar por aplicar horizontes éticos y legales a las expeditas actividades empresariales (Rojas, et al., 2017).

Dentro del enfoque tradicional, se consideró a la filantropía como equivalente a la RS, la cual se relacionaba con realizar contribuciones a las actividades culturales vinculadas con la música, artes, museos, instituciones religiosas, educacionales y otras de índole comunitario. Sin embargo, este enfoque, ciertamente, no se hacía cargo de la RS de las empresas, sino de la RS de los propietarios a causa del poder y riqueza que tenían. Después de finalizar la Segunda Guerra Mundial es cuando se le asigna una mayúscula trascendencia al aporte social de las organizaciones, pero sin alterar el fundamento original: que las empresas, sobre todo, las grandes, brindaran aportes a obras de carácter comunitario (Gilli, 2011).

Sintetizando, Canessa y García (como se citó en Rojas, Ramírez, & Danna, 2017) señalan cuatro periodos fundamentales en la evolución de la RS:

- El primero aconteció en 1880, en la llamada Época Empresarial cuando existían enfrentamientos laborales y prácticas exterminadoras por parte de los negocios. En virtud de ello, la población y los gobiernos comenzaron a preocuparse por el ejercicio empresarial.

- El segundo acontecimiento fue la Gran Depresión de 1929, en la cual el sistema económico se sacudió, por causa de la codicia de los comerciantes, quienes pusieron sus intereses por encima del bien colectivo. Ante ello, los gobiernos vieron la urgencia de establecer políticas para normar el comercio y para que pudieran actuar en entornos más transparentes.
- El tercer hito fue el Activismo Social, generado entre los años sesenta y setenta, en el cual, las organizaciones del ámbito social y solidario tuvieron un gran apogeo. Estas instituciones comenzaron a colaborar por medio de donaciones de índole altruista y filantrópica; de tal modo, que la responsabilidad por las problemáticas sociales y ambientales empezaron a compartirse entre el Estado, comunidad y organizaciones sociales. Estas últimas financiadas por doctrinas sociales y religiosas, así como por las grandes empresas.
- Por último, el cuarto hito fue la Conciencia Social Contemporánea, nacida en 1980 y moviéndose hasta el día de hoy. Se identifica por concientizar, en la sociedad y en las empresas, sobre las crisis ambientales y sociales que afectan no solo a las comunidades, sino, además, a la manera de operar de las empresas.

### **C. Principios de la responsabilidad social**

La Guía ISO 26000 (como se citó en Rojas, et al., 2017) señala siete principios que deben tomarse en cuenta cuando se planifican políticas y actividades de RS.

#### **1. Rendición de cuentas**

Este principio supone la aceptación de responsabilidades, por parte de una organización, sobre sus operaciones y el impacto de estos, ya sean

negativos o positivos para la sociedad, medioambiente y economía. Esta rendición de cuentas resalta la transparencia, lealtad y compromiso que debe tener una organización con los actores participantes, por lo cual, al hacerse cargo de sus responsabilidades, se encargará de tomar medidas y acciones para prever que no se vuelvan a repetir los mismos errores.

## **2. Transparencia**

Las decisiones y operaciones de una organización deben ser transparentes, especialmente, si estas tienen un impacto mayúsculo para el medioambiente y las comunidades. De igual forma, la información acerca de sus políticas y actividades deben ser claras, precisas y completas.

## **3. Comportamiento ético**

Este principio es la médula espinal del comportamiento responsable, del cual surgen los programas de carácter ambiental y social que se efectúan para encontrar el bien común, respeto y justicia para todos y el medioambiente. Asimismo, la ética debe compenetrarse en la organización a través de valores como la integridad, honestidad y equidad.

## **4. Respeto a los intereses de los *stakeholders***

Una empresa tiene la obligación de considerar y contestar los intereses de los *stakeholders*. En otras palabras, respetar a otras colectividades (que no son clientes, accionistas o trabajadores) que puedan ser afectados por las operaciones de la misma. Incluso debe reflexionarse sobre el impacto que se genera día a día a la naturaleza.

## **5. Respeto al principio de legalidad**

La legalidad da a entender que la empresa debe actuar y operar según la Ley administrada en el territorio en el que interactúa. Además, debe cumplir obligatoriamente con las normas estipuladas en los contratos y otros documentos jurídicos.

## **6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

Como ya se explicó en el principio anterior, las organizaciones tienen la obligación de cumplir la normativa nacional del territorio en el que se sitúan, pero, además, deben respetar las normas internacionales (como los Derechos Humanos o aquellas emitidas por la OIT) que aseguran el bien de ciertos grupos sociales. Por lo tanto, las organizaciones deben conocer las recomendaciones de estas normativas internacionales para comportarse con sus diferentes *stakeholders*.

## **7. Respeto a los derechos humanos**

Las empresas están obligadas a conocer y cumplir con los derechos humanos, así como fomentar su importancia. Bajo esta perspectiva, deben asegurarse de cumplir con estos derechos en sus actividades, sobre todo, en aquellos temas críticos que involucran a los niños, impacto ambiental, prácticas laborales y corrupción.



Figura 1. Principios de la responsabilidad social. Extraído de Rojas, et al. (2017, p.63).

#### D. Los grupos de interés (*stakeholders*)

Ruiz, et al. (2021) mencionan que los *stakeholders* son todos los individuos del área privada y pública, así como colectivos, que se relacionan con las empresas. Estos poseen una influencia mayúscula en las decisiones, operaciones y comportamientos de las organizaciones.

Uno de los desafíos que confrontan las organizaciones es satisfacer las demandas de estos grupos de interés. De esta manera, las respuestas a estas demandas son uno de los objetivos principales de la RS en estos tiempos. Asimismo, uno de los motivos por los que las organizaciones desean crear relaciones con ellos es conocer sus opiniones acerca de ciertos tópicos que tienen trascendencia social.

Los grupos de interés que se relacionan con las organizaciones son diversos y según Rojas, et al. (2017) se dividen en tres niveles:

- *Primer nivel: stakeholders internos.* Estos se encargan de desempeñar actividades de carácter estratégico, operativo y técnico dentro de la empresa.
- *Segundo nivel: stakeholders de la cadena de valor.* Presentan gran relevancia para la sostenibilidad y competitividad de la organización, por lo cual su desempeño puede afectar a la misma y, por consiguiente, a los *stakeholders* internos.
- *Tercer nivel: stakeholders externos y transversales.* Se caracterizan por no estar bajo el control de la empresa. Sin embargo, son importantes en la admisión de decisiones.

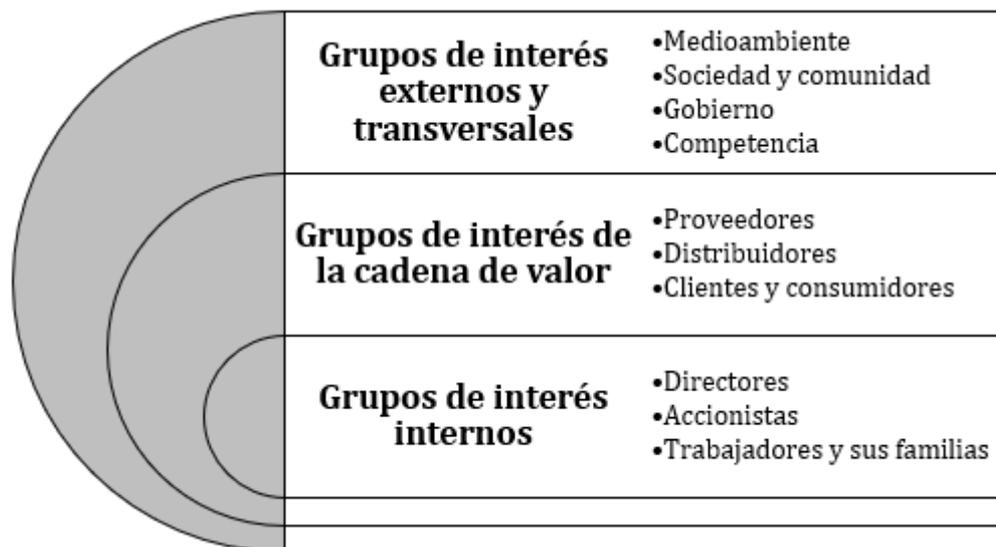


Figura 2. División de los grupos de interés. Extraído de Rojas, et al. (2017, p.70).

Puesto que una empresa no puede atender en el mismo momento ni con igual nivel de compromiso a todos los *stakeholders*, su Dirección tendrá que decidir a quiénes prestará mayor atención y compromiso en cierto momento y cómo va a establecer los procesos de diálogo. Ante ello, Ruiz, et al. (2021) señalan tres factores que la Dirección debe tener presente cuando elige los grupos de interés:

- *Influencia del grupo* sobre las operaciones, actividades y beneficios de la organización. Por ejemplo, los medios de comunicación pueden influir o no sobre la compra de cierto producto.
- *Grado de dependencia* del grupo con la empresa cuando se adopte la decisión. Por ejemplo, la dependencia necesaria cuando se va a firmar un convenio entre la empresa y el sindicato.
- *Normas* que han sido aprobadas. Por ejemplo, disposiciones de conciliación de la vida laboral que están estipuladas en leyes y que las empresas deben implantar en sus ambientes laborales.

## **E. Dimensiones de la responsabilidad social**

Ruiz, et al. (2021) mencionan que la responsabilidad social se divide en cinco áreas. Las tres primeras relacionadas con la parte interna de la empresa y las dos últimas con el entorno de la misma.

### **a. Gestión de los Recursos Humanos**

La empresa debe implantar procedimientos que aseguren la selección y lealtad de colaboradores competentes, la conciliación y equilibrio entre el aspecto laboral y social de los colaboradores, y la igualdad en la contratación de los mismos, sin discriminarlos por argumentos de discapacidad, sexo, posición social, orientación sexual, entre otros.

### **b. Salud y seguridad en el puesto de trabajo**

La empresa tiene la obligación de fomentar y garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores. Además, de sus proveedores y contratistas, los cuales participan en la producción y entrega del servicio, por medio de

sistemas y criterios de selección y acreditación. Del mismo modo, es fundamental que informe acerca de la calidad de sus servicios y productos.

**c. Adaptación a los cambios**

La empresa debe evitar realizar reestructuraciones sectoriales (cambios organizativos y tecnológicos) traumáticas que puedan perjudicar a los colaboradores y generar impactos negativos a nivel socioeconómico en las comunidades.

Por otra parte, debe elaborar un planteamiento estratégico que promueva su competitividad, la de sus colaboradores y comunidad próxima.

**d. Comunidades locales**

Las empresas deben tener presente el entorno local en el que operan. En este sentido, son creadores de puestos de trabajo, fomentan la salud y prosperidad de las comunidades por medio de programas sociales, las sensibilizan en asuntos medioambientales y que tengan que ver con problemas sociales, ofrecen prácticas a instituciones educativas, colaboran con organizaciones que protegen el medioambiente, entre otros.

**e. Derechos Humanos**

Las organizaciones deben fomentar y cumplir con los Derechos Humanos, especialmente, en lo que corresponde a actividades de índole internacional (filiales, subcontratistas, proveedores) que se desenvuelven en la globalización y liberación de los mercados. Para ello, es esencial que formen directivos, gestores y grupo de colaboradores para su acatamiento y cumplimiento.

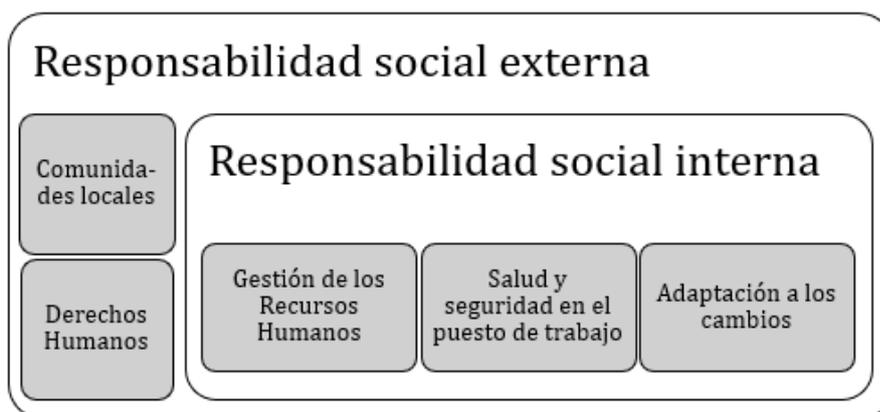


Figura 3. Áreas de responsabilidad social en la empresa.

## 2.2.2 Desarrollo sostenible

### A. Definiciones

Escobedo & Andrade (2018) señalan que el desarrollo sostenible, mediante sus tres ejes: economía, medioambiente y sociedad, busca una mejor los niveles de vida de las personas, sumado a medidas oportunas para preservar los ecosistemas, de modo que tanto las generaciones actuales como las venideras puedan cubrir sus necesidades.

De acuerdo con Panceri (2021), el desarrollo sostenible presenta una continua relación entre el presente y futuro, y un alto porcentaje de responsabilidad, puesto que las prácticas económicas, ecológicas y sociales que se ejecutan, no solo deben garantizar un nivel de vida adecuado, sino, además, deben garantizárselo a las progenies venideras, teniendo en cuenta que el número y disponibilidad de recursos en el mundo son delimitados y la demanda de estos va en aumento día con día.

Para Sachs (2015), el desarrollo sostenible es una manera de comprender el mundo como un sistema para dar solución a las problemáticas globales. Bajo esta perspectiva, pretende entender las interacciones que existe entre la economía

mundial, sociedad global y medioambiente físico del planeta, con el propósito de crear un mundo donde el progreso económico pueda llegar a todos los países, la pobreza extrema sea vencida, el apoyo político se oriente a reforzar las comunidades, y el medioambiente sea cuidado contra las operaciones causadas por el hombre.

En palabras de Hernández, González, & Tamez (2016), el desarrollo sostenible comprende el cumplimiento de un conjunto de cambios que engloba el progreso en la explotación de los recursos, la evolución de las tecnologías y la gestión de las inversiones, con el objetivo de cubrir las necesidades básicas, como la salud y alimentación, de esta generación y de las siguientes.

En síntesis, el desarrollo sostenible propone que la sociedad de hoy transite a una sociedad que asegure el equilibrio entre el progreso económico, la conservación del medioambiente y la prosperidad social. De esta manera, la manera de producir y consumir de estas generaciones será consciente y no comprometerá las necesidades de las futuras.

## **B. Dimensiones del desarrollo sostenible**

Escobedo & Andrade (2018) mencionan que el desarrollo sostenible se articula bajo tres ejes o dimensiones: la económica, medioambiental y social.

### **a. Sostenibilidad económica**

Actualmente existe un debate arduo entre la economía y el medioambiente. La razón es que la economía no ha conseguido brindar una contestación irrefutable a la crítica medioambiental. Y es que, a través de la historia, la economía se ha equivocado en cuanto a la valoración de la riqueza global de los países, los recursos naturales del planeta y, especialmente, en el

valor monetario de las materias primas. Ante ello, urge implantar como modelo económico sostenible, uno que contribuya a que los recursos se conserven y prolonguen en el tiempo. Asimismo, se han estipulado un conjunto de acuerdos que contienen metas ambientales y, por ende, influyen en las operaciones y productos de las prácticas económicas empresariales

El modelo económico de hoy solo busca la plusvalía. Por este motivo, las actividades se realizan bajo este parámetro, en la que los intereses personales predominan sobre el colectivo. En otras palabras, el dueño explota sus recursos de la manera más conveniente para alcanzar sus intereses y, por supuesto, conseguir ganancias mayúsculas. Bajo este panorama, las administraciones actuales están intentando cambiar este pensamiento y alcanzar mayores ganancias, pero a través de actividades sostenibles que contribuyan al desarrollo tecnológico o que le den una nueva y mejor imagen a la empresa, el alcance de un valor económico generado y distribuido de manera oportuna, inversiones en infraestructuras que no impacten de manera negativa a la sociedad y medioambiente, y la realización de servicios en beneficio de la comunidad.

#### **b. Sostenibilidad medioambiental**

Esta dimensión fomenta el cuidado y preservación de los recursos que son esenciales para la seguridad energética y alimentaria de las poblaciones. Además, simultáneamente, evalúa la ampliación de las mercancías para cumplir con las comunidades en crecimiento, lo cual no es nada sencillo, debido a los impactos ambientales que causa el modelo económico actual.

La dimensión medioambiental toma gran importancia en la adopción de decisiones políticas, puesto que evalúa el embate de las operaciones empresariales en la naturaleza. En este sentido, los indicadores que se vinculan con esta dimensión son los materiales (en términos de tipo y cantidades adecuadas), energía, agua, biodiversidad, educación ambiental, normas, entre otros.

### **c. Sostenibilidad social**

La dimensión social busca fomentar y alcanzar una nueva forma de desarrollo que propicie la accesibilidad y empleo de los recursos y la preservación de los ecosistemas, y que, además, contribuya a romper las brechas que crean las desigualdades sociales, que fomente la equidad, justicia y una cultura sostenible con base en valores y prácticas de identidad cultural.

Esta nueva forma de desarrollo tiene como brújula la ética, la toma de decisiones públicas, programas sociales y otros criterios que respeten y promuevan el bienestar de las sociedades. De igual forma, la dimensión social implica las prácticas laborales y ética del trabajo, que deben ser cubiertas por relaciones laborales estables, seguridad y salud ocupacional, formación y educación de los colaboradores, ecuanimidad de oportunidades, políticas y prácticas anticorrupción, entre otros.

Por otro lado, es fundamental resaltar que estas tres dimensiones deben converger entre ellas, permitiendo que exista una relación entre la dimensión social y económica constituida por la *equidad*; entre la social y ambiental representada por *lo soportable* y entre la ambiental y económica comprendida

por la *viabilidad*. De esta forma, se obtiene una intersección entre ellas conocida como *sostenibilidad (S)*, la cual, en términos generales, vincula y considera a cada una de ellas al mismo tiempo (Escobedo & Andrade, 2018).



*Figura 4.* Dimensiones del desarrollo sostenible. Extraído de Escobedo & Andrade (2018, p.5).

### C. Objetivos de Desarrollo Sostenible

La CEPAL (2020) menciona que los ODS presentan un encuadre holístico, unido, colaborativo y renovado de ámbito internacional, que tiene la finalidad de construir el futuro que se desea para todos.

Por medio de los 17 ODS, los Estados que integran las Naciones Unidas han manifestado y confirmado que cada objetivo es de carácter universal, ampliamente transformador y civilizatorio.

- *Son universales.* Pues forman un marco que se aplicará a todos los países. Cada país posee tareas que han sido postergadas, así como desafíos individuales y comunes en el logro de las diferentes áreas del desarrollo sostenible.

- *Son transformadores.* Pues ofrecen una transición del modelo tradicional actual a uno que involucra el desarrollo sostenible de la economía, sociedad y medioambiente. En otras palabras, los ODS brindan un enfoque transformador que se enfoca en el planeta, las personas y sus derechos.
- *Son civilizatorios.* Pues se enfoca en que nadie se quede atrás, es decir, que todas las sociedades obtengan el mismo trato e igualdad, protegiendo, respetando y promoviendo los derechos humanos.

Asimismo, los ODS son empleados como un instrumento de planificación y seguimiento para los Estados. Debido a que poseen un planteamiento a largo plazo y que constituyen un respaldo para cada Estado en su camino hacia la obtención de un desarrollo sostenible e incluyente (CEPAL, 2020).

#### **D. Administración verde y sostenibilidad**

Los diferentes desastres naturales ocurridos en las últimas décadas han suscitado el nacimiento de un nuevo espíritu ecologista entre las personas, grupos y organizaciones. En este sentido, los gerentes han comenzado a evaluar el impacto que tienen sus empresas en la biodiversidad. Esto es conocido como administración verde.

De acuerdo con Robbins & Coulter (2018), existe un modelo que emplea tonalidades de verde para puntualizar los diferentes enfoques medioambientales que podrían ser asumidas por las organizaciones:

- *Enfoque legal (o verde claro).* En este primer enfoque, la organización solo se centra en realizar lo que la ley le exige. Es decir, solo obedece las

normas y reglamentos, pero no realiza otras actividades, comprometiéndose en términos mayores con el entorno natural.

- *Enfoque de mercado.* La organización empieza a sensibilizarse más, con respecto, a los asuntos ambientales. De este modo, comienza a corresponder a las preferencias ecológicas de sus clientes, es decir, empieza a producir aquellos productos que para los clientes son ecoamigables.
- *Enfoque de los participantes.* La organización comienza a escuchar y cumplir con las demandas ambientales de los distintos grupos con los que interactúa, como trabajadores, proveedores o comunidad.
- *Enfoque activista (o verde oscuro).* Este enfoque es el lado más sensible en términos ambientales y es el cimiento para la RS de la empresa y la sostenibilidad de esta. Aquí, la organización empieza a buscar diferentes maneras que ayuden a preservar los recursos naturales.

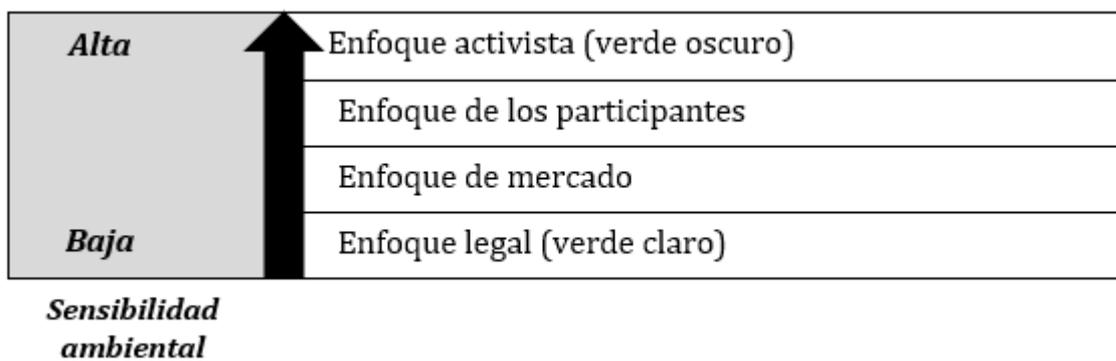


Figura 5. Enfoques verdes. Extraído de Robbins & Coulter (2018, p.178).

## **2.3. Bases filosóficas**

### **2.3.1 Responsabilidad social**

La responsabilidad social apareció de manera notoria a mitad del siglo XX. A pesar de ello, se puede aseverar que en expresiones éticas y morales se ha hecho presente por medio de normativas que aseguren prácticas comerciales correctas desde comienzos de la humanidad.

La estrategia de RS tiene el designio que las organizaciones puedan ser reconocidas por sus actividades en asuntos de desarrollo sostenible que beneficien a las comunidades y a la preservación del medioambiente. Dichas actividades deben estar presente en los negocios sustentables de las organizaciones, las cuales deben caracterizarse por contener medidas, valores y cultura que impacten significativamente en la imagen de las mismas y en la sensibilización de los trabajadores.

### **2.3.2 Desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible como término fue publicado en el Informe Brundtland. En este se advertía sobre los efectos ecológicos negativos que estaba produciendo el progreso económico y la globalización. Por consiguiente, fomentaba la búsqueda de soluciones posibles a estas dos problemáticas, así como las que tienen que ver con las operaciones de la industrialización y las que están viniendo con el crecimiento de la población.

En este sentido, los Estados están dirigiendo acciones en materia de desarrollo sostenible para mejorar los niveles de vida de las sociedades, proteger el ecosistema y preservar los recursos que otorgan los ecosistemas para las progenies.

En el área empresarial, el desarrollo sostenible posee un enfoque holístico, ya que las empresas buscan que sus operaciones sean sustentables, desde la fabricación de sus productos hasta el servicio que les entregan a sus clientes.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Responsabilidad social**

La responsabilidad social es una actividad voluntaria aceptada y asumida por las organizaciones, que se integra a los procesos de gestión y producción de las mismas. Se enfoca, especialmente, en la integración de valores de las gestiones de estas, las cuales deben implicar la incorporación de un desarrollo sostenible para la sociedad. Asimismo, implantar la RS figura un compromiso mayúsculo y una relación directa con los stakeholders con los que la organización se vincula (Ruiz, et al., 2021).

### **Gestión de los Recursos Humanos**

En esta área de la responsabilidad social interna, la empresa debe implantar procedimientos que aseguren la selección y lealtad de colaboradores competentes, la conciliación y equilibrio entre el aspecto laboral y social de los colaboradores, y la igualdad en la contratación de los mismos (Ruiz, et al., 2021).

### **Salud y seguridad en el puesto de trabajo**

Hace énfasis a las normas, disposiciones o políticas que tiene una empresa para fomentar y garantizar la salud y seguridad de sus trabajadores, así como la de sus proveedores y contratistas. Del mismo modo, es fundamental que se informe acerca de la calidad de los servicios y productos. (Ruiz, et al., 2021).

### **Adaptación a los cambios**

Implica que la empresa realice reestructuraciones sectoriales (cambios organizativos y tecnológicos) adecuadas y no traumáticas que puedan perjudicar a los colaboradores y generar impactos negativos a nivel socioeconómico en las comunidades (Ruiz, et al., 2021).

### **Comunidades locales**

Las empresas deben tener presente el entorno local en el que operan, es decir, sus comunidades próximas. En este sentido, son creadores de puestos de trabajo, elaboran programas sociales que beneficien a las comunidades, ofrecen prácticas a instituciones educativas, colaboran con organizaciones que protegen el medioambiente, etc. (Ruiz, et al., 2021).

### **Derechos Humanos**

Esta área de responsabilidad social externa busca que las empresas fomenten y respeten los Derechos Humanos, especialmente, en lo que corresponde a operaciones de índole internacional (filiales, subcontratistas, proveedores) que se desenvuelven en la globalización y liberación de los mercados (Ruiz, et al., 2021).

### **Grupos de interés**

Son todos los individuos del área privada y pública, así como colectivos, que se relacionan con las empresas. Estos poseen una influencia mayúscula en las decisiones, operaciones y comportamientos de las organizaciones (Ruiz, et al., 2021).

### **Desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible, mediante sus tres ejes: economía, medioambiente y sociedad, busca un mejor nivel de vida de las personas, sumado a medidas oportunas

para preservar los ecosistemas, de modo que tanto las generaciones actuales como las venideras puedan cubrir sus necesidades (Escobedo & Andrade, 2018).

### **Sostenibilidad económica**

Para alcanzar este tipo de sostenibilidad, las administraciones actuales están intentando alcanzar mayores ganancias, pero a través de actividades sostenibles que contribuyan al desarrollo tecnológico o que le den una nueva y mejor imagen a la empresa, el alcance de un valor económico generado y distribuido de manera oportuna, inversiones en infraestructuras que no impacten de manera negativa a la sociedad y medioambiente, y la realización de servicios en beneficio de la comunidad (Escobedo & Andrade, 2018).

### **Sostenibilidad medioambiental**

Esta dimensión fomenta el cuidado y preservación de los recursos que son esenciales para la seguridad energética y alimentaria de las poblaciones. Además, simultáneamente, evalúa la ampliación de las mercancías para cumplir con las comunidades en crecimiento, lo cual no es nada sencillo, debido a los impactos ambientales que causa el modelo económico actual (Escobedo & Andrade, 2018).

### **Sostenibilidad social**

La dimensión social busca fomentar y alcanzar una nueva forma de desarrollo que propicie la accesibilidad y empleo de los recursos y la preservación de los ecosistemas, y que, además, contribuya a romper las brechas que crean las desigualdades sociales, que fomente la equidad, justicia y una cultura sostenible con base en valores y prácticas de identidad cultural (Escobedo & Andrade, 2018).

## **2.5. Hipótesis de la investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

La responsabilidad social se relaciona positivamente con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022.

La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022.

La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022.

## 2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	ESCALA
<b>VARIABLE 1:</b> RESPONSABILIDAD SOCIAL	La responsabilidad social es una actividad voluntaria aceptada y asumida por las organizaciones, que se integra a los procesos de gestión y producción de las mismas. Se enfoca, especialmente, en la integración de valores de las gestiones de estas, las cuales deben implicar la incorporación de un desarrollo sostenible para la sociedad. Asimismo, implantar la RS figura un compromiso mayúsculo y una relación directa con los <i>stakeholders</i> con los que la organización se vincula (Ruiz, Gago, García, & López, 2021).	Gestión de los Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidelización de trabajadores</li> <li>- Medidas de conciliación</li> <li>- Igualdad laboral</li> </ul>	1 – 4	Ordinal	Likert
		Salud y seguridad en el puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de salud y seguridad laboral</li> <li>- Criterios de selección y acreditación</li> <li>- Calidad del servicio</li> </ul>	5 – 7		
		Adaptación a los cambios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios organizativos y tecnológicos</li> <li>- Planteamiento estratégico</li> </ul>	8 – 9		
		Comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de puestos de trabajo</li> <li>- Sensibilización a la comunidad</li> <li>- Prácticas a instituciones educativas</li> <li>- Colaboración con organizaciones</li> </ul>	10 – 13		
		Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposiciones</li> <li>- Formación de grupos</li> </ul>	14 – 15		

<b>VARIABLE 2:</b>  <b>DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	El desarrollo sostenible, mediante sus tres ejes: economía, medioambiente y sociedad, busca una mejor los niveles de vida de las personas, sumado a medidas oportunas para preservar los ecosistemas, de modo que tanto las generaciones actuales como las venideras puedan cubrir sus necesidades (Escobedo & Andrade, 2018).	Sostenibilidad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversiones en infraestructura</li> <li>- Valor económico</li> </ul>	16 – 17	Ordinal	Likert
		Sostenibilidad medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales</li> <li>- Energía</li> <li>- Agua</li> <li>- Biodiversidad</li> <li>- Educación ambiental</li> <li>- Cumplimiento normativo</li> </ul>	18 – 23		
		Sostenibilidad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas sociales</li> <li>- Políticas y prácticas anticorrupción</li> <li>- Salud y seguridad del cliente</li> </ul>	24 – 26		

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Enfoque de investigación**

Se presentó un estudio cuantitativo.

Pimienta & De la Orden (2017) expresan que este tipo de método requiere elementos que le permitan al investigador cuantificar y explicar la realidad de los fenómenos estudiados por medio de indicadores o estadísticas.

##### **3.1.2. Diseño**

El estudio siguió un diseño no experimental de corte transeccional.

Hernández & Mendoza (2018) mencionan que una investigación es no experimental cuando no se alteran de manera intencional las variables; por el contrario, en este tipo de investigación, el investigador solo se encarga de observar los fenómenos y el comportamiento de estos, para después interpretarlos. Asimismo, estos autores indican que los diseños transaccionales son investigaciones, en los cuales el investigador reúne los datos e información, pero solo realizando un corte en el tiempo, es decir, en un solo momento.

##### **3.1.3. Nivel de investigación**

El estudio fue correlacional.

Pimienta & De la Orden (2017) aseguran que una investigación correlacional pretende constatar las asociaciones entre las variables estudiadas, sin modificarlas o crear relaciones causales entre estas.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

La población contiene todas las unidades que coinciden con ciertas especificaciones que han sido determinadas según el diseño del estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

La población está representada por los 28 trabajadores, correspondientes a los baños termales la Juventud, la Meseta y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, administrados por la Municipalidad Provincial de Churín y la comunidad de Churín, respectivamente.

**Tabla 1**

*Número de trabajadores de los baños termales de Churín*

<b>Baños termales</b>	<b>N.º de trabajadores</b>
Baños termales de la Juventud	10
Baños termales la Meseta	10
Complejo Ecológico Mamahuarmi	8
<b>Total</b>	<b>28</b>

Nota. Data obtenida de la Municipalidad Distrital de Pachangara.

### 3.2.2. Muestra

La muestra (fracción de la población) permite conseguir la información necesaria para el avance de la investigación, mediante la observación y mediciones según el diseño del estudio (Bernal, 2016).

La muestra para este estudio fue censal, lo cual se traduce en tomar el número exacto de elementos de la población, es decir, los 28 trabajadores de los baños termales antes detallados.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas a emplear**

De acuerdo con Méndez (2020), la encuesta contribuye a conocer las opiniones, estímulos y comportamientos de los sujetos en asociación con el diseño del estudio.

#### **3.3.2. Descripción de los instrumentos**

Para Pimienta & De la Orden (2017), el cuestionario encierra una serie de interrogantes de carácter directo o indirecto, que pueden ser parte de encuestas o entrevistas.

El cuestionario de la investigación contiene 26 ítems y fue elaborado teniendo presente la escala de Likert.

### **3.4. Técnicas para el procedimiento de la información**

La investigación fue gestionada con la ayuda de los softwares IBM SPSS Statistics versión 26 y Excel 2019. Ambos entregaron tablas y figuras que facilitaron las explicaciones de los resultados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

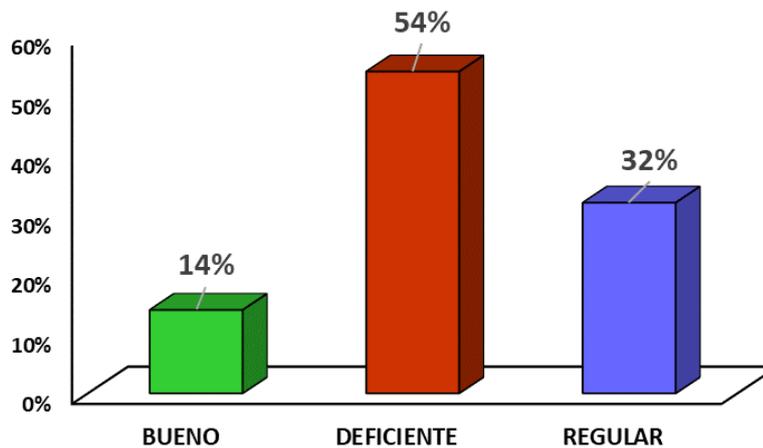
##### 4.1.1 Resultados de la primera variable y sus dimensiones

**Tabla 2**

*Responsabilidad social*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	14%
DEFICIENTE	15	54%
REGULAR	9	32%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



*Figura 6.* Responsabilidad social

El 54% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con una deficiente responsabilidad social, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se logra mantener una efectiva gestión de Recursos Humanos, no se llega a asegurar la salud e integridad total de los trabajadores y usuarios, no logran adaptarse a los cambios, no llegan a trabajar en conjunto con comunidades locales, y no logran fomentar el respeto y respaldo de los derechos humanos. No obstante, el 32% señala una regular responsabilidad social en dichos establecimientos, y solo el 14% señala una buena responsabilidad social.

**Tabla 3***Gestión de los Recursos Humanos*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	14%
DEFICIENTE	17	61%
REGULAR	7	25%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.

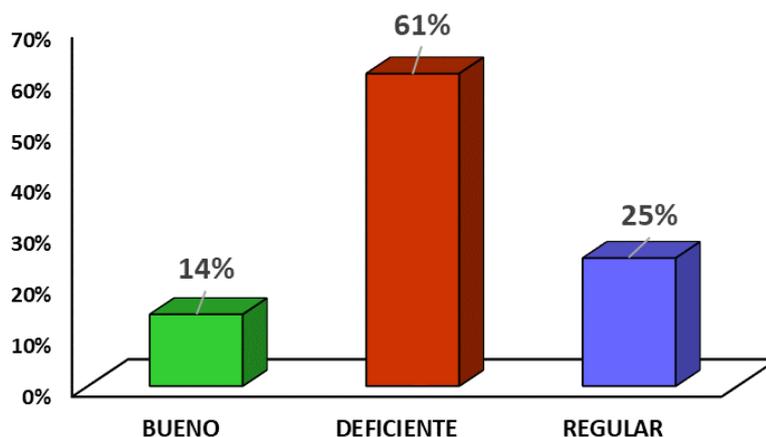


Figura 7. Gestión de los Recursos Humanos

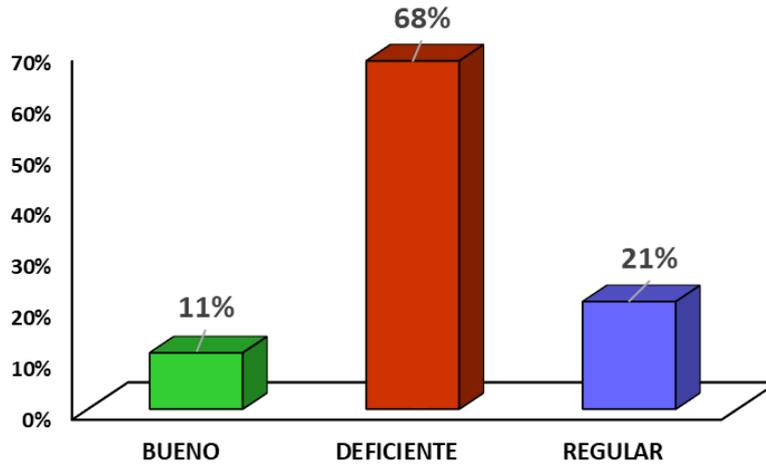
El 61% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con una deficiente gestión de Recursos Humanos, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llegan a implementar medidas efectivas de fidelización y conciliación de trabajadores, y no se logra favorecer la igualdad de oportunidades en el trabajo. No obstante, el 25% señala una regular gestión de Recursos Humanos en dichos establecimientos, y solo el 14% señala una buena gestión de Recursos Humanos en los baños termales de Churín.

**Tabla 4**

*Salud y seguridad en el puesto de trabajo*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	3	11%
DEFICIENTE	19	68%
REGULAR	6	21%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



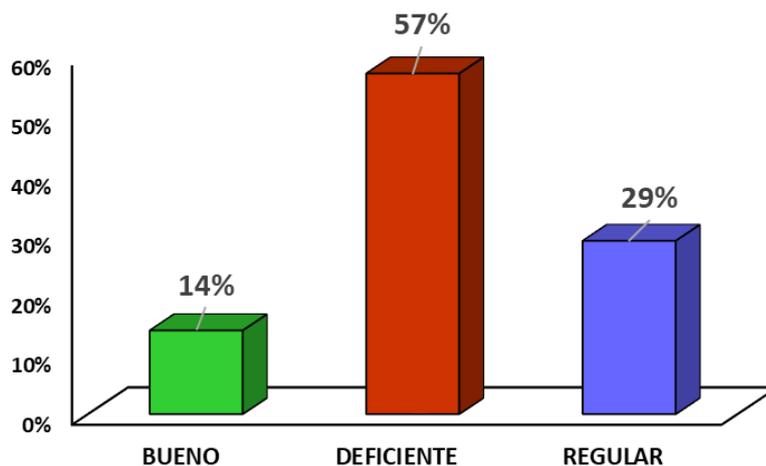
*Figura 8.* Salud y seguridad en el puesto de trabajo

El 68% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con un deficiente cuidado de la salud y seguridad dentro de los puestos de trabajo, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llegan a implementar mejoras continuas en los sistemas de prevención, salud y seguridad, no se llegan a establecer criterios efectivos de selección y acreditación de compras, y no se logra brindar un servicio de calidad ante todos los usuarios. No obstante, el 21% señala un regular cuidado de la salud y seguridad en dichos establecimientos, y solo el 11% señala un buen cuidado de la salud y seguridad dentro de los puestos de trabajo en los baños termales de Churín.

**Tabla 5**  
*Adaptación a los cambios*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	14%
DEFICIENTE	16	57%
REGULAR	8	29%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



*Figura 9.* Adaptación a los cambios

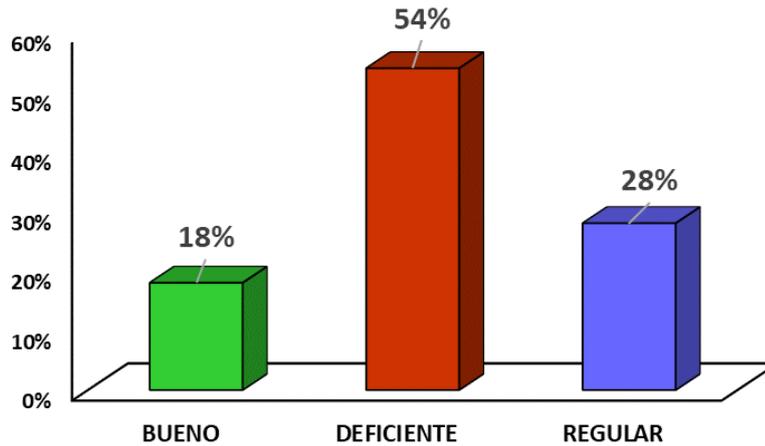
El 57% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con una deficiente adaptación al cambio, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llegan a gestionar de manera adecuada aquellos cambios organizacionales y tecnológicos que puedan implementarse en el servicio, y no se llegan a elaborar planteamientos estratégicos que fomenten la riqueza de la zona y el desarrollo propio del lugar. No obstante, el 29% señala una regular adaptación al cambio en dichos establecimientos, y solo el 14% señala una buena adaptación al cambio en los baños termales de Churín.

**Tabla 6**

*Comunidades locales*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	18%
DEFICIENTE	15	54%
REGULAR	8	28%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



*Figura 10.* Comunidades locales

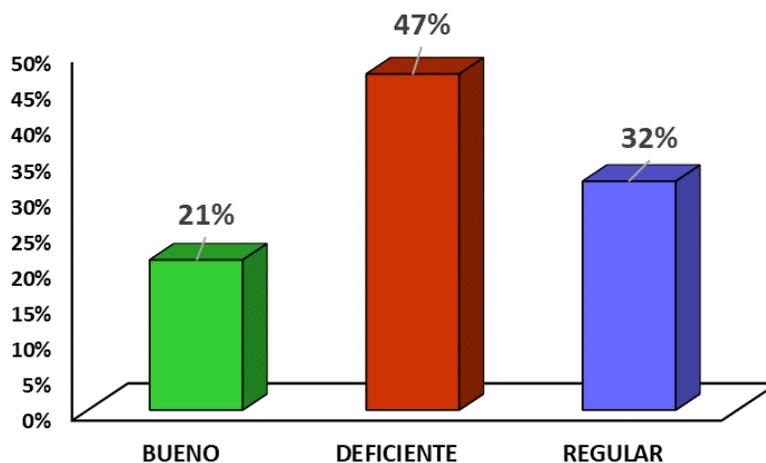
El 54% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con un deficiente trabajo en conjunto con las comunidades locales, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llegan a crear puestos de trabajo que beneficien a pobladores aledaños a la zona, no se logra sensibilizar sobre el cuidado medioambiental y problemas sociales, no se llegan a ofrecer prácticas laborales a egresados de la localidad de Churín y de localidades próximas, y no se llega a trabajar en colaboración de aquellas organizaciones que promueven el cuidado de la biodiversidad. No obstante, el 28% señala que se cuentan con unos regulares trabajos en conjunto con las comunidades locales y dichos establecimientos, y solo el 18% señala unos buenos trabajos en conjunto con las comunidades locales.

**Tabla 7**

*Derechos Humanos*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	6	21%
DEFICIENTE	13	47%
REGULAR	9	32%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



*Figura 11.* Derechos Humanos

El 47% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con una deficiente fomentación de los derechos humanos, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llega a respetar y fomentar aquellas normativas y disposiciones internacionales estipuladas por la OIT, y no logran trabajar mediante la formación de grupos y directivos que avalen el cuidado de las normas y políticas del lugar. No obstante, el 32% señala una regular fomentación de los derechos humanos en dichos establecimientos, y solo el 21% señala una buena fomentación de los derechos humanos en los baños termales de Churín.

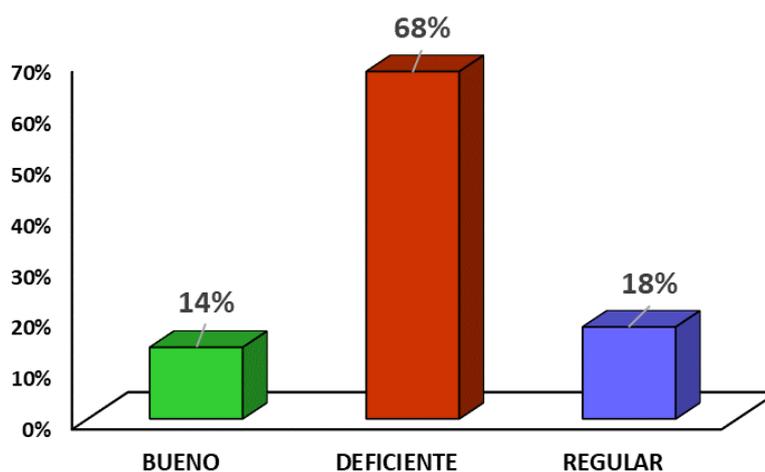
#### 4.1.2 Resultados de la segunda variable y sus dimensiones

**Tabla 8**

*Desarrollo sostenible*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	14%
DEFICIENTE	19	68%
REGULAR	5	18%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



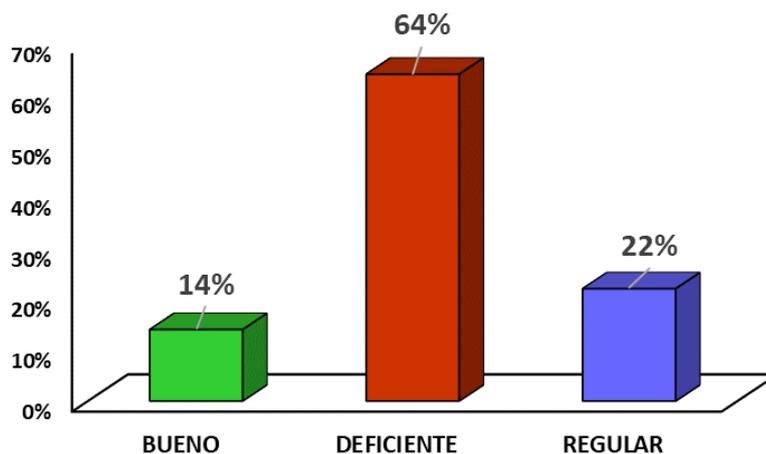
*Figura 12.* Desarrollo sostenible

El 68% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con un deficiente desarrollo sostenible, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se logra evidenciar el alcance de una buena sostenibilidad económica, medioambiental, y social que tanto se exige en éstas instalaciones de servicio. No obstante, el 18% señala un regular desarrollo sostenible en dichos establecimientos, y solo el 14% señala un buen desarrollo sostenible en los baños termales de Churín.

**Tabla 9**  
*Sostenibilidad económica*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	14%
DEFICIENTE	18	64%
REGULAR	6	22%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



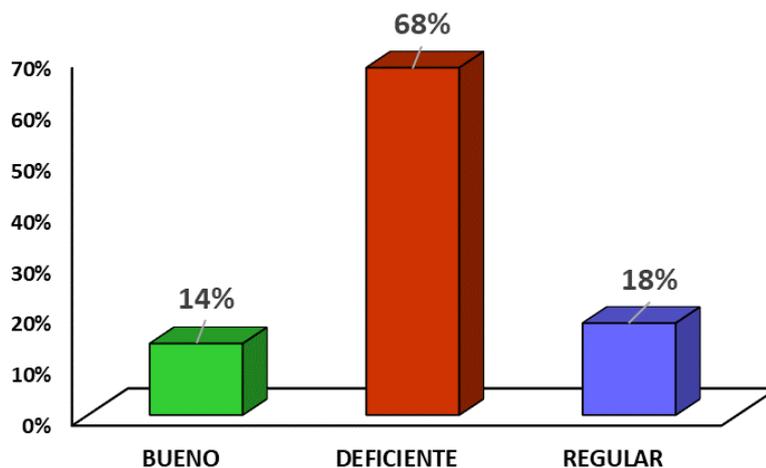
*Figura 13.* Sostenibilidad económica

El 64% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con una deficiente sostenibilidad económica, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llegan a realizar efectivas inversiones en infraestructura que no alteren la localidad y el medioambiente, y no se llegan a realizar actividades sostenibles y beneficiarias para la sociedad con el valor económico alcanzado. No obstante, el 22% señala una regular sostenibilidad económica en dichos establecimientos, y solo el 14% señala una buena sostenibilidad económica en los baños termales de Churín.

**Tabla 10**  
*Sostenibilidad medioambiental*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	4	14%
DEFICIENTE	19	68%
REGULAR	5	18%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



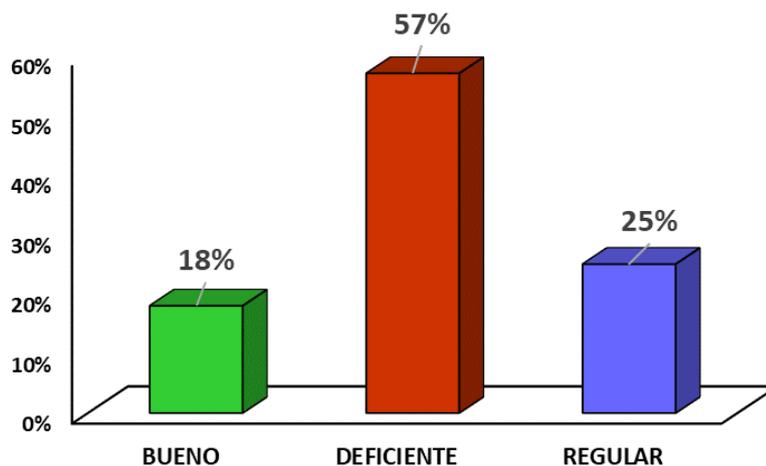
*Figura 14.* Sostenibilidad medioambiental

El 68% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con una deficiente sostenibilidad medioambiental, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llega a tomar en cuenta la cantidad y el tipo de materiales empleados en el trabajo, no se logra potenciar la educación ambiental, no se logra fomentar el cumplimiento normativo del medio ambiente, y no se llegan a realizar proyectos sobre el ahorro de energía, el cuidado del agua, y el cuidado de la biodiversidad de los alrededores del lugar. No obstante, el 18% señala una regular sostenibilidad medioambiental en dichos establecimientos, y solo el 14% señala una buena sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín.

**Tabla 11**  
*Sostenibilidad social*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	18%
DEFICIENTE	16	57%
REGULAR	7	25%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



*Figura 15.* Sostenibilidad social

El 57% señala que en los baños termales de Churín se cuenta con una deficiente sostenibilidad social, es decir, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, no se llega apoyar y participar en programas sociales que beneficien a los pobladores de la localidad, no se logran diseñar y fomentar políticas y prácticas de anticorrupción, y no se llega asegurar la salud e integridad de todos los usuarios. No obstante, el 25% señala una regular sostenibilidad social en dichos establecimientos, y solo el 18% señala una buena sostenibilidad social en los baños termales de Churín.

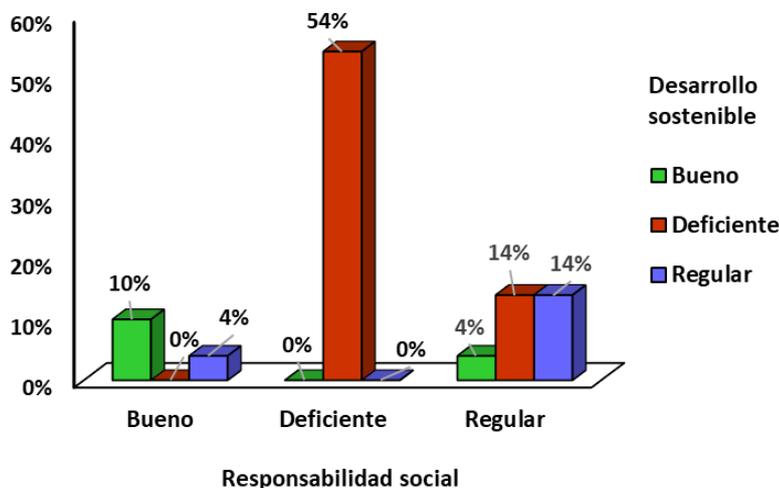
### 4.1.3 Tablas de contingencia y figuras

**Tabla 12**

*Tabla cruzada de Responsabilidad social y Desarrollo sostenible*

		Desarrollo sostenible			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Responsabilidad social	Bueno	10%	0%	4%	14%
	Deficiente	0%	54%	0%	54%
	Regular	4%	14%	14%	32%
Total		14%	68%	18%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



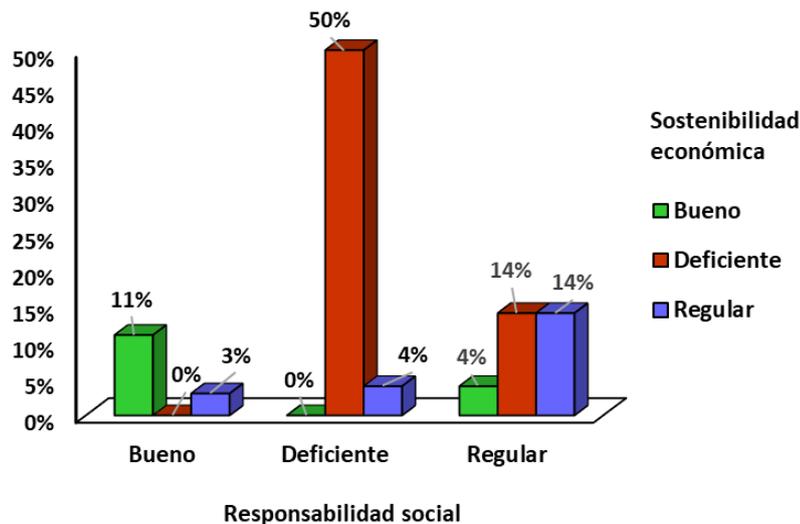
*Figura 16.* Responsabilidad social y Desarrollo sostenible

El 54% indica que en los baños termales de Churín se presenta una deficiente responsabilidad social y un deficiente desarrollo sostenible. Un 14% indica que se presenta una regular responsabilidad social y un deficiente desarrollo sostenible. Otro 14% indica una regular responsabilidad social y un regular desarrollo sostenible. El 10% indica que se presenta una buena responsabilidad social y un buen desarrollo sostenible. Un 4% indica una buena responsabilidad social y un regular desarrollo sostenible. Y otro 4% indica que se presenta una regular responsabilidad social y un buen desarrollo sostenible.

**Tabla 13***Tabla cruzada de Responsabilidad social y Sostenibilidad económica*

		Sostenibilidad económica			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Responsabilidad social	Bueno	11%	0%	3%	14%
	Deficiente	0%	50%	4%	54%
	Regular	4%	14%	14%	32%
Total		15%	64%	21%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



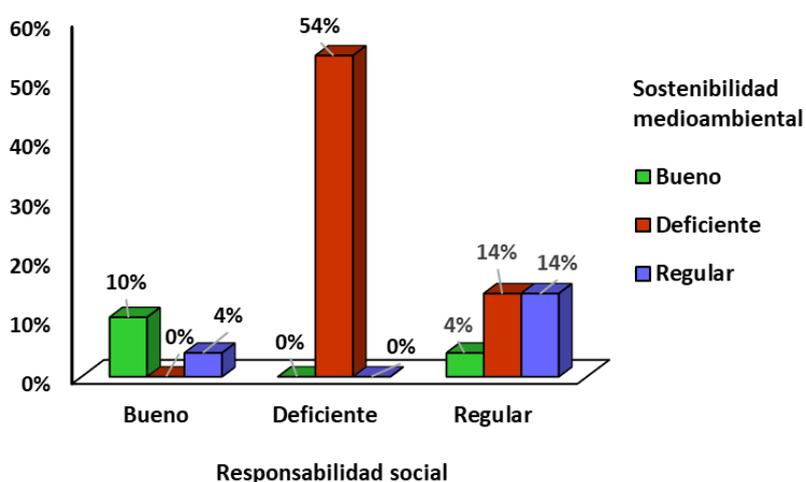
*Figura 17.* Responsabilidad social y Sostenibilidad económica

El 50% indica que en los baños termales de Churín se presenta una deficiente responsabilidad social y una deficiente sostenibilidad económica. Un 14% indica que se presenta una regular responsabilidad social y una deficiente sostenibilidad económica. Otro 14% indica una regular responsabilidad social y una regular sostenibilidad económica. El 11% indica que se presenta una buena responsabilidad social y una buena sostenibilidad económica. Un 4% indica una deficiente responsabilidad social y una regular sostenibilidad económica. Otro 4% indica que se presenta una regular responsabilidad social y una buena sostenibilidad económica. Y el 3% indica que se presenta una buena responsabilidad social y una regular sostenibilidad económica.

**Tabla 14***Tabla cruzada de Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental*

		Sostenibilidad medioambiental			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Responsabilidad social	Bueno	10%	0%	4%	14%
	Deficiente	0%	54%	0%	54%
	Regular	4%	14%	14%	32%
Total		14%	68%	18%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



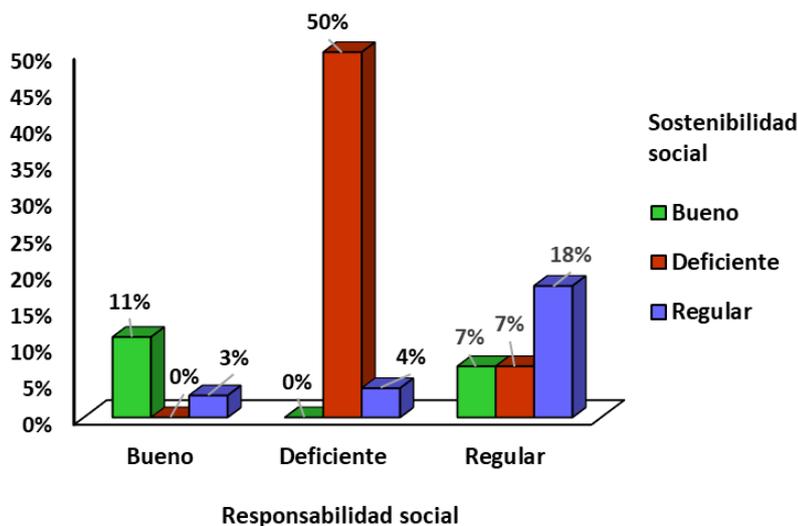
*Figura 18.* Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental

El 54% indica que en los baños termales de Churín se presenta una deficiente responsabilidad social y una deficiente sostenibilidad medioambiental. Un 14% indica que se presenta una regular responsabilidad social y una deficiente sostenibilidad medioambiental. Otro 14% indica una regular responsabilidad social y una regular sostenibilidad medioambiental. El 10% indica que se presenta una buena responsabilidad social y una buena sostenibilidad medioambiental. Un 4% indica una buena responsabilidad social y una regular sostenibilidad medioambiental. Y otro 4% indica que se presenta una regular responsabilidad social y una buena sostenibilidad medioambiental.

**Tabla 15***Tabla cruzada de Responsabilidad social y Sostenibilidad social*

		Sostenibilidad social			Total
		Bueno	Deficiente	Regular	
Responsabilidad social	Bueno	11%	0%	3%	14%
	Deficiente	0%	50%	4%	54%
	Regular	7%	7%	18%	32%
Total		18%	57%	25%	100%

**Nota:** Test aplicado a trabajadores de los baños termales de Churín.



*Figura 19.* Responsabilidad social y Sostenibilidad social

El 50% indica que en los baños termales de Churín se presenta una deficiente responsabilidad social y una deficiente sostenibilidad social. El 18% indica que se presenta una regular responsabilidad social y una regular sostenibilidad social. El 11% indica una buena responsabilidad social y una buena sostenibilidad social. Un 7% indica que se presenta una regular responsabilidad social y una buena sostenibilidad social. Otro 7% indica una regular responsabilidad social y una deficiente sostenibilidad social. El 4% indica que se presenta una deficiente responsabilidad social y una regular sostenibilidad social. Y el 3% indica una buena responsabilidad social y una regular sostenibilidad social.

#### 4.1.4 Supuesto de Normalidad

##### 1. Hipótesis

**Ho:** Se cumple el supuesto de normalidad

**Ha:** No cumple el supuesto de normalidad

2. Nivel de significancia:  $p=0.05=5\%$

##### 3. Criterios

Si  $(p)$  calculado  $> 5\%$ , se acepta la (Ho).

Si  $(p)$  calculado  $< 5\%$ , se acepta la (Ha).

##### 4. Prueba de normalidad

Al contarse con una muestra de 28 trabajadores de los baños termales de Churín, se usó la prueba estadística de Shapiro Wilk.

**Tabla 16**  
*Resultados de la Prueba de Normalidad*

Variable y Dimensiones	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social	0.895	28	0.009
Desarrollo sostenible	0.813	28	0.000
Gestión de los Recursos Humanos	0.901	28	0.012
Salud y seguridad en el puesto de trabajo	0.893	28	0.008
Adaptación a los cambios	0.901	28	0.012
Comunidades locales	0.890	28	0.007
Derechos Humanos	0.848	28	0.001
Sostenibilidad económica	0.829	28	0.000
Sostenibilidad medioambiental	0.799	28	0.000
Sostenibilidad social	0.884	28	0.005

**Nota.** Elaboración propia

##### 5. Decisión del estadístico

Los niveles de significancias calculadas resultaron ser inferiores al 5%. Por ello, se emplea el estadístico de correlación Rho de Spearman.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

#### 1. Hipótesis:

**Ho:** La responsabilidad social no se relaciona con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022.

**Ha:** La responsabilidad social se relaciona positivamente con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022.

#### 2. Criterios:

Si  $(p) > (5\%)$  se acepta la (Ho).

Si  $(p) < (5\%)$  se acepta la (Ha).

#### 3. Aplicación del SPSS

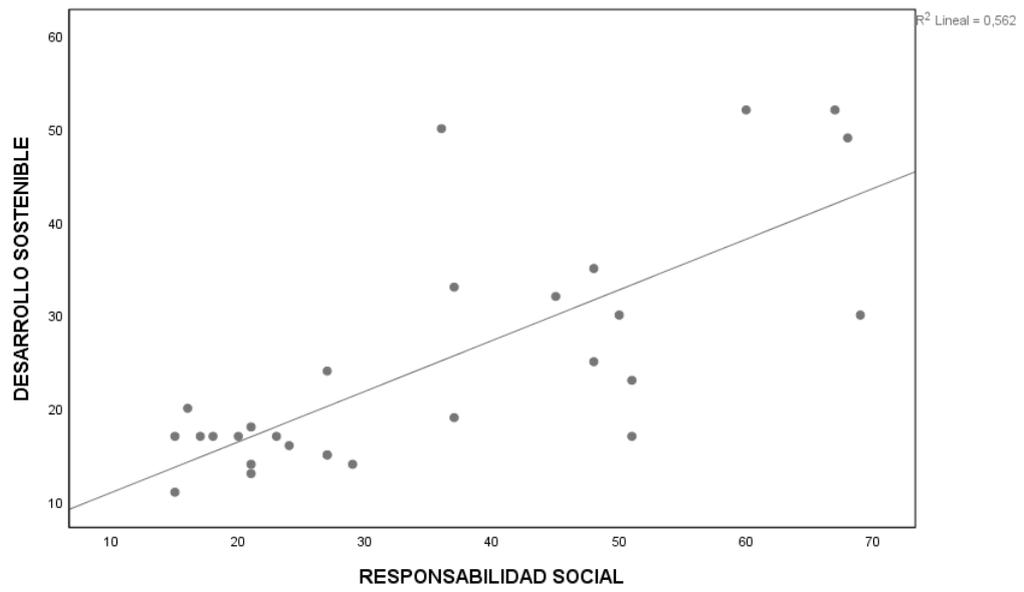
**Tabla 17**  
*Correlación entre Responsabilidad social y Desarrollo sostenible*

			<b>Responsa- bilidad social</b>	<b>Desarrollo sostenible</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Responsabilidad social</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.679
		Sig. (bilateral)		0.000
	<b>Desarrollo sostenible</b>	N	28	28
		Coeficiente de correlación	0.679	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Elaboración Propia

#### 4. Conclusión del resultado

Al obtenerse una significancia menor al 5%, se acepta la (Ha): la responsabilidad social se relaciona positivamente con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022. Además, la correlación es positiva y moderada Rho de Spearman de 0.679, tal y como se aprecia en el siguiente gráfico:



*Figura 20.* Correlación entre Responsabilidad social y Desarrollo sostenible

Los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica una correlación positiva y moderada entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

## 4.2.2 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 1

### 1. Hipótesis:

**Ho:** La responsabilidad social no se relaciona con la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022.

**Ha:** La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022.

### 2. Criterios:

Si  $(p) > (5\%)$  se acepta la (Ho).

Si  $(p) < (5\%)$  se acepta la (Ha).

### 3. Aplicación del SPSS

**Tabla 18**

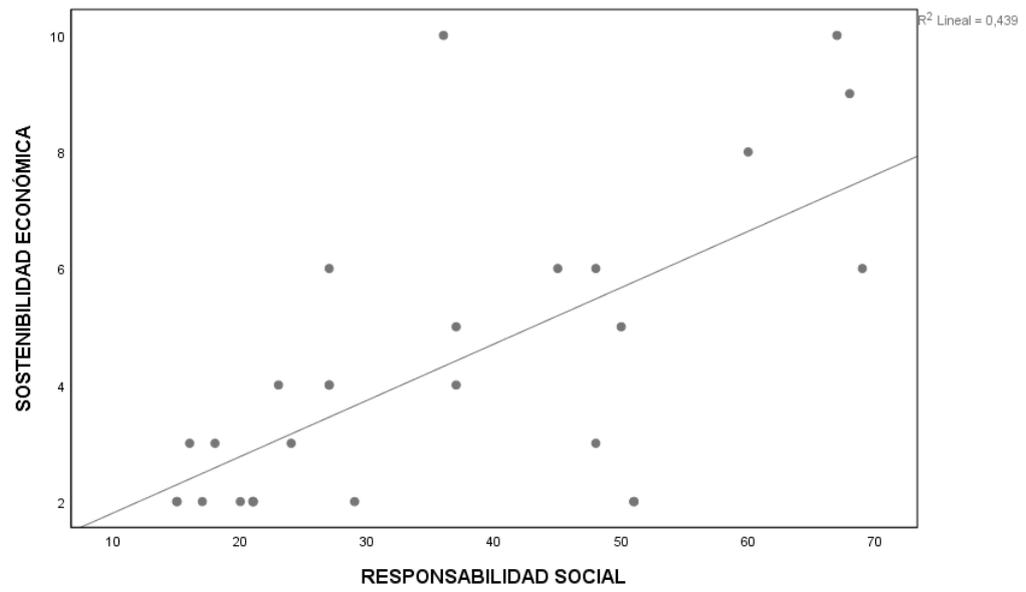
*Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad económica*

			<b>Responsa- bilidad social</b>	<b>Sostenibilidad económica</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Responsabilidad social</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.619
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Sostenibilidad económica</b>	Coeficiente de correlación	0.619	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Elaboración Propia

### 4. Conclusión del resultado

Se obtuvo una significancia menor al 5%, y se acepta la (Ha): la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022. Además, la correlación es positiva y moderada Rho de Spearman de 0.619, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:



*Figura 21.* Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad económica

Los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica una correlación positiva y moderada entre responsabilidad social y sostenibilidad económica.

### 4.2.3 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 2

#### 1. Hipótesis:

**Ho:** La responsabilidad social no se relaciona con la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022.

**Ha:** La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022.

#### 2. Criterios:

Si  $(p) > (5\%)$  se acepta la (Ho).

Si  $(p) < (5\%)$  se acepta la (Ha).

#### 3. Aplicación del SPSS

**Tabla 19**

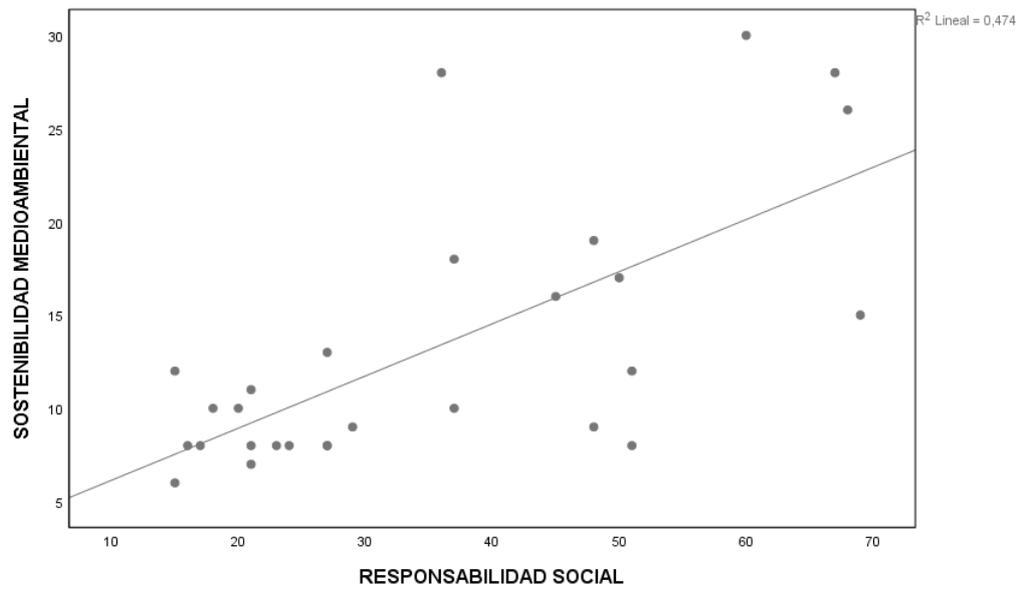
*Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental*

			<b>Responsabilidad social</b>	<b>Sostenibilidad medioambiental</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Responsabilidad social</b>	Coefficiente de correlación	1.000	0.628
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Sostenibilidad medioambiental</b>	Coefficiente de correlación	0.628	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Elaboración Propia

#### 4. Conclusión del resultado

Se obtuvo una significancia menor al 5%, y se acepta la (Ha): la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022. Además, es una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.628, tal y como se aprecia en el siguiente gráfico:



*Figura 22.* Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad medioambiental

Los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica una correlación positiva y moderada entre responsabilidad social y sostenibilidad medioambiental.

#### 4.2.4 Procedimiento para la contrastación de la hipótesis específica 3

##### 1. Hipótesis:

**Ho:** La responsabilidad social no se relaciona con la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022.

**Ha:** La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022.

##### 2. Criterios:

Si  $(p) > (5\%)$  se acepta la (Ho).

Si  $(p) < (5\%)$  se acepta la (Ha).

##### 3. Aplicación del SPSS

**Tabla 20**

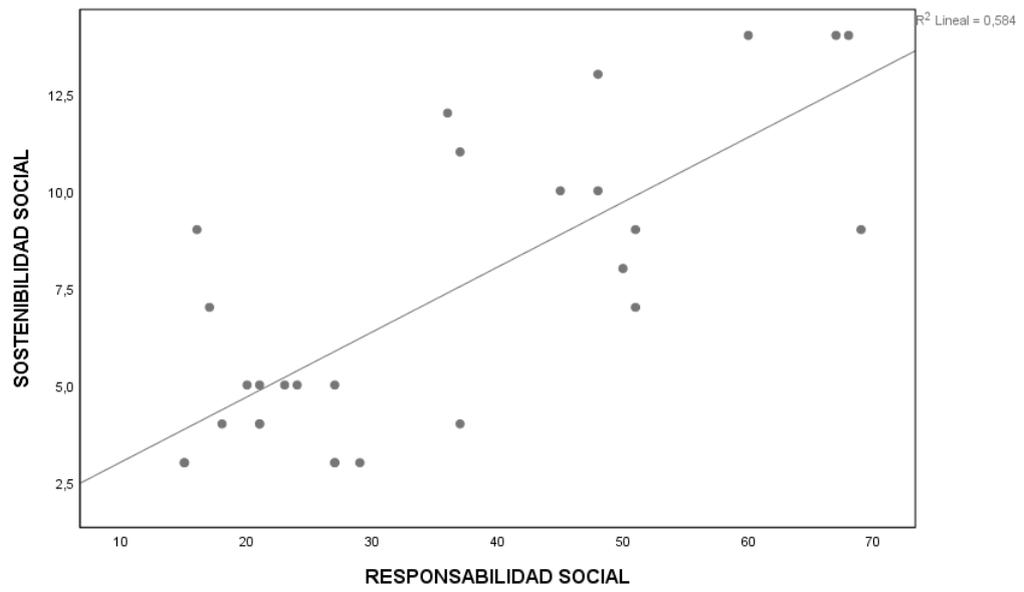
*Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad social*

			<b>Responsa- bilidad social</b>	<b>Sostenibilidad social</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Responsabilidad social</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.663
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	28	28
	<b>Sostenibilidad social</b>	Coeficiente de correlación	0.663	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	28	28

**Nota.** Elaboración Propia

##### 4. Conclusión del resultado

Se obtuvo una significancia menor al 5%, y se acepta la (Ha): la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022. Además, es una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.663, tal y como se aprecia en el siguiente gráfico:



*Figura 23.* Correlación entre Responsabilidad social y Sostenibilidad social

Los puntos poco se aproximan a la recta, ello indica una correlación positiva y moderada entre responsabilidad social y sostenibilidad social.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

Se determinó que la responsabilidad social se relaciona positivamente con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín - 2022, siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.679. Se guarda compatibilidad con el resultado de Maidana & Zabalaga (2022) de su estudio “*Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022*”, donde determinó la relación significativa de 0.727 entre la RSE con el desarrollo sostenible dentro del mencionado sector.

Se estableció que la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad económica, siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.619. Guardando compatibilidad con el resultado de Gonzales (2021) de su tesis “*El turismo vivencial como alternativa de desarrollo sostenible para la Comunidad Nativa Alto Pucallpillo*”, donde analizó la correspondencia significativa de 0.805 del turismo vivencial en el desarrollo sostenible de dicha comunidad.

Se estableció que la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad medioambiental, siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.628. Guardando compatibilidad con el resultado de Chuquimango (2021) de su tesis “*Responsabilidad social empresarial y su incidencia en la gestión de stakeholders de la empresa Organic International Perú S.A.C., 2019*”, donde

determinó la incidencia fuerte y positiva de 0.9161 entre la RSE y la gestión de stakeholders de la empresa antes referida.

Finalmente, se estableció que la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad social, siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.663. Guardando compatibilidad con el resultado de Saldaña (2021) de su tesis “*El ecoturismo como alternativa para el desarrollo sostenible del Morro de Calzada, Moyobamba 2019*”, donde determinó la contribución e incidencia del ecoturismo en el desarrollo sostenible de dicho sector, con un valor t de 12.13.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

Después, de obtener los resultados concluyo en:

1. La significancia calculada fue inferior al 5%, determinando que la responsabilidad social se relaciona positivamente con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022; siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.679. Se concluye que, en los baños termales la Juventud, la Meseta, y el Complejo Ecológico Mamahuarmi, se mantiene una pasable gestión de Recursos Humanos, pocas veces se asegura la salud e integridad de los trabajadores y usuarios, no suelen adaptarse a los cambios, solo en determinadas ocasiones trabajan en conjunto con comunidades locales, y muy pocas veces fomenta el respeto y respaldo de los derechos humanos; por ello, se evidencia un regular alcance de sostenibilidad económica, sostenibilidad medioambiental, y sostenibilidad social.
2. La siguiente significancia calculada, también fue inferior al 5%, estableciendo que la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad económica; siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.619. Se concluye que, en estos establecimientos pocas veces se realizan inversiones en infraestructura que no alteren la localidad y el medioambiente, y raras veces se realizan con el valor económico alcanzado, actividades sostenibles y beneficiarias para la sociedad.

3. La tercera significancia resultó inferior al 5%, estableciendo que la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad medioambiental; siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.628. Se concluye que, en estos establecimientos pocas veces se toman en cuenta la cantidad y el tipo de materiales empleados en el trabajo, pocas veces se potencia la educación ambiental, no siempre se fomenta el cumplimiento normativo del medio ambiente, y solo en ciertas ocasiones se realizan proyectos sobre el ahorro de energía, el cuidado del agua, y el cuidado de la biodiversidad de los alrededores del lugar.
  
4. Por último, la última significancia calculada fue inferior al 5%, estableciendo que la responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad social; siendo una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.663. Se concluye que, en estos establecimientos pocas veces se apoya y se participa en programas sociales que beneficien a los pobladores de la localidad, no siempre se fomentan políticas y prácticas de anticorrupción, y muy pocas veces se asegura la salud e integridad de todos los usuarios.

## 6.2. Recomendaciones

A continuación, planteo las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere a la administración de los baños termales de Churín, implementar medidas de mejora en relación con la responsabilidad social de los establecimientos, mediante participaciones en causas sociales, fomentaciones del reciclaje, apoyos de campañas con misiones sociales y/o medioambientales, y por medio de un mayor compromiso en actividades sociales; de manera que se alcance un óptimo desarrollo sostenible.
- Sugiero invertir en materiales e infraestructuras alineadas a la preservación de la naturaleza y sus recursos, controlar y disminuir el consumo excesivo de energía, y promover el empleo de transportes colectivos de trabajadores, a fin de alcanzar una mayor sostenibilidad económica.
- Recomiendo también, gestionar de manera eficiente aquellos residuos sólidos del lugar, poniendo en práctica la regla de las 3R (reducir, reutilizar, y reciclar); brindar un servicio ambiental eco amigable, e incentivar comportamientos responsables en los usuarios, por medio de programas que recompensen la sostenibilidad ambiental.
- Por último, recomiendo apoyarse en programas sociales que busquen beneficiar a los habitantes de Churín y de localidades cercanas; priorizar la salud y seguridad de los trabajadores y de los usuarios, a través de la limpieza, equipos y capacitaciones, y cumplimiento de protocolos de seguridad; y promover conductas éticas sociales, dentro y fuera de los establecimientos de trabajo.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes documentales

- Blanco, D. (2018). *Responsabilidad social empresarial en la cevichería El Tigre, Puerto Maldonado, 2018* (tesis de licenciatura). Universidad Andina del Cusco, Puerto Maldonado, Perú.
- Chuquimango, A. (2021). *Responsabilidad social empresarial y su incidencia en la gestión de stakeholders de la empresa Organic International Perú S.A.C., 2019* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Valle Jequetepeque, Perú.
- Gonzales, Z. (2021). *El turismo vivencial como alternativa de desarrollo sostenible para la Comunidad Nativa Alto Pucallpillo* (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- González, F. (2021). *Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados del cantón Riobamba* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Maidana, V., & Zabalaga, V. (2022). *Responsabilidad social empresarial y desarrollo sostenible en el sector turismo, Puno, 2022* (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Saldaña, K. (2021). *El ecoturismo como alternativa para el desarrollo sostenible del Morro de Calzada, Moyobamba, 2019* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Moyobamba, Perú.
- Velasteguí, G. (2021). *Estrategia de desarrollo sostenible para la regeneración urbana de la franja turística de la Parroquia El Rosario del Cantón Guano* (tesis de maestría). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

## 7.2. Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4a ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima ed.). México D.F., México: McGraw Hill.
- Escobedo, G., & Andrade, M. (2018). *Desarrollo sustentable. Estrategia en las empresas para un futuro mejor* (1a ed.). Ciudad de México, México: Alfaomega.
- Gilli, J. (2011). *Ética y empresa: valores y responsabilidad social en la gestión* (1a ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Hernández, A., González, H., & Tamez, G. (2016). *Desarrollo sustentable: de la teoría a la práctica* (1a ed.). Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales* (5a ed.). Bogotá, Colombia: Alpha Editorial.
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (3a ed.). Ciudad de México, México: Pearson.
- Panceri, J. (2021). *Sustentabilidad. Economía, desarrollo y medioambiente* (1a ed.). Argentina: Editorial Biblos.
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3a ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13a ed.). México: Pearson.

Rojas, G., Ramírez, C., & Danna, J. (2017). *Gerencia de la responsabilidad social en las organizaciones de hoy* (2a ed.). Colombia: Alfaomega.

Ruiz, E., Gago, M., García, C., & López, S. (2021). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa* (2a ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.

Sachs, J. (2015). *La era del desarrollo sostenible* (1a ed.). Barcelona, España: Planeta de libros.

### **7.3. Fuentes hemerográficas**

Aucancela, B., & Velasco, V. (2021). Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades Chakiñan* (13), 102-116. doi:10.37135/chk.002.13.06

Meneses-Quinto, Y., Barrero, Y., Ramírez, F., & Jiménez, J. (2021). Responsabilidad social empresarial y su contribución a la biodiversidad en el Caquetá. *Orinoquia*, 25(1), 81-93. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v25n1/0121-3709-rori-25-01-81.pdf>.

### **7.4. Fuentes electrónicas**

CEPAL. (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022?	Determinar la relación entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022.	La responsabilidad social se relaciona positivamente con el desarrollo sostenible en los baños termales de Churín – 2022.	<p><b>RESPONSABILIDAD SOCIAL (Variable 1)</b></p> <p><b>Dimensión 1: Gestión de los Recursos Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidelización de trabajadores</li> <li>- Medidas de conciliación</li> <li>- Igualdad laboral</li> </ul> <p><b>Dimensión 2: Salud y seguridad en el puesto de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de salud y seguridad laboral</li> <li>- Criterios de selección y acreditación</li> <li>- Calidad del servicio</li> </ul> <p><b>Dimensión 3: Adaptación a los cambios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios organizativos y tecnológicos</li> <li>- Planteamiento estratégico</li> </ul> <p><b>Dimensión 4: Comunidades locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de puestos de trabajo</li> <li>- Sensibilización a la comunidad</li> <li>- Prácticas a instituciones educativas</li> <li>- Colaboración con organizaciones</li> </ul> <p><b>Dimensión 5: Derechos Humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposiciones</li> <li>- Formación de grupos</li> </ul>	<p><b>1. Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>2. Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>3. Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>4. Población:</b> 28 trabajadores <b>Muestra:</b> 28 trabajadores</p> <p><b>5. Técnica e instrumento de recolección de datos:</b> Encuesta, cuestionario</p> <p><b>6. Unidad de medida:</b> Cualitativa</p> <p><b>7. Nivel de medición:</b> Ordinal</p>
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022?	Establecer la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022.	La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad económica en los baños termales de Churín – 2022.	<p><b>DESARROLLO SOSTENIBLE (Variable 2)</b></p> <p><b>Dimensión 1: Sostenibilidad económica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversiones en infraestructura</li> <li>- Valor económico</li> </ul>	
	¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022?	Establecer la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022.	La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad medioambiental en los baños termales de Churín – 2022.		

	<p>¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la responsabilidad social y la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022.</p>	<p>La responsabilidad social se relaciona positivamente con la sostenibilidad social en los baños termales de Churín – 2022.</p>	<p><b>Dimensión 2: Sostenibilidad medioambiental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiales</li> <li>- Energía</li> <li>- Agua</li> <li>- Biodiversidad</li> <li>- Educación ambiental</li> <li>- Cumplimiento normativo</li> </ul> <p><b>Dimensión 3: Sostenibilidad social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas sociales</li> <li>- Políticas y prácticas anticorrupción</li> <li>- Salud y seguridad del cliente</li> </ul>	<p><b>8. Análisis de interpretación de la información:</b> Software SPSS v.26</p>
--	--	--	--	---	---

## Anexo 2: Instrumento

### Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión



### CUESTIONARIO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y

### DESARROLLO SOSTENIBLE

Buenos días. El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión con respecto a la responsabilidad social y desarrollo sostenible en los baños termales de Churín. Se le agradece responder con total sinceridad, a las preguntas formuladas en el cuadro de abajo. Cabe recalcar que sus respuestas serán anónimas y reservadas para el estudio.

*¡Gracias por su apoyo y participación!*

#### I. DATOS DEL ENCUESTADO

##### 1. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

#### II. INSTRUCCIONES

Las preguntas presentan cinco alternativas: *siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca*, de las cuales deberás marcar solo una de ellas con una “X” (equis).

Ante cualquier duda puedes decirle a la persona que está a cargo de este cuestionario.

ÍTEMS	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>					
<b>I. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>					
1. Se realizan medidas de formación y aprendizaje permanentes para los trabajadores.					
2. Se implantan medidas de conciliación para equilibrar la vida laboral, social y familiar de los trabajadores.					
3. Se realizan prácticas responsables de contratación.					

4. Se brindan oportunidades profesionales, en igualdad de condiciones, a los trabajadores.					
<b>II. SALUD Y SEGURIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO</b>					
5. Se mejora continuamente el sistema de prevención, salud y seguridad de la empresa.					
6. Se establecen criterios de selección y acreditación de compras para brindar un mejor servicio a los visitantes.					
7. Se informa a los visitantes sobre el servicio y sus bondades.					
<b>III. ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS</b>					
8. Se gestiona de manera adecuada los cambios organizativos y tecnológicos que puedan implantarse al servicio.					
9. Se elabora planes estratégicos que fomenten la riqueza de la localidad y el desarrollo de los baños termales.					
<b>IV. COMUNIDADES LOCALES</b>					
10. Se crean puestos de trabajo que benefician a los pobladores de la localidad.					
11. Se sensibiliza a la localidad en cuestiones medioambientales y problemas sociales.					
12. Se ofrecen prácticas a egresados de la localidad de Churín y de otras localidades próximas.					
13. La administración colabora con organizaciones que cuidan la biodiversidad.					
<b>V. DERECHOS HUMANOS</b>					
14. La administración respeta y fomenta las normas y disposiciones internacionales, como las estipuladas por la OIT.					
15. Se forman directivos, gestores y trabajadores para cumplir las normas y políticas de los baños termales.					
<b>DESARROLLO SOSTENIBLE</b>					
<b>I. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA</b>					
16. Se realizan inversiones en infraestructura que no afecten a la localidad y el medioambiente.					
17. Del valor económico alcanzado se realizan actividades sostenibles y servicios que benefician a la localidad.					
<b>II. SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL</b>					
18. Se emplean materiales en cantidades adecuadas para cuidar los baños termales.					
19. Se realizan proyectos para ahorrar energía en los baños termales.					
20. Se realizan proyectos para cuidar el agua de los baños termales.					
21. Se realizan proyectos para cuidar la biodiversidad de los alrededores de los baños termales.					
22. Se realizan capacitaciones que eduquen en temas ambientales a los trabajadores, visitantes y comunidad en general.					

23. Se fomenta el cumplimiento de las normas en términos ambientales para el cuidado de los baños termales.					
<b>III. SOSTENIBILIDAD SOCIAL</b>					
24. La administración apoya y participa en programas sociales que benefician a los pobladores de la localidad.					
25. La administración diseña y fomenta políticas y prácticas anticorrupción.					
26. Se crean iniciativas y acciones que brinden seguridad a los visitantes.					

### Anexo 3: Baremación

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 1. Baremación de la Primera Variable:

- Máximo:  $15(5) = 75$
- Mínimo:  $15(1) = 15$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 75 - 15 = 60$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 60/3 = 20$

#### A. Baremación de la D1 de la V1: Gestión de los Recursos Humanos

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

#### B. Baremación de la D2 de la V1: Salud y seguridad en el puesto de trabajo

- Máximo:  $3(5) = 15$
- Mínimo:  $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

#### C. Baremación de la D3 de la V1: Adaptación a los cambios

- Máximo:  $2(5) = 10$
- Mínimo:  $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

#### D. Baremación de la D4 de la V1: Comunidades locales

- Máximo:  $4(5) = 20$
- Mínimo:  $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 20 - 4 = 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 16/3 = 5.333$

#### E. Baremación de la D5 de la V1: Derechos Humanos

- Máximo:  $2(5) = 10$
- Mínimo:  $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

## DESARROLLO SOSTENIBLE

### 1. Baremación de la Segunda Variable:

- Máximo:  $11(5) = 55$
- Mínimo:  $11(1) = 11$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 55 - 11 = 44$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 44/3 = 14.667$

#### A. Baremación de la D1 de la V2: Sostenibilidad económica

- Máximo:  $2(5) = 10$
- Mínimo:  $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 10 - 2 = 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 8/3 = 2.667$

#### B. Baremación de la D2 de la V2: Sostenibilidad medioambiental

- Máximo:  $6(5) = 30$
- Mínimo:  $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 30 - 6 = 24$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 24/3 = 8$

#### C. Baremación de la D3 de la V2: Sostenibilidad social

- Máximo:  $3(5) = 15$
- Mínimo:  $3(1) = 3$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 15 - 3 = 12$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 12/3 = 4$

**Anexo 4: Base de datos**

<b>V1</b>	<b>V1</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>D6</b>	<b>D7</b>	<b>D8</b>
21	13	6	5	3	5	2	2	7	4
48	35	12	10	6	14	6	6	19	10
16	20	5	3	2	4	2	3	8	9
21	14	6	3	4	4	4	2	8	4
68	49	20	13	10	17	8	9	26	14
67	52	18	15	9	19	6	10	28	14
29	14	4	5	2	12	6	2	9	3
36	50	10	6	5	8	7	10	28	12
37	19	6	7	6	12	6	5	10	4
24	16	8	4	4	6	2	3	8	5
17	17	4	3	2	4	4	2	8	7
48	25	7	7	6	18	10	3	9	13
18	17	4	4	2	6	2	3	10	4
37	33	10	7	4	10	6	4	18	11
69	30	16	15	8	20	10	6	15	9
51	17	14	11	7	13	6	2	8	7
60	52	16	11	8	17	8	8	30	14
50	30	14	10	7	11	8	5	17	8
51	23	14	9	7	13	8	2	12	9
15	11	4	3	2	4	2	2	6	3
23	17	5	6	3	7	2	4	8	5
15	17	4	3	2	4	2	2	12	3
27	15	8	7	4	6	2	4	8	3
27	15	8	7	4	6	2	4	8	3
45	32	12	9	6	12	6	6	16	10
20	17	9	3	2	4	2	2	10	5
27	24	8	5	4	8	2	6	13	5
21	18	4	3	2	6	6	2	11	5