

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



EFFECTOS DE LOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DE UNA CENTRAL ELÉCTRICA EN EL SUR DEL PERÚ, DURANTE EL PERIODO

2020

Tesis presentada por los Bachilleres:

Jara Charca, Alexis Leonel y

Laguna Ali, Ronald Elvis

Para optar el Título Profesional de Licenciados  
en Sociología.

Asesor: Dr. Obando Aguirre, Marcos Nicolas

Aurelio

Arequipa – Perú

2021

## **Dedicatoria**

*A mi madre. También a los empresarios  
que creen en el equilibrio social:  
mercado y sociedad.*

*Alexis Jara.*

*A mi familia, para que nunca se rindan y  
miren el mañana con alegría.*

*Elvis Laguna.*

## **Agradecimientos**

*Expresamos nuestra mayor gratitud a nuestro docente: Marcos Obando, quien nos apoyó con sus consejos y sugerencias en el proceso de elaboración de la investigación de tesis. Nuestro agradecimiento también, a nuestra Alma Mater: Universidad Nacional de San Agustín*

## Índice

<i>Dedicatoria</i> .....	2
<i>Agradecimientos</i> .....	3
<i>Índice de Tablas</i> .....	8
<i>Índice de Gráficos</i> .....	10
<i>Índice de Abreviaturas</i> .....	11
<i>Abreviatura</i> .....	11
<i>Significado</i> .....	11
<i>Resumen</i> .....	12
<i>Abstract</i> .....	13
<i>Introducción</i> .....	14
<b><i>CAPÍTULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS</i></b> .....	<b>15</b>
1.1.    Justificación.....	15
1.2.    Tema.....	16
1.3.    Planteamiento del problema.....	16
1.4.    Preguntas de investigación .....	18
1.4.1.    Pregunta general .....	18
1.4.2.    Preguntas específicas.....	18
1.5.    Objetivos de investigación .....	19

1.5.1.	<b>Objetivo general</b> .....	19
1.5.2.	<b>Objetivos específicos</b> .....	19
1.6.	<b>Hipótesis</b> .....	19
1.7.	<b>Metodología</b> .....	19
1.7.1.	Tipo de investigación .....	19
1.7.2.	Diseño de investigación .....	20
1.7.3.	Ámbito y población .....	20
1.7.4.	Tipo y tamaño de muestra .....	20
1.7.5.	Técnicas e instrumentos de investigación .....	23
1.8.	<b>Operacionalización de variables</b> .....	24
<b><i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i></b> .....		<b>26</b>
2.1.	<b>Antecedentes de investigación</b> .....	<b>26</b>
2.1.1.	Internacional .....	26
2.1.2.	Nacional.....	28
2.2.	<b>Marco Teórico sobre Responsabilidad Social Empresarial</b> .....	<b>32</b>
2.2.1.	Evolución .....	32
2.2.2.	La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú.....	34
2.2.3.	Estándares, normas y certificaciones internacionales y nacionales de Responsabilidad Social Empresarial .....	35
2.2.4.	La Responsabilidad Social Empresarial en la práctica .....	37
2.2.5.	Teorías de Responsabilidad Social Empresarial.....	38
2.2.6.	Enfoque funcionalista aplicado a la RSE .....	46
2.3.	<b>Marco teórico sobre la actitud</b> .....	<b>48</b>
2.3.1.	Definición de actitudes.....	52

2.3.2. Componente cognoscitivo.....	52
2.3.3. Componente afectivo .....	54
2.3.4. Componente conductual.....	56
2.3.5. La actitud y su connotación social.....	58
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>60</b>
<b>3.1. La Central eléctrica y sus programas de responsabilidad social .....</b>	<b>60</b>
3.1.1. Estrategias .....	60
3.1.2. Programas del Plan de Relaciones Comunitarias (PRC).....	60
3.1.3. Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana .....	62
3.1.4. Programa de Comunicación e información Ciudadana. ....	66
3.1.5. Programa Código de Conducta.....	73
3.1.6. Código de conducta.....	74
3.1.7. Transporte vial.....	76
3.1.8. Medio ambiente .....	77
3.1.9. Programa de Empleo Local.....	77
3.1.10. Programa de compensación e indemnización.....	80
3.1.11. Programa de Aporte al Desarrollo Local.....	82
3.1.12. Área de intervención: Salud .....	82
3.1.13. Área de intervención: Educación.....	83
3.1.14. Área de intervención: Desarrollo .....	83
<b>3.2. Características de la población del área de influencia de la CE .....</b>	<b>84</b>
3.2.1. Población por centro poblado.....	84
3.2.2. Población por sexo .....	85
3.2.3. Población según edad .....	85
3.2.4. Población según tiempo de residencia.....	86

3.2.5. Población según grado de instrucción.....	86
3.2.6. Población según tipo de ocupación.....	87
<b>3.3. Programa de RSE y actitud cognoscitiva .....</b>	<b>87</b>
3.3.1. Acerca de la Responsabilidad Social .....	87
3.3.2. Acciones en el marco del Programa de Comunicación e Información Ciudadana .....	90
3.3.3. Acciones en el marco del Programa de Aporte al Desarrollo Local (eje salud).....	91
3.3.4. Acciones en el marco del Programa de Aporte al Desarrollo Local (eje productivo).....	92
3.3.5. Clasificación de los programas de RSE por importancia .....	94
3.3.6. Efectos de los programas de RSE en la actitud cognitivo.....	98
<b>3.4. Programa de RSE y actitud afectiva .....</b>	<b>100</b>
3.4.1. Sobre la Responsabilidad Social de la Central Eléctrica .....	100
3.4.2. Actitud afectiva sobre la RSE a nivel conceptual.....	101
3.4.3. Actitud afectiva sobre la RSE y la CE .....	106
3.4.4. Efectos de los programas de RSE en la actitud afectiva .....	117
<b>3.5. Programa de RSE y actitud conductual .....</b>	<b>120</b>
3.5.1. ¿Usted ha participado en alguna movilización social?.....	120
3.5.2. Acciones en el marco del Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana de la Central Eléctrica.	121
3.5.3. Acciones de participación en el Programa de Comunicación en Información Ciudadana	123
3.5.4. Acciones de participación en el programa de aporte al Desarrollo Local: Educación...	124
3.5.5. Acciones de participación en el programa de aporte al Desarrollo Local: Salud .....	128
3.5.6. Efectos de los programas de RSE en la actitud conductual.....	128
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>131</b>
<b>4.1. Conclusiones .....</b>	<b>131</b>

<b>4.2. Recomendaciones .....</b>	<b>132</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>134</b>
Anexo 1: Guía de Entrevista .....	134
Anexo 2: Encuesta del AID.....	135
<b>Bibliografía.....</b>	<b>137</b>

### **Índice de Tablas**

Tabla 1: Población del area de influencia según centro poblado, 2020.....	84
Tabla 2: Población del area de influencia según sexo, 2020 .....	85
Tabla 3: Población del area de influencia según edad, 2020 .....	85
Tabla 4: Población del area de influencia según tiempo de residencia, 2020.....	86
Tabla 5: Población del area de influencia según Grado de Instrucción, 2020 .....	86
Tabla 6: Población del area de influencia según Clasificación de Ocupación, 2020 .....	87
Tabla 7: Población del area de influencia que tiene conocimiento de la Responsabilidad Social en las Empresas según Centro Poblado, 2020 .....	88
Tabla 8: Población del area de influencia que conoce los procedimientos para realizar quejas y reclamos de la empresa según Centro Poblado, 2020 .....	90
Tabla 9: Población del area de influencia que conoce las mejoras en infraestructura que realiza la empresa en los baños de los colegios según Centro Poblado, 2020 .....	91
Tabla 10: Población del area de influencia que conoce sobre la mejora que hace la empresa a la infraestructura hidráulica como canales de riego, badenes, etc. de la localidad y zonas aledañas según Centro Poblado, 2020.....	92
Tabla 11: Población del area de influencia que considera que la Responsabilidad Social es un Deber según Centro Poblado, 2020.....	102

Tabla 12: Población del area de influencia que considera que la Responsabilidad Social de una Empresa contribuye a una mejor relación entre la Empresa y la Sociedad según Centro Poblado, 2020 .....	105
Tabla 13: Población del area de influencia que considera que la Central Eléctrica es una Empresa Socialmente Responsable según Centro Poblado, 2020 .....	106
Tabla 14: Población del area de influencia que considera que la Central Eléctrica está contribuyendo al desarrollo local según Centro Poblado, 2020 .....	114
Tabla 15: Población del area de influencia que considera que la Central Eléctrica genera problemas entre los vecinos según Centro Poblado, 2020 .....	116
Tabla 16: Población del area de influencia que asistió a una sesión de comité de monitoreo organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	121
Tabla 17: N° de reuniones que asistieron según Centro Poblado, 2020 .....	122
Tabla 18: Población del area de influencia que asistió a un monitoreo en campo organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	122
Tabla 19: N° de reuniones que asistieron según Centro Poblado, 2020 .....	123
Tabla 20: Población del area de influencia que asistió por lo menos una vez a un taller informativo sobre los programas de apoyo organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	124
Tabla 21: Población del area de influencia que asistió a capacitaciones sobre emprendimiento organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	125
Tabla 22: Población del area de influencia que algún conocido o algún familiar que ejerce la docencia, ha asistido a capacitaciones sobre aprendizaje o similares organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	126
Tabla 23: Población del area de influencia con algún conocido o algún familiar que estudia en un colegio que recibido materiales didácticos como libros por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	127
Tabla 24: Población del area de influencia que asistió a alguna campaña de salud organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	128
Tabla 25: Población del area de influencia que califico el programa de monitoreo y vigilancia ciudadana organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	94

Tabla 26: Población del area de influencia que califico el programa de aporte al desarrollo local organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	95
Tabla 27: Población del area de influencia que califico el programa de comunicación e información organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	96
Tabla 28: Población del área de influencia con algún conocido o algún familiar que estudia en un colegio que recibidos materiales didácticos como libros por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	128
Tabla 29: Población del área de influencia que asistió a alguna campaña de salud organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020 .....	129

### **Índice de Gráficos**

Gráfico 1: Lugares donde se realizan las mejoras en el sector hidráulico .....	93
Gráfico 2: Población del area de influencia que considera que los programas de apoyo de la empresa han mejorado su bienestar, 2020 .....	109
Gráfico 3: Población del area de influencia que considera adecuado la forma en cómo se implementan los programas de la empresa, 2020.....	112
Gráfico 4: Población del area de influencia que considera que la empresa si genera problemas entre vecinos y que ha participado en alguna movilización .....	120

## Índice de Abreviaturas

<b>Abreviatura</b>	<b>Significado</b>
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
CE	Central Eléctrica
EIA	Estudio De Impacto Ambiental
AID	Área De Influencia Directa
EMA	Estrategia de Manejo Ambiental
PRC	Plan de Relaciones Comunitarias
MINEM	Ministerio de Energía y Minas

## Resumen

La presente investigación titulada: “Efectos de los programas de responsabilidad social empresarial de una central eléctrica en el sur del Perú, durante el periodo 2020”. se realizó, con la finalidad de identificar los efectos que generan estos programas en las actitudes de la población del área de influencia.

Se plantea como objetivo general, determinar los efectos de los programas de RSE en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual de los pobladores del área de influencia de la CE. Para lo cual, se utilizó el diseño de investigación no experimental, de corte transversal, aplicándose encuestas tipo Likert a los principales pobladores del área de influencia; los cuales se analizaron mediante el programa estadístico SPSS. Asimismo, se aplicaron entrevistas a los principales representantes de los grupos de interés para complementar el análisis.

Finalmente, tras examinar los resultados, se evidenció que las autoridades y población del área de influencia no tienen conocimiento suficiente sobre los programas de Responsabilidad Social Empresarial de la CE. En relación con los efectos de los programas de RSE en las actitudes afectivas y conductuales se concluye que no son positivas, ya que por lo general se desarrollan sentimientos de rechazo y una reducida participación activa en estos programas. Sin embargo, cabe resaltar que la CE controla adecuadamente los conflictos sociales, ya que así lo demuestra la opinión de los principales representantes del área de influencia y población en general.

**Palabras clave:** Responsabilidad Social, actitud cognoscitiva, actitud afectiva, actitud conductual.

## **Abstract**

This research entitled: "Effects of corporate social responsibility programs of a power plant in southern Peru, during the period 2020". It was carried out in order to identify the effects that these programs generate on the attitudes of the population in the area of influence..

The general objective is to determine the effects of CSR programs on the cognitive, affective and behavioral attitude of the inhabitants of the area of influence of the EC. For which, the non-experimental, cross-sectional research design was used, applying Likert-type surveys to the main inhabitants of the area of influence; which were analyzed using the SPSS statistical program. Likewise, interviews were applied to the main representatives of the interest groups to complement the analysis.

Finally, after examining the results, it was evidenced that the authorities and population of the area of influence do not have sufficient knowledge about the CE Corporate Social Responsibility programs. Regarding the effects of CSR programs on affective and behavioral attitudes, it is concluded that they are not positive, since feelings of rejection and reduced active participation in these programs generally develop. However, it should be noted that the EC adequately controls social conflicts, as this is demonstrated by the opinion of the main representatives of the area of influence and the population in general.

**Keywords:** Social Responsibility, cognitive attitude, affective attitude, behavioral attitude

## **Introducción**

Las centrales eléctricas en el Perú, más allá de generar energía para satisfacer necesidades básicas, también cumplen el rol importante de contribuir al desarrollo de las sociedades, más específicamente, en su área de influencia social.

La presente investigación centra su estudio en una Central Eléctrica ubicada en el sur del Perú, la cual implementa programas de responsabilidad social según su Estudio de Impacto Ambiental (EIA). Para conocer los efectos de estos programas en las actitudes de los pobladores del área de influencia de la CE, se ha decidido dividir los efectos en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual de dichos pobladores.

Para cumplir con lo anterior, el estudio se basa en una metodología mixta. Se utiliza la encuesta y la entrevista como instrumentos de recolección de datos. Además, como resultado del análisis de datos primarios y secundarios se da a conocer qué efectos hay en las actitudes de los pobladores involucrados en los programas de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) de la CE.

La investigación está dividida de la siguiente manera: Capítulo I. Aspectos Metodológicos; Capítulo II. Marco Teórico, Capítulo III. Análisis de Resultados y Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **1.1. Justificación**

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar efectos de los programas de responsabilidad social en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual en los pobladores del área de influencia de la CE, durante el periodo 2020. Con el cumplimiento de este objetivo, la empresa podrá tomar mejores decisiones en la gestión de sus programas de responsabilidad social, haciendo que, en consecuencia, los programas sean más sostenibles y generen mayor impacto en la comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial, en los últimos años, ha venido tomando importancia e integrándose en las agendas de las empresas, como un instrumento de gestión social, con la finalidad de contribuir al desarrollo social y económico de las poblaciones aledañas a sus operaciones.

En relación con el valor teórico, el presente estudio aporta exponiendo una de las formas de gestión e implementación de programas de responsabilidad social en una empresa del sector energía, lo cual alentará a futuras investigaciones a explorar en nuevas metodologías de relacionamiento comunitario.

El estudio resulta viable, puesto que se dispone de los recursos para llevarla a cabo. Se contará con las facilidades del caso para obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación (Estudio de Impacto Ambiental).

## **1.2. Tema**

“Efectos de los programas de responsabilidad social en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual en los pobladores del área de influencia de la CE, durante el periodo 2020”.

## **1.3. Planteamiento del problema**

Actualmente no cabe la posibilidad de concebir una sociedad sin energía. Este recurso es de vital importancia para que las sociedades modernas puedan desarrollarse. El progreso de un país en parte está condicionado por su acceso a la energía. De hecho, diversos estudios asocian la falta de acceso a este recurso con sociedades de bajo nivel de desarrollo (Statkraft, n.d.). Frente a este contexto, diversas empresas del sector privado han decidido invertir su capital en el país para atender esta necesidad, y lógicamente, generar beneficios a partir de ello.

Las centrales eléctricas instaladas en el país, no necesariamente se encuentran ubicadas en zonas aisladas de la comunidad, sino que, gran parte de ellas se encuentran en zonas donde la interacción humana o biológica es frecuente, por lo que el impacto en sus áreas de influencia puede producirse en el aspecto social, económico y ambiental.

Como consecuencia del impacto que puede generar todo proyecto eléctrico, el Estado peruano a través de la aprobación y publicación del “Decreto Supremo N° 29 – 94 – EM<sup>1</sup>”, norma la interrelación entre la actividad eléctrica<sup>2</sup> y el ambiente que lo rodea bajo el concepto de desarrollo sostenible. Con este decreto, el Estado norma a que empresas del

---

<sup>1</sup> Este decreto ha sido publicado por el Ministerio de Energía y Minas – Dirección General de Asuntos Ambientales el 08/06/1994.

<sup>2</sup> Esto aplica a toda actividad relacionada a la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica en el Perú.

sector electricidad implementen programas de responsabilidad social en su zona de influencia.

Si bien la ejecución de estos programas responde al cumplimiento del decreto en mención, también se espera que contribuyan al desarrollo de la zona<sup>3</sup>. De hecho, las empresas del rubro, al margen del deber legal, ejecutan estos programas de RSE con la finalidad de mantener una buena relación con sus grupos de interés, generando así un mejor clima social con la comunidad y posibilitando su desarrollo.

Frente a este contexto se encuentra la Central Eléctrica (CE) ubicada en el sur del Perú, quien aplica su política de responsabilidad social basada en el respeto a las comunidades de su ámbito de influencia, el diálogo continuo, y el apoyo al desarrollo sostenible de las mismas<sup>4</sup>.

La CE materializa su política a través del Estudio de Impacto Ambiental<sup>5</sup>, el cual contiene la Estrategia de Manejo Ambiental (EMA) donde se ubica el Plan de Relaciones Comunitarias (PRC). Para el caso de la CE, el PRC contiene los siguientes programas: Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana, Programa de Comunicación e Información Ciudadana, Programa Código de Conducta, Programa de Compensación e Indemnización, Programa de Empleo Local y por último el Programa de Aporte al Desarrollo Local.

Estos programas que viene ejecutando la CE, si bien deben contribuir al desarrollo de la localidad, se desconoce los efectos en las actitudes de los pobladores del área de

---

<sup>3</sup> Se deja en claro que la contribución al desarrollo del área de influencia por parte de una empresa del sector privado no supone sustituir el rol del Estado.

<sup>4</sup> Información obtenida del sitio web de la empresa.

<sup>5</sup> La elaboración de los Estudios de Impacto Ambiental, pueden ser de carácter detallado o semidetallado, dependerá del nivel de complejidad a la hora de identificar los impactos en el ambiente y sus estrategias para poder manejarlas.

influencia; por lo que la interrogante que se plantea es: ¿Cuáles son los efectos de los programas de responsabilidad social en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual en los pobladores del área de influencia de la CE?

A partir de lo anterior, se desprende que el propósito del presente estudio es determinar los efectos de los programas de RSE en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual de los pobladores del área de influencia de la CE en el sur del Perú, durante el periodo 2020.

A continuación, se formulan las siguientes preguntas de investigación:

#### **1.4. Preguntas de investigación**

##### **1.4.1. Pregunta general**

- ¿Cuáles son los efectos de los programas de responsabilidad social en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual en los pobladores del área de influencia de la CE?

##### **1.4.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuáles son los efectos de los programas de RSE en la actitud cognoscitiva de los pobladores del área de influencia de la CE en el sur del Perú?
- ¿Cuáles son los efectos de los programas de RSE en la actitud afectiva de los pobladores del área de influencia de la CE en el sur del Perú?
- ¿Cuáles son los efectos de los programas de RSE en la actitud conductual de los pobladores del área de influencia de la CE en el sur del Perú?

## **1.5. Objetivos de investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar los efectos de los programas de RSE en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual de los pobladores del área de influencia de la CE

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Describir los efectos de los programas de RSE en la actitud cognoscitiva de los pobladores del área de influencia de la CE.
- Describir los efectos de los programas de RSE en la actitud afectiva de los pobladores del área de influencia de la CE.
- Describir los efectos de los programas de RSE en la actitud conductual de los pobladores del área de influencia de la CE.

## **1.6. Hipótesis**

Es probable que los efectos de los programas de RSE que ejecuta la CE generen bienestar y contribuyan al desarrollo de su área de influencia; por lo tanto, las actitudes cognoscitivas, afectivas y conductuales de la población generalmente sean positivas.

## **1.7. Metodología**

### **1.7.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación según el tipo de datos empleados es mixto, por un lado, cuantitativa, ya que basa su estudio y análisis a través de procedimientos basados en la medición por medio de encuestas (Mimenza, 2019) , por otro lado, cualitativa ya que se describe ciertas actitudes de los principales representantes y población del área de influencia de la CE a partir de la implementación de los programas de RSE, para lo cual se emplea entrevistas.

A manera de síntesis, la investigación es de tipo descriptivo, ya que pretende describir cuáles son los efectos de los programas de RSE en la actitud cognoscitiva, afectiva y conductual en los pobladores del área de influencia de la CE.

### **1.7.2. Diseño de investigación**

El estudio posee un diseño de investigación de tipo no experimental, puesto que no se tiene una manipulación deliberada de las variables. Este tipo de diseño consiste en observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural y social, para analizarlos. Por otro lado, la investigación adopta el diseño transeccional, ya que recolecta datos en un solo momento y en un tiempo único, su propósito es básicamente describir variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado. (Como se citó en Fernández, Baptista, 2014).

### **1.7.3. Ámbito y población**

La presente investigación se desarrollará en el área de influencia de la CE<sup>6</sup>. La población lo constituyen los pobladores mayores de 18 años con y sin vivienda particular.

### **1.7.4. Tipo y tamaño de muestra**

#### **a. Muestra cuantitativa**

La muestra es de tipo probabilística, estratificada y proporcional. El nivel de confianza de los resultados muestrales es del 95%, con de margen de error de +/- 5%. El tamaño de la muestra lo constituye la población mayor de 18 años con y sin viviendas particulares.

---

<sup>6</sup> Esto comprende el área de influencia directa e indirecta de la Central Eléctrica, que forma parte de un distrito.

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

$$n = \frac{450 * 1,96^2 * 0,5^2}{(450-1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5^2}$$

$$n = \frac{450 * 3,8416 * 0,25}{449 * 0,0025 + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{432,18}{1,1225 + 0,9604}$$

$$n = \frac{432,18}{2,0829}$$

n=371

Donde:

$\alpha$  = Valor del nivel de confianza (95,0%)

$e$  = Margen de error (0,05)

$N$  = Tamaño Población (330)

$n$  = Muestra

La distribución de la muestra se detalla a continuación:

Tabla 1. Muestra cuantitativa

Área de influencia	Grupo poblacional/Centro poblado o Zona	Población (N°)	Muestra <sup>7</sup> (N°)
Directa	Alto Inclán	4000	147
	Cesar Vallejo	3000	110
	Dean Valdivia	70	3
	Hortensia Pardo	80	3
	Los Olivos	1200	44
	Los Pinos	1750	64
<b>Total</b>		10100	371

Fuente: Elaboración propia, 2020

### b. Muestra cualitativa

Para este tipo de muestra, se tomará en cuenta las siguientes personas y autoridades locales de la zona de influencia directa de la CE; a continuación, se detalla quienes conformarán esta muestra.

Tabla 2. Muestra cualitativa

Área de influencia	Grupo poblacional/Centro poblado o Zona
Directa	Representante del Centro de Salud de Alto Inclán
	Presidente de la Federación de Periodistas
	Director de la I.E. Daniel Alcides de Carrión
	Presidenta de Junta de Usuarios
	Vecino Isidoro Pinto
	Vecina Santusa Huilca

Fuente: Elaboración propia, 2020

<sup>7</sup> El porcentaje de la muestra se ha determinado en función del total de la muestra (371).

### **1.7.5. Técnicas e instrumentos de investigación**

Se utilizó fuentes primarias y secundarias de información. Como fuente primaria se recurrió a la población mayor de 18 años de los grupos poblacionales del área de influencia que se hizo mención con anterioridad.

Como fuente secundaria se recurrió a información de los Censos Nacionales 2017, XII de Población, VII de Vivienda y III Comunidades Indígenas y el Estudio de Impacto Ambiental de la CE.

Por otro lado, se utilizó la técnica de revisión documentaria para trabajar los datos secundarios, esto mediante el instrumento de fichas documentarias. Asimismo, se aplicaron encuestas y entrevistas. Las encuestas se aplicaron a los grupos poblacionales que comprenden el área de influencia directa e indirecta de la CE. El segundo instrumento, las entrevistas, se aplicó en la zona de influencia directa de la Central, específicamente a los principales actores sociales de la CE.

## 1.8. Operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Subvariable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos</b>
Programas de Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión Social del EIA de la CE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Relaciones Comunitarias de la CE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secundaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de Impacto Ambiental</li> </ul>
Actitudes Cognoscitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Población que ha oído hablar sobre RSE</li> <li>• Conocimiento sobre procedimiento para realizar quejas o reclamos en la empresa</li> <li>• Conocimiento sobre las mejoras de la infraestructura de los baños en los colegios</li> <li>• Conocimiento sobre la mejora en la infraestructura hidráulica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mucho</li> <li>• Suficiente</li> <li>• Medianamente</li> <li>• Poco</li> <li>• Muy Poco o Nada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de entrevista/Cuestionario</li> </ul>
Actitudes Afectivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creencias sobre la RSE como un deber</li> <li>• Opinión sobre la contribución de la RSE a una mejor relación entre la empresa y la sociedad</li> <li>• Opinión sobre la RSE de la Central Eléctrica</li> <li>• Opinión sobre los programas de RSE de la empresa y la mejora en el bienestar</li> <li>• Opinión sobre la implementación de los programas de RSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy de Acuerdo</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• En Desacuerdo</li> <li>• Muy en Desacuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de entrevista/Cuestionario</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión sobre la contribución de la Central Eléctrica al desarrollo</li> <li>• Opinión sobre los problemas entre vecinos y la Central Eléctrica</li> </ul>			
Actitudes Conductuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en movilizaciones sociales</li> <li>• Asistencia a una sesión de comité de monitoreo</li> <li>• Asistencia a un monitoreo en campo</li> <li>• Asistencia a talleres informativos sobre los programas de apoyo</li> <li>• Asistencia a capacitaciones sobre emprendimiento</li> <li>• Asistencia a capacitaciones sobre aprendizaje</li> <li>• Recepción de materiales didácticos</li> <li>• Asistencia a campañas de salud</li> <li>• Importancia de los programas de RSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• Indiferente</li> <li>• Muy Importante</li> <li>• Poco importante</li> <li>• Nada Importante</li> </ul>	• Primaria	• Ficha de entrevista/Cuestionario

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de investigación

#### 2.1.1. Internacional

Explorando en investigaciones a nivel internacional sobre RSE en el sector energético tenemos a (Haro de Rosario, A., Benítez Sánchez, M. N., Pérez, C., & del Carmen, M., 2011), quienes analizan información sobre responsabilidad social en 40 empresas del sector electricidad en el mundo<sup>8</sup>. Esta información analizada corresponde a las memorias<sup>9</sup> de sostenibilidad que emiten estas empresas.

Los resultados de la investigación indican que las empresas de este sector implementan mejoras en la dimensión ambiental que en comparación a la dimensión económica y social. La razón que explica este predominio es la preocupación que tienen estas empresas por el impacto que producen las centrales eléctricas en el medio natural, sin embargo, se recalca que la diferencia no es significativa en comparación a las otras dimensiones, lo que hace concluir a la investigación que mayormente las empresas del sector mantienen una conciencia sobre la importancia de la responsabilidad social aplicada en sus ámbitos de intervención.

Por su parte en (Preciado-Hoyos, 2015), realizan un estudio exploratorio para determinar cuál es el rol que cumplen las relaciones públicas en la gestión de programas de responsabilidad social en un grupo de empresas del sector eléctrico colombiano. Para la

---

<sup>8</sup> Del total de empresas tomadas en cuenta para el estudio, 67% corresponde a Europa, 25% América, 5% Asia y 3% Oceanía.

<sup>9</sup> Más del 50% de las empresas tomadas en cuenta para el estudio emiten estas memorias. Además, estos reportes están basados en los indicadores propuestos por el GRI (Global Reporting Initiative) y por su aporte de este mismo que son los indicadores EUSS (Electric Utilities), que son indicadores propuestos especialmente para el sector electricidad.

investigación se emplea básicamente entrevistas a los funcionarios de las empresas consultadas.

Los resultados de la investigación indican que, la percepción varía negativamente cuando los entrevistados (que son relacionistas públicos) asocian sus funciones con labores vinculadas a la Responsabilidad Social Empresarial. Su área de trabajo es percibida como el manejo de una agenda, lobby con entes públicos y relaciones con los medios de comunicación, más no una interacción con las comunidades o grupos de interés para obtener mejoras en su bienestar; lo cual evidencia una incompatibilidad entre funciones de diferentes áreas de trabajo.

Por otro lado, tenemos la investigación desarrollada por (Rullan Janer, 2014), la cual indaga en las políticas de responsabilidad social de tres empresas del sector energético, líderes en Latinoamérica<sup>10</sup>. El estudio tiene como objetivo analizar la política de responsabilidad social a nivel social y ambiental de tres empresas, además de evaluar sus políticas en función a estándares y metodologías internacionales. Como objetivo final se elabora una guía de actuación y buena conducta para estas empresas.

Para el estudio se toma como fuente primaria a los resultados obtenidos mediante entrevistas. Como fuente de información secundaria se considera a los reportes estadísticos de cada empresa<sup>11</sup>. Como principales conclusiones del estudio se resalta los siguientes: Primero, por lo general, las tres empresas cumplen con los estándares internacionales y metodologías de evaluación (Global Reporting Initiative, Pacto Mundial, entre otros), Sin embargo, los estándares y metodologías de evaluación son muy generales, por lo que es

---

<sup>10</sup> Endesa, RWE y EDF.

<sup>11</sup> Informes de sostenibilidad.

necesario que éstas en adelante se vuelvan más específicas y exigentes, es decir que se adapte a la realidad empresarial y las problemáticas ambientales y sociales en Latinoamérica. Segundo, las políticas de responsabilidad social deben ajustarse a la realidad local de las comunidades del área de influencia, más no pueden sustituirse por políticas generales propias de la empresa. (Rullan Janer, 2014)

### **2.1.2. Nacional**

Acercas de las investigaciones a nivel nacional sobre RSE en el sector energético encontramos a (Espinoza Segura, Huallpacuna Guardapuella, Mondragón Huertas, Puscán Villodas, & Rodríguez Seminario, 2016) quienes estudian la gestión de RSE en empresas del sector energético en el Perú. El estudio se basa en las percepciones de 129 personas de estas empresas distribuidas en regiones: Lima, Costa, Sierra y Selva, la encuesta que se aplicó a esta muestra es el cuestionario “Indicadores de RSE - Perú 2021”, el cual agrupa 35 indicadores de RSE para los siguientes Stakeholders: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente, gobierno y sociedad.

Como principal resultado al estudio se encuentra que la percepción sobre la gestión de RSE es de 4.7 de una escala de 1 a 6. En función a ello, para poder plantear una estrategia de mejora a tal percepción se plantea la reducción de pérdidas energéticas mediante diagnósticos gratuitos a clientes a través de una nueva línea de negocio con ex – trabajadores, fomentar un programa de “creatividad energética” dirigido a la comunidad, implementar programas de reciclaje en el sector para iluminar las calles con tecnología LED, y por último exportar energía eléctrica excedente y creación de un fondo para la electrificación rural (sierra y selva) utilizando energía renovable.

Por otro lado, tenemos la investigación desarrollada por (Alcalde Quijano, D. I., Aquino Morales, I., Duran Vargas, M., Nuñez Campos, D. M., & Trelles Borckardt, J. E., 2017), quienes abordan un tema relacionado a la responsabilidad social empresarial (RSE), se trata del valor compartido<sup>12</sup> (VC) y cómo este nuevo concepto que moderniza la RSE puede estar en la posibilidad de aplicarse en empresas del sector energético en el Perú.

La investigación es de tipo de cuantitativo, tiene como objetivo describir el nivel de aplicación de VC en empresas del sector energético en el año 2016<sup>13</sup>. Los datos que fueron empleados para determinar los resultados de la investigación provienen de fuentes primarias y secundarias relacionadas a las empresas del sector en mención. Como principales resultados se encontró que, solo una empresa tiene conocimiento sobre VC, el resto desconoce su significado. Por otro lado, a nivel de aplicación de VC, solo una empresa se encuentra preparada para ello, además que la misma empresa aplicó el VC según las tres formas de VC<sup>14</sup> propuesta por los autores de este concepto. Por último, se agrega que cinco del total de empresas tomadas en cuenta para el estudio, cumplen con el nivel 2 con respecto al VC con enfoque de Stakeholders<sup>15</sup>. En síntesis, la investigación demuestra que aún se tiene un bajo nivel de aplicación de VC tomando como referencia a la muestra de estudio, que son las 07 empresas que mayor generación eléctrica producen en el

---

<sup>12</sup> Esta definición fue aportada por Porter y Kramer en el año 2011, definiendo con precisión el valor compartido: Política y prácticas que mejoran la competitividad de una empresa, a la vez que mejoran las condiciones económicas y sociales de las comunidades en donde operan” (Citando en (Alcalde Quijano, D. I., Aquino Morales, I., Duran Vargas, M., Nuñez Campos, D. M., & Trelles Borckardt, J. E., 2017).

<sup>13</sup> Edegel S.A.A, Engie Perú S.A., Generación S.A., Fenix Power Perú S.A., Statkraft Perú S.A., Duke Energy Egenor S. en C. por A. y Electricidad del Perú – Electro Perú S.A.

<sup>14</sup> Porter y Kramer en 2011, sugieren que las empresas pueden realizar el VC de tres formas: 1) Rediseñando productos y mercados, 2) Redefiniendo la productividad en la cadena de valor y 3) Construyendo clústeres de apoyo para el sector en torno a las instalaciones de la empresa. (Alcalde Quijano, D. I., Aquino Morales, I., Duran Vargas, M., Nuñez Campos, D. M., & Trelles Borckardt, J. E., 2017)

<sup>15</sup> Esto supone que las cinco empresas toman en cuenta 27 a 39 indicadores de valor compartido con enfoque de stakeholders, lo cual denota un nivel medio de aplicación de VC.

país. Este nuevo concepto que moderniza la aplicación de RSE, supone una integración del valor social y económico para una empresa, sin embargo, su práctica por lo general es aún incipiente en el sector energética.

Complementando a las investigaciones sobre RSE, se encuentran aquellas desarrolladas en el ámbito del sector minería. que al ser dependientes del Ministerio de Energía y Minas tienen objetivos en común con el rubro energético que nos permiten conocer cómo se están desarrollando las prácticas de RSE.

En una investigación (Sivincha, 2018) titulado "Política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay, y la Percepción Social que sobre la misma tienen los Pobladores de la Comunidad Campesina de Uchucarco, Distrito de Chamaca, Cusco" presenta una aproximación al estudio de las percepciones de los pobladores de influencia directa, en relación a los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.

La mencionada investigación tiene como objetivo general determinar la percepción social de los pobladores de la comunidad campesina de Uchucarco, a partir de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay. Analizando los diferentes resultados los investigadores concluyen que la minera Hudbay ha reducido el número de proyectos y programas ejecutados en sus diferentes componentes como generación de confianza, empleo local, salud, agro, obras civiles, y compra de productos locales; teniendo únicamente mayores proyectos en el sector educación, aunque en su mayoría son de capacitación. Por lo tanto, se infiere la poca efectividad de la política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay en la comunidad de Uchucarco.

Es importante mencionar la relación de la empresa con la comunidad, el nivel de confianza entre los diferentes actores es negativa. Se parte de supuesto de que la Empresa Minera Hudbay, no ha utilizado canales de información adecuados, en los rubros de comunicación y consulta, monitoreo ambiental participativo; además en cuanto a la resolución de quejas y disputas si bien se recepciona las quejas de los comuneros, estas parecen no resolverse.

Siguiendo esta misma línea, (HUILICA, 2016) en su investigación que lleva por nombre "Percepción de la población del distrito de Ichuña sobre la Responsabilidad Social de la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. en el proyecto minero San Gabriel". El objetivo que persigue la investigación es determinar el conocimiento y el nivel de credibilidad que tiene la población respecto a la responsabilidad social de parte de la empresa minera.

Los investigadores plantean la hipótesis de que es probable que la percepción de la población del distrito de Ichuña identifique a la compañía de minas Buenaventura S.A.A. en el proyecto San Gabriel como una empresa socialmente responsable. Pero los resultados encontrados mencionan que la población no tiene una posición clara sobre responsabilidad social, así como tampoco hay un medio que sigan permanentemente para informarse sobre responsabilidad social. La población percibe en un 84.6% importante a la responsabilidad social, pero percibe con mayor aceptación a aquellas acciones, actividades, y/o proyectos, que tienen un impacto directo en la población y son a corto plazo, como las compensaciones por terrenos, campañas, capacitaciones. Mientras que cuando se trata de proyectos a largo plazo, la población percibe que no hay un beneficio por qué no se pueden observar los resultados de manera inmediata.

## **2.2. Marco Teórico sobre Responsabilidad Social Empresarial**

### **2.2.1. Evolución**

Desde las primeras acciones de Filantropía, pasando por la Inversión Social hasta llegar al concepto actual ha tenido tres momentos.

#### **El primer momento**

Se da a fines de los años 50 y luego de la segunda guerra mundial, cuando las empresas norteamericanas se encuentran con un mayor poder económico en un mundo donde la capacidad industrial de Europa está seriamente dañada. En esos años se da un debate acerca de los grandes beneficios que las empresas obtienen y lo que éstas le deben a la comunidad.

Se plantea así llevar a cabo una estrategia filantrópica, donde las empresas deben dedicar parte de sus ganancias a ayudar a los más necesitados. La principal crítica a esta visión es que cualquier desvío de las ganancias para fines sociales constituye una reducción de los beneficios de los accionistas de la empresa. Sostienen los críticos que la empresa capitalista tiene como principal función social aumentar las ganancias de sus accionistas y no limitar estas en función de objetivos sociales.

#### **El segundo momento**

Se da en la década del 60 que las grandes corporaciones comienzan a sentir la presión de la sociedad civil, y en la década del 70, de los movimientos por los derechos de los trabajadores y la conservación del medio ambiente. Esto las mueve a una nueva reflexión sobre su función en la comunidad y sobre la necesidad de elaborar una estrategia para responder a las demandas de la sociedad civil. En los 80 y 90, con las nuevas

tecnologías y la globalización, las empresas invierten fuera de sus países en forma creciente, muchas veces en países en desarrollo, lo que agrega una nueva dimensión a tomar en cuenta en dicha estrategia. La empresa debe actuar en comunidades distintas, con reglas distintas, haciéndose necesario definir estándares mínimos de calidad del producto y de respeto a los derechos de los trabajadores. En este contexto, la RSE comienza a ser considerada como un elemento fundamental para el desarrollo de las empresas y para poder establecer relaciones positivas tanto con sus asociados como con la comunidad.

### **El tercer momento**

En el debate sobre el concepto de RSE es el desarrollo del concepto de Responsabilidad Social como una Cultura Empresarial. La RSE se asume entonces como una actuación de la empresa que va más allá de las ganancias inmediatas. La empresa desarrolla así una actuación proactiva a favor de sus asociados, la comunidad y el medio ambiente, ofreciendo empleo estable, repartiendo los frutos de su actividad entre las partes interesadas y llevando a cabo una gestión sustentable desde el punto de vista ambiental. Iniciativas como el Comercio Justo y los documentos de la OIT y de la OCDE sobre derechos de los trabajadores y desarrollo sustentable se inscriben en esta visión.

Aun así, habría efectos sobre sus asociados, pero al ser firmas medianas y pequeñas, los efectos serían negligibles. A partir de estas reflexiones, las diferentes definiciones de RSE se relacionan con dos puntos fundamentales: La necesidad de que la empresa asuma responsabilidad por los efectos de sus acciones sobre la comunidad, y el hecho de que las acciones llamadas de RSE constituyen una inversión que redundará en el sostenimiento a largo plazo de la empresa.

### **2.2.2. La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú**

Según Porro Rivadeneira (2008), las definiciones sobre Responsabilidad Social Empresarial surgen en los últimos años del siglo XX. En el Perú con la ejecución de proyectos extractivos y de gran envergadura recién aparece en los años noventa. La RSE para el caso peruano es promovido sobre todo por organizaciones sin fines de lucro y otros de carácter académico. (Correa, Flynn y Amit, 2004, citado en Peralta Choquepata & Quispe Sivincha, 2018).

En consonancia con la evolución del concepto de RSE en el mundo, una de las primeras formas de como se manifestó este concepto, es a través de acciones caritativas o actividades filantrópicas. Esto, por supuesto, no fue ajeno a la situación del país. De acuerdo con (Portocarrero, Sanborn, Lluçera y Quea, 2000 citado en Peralta Choquepata & Quispe Sivincha, 2018) en las últimas décadas del siglo XX aún predominaba el concepto que manejaba el Estado sobre desarrollo, el cual se caracterizaba por la promoción del capitalismo desde el Estado. Las actividades sociales eran asistencialistas y de esta manera también se entendía que debería actuarse en el marco de la RSE en el sector privado.

Conforme los años transcurrían, el concepto ha ido evolucionando orientado más hacia el desarrollo bajo un criterio de sostenibilidad y articulado a los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Como parte de esta nueva mirada hacia la RSE, el Estado promueve un marco normativo para regular actividades que estén relacionadas con la RSE y en particular con el sector electricidad.

**a. Decreto supremo N° 29-94-EM – Reglamento De Protección Ambiental En Las Actividades Eléctricas.**

Que mediante Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, se establecen las normas que regulan las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica. Por lo tanto, el objetivo del reglamento es normar la interrelación de las actividades eléctricas en los sistemas de generación, transmisión y distribución, con el medio ambiente, bajo el concepto de desarrollo sostenible.

El artículo 9° del citado Decreto Ley, señala que el Estado previene la conservación del medio ambiente y del Patrimonio Cultural de la Nación, así como el uso racional de los recursos naturales en el desarrollo de las actividades relacionadas con la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.

**2.2.3. Estándares, normas y certificaciones internacionales y nacionales de Responsabilidad Social Empresarial**

El impacto ambiental es una problemática que se toma en cuenta en diversas organizaciones y de diversos sectores. Esta problemática cada vez es asumida con responsabilidad desde todos los frentes. Para dar cumplimiento a esto se necesita de una guía que oriente la práctica empresarial en temas socioambientales. En ese sentido, se cuenta con normas y estándares que guían su viabilidad. Según el (Centro Nacional de Información de la Calidad), tenemos los siguientes:

A nivel internacional:

**a. ISO 26000**

El mas popular entre los estándares internacionales. Fue publicado en el año 2010 y desarrollado por ISO (International Standard Organization). Esta conformado por un conjunto de directrices en materia de RSE. El documento ha sido elaborado gracias al aporte de principales grupos de interés en el mundo.

**b. SA 8000**

Surge en 1997 en los Estados Unidos con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo a nivel mundial. Se basa en otras normas importantes como la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de la ONU y en las convenciones de la OIT (Organización Internacional de Trabajo).

**c. SGE 21**

Esta norma aparece en el año 2000 en España; por la Forética, Asociación de Empresas y Profesionales en Responsabilidad Social Empresarial en España. El contenido de la norma permite asegurar un alineamiento entre la gestión y los valores de la empresa.

La característica principal de la norma es que permite establecer, implantar y evaluar en organizaciones un sistema de gestión ética y de responsabilidad social.

A nivel nacional tenemos:

**d. Empresa Socialmente Responsable**

Si bien es un certificado internacional avalado por el Centro Mexicano de la Filantropía, fue adoptado por Perú 2021<sup>16</sup> en el año 2011. Este certificado reconoce las

---

<sup>16</sup> Está conformado por una red de empresas que promueve el desarrollo sostenible en el Perú.

buenas prácticas, donde las empresas mediante herramientas de autoevaluación identifican, fortalecen su cultura de Responsabilidad Social Empresarial y mejorar año tras año. (Universidad Científica del Sur , 2019).

#### **2.2.4. La Responsabilidad Social Empresarial en la práctica**

Tomando en cuenta la teoría sobre la RSE y los estándares y certificaciones que guían la práctica empresarial, es importante conocer como se lleva a cabo la relación entre la empresa y las localidades o comunidades de su área de influencia. Para esto, entre otros sistemas de gestión, existe las relaciones comunitarias.

Las relaciones comunitarias permiten una gestión integral de lo asuntos sociales de un determinado proyecto. La identificación de los grupos de interés es fundamental para este sistema de gestión, ya que permite diseñar estrategias sociales y actividades que aseguren por un lado la continuidad del proyecto, y por el otro, el bienestar de la población del área de influencia. (CAMIPER, 2019).

Desde el Estado, por medio de la autoridad ambiental, se regula que toda actividad o proyecto cuente con un estudio ambiental para posibilitar su ejecución. Uno de estos estudios comprende el Estudio de Impacto Ambiental (EIA), el cual contiene el Plan de Relaciones Comunitarias (PRC). El PRC está conformado por un conjunto de programas y actividades socioambientales que es de cumplimiento de acuerdo a cada fase del proyecto.

De esta manera, esta sección del estudio también forma parte del sistema de gestión mencionado con anterioridad, puesto que permite saber lo que se debe hacer en materia de RSE. Al menos en principio, ya que también pueden surgir nuevas estrategias y actividades que contribuyan al desarrollo local y que dista del contenido del PRC.

### **2.2.5. Teorías de Responsabilidad Social Empresarial**

En la actualidad hay una gran variedad de clasificaciones en lo que respecta a teorías de Responsabilidad Social Empresarial, la que utilizaremos en la presente investigación es la clasificación hecha por (Melé, 2004) que se caracteriza por su rigurosidad formal y amplio poder explicativo. Esta clasificación se centra en 4 teorías las cuales son: teorías instrumentales, integradoras, de carácter político, y sobre ética y moral. A continuación, describiremos a cada uno de los grupos de teorías propuestos.

Las teorías instrumentales, se enfocan en el estudio de las actividades sociales que permiten cumplir de mejor forma con los objetivos de creación de riqueza empresarial. En este grupo tenemos a algunos autores que defienden este postulado, entre ellos: Friedman, 1970; Montanari y Murray 1986; Litz 1996; Porter y Kramer 2006; entre otros.

Las teorías integradoras, en este grupo se desarrollan una serie de trabajos que buscan explicar el desarrollo de actividades de RSE por el deseo de integrar diversas demandas sociales. Algunos autores que defienden esta postura son: Carroll, 1979; Jones, 1980; Vogel, 1986; Wilcox, 2005; entre otros.

Las teorías de carácter político, donde se enfatiza el poder social que adquiere la compañía en la medida que se ve inserta en una sociedad. Los autores que proponen esta teoría son: Davis, 1960; Donaldson y Dunfee, 1994; Wood y Lodgson, 2002; entre otros.

Por último, tenemos a las teorías sobre ética y moral en los negocios, En este enfoque se estudia el desarrollo de actividades de RSE en respuesta al cumplimiento de derechos universales, como el respeto por los derechos humanos, los derechos de la fuerza de trabajo, el respeto por el medio ambiente, la preocupación por un desarrollo sustentable, considerando actividades de negocio que presten atención al progreso tanto de las

generaciones presentes como las futuras. Los autores que plantean esta postura son:

Freeman, 1983; Kaku, 1997; Annan, 1999; Chomali y Majluf, 2007; entre otros.

#### **a. Teorías Instrumentales**

##### **- Friedman, M. (1970)**

Según Friedman, la única obligación o responsabilidad social que posee y debe poseer una empresa es la maximización de la riqueza para sus accionistas, dentro del marco legal y las reglas del juego que hayan sido acordadas entre las partes.

Friedman concluye que realizar acciones socialmente responsables impone una injusta y costosa carga hacia los accionistas y entiende estas acciones como obras de caridad. Por otra parte, priva a los accionistas de decidir por ellos mismos qué hacer con sus beneficios y hacia quién destinarlos en caso de querer hacerlo. (Friedman, 1970).

##### **- Murray, K. y Montanari, J. (1986)**

Los autores proponen básicamente que las actividades de RSE deben ser generadas para obtener un efecto positivo sobre la reputación empresarial, por lo que el desarrollo de actividades socialmente responsables se justifica sólo en la medida que generen un retorno asociado a mejoras para la empresa.

Bajo la mirada de estos autores, el área de marketing juega un papel fundamental dentro de la empresa a la hora de percibir el impacto generado en los diversos grupos de interés, debido a las iniciativas relacionadas con responsabilidad social y, a su vez, se entiende que es esta área la encargada de proponer y ejecutar las iniciativas socialmente responsables. Con ello las actividades de RSE son entendidas como acciones que ejecuta el área de

marketing con el objetivo de posicionar la marca de la empresa entre las personas y grupos directamente relacionados. (Montanari, 1986).

- **Lizt, R. (1996)**

En su artículo “*A Resourced-Based-Viewed of the Socially Responsible Firm*” el autor establece un proceso de percepción, deliberación y capacidad de adaptación para definir recursos y capacidades sociales que pueden generar ventajas competitivas para las empresas. Es decir, la idea fundamental es que existen capacidades dinámicas, con las cuales se pueden crear nuevos recursos, modificarlos, combinarlos o integrarlos, para evolucionar y crear nuevas estrategias generadoras de valor. (R., 1996).

- **Porter, M. y Kramer, M. (2002, 2006)**

Porter y Kramer plantean que las empresas se encuentran ante una difícil disyuntiva entre la exigencia de desarrollar más actividades de RSE que ayuden a aumentar el valor de largo plazo de una empresa y los intereses de los inversionistas, donde algunos ejercen fuertes presiones para que la empresa maximice sus beneficios a corto plazo.

La rentabilidad del largo plazo, es más fácil que las empresas desarrollen actividades de RSE. En cambio, cuando se valoran los retornos del presente es más difícil (visión de corto plazo), pues los recursos comprometidos en acciones de RSE aparecen sólo como gastos en los estados financieros y no como inversiones posibles de activar. (Porter, 2002)

## **b. Teorías Integradoras**

- **Carroll, A. (1979)**

Carroll establece que se debe atender a una nueva visión unificadora de conceptos, que apunte al modo de receptividad social, el cual llama modelo de desempeño social.

Ante esto el autor propone tres aspectos bajo los cuales analizar el desempeño social, los cuales deben estar articulados e interrelacionados. Los aspectos son: una definición básica de RSE; una enumeración de los asuntos por los cuáles existe; y una especificación de la filosofía de respuesta.

El autor plantea que para la existencia de una definición de RSE, que englobe todos los aspectos que se deben considerar, debe incluir las categorías económica, legal, ética y discrecional, en el sentido de “intención deliberada” del desempeño del negocio. (Carroll, 1979).

- **Jones, T. (1980)**

El autor plantea que RSE es una forma de autocontrol que envuelve elementos de limitaciones normativas, incentivos altruistas y el imperativo moral en la búsqueda del nirvana social de las empresas. (Jones, 1980)

Las empresas tienen una obligación con la sociedad o la comunidad en la que se desenvuelven más allá de la simple consideración de atender los contratos con sus inversores o dueños del capital. El autor propone que el compromiso social debe ser adoptado en forma voluntaria y que se debe extender la mirada tradicional de la obligación con accionistas a otros grupos de interés, como proveedores, clientes, trabajadores, entre otros.

- **Vogel, D. (1986)**

El autor establece una descripción de las miradas generales sobre las cuestiones sociales en RSE. Plantea la idea de que a partir del nacimiento de regulaciones gubernamentales se ha reducido el campo de discusión gerencial sobre RSE. Esto quiere decir que el marco de actividades que los ejecutivos podrían haber catalogado y gestionado como socialmente responsables, dejan de serlo al aparecer diversos límites regulatorios al respecto. (Vogel, 1986)

- **Wilcox. D. (2005)**

El autor realiza una descripción que explica el por qué se considera importante la RSE dentro de una sociedad. El trabajo presenta la relación existente entre Responsabilidad Social, Reputación Corporativa y Relaciones Públicas y describe los factores que explican el por qué la definición de RSE pasó de ser una idea bastante vaga a un concepto mucho más desarrollado y el por qué hoy influye en la manera en que las empresas hacen sus negocios. (Wilcox, 2005),

La RSE debe ser utilizada como una herramienta para el desarrollo de políticas y acciones corporativas, en donde algunas de ellas deben estar destinadas directamente a mejorar la parte operacional de su negocio y responsabilidad operacional. Asimismo, el autor plantea que la RSE guarda mucha relación con un tema de percepciones sociales.

**c. Teorías De Carácter Político**

- **Davis, K. (1960)**

Davis propone que en la medida que aumenta la participación y tamaño de la empresa en una economía, las decisiones de negocio de una empresa empiezan a afectar al medio donde se desarrolla. La empresa genera empleos, transa con un sin número de clientes, desarrolla un intercambio de insumos con proveedores, entre otras actividades, con

lo cual va generando movimientos en su economía. Esto, nos debe hacer entender que las organizaciones mientras más grandes sean pueden ser vistas como un ente político que, al tomar decisiones acordes a intereses sociales, adquieren poder e influencia sobre una sociedad. De acuerdo a esto, el desarrollo de las actividades de RSE por parte de algunas empresas les permitiría influir en el marco cultural, político y de los negocios que regulan su actividad. (Davis, 1960),

A modo de síntesis, el autor plantea la idea de que “poder” y “responsabilidad” están estrechamente relacionados, por tanto, debe existir una manera adecuada de balancearlos.

- **Donaldson, T. y Dunfee, T.W. (1994)**

En su documento llamado “Toward a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory” (Donaldson, 1994), los autores presentan dos enfoques para analizar la investigación sobre ética empresarial.

Por una parte, existe un enfoque en el que los negocios éticos son explicados mediante ideas empíricas – lo que realmente se hace - describiendo el estado de relaciones con respecto a motivaciones gerenciales, estructuras de responsabilidad en la toma de decisiones organizacionales y la relación entre comportamiento ético y rendimiento financiero.

Por otro lado, el segundo enfoque corresponde a conceptos normativos - lo que debiese hacerse - que se sustentan en normas o ideas tácitas, pero que no siempre son llevadas a las prácticas de los negocios existentes.

- **Wood, D. y Lodgson, J. (2002)**

Los autores plantean un cambio en la mirada de la responsabilidad social hacia una de ciudadano corporativo. El término ciudadano corporativo puede resultar ser más aceptable y permite capturar de mejor forma el núcleo del contenido moral y social de la RSE. (Wood, 2002),

Los autores explican que las organizaciones no son entes individuales con autonomía para decidir sus actos, por el contrario, son actores de un entorno el cual los define y, asimismo, ellos definen aspectos de dicho entorno. Esto quiere decir que al ser una organización adquieren una serie de derechos y deberes en un marco que regula tanto el alcance de sus acciones, así como el modo de conseguir sus objetivos. Se explica que en un comienzo la RSE apareció como un grupo de autorregulaciones para las empresas, buscando que las empresas se controlen en base a parámetros éticos, sin que esto implique métodos coercitivos aplicados por una autoridad central.

#### **d. Teorías Sobre La Ética Y La Moral De Negocios**

##### **- Freeman, R.E. (1983)**

Es uno de los primeros investigadores que para estudiar el concepto de RSE propone formalmente que las acciones de negocios representan actividades en red que integran a los distintos actores como una cadena en que se afectan unos a otros. Freeman describe que las empresas al llevar a cabo sus actividades no sólo deben considerar la gestión interna de sus recursos y operaciones, sino que además deben tener en consideración a todos los actores que pueden afectar directa o indirectamente el desarrollo de sus actividades.

Para Freeman, la responsabilidad debe integrar la visión de los grupos de interés (Stockholders) dándole énfasis a la sustentabilidad de las actividades empresariales, es

decir, la ve como un medio de supervivencia de largo plazo sin descuidar los resultados del corto plazo. (Freeman, 1983),

Freeman nos dice que debemos entender a los diversos grupos de interés, más allá de ver la competencia por los recursos dispersos y limitados, donde la razón fundamental de la actividad económica tiene que ver con la red que se forma entre los distintos actores y la colaboración y cuidado entre todos.

- **Kaku, R. (1997)**

Kaku plantea que las empresas, al poseer vastos recursos económicos a nivel global y al emplear a miles de personas de distintos lugares, tienen en sus manos el poder para influir sobre el bienestar de la sociedad y el futuro del planeta. Una unión empresarial bajo este enfoque ético de negocios permitiría entregar comida a las personas más necesitadas del mundo, mejores condiciones laborales, paz en lugares belicosos y renovación de los recursos naturales. Para el autor, es una obligación de las empresas unirse a favor de la paz mundial y la prosperidad.

- **Annan (1999) o Pacto Global de Naciones Unidas**

El autor invita a los distintos dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal. (Annan, 1999).

Para el Pacto Global las empresas, el comercio y la inversión son los pilares esenciales para mantener la paz y la prosperidad en el mundo, donde acciones responsables construyen confianza y capital social que soportan un mayor desarrollo económico.

- **Chomali, F. y Majluf, N. (2007)**

El autor establece una mirada de la RSE relacionada con aspectos de valores humanos, particularmente desde el punto de vista de la religión o espiritualidad. (Chomali, 2007)

En una primera instancia indican que las empresas juegan un rol en la sociedad como agentes generadores de cambio a nivel social, los cuales deben participar en el marco de dimensiones éticas de acuerdo con las expectativas de las personas con las cuales se relacionan.

De acuerdo a la visión de los autores no debería existir una labor social por el mero hecho de desarrollar una actividad que beneficia tanto a la empresa como a cualquier grupo e interés, sino que la labor social viene determinada por la condición de seres humanos implícita que ésta posee, donde el ser bueno es inherente, independiente de contextos de desarrollo o puntos de vista que sean analizados.

#### **2.2.6. Enfoque funcionalista aplicado a la RSE**

En las secciones anteriores se ha revisado las diversas teorías existentes acerca de la RSE. Evidentemente, no hay un consenso sobre lo que es, ya que dependiendo del corpus teórico que maneje el académico se plantea una definición. Sin embargo, para la presente investigación, se considera el enfoque sociológico de corte funcionalista que entiende la RSE como un elemento de regulación social.

Desde el funcionalismo tradicional la sociedad es vista como un organismo, el cual necesita que sus órganos satisfagan sus necesidades para su óptima supervivencia. Cada órgano cumple una función específica y su interrelación con otros órganos permite que el organismo funcione integralmente. Esta versión clásica se modernizó principalmente por

los aportes de Talcott Parsons en 1951, quien definió tres sistemas con necesidades propias (cultural, social y personalidad). (Cárdenas, 2016).

Para efectos de la presente investigación, se entiende la sociedad como un sistema, que integra a su vez otros subsistemas: empresa, Estado y comunidades. Cada una de ellas posee necesidades particulares, mismas que al ser satisfechas propician la estabilidad y equilibrio en todo el sistema. En ese sentido, la RSE se considera como un instrumento, o en términos prácticos, la aplicación de una política que permite garantizar el equilibrio entre la empresa y las localidades de su área de influencia. La RSE constituye una fuente de oportunidades, innovaciones y ventajas competitivas, que es necesario aprovecharlo para satisfacer las necesidades de la empresa (maximizar sus beneficios económicos acompañado de intervenciones sociales de impacto) y comunidades (satisfacción de servicios sociales básicos, entre otras necesidades). (Vinsennau & Simonetta, 2013).

### 2.3. Marco teórico sobre la actitud

El concepto de actitud ha sido empleado y definido por diversas áreas del saber, principalmente por las ciencias sociales. En psicología de forma particular, se ha desarrollado a lo largo del siglo XX, abordado con más frecuencia desde la corriente cognitiva y conductual.

Los esbozos teóricos al respecto son variados; diversas perspectivas se han tejido en torno a este concepto, sin embargo, el punto en común que existe al momento de discutir sobre su significado es su concepción como un sistema que integra componentes que se interrelacionan entre sí, estos componentes son el cognoscitivo, afectivo y conductual.

En el desarrollo de este concepto, inicialmente existía cierto nivel de polarización al momento de clasificar la actitud como “favorable o desfavorable” según sea el objeto de actitud. Algunos autores como Allport (1935) y Krech, Crutchfield y Ballachey (1962), son muestra de ello. El primer autor, sostiene que la actitud se clasifica en “negativas y positivas”, según el nivel de concordancia entre los valores, creencias y sentimientos del sujeto frente al objeto<sup>17</sup>. Para el caso del segundo autor, afirma que las actitudes son evaluaciones positivas o negativas, tendencias favorables o desfavorables respecto de un objeto social. (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978)

Posteriormente, algunas definiciones en torno a la actitud centraron su atención en los componentes que la constituyen. Por ejemplo, algunas son:

- "... la actitud es una disposición fundamental que interviene en la determinación de las creencias, sentimientos y acciones de aproximación-

---

<sup>17</sup> Además, el autor considera que hay actitudes como las impersonales y judiciales que escapan de la clasificación ordinaria.

evitación del individuo con respecto a un objeto." (citado en Castro de Bustamante, J. C, 2002).

- "Una actitud es una organización relativamente estable de creencias, sentimientos y tendencias hacia algo o alguien - el objeto de la actitud-" (citado en Castro de Bustamante, J. C, 2002).

- "... las actitudes son predisposiciones para responder a cierta clase de estímulos, con cierta clase de respuestas cognitivas, afectivas y de comportamiento" (citado en Alvarez Ramiro, 1977 - 1978)

Así mismo, entre las definiciones brindadas, cabe resaltar la aportada por Katz y Scotland (1959), quienes definen a la actitud como una predisposición del sujeto a evaluar un objeto o símbolo del mismo (Citado en Alvarez Ramiro, 1977 - 1978). El aporte de estos autores es básicamente el desarrollo de un "modelo tripartita" que consiste en la clasificación de la actitud en función a los componentes ya descritos. La actitud cognoscitiva, afectiva y conductual constituyen la base del desarrollo posterior de conceptos sobre este tema.

Añadiendo al repertorio de definiciones sobre la actitud, también existen definiciones que se inclinan por las emociones, valores, etc. Mientras que otros lo vinculan desde el punto de vista cognitivo y conductual (Lozano, 2015).

A partir de las definiciones brindadas, podemos entender su interpretación diversa, no obstante, la complejidad acerca del estudio de las actitudes no termina allí, ya que algunos estudios también sugieren relaciones determinantes entre los componentes de la actitud. Una de ellas, por ejemplo, resalta la influencia del componente afectivo sobre lo cognitivo y conductual.

En (Rovira, D. P., & Martínez, A. J. C., 1993), se plantea como lo afectivo puede influir en la cognición y la conducta social, por afectividad se entiende al estado de ánimo, las emociones y evaluaciones afectivas<sup>18</sup>. A nivel empírico explican que un estado de ánimo positivo o negativo tienen ciertas influencias directas en la cognición y conducta, para el primer caso se ha encontrado que bajo un estado de ánimo positivo se facilita el aprendizaje y su ejecución<sup>19</sup>, asimismo el autocontrol y el diferir recompensas, aumenta el auto – refuerzo, aumentan las respuestas altruistas y de generosidad (aspecto conductual). Pero cuando el estado de ánimo es negativo sucede lo inverso, con la excepción de que en ocasiones se incrementan las conductas altruistas (sentimiento de culpa)<sup>20</sup> y también aumentan el auto - refuerzo. (Citando en Rovira, D. P., & Martínez, A. J. C., 1993).

Entre las explicaciones que ofrece esta investigación acerca de la influencia de la afectividad sobre la cognición y conducta social se encuentra los siguientes: Primero, los modelos de almacenamiento y recuperación basados en las investigaciones cognitivas sobre los procesos de la memoria “affect – priming models” en esta explicación la afectividad se entiende como un indicador que facilita indirectamente el proceso de información. Segundo, modelos heurísticos de juicio o atribuciones “affect – as – information model” la afectividad se considera como una fuente de información que influencia directamente en la

---

<sup>18</sup> Por estado de ánimo se refiere a las tonalidades afectivas generales que posee la psique humana, ésta por lo general es de baja intensidad y actúa de manera difusa; se mantiene en el tiempo. Las emociones constituyen una evaluación ante una situación y causa específica, se caracterizan por ser de corta duración pero de alta intensidad. Finalmente, por evaluaciones afectivas se entiende a los juicios agradable y desagradable acerca de un objeto social con el que se interactúa. (Rovira, D. P., & Martínez, A. J. C., 1993)

<sup>19</sup> Por ejemplo, cuando se experimenta un estado de ánimo positivo resulta más fácil recordar cosas que son congruentes con el estado de ánimo; si escuchamos un canción alegre nos resultará más fácil recordarla (letra, momento en que se experimentó la vivencia) si coincide con un estado de ánimo positivo: Optimismo, alegría, etc.

<sup>20</sup> Puede reflejarse con casos cotidianos de la vida diaria. Cuando algo hicimos mal, experimentamos por lo general sentimiento de culpa, lo que eleva nuestra intención de desarrollar conductas altruistas para resarcir el error.

toma de decisiones y el juicio. Tercero, modelos centrados en las estrategias de procesamiento y en las variables de la capacidad de procesamiento, la afectividad influencia en la organización de la información. Cuarto, la afectividad al activar cierta información consume espacio de memoria y limita la capacidad de procesamiento del organismo. Quinto, los modelos motivacionales, que sostienen que los efectos de la afectividad sobre la cognición se deben a razones motivacionales, y no cognitivas, de defensa de la auto-estima y en general del Self. (Rovira, D. P., & Martínez, A. J. C., 1993).

Contrario a lo expuesto con anterioridad, se encuentra a (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978), quien plantea cómo el comportamiento puede ser un elemento determinante de la actitud en sí. El autor toma las evidencias de otros intelectuales<sup>21</sup> para desarrollar el mismo tema. Sustenta la teoría de que las creencias, actitudes y valores de un grupo de individuos son determinados por las experiencias concretas, por ejemplo “... *si los miembros de una cultura dada reciben recompensas en situaciones en que sus actuaciones son individuales, se incrementará el individualismo; si reciben recompensas en situaciones en que actúan como miembros de un grupo se incrementará el colectivismo. En forma similar, si obtienen éxitos frecuentes en tareas en que necesariamente exista un líder, tenderán a ser más autoritarios y si, con frecuencia, obtienen éxitos en tareas en que no haya líderes, tenderán a ser más democráticos o igualitarios*”.

Como se pudo notar existe una gran discusión acerca de qué elementos determinan la actitud, pero no tanto acerca de su concepción como un sistema de elementos que se interrelacionan entre sí. Cabe recalcar que este debate, por lo general, es más tratado desde

---

<sup>21</sup> Se hace referencia al estudio desarrollado por Breer, P. E. y Locke, E. A. Task experience as a source of attitudes. Homewood, Ill: Dorsey, 1965.

la Psicología, y considerando que esta es una investigación de carácter social no se continuará ahondando más en este asunto.

### **2.3.1. Definición de actitudes**

A partir de la revisión documentaria, podemos definir a la actitud como un sistema integral conformado por elementos como la cognición, lo afectivo y lo conductual; los cuales sirven de base a la hora de manifestarse una predisposición del sujeto frente a un objeto social o entorno que lo rodea. Lo cognitivo alude a un sistema de creencias evaluativas, lo afectivo alude a emociones positivas o negativas o de carácter ambivalente hacia un objeto, y por último, lo conductual se refiere a aquellas tendencias hacia la acción, donde el papel del objeto motiva la realización de una actitud a partir de esta relación.

(Alvarez Ramiro, 1977 - 1978)

Se deja en claro que, si bien estos tres elementos tienen sus propias características, no se establece para ningún caso el dominio de un elemento sobre otro u otros.

Para un mayor detalle acerca de los elementos que conforman la actitud, se explica a continuación en qué consisten.

### **2.3.2. Componente cognoscitivo**

Entre los componentes de la actitud tenemos al cognoscitivo, como elemento vital en el proceso de interacción: sujeto - objeto. Cuando se estudia el componente de esta actitud, se establece una relación principalmente con las creencias, donde el sujeto atribuye ciertas características o atributos hacia algo u objeto social. A esto se denomina una expresión de la actitud cognoscitiva (Villarreal Lozano, 2015 ).

El proceso donde el sujeto interactúa con su entorno y lo racionaliza, se denomina cognición. Esto implica seleccionar, codificar e interpretar el objeto social. (Salazar y Cols. 1982, como se citó en Villareal Nereyda, 2015).

Según (Ivancevich, et.al., 2006, citado en De las Salas, M., Perozo, S., & Lugo, Z., 2014), la cognición abarca un conjunto de conocimientos sobre los individuos y el entorno en general. Este conocimiento es dinámico, es decir, cambia dependiendo del contexto social, los vínculos sociales que mantiene el individuo y sus valores.

El individuo adopta creencias a partir de su relación con otros individuos, además, se actualiza de acuerdo al contexto social. En ese sentido, el rol de lo social es importante, puesto que configura las creencias que el individuo mantiene acerca de un determinado objeto.

Por otro lado, (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978) detalla el proceso de cognición, complementando la información anterior, de acuerdo a tres dimensiones. Primero, existe una categorización del mundo real que se expresa en significantes o términos, luego de esto se produce un nivel de abstracción que comprenden los atributos o significados de estos términos<sup>22</sup>.

Segundo, en la organización cognoscitiva existe la creencia centralizada y periférica, la primera se caracteriza por ser información referida al yo, la cual tiene una base social de soporte. Es decir, se trata de información que cuenta con la aprobación

---

<sup>22</sup> Estas dimensiones de organización cognoscitiva comprende una estructuración a nivel horizontal y vertical. La primera adquiere un carácter discriminatorio al categorizar los objetos sociales en significantes o términos, pasando luego al proceso de abstracción donde se conceptualiza la categorización hecha con anterioridad. (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978)

social. Esta información por lo general es personal, y por ende, poco cuestionable<sup>23</sup>. La creencia periférica tiene un carácter subjetivo. Se trata de apreciaciones u opiniones personales, por tanto, tienden a cambiar con más frecuencia en comparación a las creencias centralizadas.

Tercero, existe la intromisión e influencia cultural que ejerce sobre las personas al momento de categorizar los objetos sociales. Estos se configuran de diferente manera dependiendo el tipo de sociedad. Asimismo, el sentido común también influye en la interacción con el entorno y en el proceso de la información.

En síntesis, se puede definir la actitud cognoscitiva como aquel proceso donde el sujeto por medio de creencias, conocimientos u opiniones evalúa su entorno social. Para fines de la presente investigación, la cognición en la actitud se refiere al conocimiento o desconocimiento sobre los programas de RSE de la CE y temas afines.

### **2.3.3. Componente afectivo**

Cuando se produce la relación sujeto – objeto, se inicia un proceso de categorización donde intervienen aspectos afectivos. A esto denominamos el componente afectivo de la actitud.

En el proceso donde el sujeto responde a su entorno social, intervienen aspectos como las emociones y sentimientos. Ambos, constituyen elementos que forman parte de la formación del componente afectivo de la actitud. Antes de explicar como estos elementos influyen en la actitud afectiva, es necesario discernir las emociones de los sentimientos.

---

<sup>23</sup> Un ejemplo es la afirmación: “Mi nombre es Pedro”, tiene respaldo social. Por lo general resulta irrelevante cuestionar la veracidad de ello. (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978)

De acuerdo con la RAE (Real Academia Española), “*las emociones son definidas como alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática*”. Por otro lado, los sentimientos se definen como “... *la percepción de un determinado modo de pensar y de pensamiento con determinados temas*” (Otero, 2006)

A partir de las definiciones expuestas se entiende que la diferencia entre las emociones y sentimientos radica en su durabilidad. Las emociones se caracterizan por ser reacciones breves pero intensas hacia ciertos objetos del entorno, lo opuesto ocurre en los sentimientos. Puesto que, existe un proceso de racionalización de la forma en cómo reaccionamos al entorno, por lo que permanecen más en el tiempo. En el proceso de “*racionalización*” interviene lo cognitivo y cómo el individuo entiende la emoción que experimenta.

Cuando el individuo interactúa con su entorno, tiene emociones que puede ser positivas (alegría, agradecimiento), o también negativas (tristeza, resentimiento). Pero esto no supone que las emociones sean expresadas o liberadas por completo, ya que el ser humano interpreta estas emociones, generándose sentimientos. De esta manera lo cognitivo no es independiente de lo afectivo, se relacionan entre sí. En ese sentido, el componente afectivo es definido ... “*como el sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social, considerado por autores como Fishben y Raven (1962) como el único componente característico de las actitudes.*” (Rodríguez, 1976, como se citó en Villareal Lozano, 2015)

Según (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978), la actitud afectiva se caracteriza por dos relaciones. La primera se caracteriza por una asociación previa al proceso de categorización del entorno. Esta asociación hace referencia a la relación sujeto – objeto. El objeto cumple

la función de estimular emociones positivas o negativas en el sujeto. La segunda relación se refiere a la categoría y los efectos valorados o desvalorados, esta relación implica que el sujeto asocie los objetos de su entorno con ideas de éxito o fracaso en relación a sus intereses personales, es decir, si la categoría del objeto posibilita el logro de metas, el afecto será positivo, de lo contrario será negativo.

Las dos relaciones reflejan como en el individuo las emociones pasan de ser positivas o negativas a relacionarlos con ideas de éxito o fracaso. De esta manera, el componente afectivo de las actitudes supone que el ser humano al interactuar con su entorno, desarrolla una respuesta que se caracteriza por desarrollar inicialmente emociones pero que luego a través de un proceso de racionalización pasan a ser sentimientos, constituyéndose en una respuesta afectiva integral.

#### **2.3.4. Componente conductual.**

Uno de los componentes que forman parte de la actitud es la conducta. La actitud y su componente conductual es definido como la predisposición o tendencia general hacia la acción en una dirección predicha (Mc. David y Harari, 1979, citado en Villarreal Lozano, 2015). A partir de la definición expuesta, es necesario discernir entre la conducta propiamente dicha y aquella voluntad o intención que la antecede. La actitud y su componente conductual supone más la voluntad o intención orientada a realizar una determinada conducta.

La expresión de la conducta humana surge a partir de la interacción del sujeto con un estímulo u objeto social. Esta reacción constituye la conducta. Sin embargo, para que esto ocurra es necesario tomar en cuenta un proceso donde influyen los dos componentes de la actitud: cognitivo y afectivo. Como se ha mencionado anteriormente; el individuo a

través de sus creencias, conocimientos y aprendizajes modifica su experiencia con el entorno, por tanto, su actitud conductual también se ve afectada. Lo mismo sucede con el componente afectivo. (Villarreal Lozano, 2015 )

Autores como (Villarreal Lozano, 2015 ) sugieren que, dependiendo de los sentimientos que desarrolle el individuo, sean positivos o negativos, tendrán predisposiciones vinculadas a la cercanía o alejamiento. Es decir, si la persona tiene sentimientos positivos hacia algo, tenderá a experimentar un contacto más estrecho o una experiencia prolongada con aquello que se relaciona. Mientras que, si los sentimientos son negativos, surgirán tendencias de evasión y rechazo hacia el objeto social.

No obstante, esta relación no es del todo automática, ya que autores como (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978), indican que la relación puede variar. Por ejemplo, cuando se experimentan afectos positivos en relación a un objeto del entorno, la conducta no necesariamente coincide con ese tipo de afecto, es decir, un sentimiento negativo no necesariamente conlleva normas de alejamiento u hostiles:

*“Se puede opinar que cuando en el siglo XVI los soldados portugueses practicaban la puntería o teniendo como blanco las estatuas magníficas hindúes en las caras de Elephanta (fuera de Bombay, India), lo hacían así porque: a) Lo consideraban arte pagano (no cristiano); b) Tenían una reacción negativa a la escultura, y c) Desarrollaron una norma sobre conducta “correcta” para los miembros de su grupo particular que fue compatible con a) y b)”. (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978)*

Lo expuesto en el párrafo anterior expresa la coincidencia entre un sentimiento negativo con una conducta de rechazo, sin embargo, es posible también encontrar esta

relación, pero inversa, vale decir, una donde el sentimiento negativo se desarrolla, pero no coincide con la conducta expresada. Un ejemplo de esta relación quedaría de la siguiente forma: "... los soldados portugueses poseen creencias religiosas diferentes a la demostradas en la India, la consideran como ajenas a la suya, pero su conducta nos es de rechazo o agresiva, sino que consideran que si bien otras religiones comparten otras creencias diferentes a las suyas, estas merecen respeto, por lo que deciden no realizar actos que evidencien una burla hacia una religión ajena a la suya".

A manera de síntesis, la conducta es uno de los componentes que constituyen la actitud, el cual se caracteriza por la predisposición del sujeto hacia al objeto social. Esta predisposición se consolida en base al aprendizaje y el desarrollo de afectos que desarrolla la persona.

### **2.3.5. La actitud y su connotación social**

Discutimos anteriormente sobre la actitud y sus connotaciones desde la Psicología. Así mismo, se ha abordado sus múltiples dimensiones y la relación interdependiente que hay entre ellas. No obstante, recordemos que las experiencias personales forman parte del proceso formativo de las actitudes. Estas experiencias están constituidas mayormente sobre la base de elementos sociales, por ende, lo "social" está presente durante el proceso de constitución de las actitudes.

La psicología considera a la actitud como resultado de elementos propios y otros que pueden ser alterados por influencias externas. De esta manera la actitud tiene que ver con valores personales (adquiridos) y normas sociales. (Castro de Bustamante, J. C, 2002)

Lo anterior coincide con el estudio de (Parales - Quenza & Vizcaino Gutierrez, 2007) quienes consideran que los valores y las normas de grupo intervienen en el proceso de

evaluación del entorno social (necesario para que la actitud se constituya). Además, los autores agregan que se trata de elementos iniciales en la formación de actitudes, y que también son el origen de las reconstrucciones sociales.

La carga social en la constitución de las actitudes, como se sostuvo anteriormente, viene dada por normas sociales o de grupo. Estas normas tienen que ver con las expresiones culturales de cada sociedad, mismas que se encargan de regular el comportamiento de las personas cuando interactúan.

## **CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **3.1. La Central eléctrica y sus programas de responsabilidad social**

La CE, localizada al sur del Perú, gestiona un conjunto de programas de responsabilidad social, las cuales forman parte del plan de relaciones comunitarias (PRC), mismo que a su vez se integra al Estudio de Impacto Ambiental (EIA) de la CE.

El objetivo del PRC es ofrecer lineamientos básicos que contribuyan a la consolidación de relaciones de confianza, respeto y cooperación entre el Proyecto y los grupos de interés.

#### **3.1.1. Estrategias**

Las estrategias fueron diseñadas para el cumplimiento de los objetivos del PRC. A continuación, se presentan las directrices estratégicas que contienen los siguientes lineamientos:

- Monitoreo permanente de los programas del PRC y PMA
- Promover comunicación continua y efectiva
- Personal y contratistas comprometidos
- Generación de empleo local
- Establecer medidas de compensación e indemnización
- Aporte al desarrollo local

#### **3.1.2. Programas del Plan de Relaciones Comunitarias (PRC)**

Está conformado por seis programas sociales basados en la estrategia del buen relacionamiento entre la población y la empresa durante el ciclo de vida del proyecto.

A continuación, se sistematiza estos programas en la siguiente tabla.

**Cuadro 1. Programas de responsabilidad social de la empresa**

N°	Programa	Efectos positivos/negativos	Dirigido	Finalidad
P1	Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana	Participación de la población en el monitoreo del proyecto	Actores sociales, grupos de interés y representativos del área de influencia del Proyecto	Involucrar mediante mecanismos de participación a la población local y a los grupos de interés en el monitoreo y vigilancia del Proyecto
P2	Programa de Comunicación e Información Ciudadana	Expectativa por tener información del Proyecto y de ampliar.  Percepción de relacionar el proyecto con el desarrollo de energía para la zona	Área de influencia del Proyecto	Brindar información y establecer adecuados canales de comunicación entre la población, grupos de interés y la empresa.
P3	Programa Código de Conducta	Evitar inadecuadas conductas del personal de la empresa y contratistas con relación al cuidado del medioambiente, la población y grupos de interés  Riesgos en la seguridad y salud ocupacional	A los trabajadores y contratistas del Proyecto	Implementar actividades de capacitación orientadas a la conservación y cuidado del medioambiente, así como, el respeto y buena conducta con los pobladores, líderes sociales y políticos presentes en la zona.
P4	Programa de Compensación e indemnización	Plantear medidas de compensación e indemnización para aquellos propietarios privados que puedan ser	Propietarios Privados	Llegar a un acuerdo con los propietarios involucrados.

		afectados por los componentes del Proyecto		
P5	Programa de empleo local	Sobre – expectativa por el supuesto incremento del empleo local	Pobladores mayores de 18 años con requisitos básicos para acceder a un puesto de trabajo  Trabajadores del proyecto	Disponer de medios para la selección y contratación de mano de obra local  Disminuir las expectativas sobre el aumento de puestos de trabajo que podría traer el Proyecto.
P6	Programa de Aporte al Desarrollo Local	Fomentar el desarrollo a largo plazo de la población  Generación de sobre expectativas sobre el apoyo que pueda dar el Titular del Proyecto.	Área de influencia del proyecto	Apoyar el desarrollo social de la población.

Fuente: Elaboración propia, 2020

### 3.1.3. Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana

Este programa se enmarca en el capítulo II de la RM 223 – 2010 MEM – DM, y permite que la población sea participe en las medidas de mitigación por los impactos producidos por el proyecto o CE.

Así mismo, grupos representativos de la población que vienen a ser los grupos sociales, son los “monitores sociales” veedores del cumplimiento de los compromisos ambientales de la Central Eléctrica y de lo recomendado por OEFA (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental).

## **a) Objetivo**

El programa consiste en involucrar, mediante mecanismos de participación, a la población y grupos de interés en el monitoreo y vigilancia de actividades con impacto ambiental producidos por la CE. Este programa aplica a todas las actividades ejecutadas por la empresa y sus contratistas, así como a todas las actividades realizadas por el personal contratado para la CE.

## **b) Acciones**

- Convocatoria y conformación:

Se realizan reuniones informativas en las localidades del área de influencia del Proyecto, a fin de dar a conocer el programa y su vez solicitar a los grupos de interés y a la población que designen un representante al Comité de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana.

El Comité de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana incluirá a representantes distritales y locales. La persona que integra el equipo debe ser mayor a 18 años y acreditar su representación. También pueden participar docentes y personal de salud de la localidad. El comité deberá registrarse en la Oficina de Relaciones Comunitarias y la Oficina General de Gestión Social del Ministerio de Energía y Minas.

- Del funcionamiento y labores del comité:

Recibir el respaldo de la Oficina de Relaciones Comunitarias para realizar sus labores.

Elaborar la visión, misión, objetivos y el cronograma del Monitoreo y Vigilancia Trimestral o Cuatrimestral del comité.

Participar en los monitores ambientales que se realicen en el marco del PMA (Plan de Monitoreo Ambiental) y acompañar en el proceso de implementación de los programas del PMA y PRC (Plan de Relaciones Comunitarias).

Realizar visitas de monitoreo periódicas al área de construcción y desarrollo del Proyecto, verificando el cumplimiento de los programas del PMA. Estas visitas serán coordinadas previamente con el área responsable y se cumplirán las normas de seguridad que establece el Proyecto.

Registrar los resultados de las visitas de monitoreo y de cualquier otro tipo de participación, que realicen en sus diversas actividades para el archivo del programa y del comité.

El área de Relaciones Comunitarias deberá recoger los informes del comité para evaluar los resultados del monitoreo y tomar las medidas correspondientes. Asimismo, estos reportes serán compartidos con los grupos de interés, a través del Programa de Comunicación e Información Ciudadana.

La empresa se compromete a coordinar cursos de capacitación para el manejo de herramientas e instrumentos de monitoreo ambiental y social para los miembros del Comité.

Todos los miembros del comité recibirán los materiales de trabajo y los equipos de protección personal; así como inducciones sobre Seguridad Industrial, Medio Ambiente, el PRC y el PMA, previo a realizar sus funciones.

Todos los miembros del comité recibirán la acreditación por su participación de parte de la empresa.

La frecuencia del Monitoreo y Vigilancia Ciudadana es bimestral o cuatrimestral en la etapa de construcción; y anual en la etapa de operación.

- **Reglamento interno:**

El reglamento interno será elaborado en conjunto con los miembros del comité. La definición del reglamento se dará previo al inicio de las actividades de implementación del proyecto y tendrá vigencia durante la vida útil del proyecto.

- Tipo de capacitaciones:

Se brindará un proceso de capacitación a los miembros del comité de monitoreo y vigilancia ciudadana, en temas relacionados a su rol y los objetivos de su trabajo; así como en el manejo de técnicas para levantar la información a través de registros especialmente diseñados para el manejo del comité.

La empresa titular estará a cargo de la capacitación mediante talleres en temas legales y teórico - metodológicos, lo que incluirá el manejo y llenado de fichas de monitoreo. Esta fase se desarrollará en la etapa pre constructiva del Proyecto, con el fin de que los monitores se capaciten para el momento de inicio de la etapa constructiva y operativa del Proyecto.

La frecuencia de capacitaciones será de forma trimestral. La primera capacitación se dictará al inicio de la etapa constructiva.

La capacitación tendrá en cuenta lo siguiente:

- Normas de Seguridad Industrial, Medio ambiente y Relaciones Comunitarias
- Aspectos teóricos de monitoreo ambiental.
- Aspectos prácticos de monitoreo ambiental.
- Manejo y llenado de fichas de monitoreo.
- Aspectos técnicos y prácticos del PMA.

Además, todos los miembros del Comité recibirán los materiales de trabajo y los equipos de protección personal. Todos los miembros del comité recibirán una certificación por su participación.

- Tipos de programas ambientales y sociales a monitorear:

Los temas a monitorear serán los siguientes:

- Monitoreo del Programa de Salud, Higiene, y Seguridad Laboral.
- Monitoreo Ambiental

- Monitoreo de Flora y Fauna.
- Monitoreo de los Programas de Relaciones Comunitarias.
- Información generada por el programa de monitoreo y vigilancia ciudadana:

Los documentos o reportes elaborados por el Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana deben ser expedidos a la OEFA, a la Dirección General de Asuntos Ambientales Energéticos (DGAAE), la Oficina General de Gestión Social del Ministerio de Energía y Minas, cada tres meses, según lo que indica el artículo 50 de la R.M. No 223-2010-MEM/DM.

#### **3.1.4. Programa de Comunicación e información Ciudadana.**

Este programa se encarga de mantener adecuadamente informados a los grupos de interés. El programa busca asegurar los canales de comunicación a lo largo del ciclo de vida del proyecto, desde su implementación hasta su cierre, manteniendo la comunicación dentro y fuera de la empresa, para sostener una relación armoniosa entre la población y el proyecto.

El programa tiene dos públicos diferenciados: internos y externos. El primero se refiere a los empleados y contratistas de la empresa, y el segundo a los grupos de interés y a la población y otros que puedan surgir a partir de la relación entre la empresa y su área de influencia.

Los involucrados principales del programa se dividen en: “Área de Influencia Directa” y “Área de Influencia Indirecta”<sup>24</sup>. A continuación, se presenta los grupos de interés del Área de Influencia Indirecta:

---

<sup>24</sup> Cabe aclarar que los grupos sociales conformantes de estas áreas de influencia son actualizados periódicamente, por lo que la exposición de los datos que se muestran a continuación no necesariamente son datos actualizados, sino mas bien datos que vienen por defecto en el Estudio de Impacto Ambiental.

**Cuadro 2. Grupo de interés del AII de la Joya - Arequipa**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Institución</b>	<b>Dirección</b>
Alfredo Zegarra Tejada	Alcalde	Municipalidad Provincial de Arequipa	Calle El Filtro 501 – Arequipa
Ronal Hamilton Fernández Bravo	Director	Autoridad Administrativa de Agua Caplina – Ocoña	Variante de Uchumayo KM 0.5 Sachaca – Arequipa (frente cerververia Backus).
Juan Herrera Obando	Alcalde	Municipalidad Distrital de la Joya	Jirón 2 de Mayo Lote 501 – La Joya
Juan Valentín Salazar Rojas	Gerente de Servicios Públicos y Medio Ambiente	Municipalidad Distrital de la Joya	Jirón 2 de Mayo Lote 501 – La Joya
Juan Alberto Turpo Caya	Gobernador	Gobernación de la Joya	Urb. Las Dunas Mz. “C” Lote 2 – La Joya
Lic. Verónica Buitrón Vela	Jueza de Paz	Juzgado de Paz	Cercado La Joya
Dr. José Miguel del Carpio Flores	Médico Jefe del Centro de Salud de la Joya	Micro Red La Joya	Av. Paz Soldán 301 – La Joya.
Iván Alcarcón Tapia	Comandante PNP	Comisaría La Joya	Calle Miller Nro. 100 = La Joya
Honorio Marcelino Salinas Aragón	Director	UGEL La Joya	Av. Paz Soldán 107 – La Joya
Florentina Mamani	Coordinador Distrital	Comedores Populares	Av. Paz Soldán 814 – La Joya
Rosa Consuelo Delgado Supo	Coordinadora Distrital	Comité Programa Vaso de Leche	Av. 2 de Mayo S/N – La Joya
Gregorio Ramos Fernández	Presidente	Frente de Defensa de la Joya	Carretera Panamericana Sur Km. 48
Richard Villagra Díaz	Jefe	Centro de Salud La Joya	Av. Paz Soldán 301 – La Joya
Gabino Calisaya Sosa	Director	CEBA Carlos W. Sutton	Jirón 2 de Mayo S/N – La Joya
Renán Cuadros Santos	Director	Instituto de Educación Superior Tecnológico	Jirón 2 de Mayo S/N – La Joya
Luis Antonio Niche Díaz	Director	Dirección General de Eelectricidad (DGE) – Ministerio de Energía y Minas	Av. Las Artes Sur 260 – San Borja
Jesús Tamayo Pacheco	Presidente Consejo Directivo	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN	Bernardo Monteagudo 222 – Magdalena del Mar
Diana Álvarez – Calderón Gallo	Ministra	Ministerio de Cultura	Av. Javier Prado Este 2466 – San Borja
Eduardo Vega Luna	Defensor del Pueblo nacional	Defensoria del Pueblo	Jirón Ucayali 394 – 398 - Cercado de Lima

Ing. Jorge Luis Montenegro Chavesta	Jefe	Autoridad Nacional del Agua	Calle Diecisiete N° 355, Urb. El Palomar, San Isidro
Juan Manuel Guillén Benavides	Presidente	Gobierno Regional de Arequipa	Calle San Francisco 308 – Arequipa
Fredy Alberto Butrón Fernández	Director	Dirección Regional de Energía y Minas de Arequipa	Calle Jerusalén N° 216 Cercado – 4to piso
Manuel Ricardo Amar Llerena	Representante	Oficina Defensorial de Arequipa	Av. Ricardo Palma 211 Urb. Umacollo – Arequipa

*Fuente: Elaboración Walsh Perú S.A, 2014*

**Cuadro 3. Grupo de interés del AII - Islay**

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Organización/Institución</b>	<b>Dirección</b>
Juán Raúl Rodríguez Torres	Gerente Promoción y Desarrollo Social	Municipalidad Provincial de Islay	Calle Arequipa N° 261
Guillermo Apaza Pacoricona	Asistente Técnico Oficina de Asentamientos Humanos	Municipalidad Provincial de Islay	Calle Arequipa N° 261
No indico su nombre	Regidor	Municipalidad Provincial	
Raúl Pino Paz	Gerente Técnico	Junta de Usuarios Irrigación Ensenada Mejía	Mejía
Vicentina Arenas	Presidenta encargada	Junta Directiva	Los Pinos
Matilde Parisaca	Presidente	Comedor Popular	Los Pinos
Alfredo Vildoso	Presidente	Junta Directiva	César Vallejo
Ricardo Madariaga Medina	Presidente	Asociación de Pequeños Industriales Artesanales (APIAMO)	Alto Inclán
Trinidad Escarceno	Presidenta	Asociación de Trabajadores del Mercado Túpac Amaru	Alto Inclán
Luis Albeto Flores Sánchez	Director	I.E. 404992 – Daniel Alcides Carrión	Alto Inclán
Francisco Cuadros Cáceres	Se desconoce	Puesto auxilio rápido de Policía Nacional del Perú	Alto Inclán
Elena Flores de Díaz	Agente Comunitaria	Asociaciones Comunidad Local de Administración de Salud (ACLAS)	Alto Inclán
Félix Díaz Rojas	Sub secretario general	Cruz Roja	Alto Inclán
Jorge Muñoz Avilés	Secretario Economía	Federación de Pescadores Artesanales	Alto Inclán
Rosario Bustamante Cárdenas	Gerente	Microred Alto Inclán	Alto Inclán
Benedicta Tito Gutiérrez	Presidenta	Junta Directiva	Los Olivos

Fuente: Elaboración Walsh Perú S.A, 2014

A continuación, se muestra los grupos de interés del Área de Influencia Directa:

**Cuadro 4. Propietarios del Área de Influencia Directa**

Nº	UC o Partida Electrónica	Propietario (poseionario)	Ubicación	Área de Servidumbre	Componente del Proyecto
1	03853	Rafael Quispe Mamani y Juana Ticona Quispe	Islay	4844,34	Poliducto
2	-	Junta de Administración Zona Franca Industrial de Matarani (MPI)	Islay	12348,77	Poliducto
3	-	Estado Peruano (GRA)	Islay	1145,67	Poliducto
4	-	Nora Perea Ortega de Nuñez e hijos: Amador Lucio, Hugo Antonio, Luis Fernando, Luz María, Nora Amparo y Raúl Vicente Nuñez Perea	Islay	5007,34	Poliducto
5	05073	Agripina Quispe Portillo y Javier Calcina Mendoza	Islay	5007,34	Poliducto
6	05072	Anastacio Felix Inca Choque y Lidia Martina Mamani Coyla	Islay	6094,73	Poliducto
7	05071	Cipriano Condori (actual usuario su padre, Isidro Condori Surco)	Islay	4436,65	Poliducto
8	-	Inmobiliaria Costanera Sur S.R.LTDA.	Islay	-	Poliducto
9	-	Familia Pinto Mantilla (área correspondiente a Leila Pinto Mantilla, cuyo arrendatario es Marco Quispe Champi)	Islay	548,52	Poliducto
10	-	Estado Peruano	Islay	1504175,80	Línea de Transmisión
11	-	Estado Peruano	Islay	36519,21	Línea de Transmisión
12	-	Estado Peruano	Islay	823681,69	Línea de Transmisión
13	-	Dirección General de Reforma Agraria y Asentamiento Rural	Islay/La Joya	164492,44	Línea de Transmisión
14	-	Dirección General de Reforma Agraria y Asentamiento Rural	La Joya	262861,94	Línea de Transmisión

Fuente: Walsh Perú S.A. 2014.

### **a) Objetivos**

Establecer mecanismos de comunicación que contribuyan a promover la participación activa, el conocimiento de actividades e implicancias de la Central Termoeléctrica, así como el alcance y efectos del mismo en relación con la población y grupos de interés.

### **b) Lineamientos**

- Convocar y mantener reuniones informativas periódicas con los grupos de interés del Proyecto. Se propone realizar las reuniones de forma semestral en la etapa de construcción y anual en la etapa de operación.
- Promover espacios de información para la población y grupos de interés sobre el proyecto y alcances, así como fomentar el interés por los temas relacionados al medio ambiente.
- Respetar los niveles de representatividad de los grupos de interés y otros actores claves que puedan incorporarse en el proceso de comunicación.
- Retroalimentar el proyecto con las sugerencias e inquietudes de la población y grupos de interés, para mejorar la implementación de los canales e instrumentos de comunicación e información.
- Prevenir conflictos o disputas sociales brindando información oportuna y transparente del Proyecto y la empresa.
- Fortalecer las relaciones de confianza y respeto mutuo entre la población y los grupos de interés en el ciclo de vida del Proyecto.

### c) **Actividades**

- Implementar la Oficina de Información, así como centros de información móviles en los puntos de construcción tanto la oficina como los centros de información atenderán de lunes a viernes en el horario de 9 de la mañana a 5 de la tarde.
- Realizar un cronograma anual para la implementación del Programa de Comunicación e Información Ciudadana.
- Canalizar las sugerencias, dudas y/o reclamos con respecto a la gestión del impacto socio ambiental del Proyecto.
- Diseñar y organizar los mecanismos de comunicación continua, a través de materiales didácticos de difusión personalizada y masiva.
- Elaborar un informe trimestral y anual que refleje los resultados obtenidos de todos los programas del PRC, indicando la efectividad de las acciones realizadas, los temas de mayor interés para la empresa, el Proyecto y la población. El informe deberá ser socializado con los grupos de interés y la población.
- Todos los puntos antecesores deben de documentarse y registrarse para el archivo de la empresa ejecutora del Proyecto.

Además, el programa debe de implementar actividades para que los trabajadores y contratistas puedan atender lo siguiente:

- Los empleados y contratistas de la empresa deben reconocer los aspectos que implica el desarrollo del Proyecto y la importancia de mantener adecuados canales de comunicación entre ellos y la población. Asimismo, deben mantenerse informados de los compromisos y actividades que vienen desarrollando el Proyecto. De esta manera se establecen medidas preventivas en caso existiesen conflictos sociales.

- Los empleados y contratistas de la empresa deben reconocer las implicancias del incumplimiento de las normas formuladas por la empresa para lograr una adecuada relación con la población en general.

### **3.1.5. Programa Código de Conducta**

Este programa tiene la finalidad prevenir y mitigar los efectos/impactos negativos que puedan surgir entre el personal de la empresa, sus contratistas y la población, especialmente en la etapa de construcción. El código se aplica a todos los empleados y contratistas del Proyecto (involucrados), y el cumplimiento del mismo es obligatorio sin distinción alguna. El personal buscará el consejo de su jefe inmediato para la solución de cuestiones sobre la aplicación de las disposiciones del código respecto a circunstancias no consideradas.

#### **a) Objetivo**

Prevenir y minimizar posibles efectos/impactos sociales negativos que puedan generar las actividades que realicen las personas y contratistas de la empresa en el área de influencia. Entre las principales actividades que desarrollará el programa se encuentra la elaboración y diseño de materiales de capacitación para socializar el PRC (Plan de Relaciones Comunitarias), el Código de Conducta y el PMA (Plan de Monitoreo Ambiental), para promover la reflexión y compromiso de los participantes.

#### **b) Lineamientos**

El personal y los contratistas de la empresa:

- Estarán sensibilizados y comprometidos con la población del ámbito de estudio realizando sus actividades y respetando el medioambiente y a la población.

- Conocen las políticas de Responsabilidad Social de la empresa y los programas del PRC.
- Conocen y cumplen el Código de Conducta del Trabajador
- La empresa:
- Establecerá el Código de Conducta del Trabajador incluyendo sanciones en caso de incumplimiento.
- Socializará el PRC y el código de Conducta con los trabajadores en general.

### **3.1.6. Código de conducta**

#### **a) Alcance y criterios**

El Código de Conducta aplica durante todas las fases del Proyecto, para todo personal de la empresa y de los contratistas que realicen actividades en el mismo y su área de influencia. El incumplimiento a cualquiera de las disposiciones del Código de Conducta será motivo de acciones disciplinarias, desde amonestaciones hasta la separación permanente del trabajador. El documento será distribuido a los colaboradores de la empresa así como al personal de los contratistas y sub contratistas.

#### **b) Reglas del empleado/trabajador de las empresas**

Es deber fundamental de los colaboradores de la empresa y trabajadores de los contratistas, respetar a la población residente en la zona cercana al emplazamiento del Proyecto, así como a sus costumbres e idiosincrasia.

Es responsabilidad de los trabajadores:

- Portar su identificación apropiada sobre la indumentaria en su centro de trabajo, excepto durante sus días libres.

- Utilizar los equipos de protección personal que su actividad requiera durante toda la jornada laboral.
- Mostrar un comportamiento transparente, íntegro y un alto nivel de responsabilidad personal y profesional ante los pobladores del área de influencia del Proyecto.
- Respetar las normas de prevención de accidentes.
- Respetar las reglas de primeros auxilios establecidos para cada tipo de operación.
- Así mismo, quedan totalmente prohibidas las siguientes acciones para todo trabajador:
  - Retirarse en horario de trabajo, salvo autorización de su jefe inmediato.
  - Consumir y/o poseer psicoactivos, bebidas alcohólicas o drogas. El incumplimiento de esta norma se sanciona con el despido inmediato.
  - Tener conductas inapropiadas que afecten la moral y buenas costumbres, así como las buenas relaciones con los vecinos. El incumplimiento de esta norma se sanciona con el despido inmediato.
  - Contratar de manera informal a la población en general para cualquier tipo de servicio personal.
  - Comprar productos locales, tales como animales, plantas, así como aceptarlos como regalo, a menos que exista la aprobación expresa de la empresa titular del Proyecto.
  - Ingresar a predios vecinos y otros terrenos aledaños sin haber solicitado los permisos correspondientes.
  - Realizar compromisos verbales o escritos sin contar con la autorización de la Gerencia General de la empresa titular del Proyecto.

- Dar información a terceras personas sin la debida autorización de la Gerencia General de la empresa titular del Proyecto.
- Dejar de reportar incidentes, accidentes, daños a la propiedad y/o impactos adversos en el ambiente.

Las quejas de la población local referentes al mal comportamiento de los trabajadores que laboren en la CE, se comunicaran de inmediato al supervisor de campo del proyecto y/o al responsable del Área de Responsabilidad Social, a fin de que reciban atención inmediata. Estas restricciones también se aplican durante los periodos de descanso de los trabajadores.

### **3.1.7. Transporte vial**

Los empleados, trabajadores y contratistas de la CE involucrados en actividades de transporte, se encuentran obligados a las siguientes normas:

- Conducir de manera responsable con control de límites de velocidad al transitar por el área de influencia del Proyecto.
- Está completamente prohibido el uso de bocinas de los vehículos (salvo en casos de emergencia debidamente justificados).
- Si fuese necesario movilizarse durante la noche, se realizará con especial cuidado cumpliendo con lo indicado por el Reglamento Nacional de Transito vigente y con la autorización de la jefatura directa.
- Respeto y preferencia de tránsito de personas y animales de la zona.
- Los conductores no están autorizados para transportar pasajeros, salvo exista autorización expresa de un superior inmediato y esté debidamente justificado.

- Se encuentra prohibido manejar sobre los límites de velocidad establecidos y conducir fuera de las rutas establecidas, salvo autorización de un superior inmediato.
- Está prohibido el uso de fuentes de agua de la zona para la limpieza de vehículos.

### **3.1.8. Medio ambiente**

- Cumplir con las normas de protección ambiental y de aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.
- Cumplir con los lineamientos que en materia de protección ambiental dicte la empresa.
- Evitar la contaminación y reducir el impacto sobre el terreno en el que se actúa.
- Manejar adecuadamente los residuos sólidos.
- Respetar la flora, fauna y propiedades privadas o de terceros.

### **3.1.9. Programa de Empleo Local**

El presente programa será aplicado una vez determinada la demanda exacta de mano de obra local (número y periodos) que requiere el Proyecto.

Este programa propone un conjunto de acciones y procedimientos destinados a la contratación de personal local, el que será empleado en las diferentes fases del ciclo de vida del Proyecto, en especial en la etapa de construcción. El proceso de contratación de mano de obra local se realizará de forma transparente, con claridad de la información y con respeto mutuo. El programa se justifica por las expectativas laborales de la población que se podrían generar durante las etapas del Proyecto.

### **a) Objetivo**

El programa se encargará de establecer mecanismos para la contratación de mano de obra local de acuerdo a las necesidades laborales de la empresa y de sus contratistas, contribuyendo a generar fuentes de ingreso en la población.

### **b) Involucrados**

Las personas hábiles para postular al programa pertenecen a la población mayor de 18 años, con DNI vigente, que residen en el Área de Influencia. El programa tendrá mayor impacto en la etapa de construcción requiriendo para esta fase mano de obra no calificada.

### **c) Procedimiento de contratación de mano de obra local**

- Del proceso de convocatoria

La empresa y contratistas determinarán el número de trabajadores de mano de obra calificada y no calificada a requerir. Al inicio de la ejecución de las obras se informará a las autoridades locales la demanda de los diferentes puestos de trabajo. Esta información contendrá todo lo concerniente a los perfiles y oficios ocupacionales, características del puesto de trabajo y las condiciones laborales (periodo, beneficios, etcétera).

Los postulantes presentarán su hoja de vida y cumpliendo los siguientes requisitos:

- Tener documento de identidad (DNI) y Certificado Domiciliario, con el fin de evitar procesos migratorios de personal de otras localidades.
  - Encontrarse físicamente sano.
  - Probar aptitud según perfil de puesto especificado.
  - Certificado de antecedentes policiales.
- Del proceso de selección

En una primera etapa, la empresa evaluará y convocará a los postulantes seleccionados, luego realizará evaluaciones de selección de personal que considere adecuados para los perfiles requeridos. Este proceso se aplicará tanto para mano de obra calificada y no calificada.

- Del proceso de contratación
  - La contratación de los trabajadores locales estará de acuerdo a la legislación laboral vigente (Ley General del Trabajo) y se brindará los derechos y beneficios salariales.
  - Los postulantes seleccionados deben firmar contrato y pasarán por el examen médico dispuesto por la empresa.
  - El personal contratado deberá aprobar el curso de salud, seguridad, calidad y medio ambiente (HSQE), el cual tendrá una duración mínima de 8 horas que abarca temas de sistemas integrados de gestión, procedimientos de tareas críticas, compromisos ambientales y sociales, lecciones aprendidas en HSQE, liderazgo y comunicación.
- Capacitación

La empresa y sus contratistas establecerán capacitaciones para el personal que trabajará en el Proyecto con el objetivo de que puedan insertarse al mercado laboral al término contractual con el Proyecto.

### **3.1.10. Programa de compensación e indemnización**

Para la viabilidad del Proyecto se requiere asegurar el derecho de servidumbre de los predios que se encuentren involucrados.

Antes de iniciar las actividades del proyecto la empresa debe constituir la servidumbre con los propietarios de los predios, de no darse, la empresa deberá agotar todas las acciones para llegar a un acuerdo mutuo en beneficio de las partes. En caso no se llegue a un acuerdo, la fijará el Ministerio de Energía y Minas de acuerdo a la Ley de Concesiones Eléctricas y Reglamento, establecido por el Decreto Ley N° 25844 y el Decreto Supremo N°009-93-EM.

La adquisición de nuevos Predios que pudieran requerirse o afectarse en el futuro se efectuará según sea necesario conforme al tipo de uso que se requiera (temporal o definitivo) y tomando en cuenta la siguiente metodología:

- Realizar la zonificación que consiste en el recorrido en campo para caracterizar la servidumbre teniendo en cuenta los aspectos importantes para el avalúo (pendiente del terreno, disponibilidad de aguas, usos actuales y potenciales de suelo, afectaciones entre otros) para determinar valores comerciales; que a su vez se investigan en campo diversas fuentes como propietarios, notarías, peritos externos, medios de información, SUNARP.
- Se realizará un censo e inventario para identificar y caracterizar los predios dentro de la faja de servidumbre de la Línea de Transmisión.
- Se realizará el avalúo respectivo de las mejoras y la servidumbre de acuerdo a los valores comerciales de los predios, teniendo en cuenta la zonificación.

- Una vez se tenga el avalúo, se procederá a la negociación la cual debe ser de mutuo acuerdo entre las partes; para finalmente realizar el pago compensatorio de la servidumbre y daños en mejoras (cultivo y/o construcciones).
- En caso de constituirse la servidumbre convencionalmente, el valor de la indemnización será fijada de mutuo acuerdo entre las partes. En caso contrario la fijará el Ministerio de Energía y Minas de acuerdo a la Ley de Concesiones Eléctricas, establecido por el Decreto Ley N° 25844 y su Reglamento.
- Con respecto a los daños en mejora la compensación se realizará atendiendo los siguientes criterios: extensión de la afectación, grado de la afectación, tipo de cultivo y precio de mercado.
- El monto de compensación se ajustará al precio de mercado, no importando el grado de maduración del cultivo, asumiendo para todos los fines de la compensación que el cultivo se encuentra listo para ser cosechado.
- En caso se afectase cercos vivos, cercos fijos, canales de riego y otros, se procederá con la reposición inmediata y/o compensación por el valor al precio comercial.
- En caso de los cultivos permanentes, árboles, el pago será conjuntamente con la constitución de la servidumbre, es decir antes del inicio de la etapa de construcción.
- En caso de producirse la afectación en cultivos transitorios, el contratista contactará al propietario para la negociación y pago de las mejoras, asimismo este hecho será reportado al titular del proyecto.
- Es adecuado mencionar que en el proceso de negociación se explicará al propietario o poseionario, la metodología empleada para la valoración de su predio, el cual está sujeta a la normatividad aplicable (Reglamento Nacional de Tasaciones RM N° 126-2007-VIVIENDA, del Ministerio de Vivienda).

### **3.1.11. Programa de Aporte al Desarrollo Local**

Orientado a impulsar y promover el emprendimiento de proyectos de desarrollo local, como alternativas dirigidas a contribuir al desarrollo sostenible de manera viable.

El diseño de este programa no pretende reemplazar las funciones de los organismos sectoriales del Estado y la gestión misma de los gobiernos locales, por lo que su diseño ha tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Apoyar las iniciativas que contribuyan al desarrollo de la localidad y/o grupo de interés.
- Evitar crear dependencia de la comunidad o del grupo de interés hacia la empresa.
- Los proyectos deben ser participativos y originarse como iniciativa de la misma población local.
- Evitar que los apoyos se diluyan y más bien se hagan sostenibles, sobre todo cuando se den apoyos a proyectos específicos.

En función a las políticas y las estrategias de apoyo, se definen las actividades socio económicas que la empresa pueda implementar, principalmente en las áreas de la salud, educación y desarrollo productivo. A continuación, se presentan las áreas que corresponden a este programa:

### **3.1.12. Área de intervención: Salud**

#### **a) Objetivo**

Contribuir en la promoción y bienestar de la salud de la población involucrada en el área de influencia del Proyecto.

#### **b) Beneficiarios**

Población local ubicada dentro del área de influencia a del Proyecto, principalmente la población vulnerable.

**c) Actividades**

- Realizar campañas de salud que proporcionen información preventiva y de recuperación de la salud.
- Apoyar en la mejora de los servicios higiénicos de las instituciones educativas del área de influencia del Proyecto y capacitar a la población estudiantil sobre hábitos de higiene personal.

Las actividades mencionadas se realizarán en coordinación con los establecimientos de salud local y la Dirección Regional de Salud.

**3.1.13. Área de intervención: Educación**

**a) Objetivo**

Contribuir en el desarrollo de la educación integral de la población del área de influencia.

**b) Beneficiarios**

Población escolar y docente

**c) Actividades**

Promocionar la implementación de espacios de lectura infantil dentro de las instituciones educativas locales, así como la compra de algunos materiales de lectura y realizar capacitación a docentes.

**3.1.14. Área de intervención: Desarrollo**

**a) Objetivo**

Contribuir en el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades productivas de la población local involucrada en el Proyecto.

**b) Beneficiarios**

Población local ubicada dentro del área de influencia del Proyecto.

**c) Actividades**

Identificar necesidades e implementar actividades de fortalecimiento en materias de desarrollo que permitan incrementar la calidad de vida de la población, así como la generación de renta.

**3.2. Características de la población del área de influencia de la CE**

En la siguiente sección se muestra información sobre las principales características sociodemográficas del área de influencia de la CE. Para ello, se ha tomado como principales indicadores a la población por centro poblado, sexo, edad, tiempo de residencia, grado de instrucción y ocupación.

**3.2.1. Población por centro poblado**

Tabla 3: Población del área de influencia según centro poblado, 2020

<b>Centro Poblado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alto Inclán	147	39.6
César Vallejo	110	29.6
Dean Valdivia	3	0.8
Hortencia Pardo	3	0.8
Los Olivos	44	11.9
Los Pinos	64	17.3
Total	371	100.0

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

Acorde a la tabla N° 3 se visualiza que la mayoría de la población encuestada viven en los centros poblados de Alto Inclán y Cesar Vallejo con un 39.6% y 29.6%

respectivamente, además es notable mencionar que los centros poblados con menor número de encuestados son Deán Valdivia y Hortensia Pardo, ambos con 0.8%.

### 3.2.2. Población por sexo

Tabla 4: Población del área de influencia según sexo, 2020

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Femenino	205	55.3
Masculino	166	44.7
Total	371	100.0

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

En lo que respecta a la Población local según sexo encuestada, podemos inferir de la tabla que la mayor cantidad de encuestados fueron son mujeres con un 55.3% y el 44.7% seguidamente podemos apreciar que el son varones, teniendo una diferencia conceptual de 10.6 puntos porcentuales.

### 3.2.3. Población según edad

Tabla 5: Población del área de influencia según edad, 2020

<b>Grupo de edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Jóvenes	101	27.2
Adultos	216	58.2
Adultos Mayores	54	14.6
Total	371	100.0

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

Acorde a la tabla N° 5 se muestra que la mayoría de la población encuestada pertenecen al grupo de los adultos, los cuales oscilan entre los 30 y 59 años con un porcentaje sustancial de 58.2 %, mientras que los adultos mayores solo representan el 14.6% de la población, donde se incluye a las personas de 60 a más años. En cuanto a los jóvenes el porcentaje asciende al 27.2%, los cuales están entre las edades de 18 a 29 años.

### 3.2.4. Población según tiempo de residencia

Tabla 6: Población del área de influencia según tiempo de residencia, 2020

Tiempo de residencia	Frecuencia	%
3 días	1	0.3
4 meses	1	0.3
1-10 años	77	20.7
11-20 años	74	20
21 a 30 años	80	21.6
31 a 40 años	62	16.7
41 a 50 años	42	11.3
51 a 60 años	26	7.0
61-73 Años	8	2.2
Total	371	100.0

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

Acorde a la tabla N° 6 se muestra que el 21,6% de la población lleva viviendo en la zona entre 21 a 30 años, esto se debería porque el proyecto en la zona se dinamizo la economía creando oportunidades laborales, por lo que muchos pobladores se sitúan en La localidad. seguido de las personas que viven entre 1 a 10 años con un 20,7%. Mientras que el 0,3% reside menos 4 meses.

### 3.2.5. Población según grado de instrucción

Tabla 7: Población del área de influencia según Grado de Instrucción, 2020

Grado de instrucción	Frecuencia	%
Iltrado (a)	9	2.4
Nivel primario	43	11.6
Nivel secundario	177	47.7
Superior universitario	63	17
Superior técnico	79	21.3
Total	371	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

Acorde a la tabla N° 7 se muestra que la mayoría de la población encuestada posee el nivel secundario (47.7%), seguido del nivel superior técnico (21.3%). El grado de instrucción

que es menos frecuente en la población lo constituyen las personas iletradas (2.4%), es decir, aquellas personas que no pudieron acceder al sistema educativo.

De esta manera, podemos observar que la población encuestada, por lo general, cuenta con un grado de instrucción adecuado, el cual le brinda mejores oportunidades para satisfacer sus necesidades básicas.

### 3.2.6. Población según tipo de ocupación

Tabla 8: Población del área de influencia según tipo de ocupación, 2020

Ocupación	Frecuencia	%
Empleado (a)	59	15.9
Independiente	3	0.8
Obrero (a)	116	31.3
Trabajador (a) del hogar	127	34.2
Trabajador independiente	66	17.8
Total	371	100.0

Fuente: *Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

Acorde a la tabla N° 8 se muestra que la mayoría de la población se ubican dentro del grupo de trabajadores del hogar con un 34,2%, seguidos de la categoría obreros con un 31,3%, en tercer lugar, están los trabajadores independientes (17,8%) y empleados con 15,9%. Esto muestra que en la zona de estudio se prioriza más la mano de obra no calificada.

### 3.3. Programa de RSE y actitud cognoscitiva

#### 3.3.1. Acerca de la Responsabilidad Social

La responsabilidad social ha sido un concepto aplicado a las obligaciones y compromisos legales y éticos que se derivan de los impactos que la actividad de las organizaciones produce en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos, es decir, a aspectos relacionados con la incidencia de los procesos y productos de la empresa en el escenario social. En esta concepción no se tiene muy en cuenta el aspecto

interno de la responsabilidad social en la organización ni su impacto en los procesos de gestión humana. (Saldarriaga, 2013)

Una empresa responsable es aquella que actúa de forma que garantice la creación de valor para sus accionistas de forma continua, debe actuar dentro de los cánones del desarrollo sostenible, creando valor también de cara al conjunto de la sociedad por medio de los ejes de equidad social y preservación medioambiental (Moreno, 2015 ).

#### **d) Usted ha oído hablar sobre Responsabilidad Social en las empresas**

Tabla 9: Población del área de influencia que tiene conocimiento de la Responsabilidad Social en las Empresas según Centro Poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Mucho</b>	<b>Suficiente</b>	<b>Medianamente</b>	<b>Poco</b>	<b>Muy Poco o Nada</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	15.6	21.8	15	24.5	23.1	100
César Vallejo	1.8	24.5	24.5	26.4	22.7	100
Deán Valdivia	0	66.7	33.3	0	0	100
Hortensia Pardo	33.3	0	66.7	0	0	100
Los Olivos	6.8	22.7	18.2	18.2	34.1	100
Los Pinos	12.5	29.7	28.1	20.3	9.4	100
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>24.3</b>	<b>21</b>	<b>23.2</b>	<b>21.6</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

En la tabla N° 9 se observa los conocimientos de los pobladores de AID sobre la responsabilidad social en las empresas, donde el 24.3% de la población total ha oído hablar de esta temática en forma suficiente y el 21,6% lo ha oído “Muy poco o nada”.

Si comparamos por centro poblado, podemos notar que los centros poblados que concentran más los porcentajes positivos, es decir, se ubican dentro de las calificaciones “Mucho” y “Suficiente” respecto al conocimiento de la responsabilidad social de las empresas son Hortencia Pardo y Dean Valdivia con 33.3% y 66.7% respectivamente. En cuanto a la calificación porcentual más alta en el sector neutro o la calificación denominada

“Medianamente” se tiene a Hortensia Pardo con un 66.7%. Finalmente, en la calificación negativa con las categorías “Poco” o “Muy Poco o Nada” se resalta con mayor porcentaje a los centros poblados Cesar Vallejo (26.4%) y los olivos (34,1%) respectivamente. Los datos antes mencionados demuestran que en la zona de Dean Valdivia la mayoría de las personas tienen suficiente conocimiento sobre la responsabilidad social de las empresas, algo que no es constante en los demás centros poblados.

Los datos anteriormente muestran un bajo conocimiento de la RSE, entre los planteamientos que mencionan los representantes de la sociedad civil se considera a la RSE como una normativa implementada desde el gobierno, *“Esta normado...hace como 5 años atrás se ha establecido esa responsabilidad, o sea esa obligación en todo caso que tienen las empresas privadas con la población (...) El gobierno obliga a que apoye a la población circundante, en este caso en la población de La localidad...la empresa está asumiendo mayor presencia en La localidad y de apoyo a la comunidad.” Entrevista al Director I.E. DAC.*

La mayoría de los representantes coincide que la empresa tiene la responsabilidad de trabajar en las zonas de influencia para reducir los impactos de su accionar.

- *“Lo que vaya a influir en el ámbito de la acción de la empresa dentro de su jurisdicción, está afectando a nivel ambiental, de salud, económico, etc.” Entrevista a especialista de Centro de Salud de Alto Inclán (Edison)*
- *“Se me viene a la mente de que la empresa debe cumplir con la población que está dentro de su jurisdicción y que empresarialmente pueda satisfacer las necesidades, ambos tanto la empresa como la sociedad, la población.” Entrevista a Presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.)*

- “Las empresas que se ubiquen en algún lugar de nuestra patria tienen que ser responsables con todos los grados de que pueda haber contaminación, ya sea sonora, ambiental, de todo tipo que debe respetar la población. La responsabilidad que debe tener la empresa.” **Entrevista a presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán**
- “Supongo lo que la empresa tiene una responsabilidad de todos en los alrededores de la empresa.” **Entrevista a vecino Santusa Huillca**
- “A relacionar la empresa con los vecinos colindantes y cercanos.” **Entrevista a vecino Isidoro Pinto (Área de influencia directa)**

Sin embargo, también la RSE está asociada a un mecanismo para mantener a la población en calma y sin conflictos, esto lo reafirma la siguiente frase “Cuando hay RSE para mi significa que hay.... La única forma de taparles la boca a los pobladores es regalándoles cosas porque las empresas interrumpen las zonas y para que la población no hable les regalen cosas.” **Entrevista a la presidenta de junta de usuarios**

### 3.3.2. Acciones en el marco del Programa de Comunicación e Información Ciudadana

#### e) ¿Conoce el procedimiento para realizar quejas o reclamos a la empresa?

Tabla 10: Población del área de influencia que conoce los procedimientos para realizar quejas y reclamos de la empresa según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	Si	No	Indiferente	Total %
Alto Inclán	36.7	59.9	3.4	100
César Vallejo	30	60.9	9.1	100
Dean Valdivia	0	66.7	33.3	100
Hortencia Pardo	33.3	66.7	0	100
Los Olivos	13.6	79.5	6.8	100
Los Pinos	29.7	54.7	15.6	100
Total	30.5	61.7	7.8	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

Acorde a la tabla N° 10 se muestra que la mayoría de los pobladores (61.7 %) no conoce los procedimientos para realizar quejas y reclamos en la empresa, en contraposición del 30.5% que, si sabe de estos procedimientos, y solo el 7.8 % se muestra indiferente ante esta pregunta.

Si se compara por centros poblados se observa que los Olivos es el centro poblado con mayor porcentaje de pobladores que no saben sobre los procedimientos para realizar quejas y reclamos, representando el 79.5 %, mientras que en Alto Inclán se concentra el más alto porcentaje (36.7%) de la población que si sabe sobre este proceso. Por su parte el centro poblado Dean Valdivia tiene el mayor porcentaje de personas indiferentes (33.3%) sobre este tema. A partir de los datos mostrados se puede inferir que casi la mayoría de los pobladores en los centros poblados no tiene conocimiento sobre los procedimientos para realizar quejas y reclamos, esto genera un distanciamiento y deficiente comunicación entre los pobladores y la empresa, por ende, la probabilidad de los desacuerdos es más alta.

### 3.3.3. Acciones en el marco del Programa de Aporte al Desarrollo Local (eje salud).

#### a) ¿Usted tiene conocimiento que la empresa efectúa mejoras en los baños de los colegios?

Tabla 11: Población del área de influencia que conoce las mejoras en infraestructura que realiza la empresa en los baños de los colegios según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	Si %	No %	Indiferente %	Total %
Alto Inclán	16.3	80.3	3.4	100
César Vallejo	22.7	68.2	9.1	100
Dean Valdivia	0	100	0	100
Hortencia Pardo	0	100	0	100
Los Olivos	11.4	56.8	31.8	100
Los Pinos	40.6	26.6	32.8	100
Total	21.6	65	13.5	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

En lo que respecta al conocimiento por parte de la población sobre las mejoras de la infraestructura de los baños en los colegios de la zona de estudio se observa en la tabla N° 11 al igual que la tabla anterior un desconocimiento sobre este tema, pues la mayoría de los pobladores (65.0%) menciona que no sabe sobre las mejoras en la infraestructura de los baños de los colegios, solo el 21.6% respondió que si sabía y el 13.5% se mostró indiferente ante la pregunta.

Si comparamos los porcentajes por centro poblado se observa que casi la mitad de los pobladores del centro poblado los pinos (40.6%) menciona que, si tiene conocimiento sobre las mejoras en la infraestructura de los baños de los colegios, mientras que el 100% de la población que vive en Dean Valdivia y Hortencia Pardo muestran desconocimiento de estas acciones desarrolladas por la empresa.

### **3.3.4. Acciones en el marco del Programa de Aporte al Desarrollo Local (eje productivo)**

#### **a) ¿Usted tiene de conocimiento sobre la mejora que hace la empresa a la infraestructura hidráulica como canales de riego, badenes, etc. de La localidad y zonas aledañas?**

Tabla 12: Población del área de influencia que conoce sobre la mejora que hace la empresa a la infraestructura hidráulica como canales de riego, badenes, etc. de La localidad y zonas aledañas según Centro Poblado, 2020

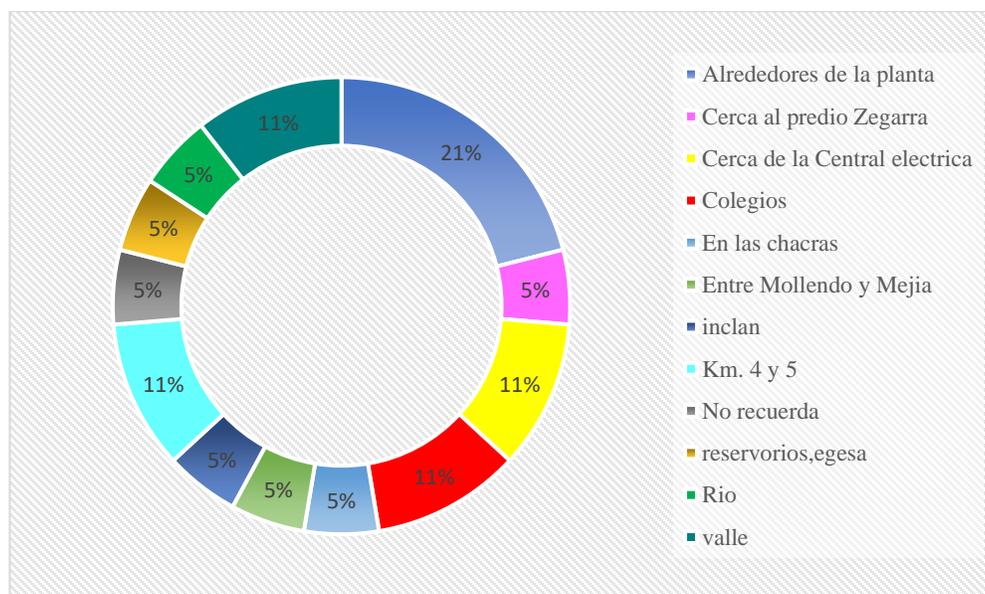
<b>Centro poblado</b>	<b>Si %</b>	<b>No %</b>	<b>Indiferente %</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	6.8	87.1	6.1	100
César Vallejo	6.4	86.4	7.3	100
Dean Valdivia	0	100	0	100
Hortencia Pardo	33.3	66.7	0	100
Los Olivos	9.1	68.2	22.7	100
Los Pinos	20.3	42.2	37.5	100
Total	9.4	76.8	13.7	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

En cuanto a las acciones de mejora en infraestructura hidráulica por parte de la empresa, se muestra nuevamente el desconocimiento de la población en la tabla N° 12, puesto que el 76.8% de los pobladores que residen en la zona de estudio no conoce sobre estas acciones de RSE de la empresa, y es aquí donde se visualiza el porcentaje más bajo de conocimiento respecto a las dos tablas anteriores, pues solo el 9.4% de la población total conoce sobre estas mejoras y el 13.7% se muestra indiferente.

Si comparamos por centro poblado podemos notar que en las zonas de Hortencia Pardo (33.3%) y los Pinos (20.3%) tienen considerables porcentajes de conocimiento sobre el desarrollo de las acciones de mejora implementadas por la empresa. En contraposición, se encuentra el centro poblado Dean Valdivia, donde el 100% de los pobladores no tienen conocimiento de tales acciones, además cabe destacar que el mayor porcentaje de indiferencia se ubica en el centro poblado los pinos con un el 37.5%.

Gráfico 1: Lugares donde se realizan las mejoras en el sector hidráulico



Fuente: Elaboración Propia, Encuesta 2020

En cuanto a la ubicación de las mejoras en el sector hidráulico, el 21% de los pobladores que mencionaron saber sobre las acciones precisaron que tales acciones se estaban desarrollando en “las chacras” y el 11% menciono en los “colegios”, “valle” y “cerca de la central eléctrica”.

### 3.3.5. Clasificación de los programas de RSE por importancia

Tabla 13: Población del área de influencia que califico el programa de monitoreo y vigilancia ciudadana organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

<b>Monitoreo y Vigilancia Ciudadana</b>				
<b>Centro poblado</b>	<b>Muy Importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Nada Importante</b>	<b>Total</b>
Alto Inclán	27.2	23.8	49	100
César Vallejo	43.6	26.4	30	100
Dean Valdivia	33.3	33.3	33.3	100
Hortencia Pardo	66.7	0	33.3	100
Los Olivos	31.8	40.9	27.3	100
Los Pinos	23.4	35.9	40.6	100
Total	32.3	28.6	39.1	100

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

En la tabla N° 13 se muestra que el 39.1% de la población total considera “nada importante” el programa de monitoreo y vigilancia ciudadana seguido del 32.3% de los pobladores quienes consideran lo contrario o “Muy importante” y el 28.6% lo considera “poco importante”. Si lo comparamos por centro poblado podemos notar que el 66.7% de los pobladores de la zona Hortencia Pardo consideran muy importante este programa mientras que el 49.0% de las personas que residen en el centro poblado Alto Inclán consideran lo contrario y el 40.9% del centro poblado los Olivos lo califica como “Poco importante”.

Tabla 14: Población del área de influencia que califico el programa de aporte al desarrollo local organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

<b>Aporte al Desarrollo Local</b>				
<b>Centro poblado</b>	<b>Muy Importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Nada Importante</b>	<b>Total</b>
Alto Inclán	35.4	42.9	21.8	100
César Vallejo	27.3	33.6	39.1	100
Dean Valdivia	33.3	66.7	0	100
Hortencia Pardo	33.3	0	66.7	100
Los Olivos	52.3	27.3	20.5	100
Los Pinos	29.7	43.8	26.6	100
Total	34	38.3	27.8	100

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

En la tabla N° 14 se muestra que el 34.0 % de la población total considera “Muy importante” el programa de aporte al desarrollo local, el 27.8 % lo considera “Nada importante” y el 38.3% opina que es “poco importante”. Si lo comparamos por centro poblado podemos notar que el 52.3 % de los pobladores de la zona Los Olivos consideran muy importante este programa mientras que el 66.7% de las personas que residen en el centro poblado Hortencia Pardo consideran lo contrario y el 66.7 % del centro poblado Dean Valdivia lo califica como “Poco importante”.

Tabla 15: Población del área de influencia que califico el programa de comunicación e información organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

<b>Comunicación e Información</b>				
<b>Centro poblado</b>	<b>Muy Importante</b>	<b>Poco importante</b>	<b>Nada Importante</b>	<b>Total</b>
Alto Inclán	37.4	33.3	29.3	100
César Vallejo	29.1	40	30.9	100
Dean Valdivia	33.3	0	66.7	100
Hortencia Pardo	0	100	0	100
Los Olivos	15.9	31.8	52.3	100
Los Pinos	46.9	20.3	32.8	100
Total	33.7	33.2	33.2	100

Fuente: *Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

En la tabla N° 15 se muestra que el 33.7% de la población total considera “Muy importante” el programa de comunicación e información y el 33.2 % lo considera “Nada importante” y el 33.2% lo considera “Poco Importante”. Si lo comparamos por centro poblado podemos notar que el 46.9 % de los pobladores de la zona los Pinos consideran muy importante este programa mientras que el 66.7% de las personas que residen en el centro poblado Dean Valdivia consideran lo contrario y el 100% del centro poblado los Olivos lo califica como “Poco importante”.

Entre las afirmaciones que argumentan el conocimiento y la importancia de los programas desarrollados por la empresa se tiene a lo siguiente:

- *Capacitar a los maestros, bastante lo que veo que trabajan los biohuertos, reforestar y también apoya a las escuelas con semillas y almácigos, y con biohuertos. También apoya con el reciclaje al concejo, Ahora último está apoyando con una escuela de fútbol. Más o menos son capacitaciones. **Entrevista al Director I.E. DAC***

- *Lo poco que he podido conocer dentro del proyecto que he presentado están en salud y educación dentro de la zona afectada, en agricultura, todo lo que vaya a influir dentro de su ámbito de jurisdicción. **Entrevista a especialista de Centro de Salud de Alto Inclán (Edison)***
- *De manera general pienso que está bien, pero debería estar mucho mejor. Si es una empresa socialmente responsable porque no por el hecho de que haya bajado significa que se haya desligado de su responsabilidad social sigue siendo una empresa con responsabilidad social. **Entrevista a Presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.)***
- *A menudo conozco algo, no todo, en la labor que realiza, sé que es una reserva fría, que solo la prenden cuando el COES sólo necesita la energía, la intención es que al tener una planta con un combustible más limpio puede generar mayor trabajo...**Entrevista a Presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán***
- *Les regala forrajes, Les brinda cursos de capacitación, Reconstruye puentes, que con su misma maquinaria malogaron cuando ingresaban a sus predios. En su momento la junta de usuarios interpuso una demanda, pero ellos argumentaron que ellos no cometieron ningún daño, lo malogaron con sus camiones de 50 toneladas que iban y venían malogrando la infraestructura existente. **Entrevista de la presidenta de la junta de usuarios.***

### **3.3.6. Efectos de los programas de RSE en la actitud cognitivo**

La Responsabilidad Social como teoría ha ido evolucionando a lo largo de los años, cambiándose su enfoque. Lo mismo aplica en el ámbito empresarial, donde se ha introducido este concepto en las políticas corporativas. La aplicación de la RSE supone que la empresa garantice la creación de valor para sus accionistas de forma continua, en el marco del desarrollo sostenible. Se trata de crear valor a la sociedad por medio de los ejes de equidad social y preservación medioambiental. (Moreno, 2015 ).

Cuando se consultó a la población si habían oído sobre la RSE, los resultados indican que si saben lo suficiente sobre este concepto (24,3%), por el contrario, el (21,6%) no sabe o no ha oído hablar sobre esto. De esta manera, los resultados dan muestra del desconocimiento que tiene la población sobre este tema, pese a la presencia de otras empresas que también realizan acciones en el marco de la RSE.

Por otro lado, cuando se preguntó al AIS acerca del conocimiento sobre la CE y las actividades de los programas de RSE, la respuesta fue categórica (no sabe). Por ejemplo, al mencionarles si conocían el procedimiento para realizar quejas o reclamos a la empresa, el 61,7% mencionó que no sabe. Asimismo, cuando se consultó a la población si la empresa efectúa mejoras en los baños de los colegios, afirmaron que no saben (65%), y por último, cuando se pregunta si tienen conocimiento de las mejoras que hace la empresa a la infraestructura hidráulica, la respuesta sigue siendo la misma: no sabe (76.8%).

Para finalizar, de acuerdo a la subjetividad de los diferentes pobladores del AIS que clasifican a los programas en relación a su importancia. De los programas que tiene la CE: programa de monitoreo y vigilancia ciudadana, programa al aporte del desarrollo local,

programa de comunicación e información. Este último resulta relevante, ya que la población considera que es muy importante (33.7%).

A manera de síntesis, se colige que mayormente hay un desconocimiento extendido en la población del AIS no sólo sobre la RSE a nivel conceptual, sino también sobre las actividades que son parte de los programas de RSE de la CE. Esta situación se explica desde el enfoque funcionalista de la RSE de la siguiente manera:

Como se dio a conocer anteriormente, el funcionalismo concibe que la sociedad es un sistema conformado por subsistemas, que para la presente investigación son: empresa (CE), comunidad (localidades del área de influencia y principales actores sociales de la CE) y el Estado. Para que estos subsistemas puedan convivir en armonía es necesario que cumplan determinadas funciones.

Desde la CE, no se ha cumplido la función de informar y sensibilizar a la población sobre las actividades que se realizan en el marco de su política de RSE. Por su lado, los representantes sociales no han socializado la importancia del derecho y/o acceso a la información, lo que en consecuencia tiene repercusiones negativas en la población local. Por último, desde el Estado, si se ha realizado un monitoreo y fiscalización para que la población conozca sobre la actividad social de la CE, esta resulta insuficiente.

Lo anterior refleja que el sistema no se encuentra en perfecto equilibrio, específicamente cuando se aborda sobre la dimensión cognitiva de la actitud. Las actitudes cognoscitivas de la población se caracterizan por carecer de un conocimiento sólido sobre la RSE y la actividad social de la CE. Esta carencia de conocimiento desde el paradigma de las actitudes se explica por la falta de medios de comunicación eficaces que permitan una

conexión cercana entre la CE y la población local<sup>25</sup>. Es importante que estos medios de comunicación sean adaptados a las características de la realidad local. Sin embargo, se observa que la CE no mantiene medios de comunicación eficaces, o en su defecto son ausentes; lo que genera el desconocimiento ya descrito.

### **3.4. Programa de RSE y actitud afectiva**

Para conocer la actitud afectiva de los pobladores del área de influencia de la CE, se han realizado preguntas, por un lado, sobre la RSE a nivel conceptual. Por el otro, en términos prácticos, es decir, sobre la relación entre RSE y la CE.

Siguiendo la metodología de investigación, se da respuesta a las preguntas mediante las encuestas aplicadas, y se complementa con información de las entrevistas a los principales representantes del área de influencia de la CE.

#### **3.4.1. Sobre la Responsabilidad Social de la Central Eléctrica**

Entre las valoraciones de los representantes del área de influencia de la CE, se observa que la mayoría tiene conocimiento del sector al cual pertenece la empresa, algunos mencionan su ubicación y la relación que han tenido con la misma, estos planteamientos se muestran a continuación:

- *“Sí, es una empresa que está dedicada a dar el servicio eléctrico. Es un nodo energético donde cada cierto tiempo lo prenden para tratar de suplir si algún lado no pasa energía, prenden aquí y mandan, esos venden energía eléctrica”.* **Entrevista al Director I.E.**

**DAC**

---

<sup>25</sup> El individuo requiere de categorías para establecer relaciones y procesar información. Estas categorías se difunden a través de los medios de comunicación. Sin embargo, al estar ausentes provoca que el individuo desconozca ciertos aspectos del entorno social.

- *“Es una generadora de energía si no me equivoco, energía eléctrica... lo conocemos como la primera parcela. He pasado por lo que es la planta”.* **Entrevista a especialista de Centro de Salud de Alto Inclán (Edison)**
- *“Conocía, porque la empresa cuando hacía llegar un informe, de todo el apoyo de responsabilidad social que tenía en los diferentes sectores, mayormente en el campo agrícola, ganadero, educativo...”* **Entrevista a Presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.)**
- *Está en el km 5, aproximadamente en la carretera De la localidad - Mejía.* **Entrevista a Presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán**
- *Sí, es la central térmica que está en Chilca, es prácticamente su hijo.* **Entrevista de la presidenta de la junta de usuarios**

### **3.4.2. Actitud afectiva sobre la RSE a nivel conceptual**

#### **1. Usted cree que la responsabilidad social de una empresa es un deber**

La RSE no es una estrategia de producción, marketing o de ventas, sino un valor, un compromiso con una forma de vivir en la que se fomenten el trato justo, la colaboración, la conciencia ambiental y la generación de valor, de manera que empresa, empleado y sociedad ganen (Barroso, 2017).

El compromiso de ser socialmente responsables, transforma las miradas de las organizaciones, haciéndolas conscientes del alto grado de responsabilidad que tienen para con sus colaboradores, el medio ambiente y la sociedad. Sus intereses ya no solo estarán alineados por la búsqueda continua de crear riqueza netamente monetaria, se hace evidente que la riqueza se construye en conjunto con la satisfacción y el bienestar sostenible de la empresa, la sociedad y el medio ambiente, es por esto que las prácticas de responsabilidad

social deben reflejarse indiscutiblemente de que ellas sean o no obligatorias, de modo que la empresa pueda demostrar que sus objetivos organizacionales no se alejan de los intereses de los diferentes stakeholders con los que interactúa (Ramírez, Moctezuma, & González, 2017)

Tabla 16: Población del área de influencia que considera que la Responsabilidad Social es un deber según centro poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Muy de acuerdo %</b>	<b>De acuerdo %</b>	<b>Indiferente %</b>	<b>En desacuerdo %</b>	<b>Muy en desacuerdo %</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	40.8	47.6	6.8	4.8	0	100
César Vallejo	30	54.5	13.6	1.8	0	100
Dean Valdivia	66.7	0	33.3	0	0	100
Hortencia Pardo	66.7	0	33.3	0	0	100
Los Olivos	65.9	25	6.8	0	2.3	100
Los Pinos	31.3	48.4	18.8	1.6	0	100
Total	39.4	46.4	11.3	2.7	0.3	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

Hablar de la empresa y la responsabilidad como un deber es un debate que saca a relucir diversas opiniones, en la zona de estudio se obtuvieron los siguientes resultados respecto a esta pregunta, donde el 46.4 % de la población total estuvo “De Acuerdo”, con la afirmación de que la responsabilidad social es un deber de la empresa, seguido del 39.4% que calificó como “Muy de Acuerdo” y únicamente el 0.3 % estuvo “Muy en desacuerdo”. Esto significa que la mayoría de la población considera que la responsabilidad social es un deber.

Si comparamos por centro poblado, podemos notar que los centros poblados que reafirman positivamente a la responsabilidad social como un deber son Dean Valdivia y

Hortencia Pardo (66.7%), ambos se ubican predominantemente en la categoría “Muy de acuerdo”, y Cesar Vallejo (54.5%) predomina en la categoría “De acuerdo”. En cuanto a la calificación porcentual más alta en el sector neutro o la calificación denominada “Indiferente” se tiene nuevamente a Dean Valdivia y Hortencia Pardo, ambos con un 33.3%. Finalmente, en la calificación negativa con las categorías “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” se resalta con mayor porcentaje a los centros poblados Alto Inclán (4.1%) y los olivos (2.3%) respectivamente. Los datos antes mencionados demuestran que, en la zona de Deán Valdivia, Hortencia Pardo y Cesar Vallejo la mayoría de las personas considera a la responsabilidad social como un deber de las empresas.

Entender a la RSE como un deber es compartido por la mayoría de la población, esto se refuerza con las siguientes afirmaciones de los representantes de la sociedad civil.

- *Si. Todas las empresas con actividades productivas afectan, es una forma de compensar.*

***Entrevista al director I.E. DAC***

- *“Definitivamente que sí, porque si la empresa al actuar sobre la comunidad que está siendo afectada genera un desarrollo en la comunidad fuera de su portafolio como empresa, eso lo va a reeditar a nivel de otras comunidades donde quiera implementar la empresa...” **Entrevista a especialista de Centro de Salud de Alto Inclán (Edison)***
- *“Por supuesto, si, en las áreas donde corresponda la contaminación. En las áreas tiene que ser responsable. (Sólo en las áreas de influencia). Claro, porque si tú eres una empresa de generación de energía, o con combustible, o sea, hay un impacto, en ese impacto tú tienes que cumplir que no haya contaminación...” **Entrevista a presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán***

- *Bueno, por lo que ellos nos hacen daño y hay ruido bastante, qué hacen, genera que las vacas no den leche, les baja la producción, y se estresan las vacas e igual también uno mismo. Entonces debe haber más apoyo para las zonas más cercanas. **Entrevista a vecino Santusa Huilca***

Por otro lado, también se encuentra una opinión que concibe la RSE como una responsabilidad voluntaria con la comunidad, sin embargo, no es frecuente:

- *“No, no creo que sea un deber, pienso que es parte del lado amigable que debe tener la empresa y la sociedad, tomarlo como un deber, ¡por qué!, por el hecho de que la empresa esté en determinado sitio no es un deber, pero si creo que es una responsabilidad social, creo que es una cuestión de lo que gana la empresa, dale un poco a la población no, pero que sea un deber no creo...” **Entrevista a Presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.)***

**2. Considera usted que la Responsabilidad Social de una empresa contribuye a una mejor relación entre la empresa y la sociedad**

Tabla 17: Población del área de influencia que considera que la Responsabilidad Social de una Empresa contribuye a una mejor relación entre la Empresa y la Sociedad según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	Muy de Acuerdo %	De Acuerdo %	Indiferente %	En Desacuerdo %	Muy en Desacuerdo %	Total %
Alto Inclán	28.6	59.2	4.8	4.1	3.4	100
César Vallejo	22.7	60.9	9.1	5.5	1.8	100
Dean Valdivia	66.7	0	33.3	0	0.0	100
Hortencia Pardo	33.3	33.3	33.3	0	0.0	100
Los Olivos	34.1	34.1	20.5	6.8	4.5	100
Los Pinos	31.3	43.8	18.8	6.3	0	100
Total	28.3	53.4	10.8	5.1	2.4	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

Según la tabla N° 17 se observa que el más de la mitad de la población de la zona de estudio (53.4%) está “De acuerdo” al afirmar que la Responsabilidad de una empresa contribuye a una mejor relación entre la empresa y la sociedad, en contraste solo el 2.4% está “Muy en Desacuerdo”. Al comparar los datos por centro poblado encontramos que el 66.7% de los pobladores de Dean Valdivia y el 60.9% de César Vallejo califican en forma positiva esta afirmación con las categorías “Muy de Acuerdo” y “De Acuerdo” respectivamente. En cuanto al mayor porcentaje en la categoría “indiferente” lo presenta los centros poblados Dean Valdivia y Hortencia Pardo (33.3%). Finalmente, el centro poblado los Olivos es quien presenta mayor porcentaje respecto a los demás centros poblados en las calificaciones negativas con un 6.8 % en la categoría “Poco” y 4.5% en la categoría “Muy Poco o Nada”. Se concluye que los centros poblados Dean Valdivia y Cesar Vallejo son los que más consideran que la Responsabilidad Social permite una buena relación entre la comunidad y la empresa.

### 3.4.3. Actitud afectiva sobre la RSE y la CE

#### a) ¿Considera usted que la CE es una empresa socialmente responsable?

Las teorías integradoras consideran que la empresa debe integrar las demandas sociales para obtener mayor aceptación y prestigio. Este grupo de teorías comprenden: la gestión de asuntos sociales, el principio de responsabilidad pública, la gestión de los grupos de interés y la acción social corporativa. (Montañez & Guiterrez, 2015). La principal razón o motivo para su impulso en las empresas es su imagen o prestigio (Rodriguez, Dopico, & Gonzales, 2007).

Tabla 18: Población del área de influencia que considera que la Central Eléctrica es una Empresa Socialmente Responsable según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	Si %	No %	Indiferente %	Total %
Alto Inclán	24.5	67.3	8.2	100
César Vallejo	34.5	52.7	12.7	100
Dean Valdivia	33.3	66.7	0	100
Hortencia Pardo	33.3	33.3	33.3	100
Los Olivos	18.2	40.9	40.9	100
Los Pinos	50	32.8	17.2	100
Total	31.3	53.6	15.1	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

Acorde a la tabla N°18 se observa que la mayoría de la población de AID (53.6%) considera que la Central Eléctrica no es una empresa responsable frente al 31.3% de las personas que piensan lo contrario.

Si comparamos por centros poblados, se muestra que la mitad (50.0%) de los pobladores de los Pinos consideran que la empresa “si” es socialmente responsable mientras que la mayoría de personas (67.3%) que residen en el centro poblado Alto Inclán consideran que “No” es socialmente responsable. Los datos antes mencionados se

reafirman con las opiniones de los representantes de la sociedad civil, quienes mencionan lo siguiente:

- *Si es una empresa socialmente responsable. En este caso, el año pasado la empresa ha implementado en los colegios bibliotecas escolares, con mobiliario y con libros. Y a fin de año eso va a influir, y claro que es beneficioso porque nuestros niños están mejor atendidos. **Entrevista al director I.E. DAC***
- *Yo pienso que sí es una empresa socialmente responsable, somos un país que medimos de acuerdo a lo que las empresas puedan contribuir con la sociedad para calificarlas lamentablemente. El pueblo ... para aceptar a cualquier empresa tiene que recibir algo, si no recibe es mala empresa. (El recibir a qué se refiere) ... Yo creo que es el apoyo tanto a los diferentes sectores, educación, salud, cultura, deporte. **Entrevista a presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.)***
- *Si, yo lo veo desde el punto de vista de que la empresa se está inyectando con la población y son responsables como empresa voy a generar bienestar, ya sea ambiental o de acuerdo al impacto que es...**Entrevista a presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán***

Sin embargo, algunos de los entrevistados mencionan que no tienen conocimiento sobre lo que significa ser una empresa socialmente responsable y otros lo asocian a la infraestructura o apoyo que brinda la empresa.

- *Supongo que sí, no sé la verdad. **Entrevista a vecino Santusa Huillca***
- *Ah sí, pero tenemos una presidenta de la Junta de Usuarios que no les quiere recibir nada. **Entrevista a vecino Isidoro Pinto (Área de influencia directa)***

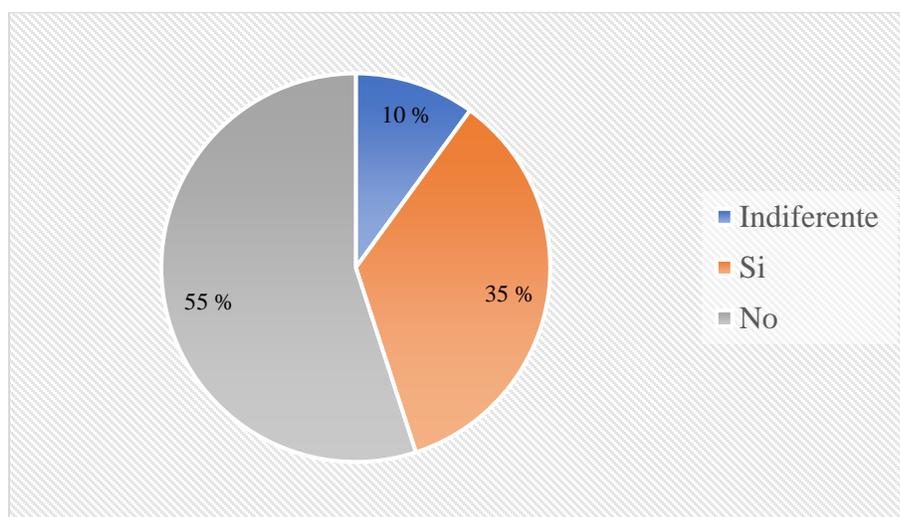
**b) ¿Usted considera que sus programas de responsabilidad social han mejorado su bienestar?**

La importancia de la RSE no radica en satisfacer los intereses individuales de los accionistas, sino estar en equilibrio con los stakeholders (Ramírez, Moctezuma, & González, 2017). Para generar este equilibrio, es necesario emprender acciones que promuevan el bienestar de la población.

Desde otra perspectiva, si se pretende dar continuidad a la sociedad o velar por su progreso, el apoyo de la organización es indispensable. Por ello, es indiscutible que las empresas se preocupen por proporcionar a la comunidad diferentes estímulos que contribuyan con una mejor calidad de vida, por esta razón se evidencia que las empresas ofrecen a la comunidad principalmente beneficios como planes de educación para la niñez hasta el acceso a la educación superior, desarrollo de actividades culturales y recreativas, que promuevan el empleo, realizando donaciones en dinero o en especie que contribuyan al desarrollo social (OSPINA & SOTELO, 2013).

A continuación, se muestran resultados sobre el bienestar que genera la CE a través de sus programas de RSE:

Gráfico 2: Población del área de influencia que considera que los programas de apoyo de la empresa han mejorado su bienestar, 2020



Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020

En el gráfico N° 2 se observa que, más de la mitad de la población del área de influencia de la CE (55%), no considera que los programas han generado bienestar en sus familias. Sin embargo, el 35% considera que sí y un 10% se mantiene indiferente.

Lo expuesto anteriormente hace suponer que los programas de RSE no tienen el suficiente alcance, ni los efectos deseados que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los pobladores del área de influencia de la CE. No obstante, los principales representantes de los grupos de interés opinan lo contrario:

- *“Si. Porque nosotros como escuelas públicas, tenemos muchas carencias en la escuela, en este caso por ejemplo en los baños, bibliotecas, plantas ornamentales, capacitaciones, todas estas carencias que tenemos lo suplen y no nos cuesta nada a nosotros” ... “En un inicio daba paquetes escolares y acá somos una escuela donde vienen niños de recursos bajos y la empresa trataba de apoyar en algo...campañas*

*de hábitos saludables en lo bucal. Y también nos ha apoyado en lo que es la biblioteca escolar...se ha implementado para lo que es inicial un titiritero, cortinas también...nos ha capacitado en lo que es biohuertos”* **Entrevista al director I.E. DAC**

- *“Claro, si no, no tendría sentido que haya una empresa, cuál sería el beneficio para la población en sí. Pongo mi empresa y como empresario yo me voy a beneficiar, pero en si la población afectada o la comunidad en que se estaría beneficiando, trata de sacar beneficio personal y la comunidad debería tener algún beneficio”* **Entrevista a especialista de Centro de Salud de Alto Inclán (Edison)**

- *“Claro, debe de apoyar, pero ese apoyo hay, nos apoya con la semilla del maíz y nosotros sembramos.”* **Entrevista a vecino Santusa H.**

El bienestar también lo relacionan con el desarrollo. Es decir, reconocen la importancia de la articulación: Estado, mercado y sociedad civil, para impulsar la mejora de las condiciones de vida de la población:

- *“Definitivamente, una porque el lado amigable entre los sectores o la empresa con la sociedad es parte del eje del desarrollo que se debe tener entre el Estado, la empresa y la sociedad. Bien digo, el gobierno, la empresa y la sociedad deben articular de manera homogénea de tal manera de que entre los tres puedan lograr el desarrollo de un pueblo.”* **Entrevista a presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.)**
- *“Si está dentro del área debería generarse beneficios en cualquier aspecto social, porque al final si se siente una empresa la población lo que quiere es fuente de trabajo, es una manera de poder palear momentáneamente o con mayor tiempo para*

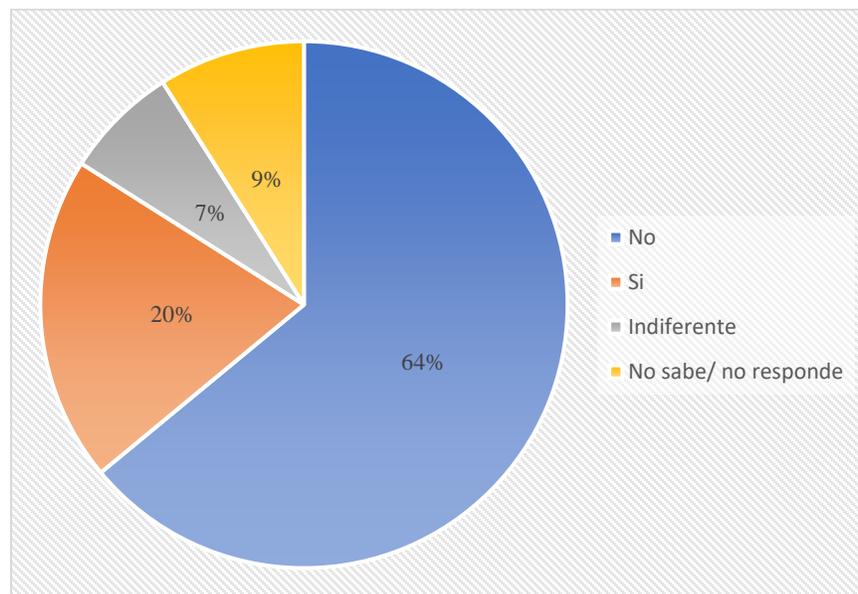
*que se genere otro trabajo y hay bienestar de una familia se genera incremento en la población y un movimiento económico” ... “En lo que tengo de conocimiento, a veces se han dado un apoyo para el mantenimiento de los vehículos...Si, porque renovación de máquinas es carísimo”. **Entrevista a presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán***

- *“Bueno, yo estoy recién 4 años y desde que yo he empezado acá, la empresa me ha apoyado, no serán muchas cosas, pero sí me han apoyado...Nosotros si hemos mejorado bastante por lo mismo que nosotros mismos tratamos de que nuestros ganados mejoren y tengan que comprar concentrado”. **Entrevista a vecina Santusa H.***

Finalmente, se concluye que si bien la población no reconoce una mejora en su bienestar, son los principales representantes de los grupos de interés que si lo hacen, debido a que el apoyo de la CE en cuanto a RSE está centrado en actividades puntuales que benefician a sectores específicos de la población. Estas actividades, forman parte de aquello que se realiza en el marco de la cooperación entre Estado, empresa y sociedad civil por fomentar el desarrollo local.

**c) ¿Le parece adecuado la forma en cómo se implementan sus programas?**

Gráfico 3: Población del área de influencia que considera adecuado la forma en cómo se implementan los programas de la empresa, 2020



*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020*

En cuanto a la forma en que se implementan los programas de responsabilidad de la empresa el 64% de los pobladores se mostró en desacuerdo mientras que el 20% mostro su conformidad. Es destacable resaltar el 9% de los pobladores quienes no respondieron.

En esta misma línea, la RSE es de gran importancia para que las empresas tengan un desarrollo sostenible, permitiendo satisfacer las necesidades de sus grupos de interés y lograr el equilibrio social, económico y ambiental, contar con el respaldo social en la implementación de los programas permite una activa coordinación entre la comunidad y la empresa, para los representantes de la sociedad civil la implementación de los programas podrían mejorarse, lo reafirman con las siguientes valoraciones:

- *“No. Lo más resaltante es que cada año trata de mejorar, y al año siguiente lo mejora y crea otros programas de apoyo” **Entrevista al director I.E. DAC.***
- *“Los programas que tiene, los primeros inicialmente me gustaron bastante, porque influían bastante en el tema agrícola con un profesional israelita pero luego ya le dieron importancia a otros programas y eso fue lo negativo” **Entrevista a Presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán.***
- *“De hecho que no. Pero si apoyaron en una que otra cosa por ejemplo el apoyo que ha tenido en el deporte, al sector educación, en salud creo que no. En deporte los he visto ahí apoyando a los chicos creo que han sido que los clasificaban al nacional de los menores, lo he visto apoyando en la cuestión de navidad, he visto que les han llevado a los colegios presentes, o sea, si hay impacto...” **Entrevista a Presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.).***
- *Me parece bastante bueno, porque gracias a esta responsabilidad y el programa de lo que es salud; la empresa nos ha facilitado la opción del proyecto que es la sangrecita para la lucha contra la anemia, ha hecho grandes beneficios a este sector. **Entrevista a especialista de Centro de Salud de Alto Inclán (Edison).***

**d) ¿Considera usted que la Central Eléctrica está contribuyendo al desarrollo de La localidad?**

Las teorías instrumentales de la RSE enfatizan la dimensión económica y consideran a la empresa como un instrumento para la creación de riqueza, siendo esta su única responsabilidad. Las actividades sociales tienen sentido cuando permiten lograr ganancias. Los enfoques de estas teorías son: las inversiones sociales para mejorar las ventajas competitivas, la capacidad de la empresa para mejorar sus resultados con la

interacción de recursos, las estrategias para la base de la pirámide económica y el marketing con causa para aumentar las ventas. (Montañez & Guiterrez, 2015)

La filosofía de responsabilidad social es un modelo de gestión sustentado en bases éticas y que, a su vez, obedece a un concepto de cooperación y participación organizacional a partir de congeniar de forma equilibrada los ejes económicos, sociales y ambientales de la empresa, todo esto da como resultado un Desarrollo Sustentable. Lo que se entiende específicamente dentro del aspecto económico es a la elaboración de cuentas transparentes y públicas, e inversiones socialmente responsables (utilizando criterios éticos y de exclusión, a la hora de invertir). Citado de (Ramírez, Moctezuma, & González, 2017)

Tabla 19: Población del área de influencia que considera que la Central Eléctrica está contribuyendo al desarrollo de la localidad según Centro Poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Si %</b>	<b>No %</b>	<b>Indiferente %</b>	<b>No sabe/ No responde %</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	29.3	51	4.8	15	100
César Vallejo	52.7	30	8.2	9.1	100
Dean Valdivia	33.3	66.7	0	0	100
Hortencia Pardo	100	0	0	0	100
Los Olivos	27.3	29.5	15.9	27.2	100
Los Pinos	43.8	39.1	10.9	6.3	100
<b>Total</b>	<b>39.1</b>	<b>39.9</b>	<b>8.1</b>	<b>12.9</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020*

De acuerdo a la tabla N° 19 se observa porcentajes casi similares entre la población que considera que la central eléctrica está contribuyendo al desarrollo de AID (39.2%) frente a los que no comparten esta afirmación (39.9%). Solo el 8.1% se muestra indiferente ante esta pregunta.

Al comparar por centros poblados, se observa que el 100% de la población de Hortencia Pardo considera que la central eléctrica contribuye al desarrollo de La localidad,

mientras que el 66.7 de los pobladores de Dean Valdivia opinan lo contrario. Además, en el centro poblado de los Olivos se visibiliza los porcentajes más altos de indiferencia (15.9%) y desconocimiento (27.2%).

Algunos de los representantes de la sociedad civil consideran que la empresa tiene la responsabilidad de brindar apoyo a la comunidad, generar bienestar o desarrollo, de esa manera suplir los impactos negativos que genera, además sustentan la filosofía de ganar-ganar, donde ambas partes deben ser beneficiadas.

- *“Si es necesario que la empresa brinde apoyo, es una contraparte, es una manera de tener a la población contenta que no haya problemas, de eso se trata generalmente, por el impacto negativo es una compensación...” **Entrevista al director I.E. DAC***
- *Sí, porque si voy a sacar provecho como empresa, voy a ganar, tengo por derecho beneficiar a la población ya se mediante una acción social de salud, ahora como están implementando acciones de salud o acciones sociales **Entrevista a especialista de Centro de Salud de Alto Inclán (Edison)***

Sin embargo, existen algunos que no apoyan estas afirmaciones, porque consideran que dar apoyo no genera desarrollo o bienestar, por ello consideran a la generación de empleo como un elemento muy importante, además de una buena relación entre empresa y comunidad.

- *Cuando hay apoyos no, creo desde mi punto de vista no, se genera creando los puestos de trabajo, ahí sí que se genera un bienestar. Pero si te doy un día un pescado lo vas a comer, pero si te enseño a pescar tú mismo vas a buscar tu propio bienestar. **Entrevista a presidente de Estación de bomberos de Alto Inclán***

- *No, pero si el beneficio de la empresa es cuando se lleva bien con la sociedad.*

***Entrevista a presidente de Federación de Periodistas (Eduardo B.)***

Por otro lado, también existen afirmaciones negativas donde se critica a la empresa de generar desarrollo o bienestar de forma parcializada.

- *“Yo quiero que se vaya la empresa, ha sido muy parcializada el apoyo que ha dado...eso nos ha separado más, se habla de responsabilidad social, pero a unos daba más sin que sepa el otro...”* ***Entrevista a vecino Isidoro Pinto (Área de influencia directa)***

**e) ¿Considera usted que la Central Eléctrica ha generado problemas entre los vecinos?**

Tabla 20: Población del área de influencia que considera que la Central Eléctrica genera problemas entre los vecinos según Centro Poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Si %</b>	<b>No %</b>	<b>No sabe/ No responde %</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	35.4	53.1	11.6	100
César Vallejo	11.8	45.5	42.7	100
Dean Valdivia	66.7	33.3	0	100
Hortencia Pardo	33.3	66.7	0	100
Los Olivos	50	36.4	13.6	100
Los Pinos	29.7	54.7	15.6	100
Total	29.4	49.1	21.6	100

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta Marzo 2020*

De acuerdo a la tabla N° 20 se muestra que casi la mitad (49.1%) del total de la población considera que la CE no ha generado problemas entre los vecinos, en contraste el 29.4% considera lo opuesto y el 21.6% no tiene conocimiento o se limita a no responder.

Al comparar por centros poblados, se observa que el 66.7% de la población de Dean Valdivia considera que la CE “Si” genera problemas con los vecinos de AID, mientras que

el 66.7 % de los pobladores de Hortensia Pardo consideran lo contrario, es decir, que la CE “No” genera problemas entre vecinos. Además, en el centro poblado Cesar Vallejo el 42.7% de los pobladores no sabían de algún problema o prefirieron no responder a la pregunta. Esto significa que el centro poblado Hortensia Pardo apoya a la empresa mientras que los pobladores de Dean Valdivia no se muestran conformes.

#### **3.4.4. Efectos de los programas de RSE en la actitud afectiva**

De acuerdo con la teoría sobre las actitudes y su componente afectivo, todo objeto social genera sentimientos positivos o negativos en el sujeto, dependiendo de la situación y contexto social. Antes de describir las actitudes afectivas de la población, es necesario comprender la relación entre este concepto y la manera en cómo es adoptado por la población.

Cuando se consulta a la población sobre la RSE y su aporte, en la población no se genera un sentimiento de rechazo hacia la labor social de las organizaciones. Se considera un deber que toda empresa debe cumplir con la sociedad, así lo indica el 46% (de acuerdo) y el 39.4% (muy de acuerdo) de la población del área de influencia de la CE.

Asimismo, esta aceptación de la población hacia la RSE como práctica empresarial se manifiesta en la mayoría de la población (53.4%), quienes consideran que ayuda a mejorar la relación entre empresa y sociedad. La situación expuesta se explica porque la RSE posibilita el desarrollo local, lo cual tiene un impacto en la calidad de vida de cada poblador, y de acuerdo con (Alvarez Ramiro, 1977 - 1978), si el objeto social o categoría (concepto de RSE) posibilita el cumplimiento de metas y objetivos personales el sentimiento será positivo o de aceptación.

Ahora bien, si relacionamos la RSE de la CE y cómo es percibida desde la actitud afectiva de la población, se puede interpretar que existe un sentimiento de rechazo hacia su labor social, ya que la mayoría de la población no la reconoce como una empresa socialmente responsable (53.6%).

En primer lugar, se generan sentimientos diferentes a partir de la ejecución de los programas de RSE. Por un lado, se produce un sentimiento de rechazo en la población del área de influencia de la CE<sup>26</sup>, y por el otro, un sentimiento de aceptación en los principales representantes sociales. Esto ocurre porque los programas de RSE mayormente están focalizados y dirigidos hacia dichos representantes, por tanto, es de suponer que el bienestar sea percibido y sentido positivamente por los mismos.

En segundo lugar, respecto al sentimiento que desarrolla la población frente a la forma en cómo se implementan los programas de RSE, se produce un escenario similar que el anterior. La población al no sentir que su bienestar mejora por medio de estos programas, suponen que los programas no se implementan de la mejor manera<sup>27</sup>, generándose un sentimiento de rechazo. Esto cambia cuando se presta atención a la actitud afectiva de los principales representantes sociales, ya que adoptan una posición más optimista respecto de la forma en cómo se ejecutan estos programas, por ende, el sentimiento es más de aceptación que de rechazo. La razón que explica esta situación es la misma que la expuesta anteriormente.

---

<sup>26</sup> Según los resultados de la investigación, más de la mitad de la población encuestada (55%) no considera que los programas de RSE mejoran su bienestar.

<sup>27</sup> Según la población encuestada, el 64% no considera que los programas de la CE se implementan adecuadamente.

Por último, teóricamente la correcta implementación de los programas de RSE, sumado al bienestar que es percibido por la población debe dar como resultado el desarrollo local. Sin embargo, de acuerdo a los impactos descritos con anterioridad, esto no es sentido así por la población ni por los grupos de interés. Es decir, cuando se habla de la CE y su contribución al desarrollo local, el sentimiento que predomina es de rechazo.

Pese al predominio de sentimientos de rechazo en la población y principales actores sociales hacia los programas de la CE, cabe indicar que la población no siente que la CE haya generado problemas entre los vecinos, esto se respalda por el 49.1% que así lo considera<sup>28</sup>, constituyendo así un hecho fundamental para comprender la estrategia y resultado de la implementación de los programas de RSE en la población, ya que se cumple uno de los objetivos claves en la RSE: no generar o controlar los conflictos que puedan surgir entre la empresa y la comunidad, a través de programas o actividades de corte social, ambiental y económico.

Desde el enfoque funcionalista de la RSE, los tres subsistemas ya descritos no se integran adecuadamente para generar un sentimiento de aceptación a la actividad social de la CE. La falta de integración se debe, además del incumplimiento de la función informativa descrita anteriormente, a la falta de valores y normas en el sistema. Estos valores y normas de convivencia social<sup>29</sup>, están presentes en la política de RSE de la CE. Sin embargo, en la práctica no se aplican de manera adecuada, al menos para la población

---

<sup>28</sup> Esta proporción es significativa si lo comparamos con los otros resultados, donde el 29.4% considera que si genera problemas entre los vecinos y el 21.6% no sabe ni responde al respecto.

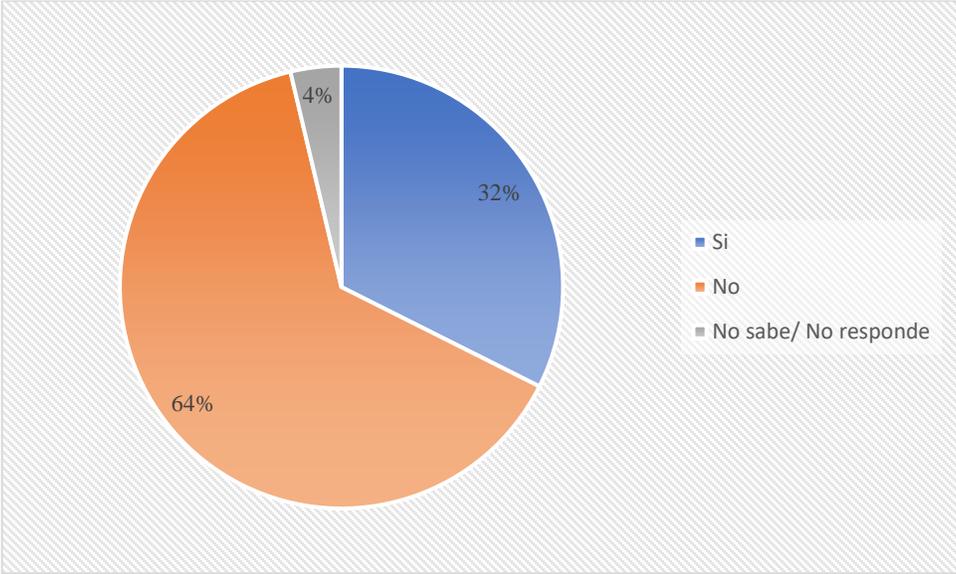
<sup>29</sup> Constituyen características del sistema cultural, ampliamente abordado en la producción académica de Talcott Parsons.

del AIS. De esta manera, el sentimiento de rechazo de la población local hacia la labor social de la CE, es la característica principal de las actitudes afectiva

### 3.5. Programa de RSE y actitud conductual

#### 3.5.1. ¿Usted ha participado en alguna movilización social?

Gráfico 4: Población del área de influencia que considera que la empresa si genera problemas entre vecinos y que ha participado en alguna movilización



Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020

De todas las personas que mencionaron que la empresa si generaba problemas entre los vecinos el 64% no ha participado en una movilización, y solo el 32% ha realizado tales acciones. Esto demuestra que los pobladores no expresan públicamente su disconformidad limitando su participación ciudadana, por ende, no ejercen sus derechos en forma plena.

### 3.5.2. Acciones en el marco del Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana de la Central Eléctrica.

#### a) ¿Alguna vez ha asistido a una sesión de comité de monitoreo organizado por la Central Eléctrica?

Tabla 21: Población del área de influencia que asistió a una sesión de comité de monitoreo organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	Si %	No %	Indiferente %	Total %
Alto Inclán	3.4	95.2	1.4	100
César Vallejo	4.5	86.4	9.1	100
Dean Valdivia	0	100	0	100
Hortencia Pardo	0	100	0	100
Los Olivos	4.5	90.9	4.5	100
Los Pinos	10.9	84.4	4.7	100
Total	5.1	90.3	4.6	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020

Acorde a la tabla N° 21 se visibiliza que el 90.3% de la población total de AID “No” asistió a alguna sesión de comité de monitoreo organizado por la central eléctrica mientras que solo el 5.1% “si” asistió y el 4.6% se mostró indiferente. Los datos demuestran que la mayoría de la población no participo en este tipo de sesiones que organizo la empresa.

Si lo comparamos por centro poblado los resultados tienen la misma tendencia, donde el 100% de los centros poblados Dean Valdivia y Hortencia pardo “No” asistió a este tipo de sesiones de Monitoreo, y el porcentaje más alto de los centros poblados que asistieron lo tiene “Los Olivos” con un 10.9%, cabe resaltar que este último fue el que tuvo altos porcentajes en disconformidad e indiferencia en las tablas anteriores.

Tabla 22: N° de reuniones que asistieron según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	¿Cuántas?			Total
	1	2	5	
Alto Inclán	100	0	0	100
César Vallejo	80	0	20	100
Los Olivos	50	50	0	100
Los Pinos	85.7	14.3	0	100
Total	84.2	10.5	5.3	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020

De los pobladores que asistieron a estas sesiones el 84.2% asistió solo a una reunión, el 10.5% asistió a 2 reuniones y solo el 5.3% asistieron cinco veces. Esto quiere decir que la mayoría de los pobladores solo asistió a una sesión de monitoreo que organizó la empresa.

**b) ¿Logró asistir alguna vez a un monitoreo en campo organizado por la empresa?**

Tabla 23: Población del área de influencia que asistió a un monitoreo en campo organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	Si %	No %	Indiferente %	Total %
Alto Inclán	1.4	91.8	6.8	100
César Vallejo	2.7	84.5	12.7	100
Dean Valdivia	0	100	0	100
Hortencia Pardo	0	100	0	100
Los Olivos	0	100	0	100
Los Pinos	7.8	89.1	3.1	100
Total	2.7	90.3	7	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020

En la tabla N° 23 se observa que el 90.3% de la población total de AID no logró asistir a un monitoreo en campo organizado por la empresa y solo el 2.7% si asistió. Al

igual que la tabla anterior, aquí también la mayoría de la población no participo en las actividades organizadas por la empresa.

Al comparar por centro poblado se muestra que el 100% de los centros poblados Dean Valdivia, Hortencia Pardo y Los Olivos no participaron o asistieron a un monitoreo en campo, y solo el 7.8% de los pobladores de los Pinos si asistieron.

Tabla 24: N° de reuniones que asistieron según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	¿Cuántas?				Total
	1	2	4	5	
Alto Inclán	50	50	0	0	100
César Vallejo	66.7	0	0	33.3	100
Los Pinos	40	20	40	0	100
Total	50	20	20	10	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020

En cuanto al número de reuniones que lograron asistir se muestra que la mitad (50.0%) de los que asistieron fueron 1 sola vez a un monitoreo de campo, el 20% fueron 2 y 4 veces, y solo el 10% asistió 5 veces. Esto demuestra que la frecuencia con la que asistieron fue mayor a la anterior actividad o sesión de monitoreo.

### 3.5.3. Acciones de participación en el Programa de Comunicación en Información Ciudadana

- a) ¿Ha asistido por lo menos una vez a un taller informativo sobre los programas de apoyo que organiza la empresa?

Tabla 25: Población del área de influencia que asistió por lo menos una vez a un taller informativo sobre los programas de apoyo organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Total</b>
Alto Inclán	20.4	76.9	2.7	100
César Vallejo	15.5	76.4	8.2	100
Dean Valdivia	33.3	66.7	0	100
Hortencia Pardo	33.3	66.7	0	100
Los Olivos	15.9	84.1	0	100
Los Pinos	34.4	51.6	14.1	100
Total	21	73	5.9	100

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020*

Acorde a la tabla N° 25 se observa que la mayoría de la población de AID (73.0%) no asistió ni una sola vez a un taller informativo sobre los programas de apoyo que organiza la central eléctrica, en contraste se tiene al 21.0% de pobladores que si asistieron y el 5.9% de los que se mostraron indiferentes.

Si comparamos por centro poblado veremos que el más alto porcentaje de personas que no asistieron (84.1%) lo presenta los olivos, en cambio los pinos tienen el mayor porcentaje de las personas que si asistieron (34.4%) respecto a los demás centros poblados. Además, el 14.1% (porcentaje mayor respecto a los demás centros poblados) de la población que vive en los pinos se mostraron indiferentes.

#### **3.5.4. Acciones de participación en el programa de aporte al Desarrollo Local: Educación**

- a) **¿Usted, algún conocido o algún familiar suyo ha asistido a capacitaciones sobre emprendimiento?**

Tabla 26: Población del área de influencia que asistió a capacitaciones sobre emprendimiento organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Si %</b>	<b>No %</b>	<b>Indiferente %</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	31.3	63.9	4.8	100
César Vallejo	16.4	76.4	7.3	100
Dean Valdivia	33.3	33.3	33.3	100
Hortencia Pardo	33.3	66.7	0	100
Los Olivos	15.9	75	9.1	100
Los Pinos	32.8	46.9	20.3	100
Total	25.3	65.8	8.9	100

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020*

Acorde a la tabla N° 26 se observa que más de la mitad de la población de AID (65.8%) no asistió a capacitaciones sobre emprendimiento que organizó la central eléctrica, mientras que solo el 25.3% de pobladores mencionaron que si asistieron y el 8.9% se mostraron indiferentes.

Si comparamos por centro poblado veremos que el más alto porcentaje de personas que no asistieron (76.4%) lo presenta el centro poblado César Vallejo, en cambio el 33.3% (mayor porcentaje de las personas que si asistieron) de los pobladores que residen en Hortencia Pardo y Dean Valdivia si asistieron a capacitaciones de emprendimiento. Además, en este último se concentró el mayor porcentaje (33.3%) de personas indiferentes ante estas acciones de la empresa.

**b) ¿Usted, algún conocido o algún familiar suyo que ejerce la docencia, ha asistido a capacitaciones sobre aprendizaje o similares, organizado por la empresa?**

Tabla 27: Población del área de influencia que algún conocido o algún familiar que ejerce la docencia, ha asistido a capacitaciones sobre aprendizaje o similares organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Si %</b>	<b>No %</b>	<b>Indiferente %</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	19.7	74.1	6.1	100
César Vallejo	13.6	79.1	7.3	100
Dean Valdivia	33.3	33.3	33.3	100
Hortencia Pardo	33.3	66.7	0	100
Los Olivos	13.6	75	11.4	100
Los Pinos	28.1	62.5	9.4	100
Total	18.9	73.3	7.8	100

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020*

Acorde a la tabla N° 27 se observa que la mayoría de la población de AID (73.3%) no conoce a alguien que participo en capacitaciones sobre aprendizaje y tampoco participo en tales actividades, en contraste se tiene al 18.9% de pobladores que si asistieron y el 7.8% de los que se mostraron indiferentes.

Si comparamos por centro poblado veremos que el más alto porcentaje de personas que no asistieron (79.1%) lo presenta la zona César Vallejo, mientras que Dean Valdivia y Hortencia Pardo presentan los porcentajes más altos de asistencia (33.3%) respecto a los demás centros poblados. Además, nuevamente el centro poblado Dean Valdivia es quien concentra el mayor porcentaje de pobladores indiferentes (33.3%).

**c) ¿Usted, algún conocido o algún familiar suyo que estudia en un colegio ha recibido materiales didácticos como libros, por la empresa?**

Tabla 28: Población del área de influencia con algún conocido o algún familiar que estudia en un colegio que recibidos materiales didácticos como libros por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

<b>Centro poblado</b>	<b>Si %</b>	<b>No %</b>	<b>Indiferente %</b>	<b>Total %</b>
Alto Inclán	17.7	77.6	4.8	100
César Vallejo	21.8	70.9	7.3	100
Dean Valdivia	33.3	33.3	33.3	100
Hortencia Pardo	33.3	66.7	0	100
Los Olivos	22.7	59.1	18.2	100
Los Pinos	43.8	45.3	10.9	100
Total	24.3	67.4	8.4	100

*Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020*

Acorde a la tabla N° 28 se observa que el 67.4% de la población de AID no recibió o no conoce a alguien que recibió materiales didácticos como libros por la empresa, mientras que el 24.3% menciona lo contrario y el 8.4% se mostraron indiferentes.

Al comparar por centro poblado se muestra que el más alto porcentaje de los pobladores que no recibieron estos materiales didácticos se encuentra en el centro poblado de Alto Inclán (77.6%), mientras que la situación contraria se ubica principalmente en el centro poblado los pinos (43.8%), donde las personas mencionan que si recibieron los materiales didácticos.

### 3.5.5. Acciones de participación en el programa de aporte al Desarrollo Local: Salud

#### a) ¿Usted ha asistido a alguna campaña de salud organizado por la empresa?

Tabla 29: Población del área de influencia que asistió a alguna campaña de salud organizado por la Central Eléctrica según Centro Poblado, 2020

Centro poblado	Si %	No %	Indiferente %	Total %
Alto Inclán	19	78.2	2.7	100
César Vallejo	17.3	74.5	8.2	100
Dean Valdivia	0	66.7	33.3	100
Hortencia Pardo	0	100	0	100
Los Olivos	11.4	77.3	11.4	100
Los Pinos	18.8	62.5	18.8	100
Total	17.3	74.4	8.4	100

Fuente: Elaboración Propia, Encuesta marzo 2020

Acorde a la tabla N° 29 se observa que la mayoría de la población de AID (74.4%) no asistió a alguna campaña de salud que organizó la central eléctrica, en contraste se tiene al 17.3% de pobladores que si asistieron y el 8.4% de los que se mostraron indiferentes.

Si comparamos por centro poblado veremos que el más alto porcentaje de personas que no asistieron (100.0%) lo presenta el centro poblado Hortencia Pardo. Por su parte, el centro poblado Alto Inclán tiene el mayor porcentaje de las personas que si asistieron (19.0%) respecto a los demás centros poblados. Y nuevamente en el centro poblado Deán Valdivia (33.3%) se encontró el mayor porcentaje de población indiferente.

### 3.5.6. Efectos de los programas de RSE en la actitud conductual

La CE a través de su política de RSE implementa programas que figuran en su EIA. Estos constituyen estímulos para la población del área de influencia, los cuales propician ciertas predisposiciones orientadas hacia un tipo de conducta, mismos que se describirán en este apartado.

En primer lugar, en relación con el Programa de Monitoreo y Vigilancia Ciudadana y sus actividades, se encuentra mayormente que la población no participa de las sesiones de capacitación del comité de monitoreo y vigilancia ciudadana<sup>30</sup>. De las personas que asisten, solo el 84% afirma haber asistido una vez a una sesión de capacitación. La misma situación se presenta con los monitores ambientales. La situación expuesta, evidencia que este programa no ha promovido una participación activa en la población del área de influencia de la CE.

En segundo lugar, en relación con el Programa de Comunicación e Información Ciudadana, se obtuvo que más de la mitad de la población encuestada (73%), no asiste a un taller informativo que dé a conocer el avance de los programas de RSE en la población local. Lo cual también evidencia una falta de participación considerable en actividades sociales de relevancia.

En tercer lugar, en relación con el Programa de Apoyo al Desarrollo Local, la población local mayormente no se involucra o participa en las actividades propuestas en el marco de este programa, ya sea en el sector educación y salud<sup>31</sup>.

Los resultados expuestos confirman que la participación de la población local en los programas de RSE de la CE, es muy reducida. Es decir, no hay una participación activa; lo que constituye la característica principal de la actitud conductual de la población. Esta situación desde el enfoque funcionalista se explica por la acumulación de factores descritos anteriormente (función informativa, normas y valores en el sistema), sin embargo, se

---

<sup>30</sup> El 90.3 % de la población encuestada afirma no haber asistido a una sesión de capacitación del comité de monitoreo y vigilancia ciudadana.

<sup>31</sup> Así lo evidencia la asistencia a capacitaciones sobre emprendimiento, aprendizaje, recepción de materiales didácticos, y asistencia a campañas de salud; donde más del 50% no es partícipe o no asiste con frecuencia a dichas actividades.

agrega otro factor: la función reguladora<sup>32</sup>. Esta función implica que exista un conjunto de reglas que garanticen el involucramiento de la población en las actividades sociales de la CE. Al no estar presentes o no estar definidas de forma clara, se produce el desequilibrio del sistema; generando un involucramiento menor de la población.

---

<sup>32</sup> Esta característica se encuentra presente en el sistema social abordado en Talcott Parsons.

## CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

**PRIMERO:** La CE a través de sus programas de RSE, no ha generado efectos positivos en las actitudes cognoscitivas, afectivas, y conductuales de su área de influencia. Esto se debe principalmente al incumplimiento de la función informativa, aplicación adecuada de normas y valores, y la función reguladora; los cuales deben estar presentes en todo sistema societal para garantizar su equilibrio. Sin embargo, cabe resaltar que pese a lo anterior no se identificaron conflictos sociales significativos donde participen activamente la población del área de influencia.

**SEGUNDO:** En cuanto a los efectos de los programas de RSE en las actitudes cognoscitivas, se concluye que la mayoría de la población del área de influencia de la CE, no conocen las actividades de RSE que realiza la CE. Este conocimiento limitado principalmente se explica por los deficientes canales de comunicación que mantiene la CE con la población y en general por el incumplimiento de la función informativa en los subsistemas: CE, localidades y Estado.

**TERCERO:** En cuanto a los efectos de los programas de RSE en las actitudes afectivas. Se concluye que, si bien hay un sentimiento de aceptación hacia la RSE como práctica empresarial, esto no se ve reflejado en la actitud afectiva que adoptan los pobladores y principales actores sociales hacia los programas de RSE de la CE, ya que por lo general adoptan un sentimiento de rechazo sobre la forma en cómo se implementan y por ende en el bienestar y el desarrollo que puedan generar. Esta situación se explica por la inadecuada práctica de valores y normas que se encuentran implícitas en la política de RSE de la CE.

**CUARTO:** Respecto a los efectos de los programas de RSE en las actitudes conductuales se concluye que estos no generan efectos favorables, debido a que una gran proporción (más del 50%) no asiste o participa en las actividades de los programas de RSE de la CE. Esta situación se explica principalmente por los deficientes mecanismos de participación y la falta de una regulación en las actividades sociales que ejecuta la CE.

#### **4.2. Recomendaciones**

- Para ampliar el conocimiento de los diferentes programas RSE que implementa la CE, se debe poner más énfasis en mejorar los diferentes canales de comunicación. En otras palabras, se debe dar más importancia al programa de comunicación e información ciudadana. Esto nos permitirá, generar relaciones sociales optimas entre los diferentes actores sociales (stakeholders).
- Dado que existe el predominio de un sentimiento de rechazo por parte de los pobladores del área de influencia de la CE hacia los programas de RSE, se sugiere que la inversión social aumente y se destine a favorecer las condiciones sociales de la población local que constituye el área de influencia social. Esto pasa por identificar las necesidades insatisfechas del sector educación, salud e infraestructura de la población local, mediante un trabajo articulado con entidades públicas. Esto ayudará a mejorar y sostener una actitud afectiva de carácter positivo no solo en los principales representantes sociales, sino en la población local.
- Según los efectos adversos que se han podido identificar por parte de los programas de RSE en la actitud conductual, se propone mejorar los mecanismos de participación ciudadana para fomentar no sólo un mayor conocimiento de los programas de RSE, sino un mayor involucramiento por parte de la población local. Estos mecanismos

pueden inclinarse por una mayor organización de talleres participativos, campañas publicitarias, entre otros.

## Anexos

### Anexo 1: Guía de Entrevista

#### GUÍA DE ENTREVISTA

1. Cargo:
  2. Zona de influencia: **Directa**
  3. **Distrito:**
  4. **Años de antigüedad en la zona:**
- 

#### CONOCIMIENTOS Y CREENCIAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- a) ¿Si le menciono responsabilidad social empresarial que se le viene a la mente? ¿A que le suena ese término? ¿Por qué? ¿Algo más?
- b) ¿Considera importante que una empresa debe generar beneficios hacia la comunidad? ¿Por qué?
- c) ¿Qué una empresa adopte la responsabilidad social como política, supone que obtenga más beneficios económicos? ¿No, por qué? ¿Si, de qué manera?
- d) ¿La responsabilidad social es un deber que toda empresa debe cumplir/?
- e) ¿La responsabilidad social contribuye a la buena imagen de la empresa?

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA CENTRAL ELÉCTRICA

- a) ¿Sabe a qué se dedica la central eléctrica?
  - ¿Conoce su ubicación?
- b) ¿Sabe usted cuáles son los programas de responsabilidad social que viene ejecutando la central eléctrica?, ¿podría nombrarlos si los conoce?
  - De no conocer en absoluto los programas, diríjase a la pregunta “J”, caso contrario continúe a la pregunta “h”.
- c) ¿Qué opinión le merece los programas de responsabilidad social que viene implementando la central eléctrica?
  - ¿Lo considera como una empresa socialmente responsable? ¿Si, no, por qué?
- d) ¿De los diferentes programas que viene implementando la central eléctrica, usted ha sentido algún beneficio?
  - ¿De haber recibido algún beneficio en usted, de qué forma se produjo? ¿Podría nombrar algunos ejemplos?
  - Por el contrario, ¿Por qué usted considera que la empresa no ha generado algún beneficio en usted?
- e) ¿Usted que le sugeriría a la empresa para que mejore su política de responsabilidad social?

#### CIERRE DE ENTREVISTA

- a) Ahora bien, para terminar ¿cómo se imagina a la central eléctrica de aquí a unos 10 años en su relación con la comunidad?
- b) ¿Si la empresa dejara de funcionar de aquí 10 años, como se sentiría usted?
- c) Finalmente, ¿algún comentario que agregar?

## Anexo 2: Encuesta del AID

### ENCUESTA DEL AREA DE INFLUENCIA DIRECTA

Estimado señor(a), a continuación, los egresados de la Escuela Profesional De Sociología, con fines de obtener el título profesional estamos realizando la presente investigación sobre: “Efectos de los programas de Responsabilidad Social Empresarial de una Central Eléctrica en el sur del Perú, durante el periodo 2019”. Por lo tanto, solicitamos su apoyo con su participación en el diseño de la presente encuesta.

#### 1. Información personal

Sexo:

Edad:

Tiempo de residencia:

Nivel de instrucción:

Ocupación principal:

#### 2. Conocimientos de Responsabilidad Social

2.1. ¿usted ha oído hablar sobre la responsabilidad social en las empresas?

a. Mucho b. Suficiente c. Medianamente d. Poco e. Muy poco (o nada)

2.2. ¿considera usted que la responsabilidad social de una empresa contribuye a una mejor relación entre la empresa y la sociedad?

a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Muy en desacuerdo

2.3. ¿usted cree que la responsabilidad social de la empresa es un deber?

a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indiferente d. En desacuerdo e. Muy en desacuerdo

#### 3. Responsabilidad Social Empresarial y la central eléctrica

3.1. ¿considera usted que la central eléctrica es una empresa responsable?

a. Si b. No c. Indiferente

En caso la respuesta sea “Si” ¿usted considera que sus programas de apoyo social han mejorado su bienestar?

a. Si b. No c. Indiferente

Así mismo, si la respuesta es “Si” ¿le parece adecuado la forma en cómo se implementa sus programas?

a. Si b. No c. Indiferente d. No sabe/No responde

3.2. ¿considera usted que la central eléctrica está contribuyendo al desarrollo de La localidad?

a. Si b. No c. Indiferente d. No sabe/No responde

3.3. ¿considera usted que la central eléctrica ha generado problemas entre los vecinos?

a. Si b. No c. No sabe/No responde

En caso la respuesta es “Si”. Usted ha participado en alguna movilización social

a. Si b. No c. No sabe/No responde

#### 4. Programas de Responsabilidad Social Empresarial de la central eléctrica

4.1. Programa de comunicación e información ciudadana

4.1.1. ¿ha asistido por lo menos una vez a un taller informativo sobre programas de apoyo que organiza la empresa?

a. Si b. No c. Indiferente

4.1.2. ¿conoce el procedimiento para realizar quejas o reclamos a la empresa?

a. Si b. No c. Indiferente

4.2. Aporte al desarrollo local (educación)



## **Bibliografía**

- Statkraft. (n.d.). *Statkraft*. Retrieved from <https://www.statkraft.com.pe/prensa/statkraft-blog/analisis-del-sector/por-que-el-sector-electrico-es-clave-para-el-desarrollo-del-pais/>
- Mimenza, O. C. (2019, Agosto 14). *Psicología y mente*. Retrieved from <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Haro de Rosario, A., Benítez Sánchez, M. N., Pérez, C., & del Carmen, M. (2011). Responsabilidad social corporativa en el sector eléctrico. *Revista Finanzas y Política Económica*, 3(2 (jul.-dic. 2011)), 49-64.
- Preciado-Hoyos, Á. (2015). Apoyo de las relaciones públicas a los programas de responsabilidad social en las empresas del sector eléctrico colombiano. *Palabra Clave*, 18(1), 239-257.
- Rullan Janer, C. (2014). *Responsabilidad Social Corporativa de empresas eléctricas en Latinoamérica*. Barcelona.
- Espinoza Segura, J., Huallpacuna Guardapuclla, M., Mondragón Huertas, E., Puscán Villodas, P. M., & Rodríguez Seminario, D. (2016). *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Eléctrico Peruano*. Lima.
- Alcalde Quijano, D. I., Aquino Morales, I., Duran Vargas, M., Nuñez Campos, D. M., & Trelles Borckardt, J. E. (2017). *Valor compartido en las empresas de generación de energía eléctrica en el Perú*. Lima.
- Sivincha, J. A. (2018). *Política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay, y la Percepción Social que tienen sobre la misma los Pobladores de la Comunidad Campesina de Uchucargo*. Arequipa.

- HUILLCA, H. J. (2016). *PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE ICHUÑA SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA COMPAÑÍA DE MINAS BUENAVENTURA S.A.A. EN EL PROYECTO MINERO SAN GABRIEL. AREQUIPA.*
- Melé, E. G. (2004). Corporate social responsibility theories: mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, Vol. 53, 51-71.
- Friedman, M. (1970). The social responsibility of business is to increase its profits. *Times Magazine*.
- Montanari, M. K. (1986). Strategic Management of the Socially Responsible Firm: Integrating Management and Marketing Theory. *Academy of Management. The Academy of Management Review. Briarcliff Manor*, 815.
- R., L. (1996). A resource-based-view of the socially responsible firm: Stakeholder interdependence, Ethical Awareness, and Issue Responsiveness as Strategic Assets. *Journal of Business Ethics*, 1355.
- Porter, M. y. (2002). "Strategy & Society: The The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 78-92.
- Carroll, A. (1979). A three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 497-505.
- Jones, T. (1980). Corporate Social Responsibility Revisited, Redefined. *California Management Review. Berkeley: Spring 1980*, 59.
- Vogel, D. (1986). The Study of Social Issues in Management: A Critical Appraisal. *California Management Review*, 142.
- Wilcox, D. (2005). Responsabilidad social empresarial (RSE), la nueva exigencia global. *Estudios 2005, documento de trabajo 13.*

- Davis, K. (1960). Can business afford to ignore corporate social responsibilities? *California Management Review*, 2, 70-76.
- Donaldson, T. y. (1994). Toward a Unified Conception of Business Ethics: Integrative Social Contracts Theory. *Academy of Management Review* 19, 252–284.
- Wood, D. J. (2002). Business Citizenship: From Individuals to Organizations. *Business Ethics Quarterly, Ruffin Series, No. 3*, 59–94.
- Freeman, R. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review*, 88.
- Annan, K. (1999). UN Global Compact. *World Economic Forum in Davos*.
- Chomali, F. y. (2007). Ética y Responsabilidad Social en la Empresa. *Aguilar Chilena de Ediciones S.A.*
- Alvarez Ramiro. (1977 - 1978). Problemática fundamental de la medida de actitudes en las empresas. *Revista de Psicología*, 65 - 78.
- Lozano, N. A. (2015). *Componentes actitudinales que impactan en el rendimiento académico de matemáticas en alumnos de cuarto semestre de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la UANL*. Nuevo León.
- Rovira, D. P., & Martínez, A. J. C. (1993). Afectividad, cognición y conducta social. *Psicothema*, 5(Sup), 133-150.
- Villarreal Lozano, N. A. (2015 ). *Componentes actitudinales que impactan en el rendimiento académico de matemáticas en alumnos de cuarto semestre de la facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la UANL*. Nuevo León .
- Otero, M. R. (2006). Emociones, sentimientos y razonamientos en Didáctica de las Ciencias. *Revista electrónica de investigación en educación en ciencias*, 24-53.

- Castro de Bustamante, J. C. (2002). *Análisis de los Componentes actitudinales de los docentes hacia la enseñanza de la Matemática. Caso: 1ª y 2ª Etapas de Educación Básica. Municipio de San Cristóbal-Estado Táchira (Doctoral dissertation, Universitat Rovira i Virgili)*. Táchira.
- Parales - Quenza, C. J., & Vizcaino Gutierrez, M. (2007). Las relaciones entre actitudes y representaciones sociales: Elementos para una integración conceptual. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 351 - 361.
- Saldarriaga, G. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales*, 110-117. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313700263>
- Moreno, R. (2015 ). *Los Stakeholders y la Responsabilidad Social Corporativa*. Cumbrio. Retrieved from <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/03/Capitulo-13-.pdf>
- Barroso, F. G. (2017). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: ¿ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL Y AUMENTAR UTILIDADES, O DEBER ÉTICO DE LAS EMPRESAS? *Revista Universitaria Ruta*, 1-26. Retrieved from <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/869-2244-1-PBRSEBarroso2017.pdf>
- Ramírez, Y., Moctezuma, P., & González, O. (2017). IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA FORMACIÓN DE LOS FUTUROS. *RIESCA*, 53-67. Retrieved from <https://www.uv.mx/iesca/files/2017/10/07CA201701.pdf>
- Montañez, G., & Guitierrez, S. (2015). *La Responsabilidad Social Empresarial desde el enfoque de los grupos de Interes*. Jalisco: Cenid. Retrieved from

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-

LaResponsabilidadSocialEmpresarialDesdeElEnfoqueDe-652147.pdf

Rodriguez, R., Dopico, A., & Gonzales, E. (2007). La Responsabilidad Social Empresarial Un Acercamiento a la realidad Empresarial de Galicia . *Dialnet* , 309-325. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2751754.pdf>

OSPINA, E. D., & SOTELO, M. F. (2013). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: BENEFICIOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES PARA LOS STAKEHOLDERS*. Medellin: Universidad de Antioquía. Retrieved from file:///C:/Users/Usuario/Downloads/323432-Texto%20del%20art\_culo-107980-1-10-20160706.pdf

Sulbarán, J. P. (2010). *EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL*. Bogota, Colombia .

Solano, S. G. (2011). *Impacto de las estrategias de responsabilidad social de la minera Barrick en el distrito de Quiruvilca*. Trujillo.

Secord y Backman. (1964 en León y otros).

VEGA, G. C. (Mayo del 2005). *El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo*. Lima.

Nocera, P. (2009). Los usos del concepto de efervescencia y la dinámica de las representaciones colectivas en la sociología durkheimiana. *Revista española de Sociología*, 93 - 111.

Martinez Posada, J. E., & Muñoz Gaviria , D. A. (2008). Aproximación teórico - metodológico al imaginario social y las representaciones colectivas: apuntes para una comprensión sociológica de la imagen. *Universitas humanística*, 207 - 221.

- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Revista de pensamiento e investigación social*.
- Yauri Flores, A. L., & Yauri Flores, Y. L. (2018). *REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE DELINCUENCIA JUVENIL EN EDUCADORES SOCIALES DEL CENTRO JUVENIL ALFONSO UGARTE*. Arequipa.
- Abric, J. C. (1987). *Coopération, compétition et représentations sociales*. Cousset: Delval.
- Zajonc, R. B. (1968). Cognitive theories in social psychology. In G. Lindzey and E. Aronson (Eds. *The Handbook of Social Psychology*, 321 - 411.
- Kaku, R. (1997). The path of Kyosei. *Harvard Business Review* 75, n° 4, 55-66.
- Villareal Lozano, N. A. (2015). *Componentes actitudinales que impactan en el rendimiento académico de matemáticas en alumnos de cuarto semestre de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la UANL*. México .
- De las Salas, M., Perozo, S., & Lugo, Z. (2014). Actitud del estudiante universitario hacia la investigación en el núcleo luz-costa oriental del lago. *REDHECS*, 162-176.
- Peralta Choquepata, J. A., & Quispe Sivincha, C. S. (2018). *Política de Responsabilidad Social Empresarial de la minera Hudbay, y la Percepción Social que sobre la misma tienen los Pobladores de la Comunidad Campesina de Uchucarco, Distrito de Chamaca, Cusco - 2018*. Arequipa.
- Porro Rivadeneira, M. (2008). *RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL PERU*. *Mercatoria*, 1 a 14.
- Centro Nacional de Información de la Calidad. (n.d.). *Estándares sobre Responsabilidad Social Empresarial* .

Universidad Científica del Sur . (2019, Mayo 14). *Portal Web de la Universidad Científica del Sur* . Retrieved from <https://www.cientifica.edu.pe/noticias/que-es-ser-una-empresa-socialmente-responsable>

CAMIPER. (2019, Octubre 31). *Tiempo Minero* . Retrieved from <https://camiper.com/tiempominero-noticias-en-mineria-para-el-peru-y-el-mundo/importancia-relaciones-comunitarias-mineria/>

Cárdenas, H. (2016). La función del funcionalismo: una exploración conceptual. *Sociologías*, 196 - 214.

Vinsennau, D. J., & Simonetta, C. D. (2013). Perspectiva funciuonalista sobre la RSE - experiencias derivadas de casos-. *Asociación de docentes de Administración General de la República Argentina*, 16 - 29.