

Percepción de las acciones de responsabilidad social en empresas de la región Junín

Perception of social responsibility actions in companies from Junín

Jaime Gabriel Castilla Barraza¹
Universidad Continental

RESUMEN

Objetivos: Mostrar la percepción de los pobladores sobre la implementación de acciones de responsabilidad social de las empresas que operan en las ciudades de La Oroya, Concepción y Huancayo de la región Junín; establecer las expectativas y demandas de la población y analizar los factores relacionados con conflictos sociales que se reclama al empresariado. **Métodos:** La investigación fue de tipo básico, nivel descriptivo y diseño transversal. Se recurrió a la revisión de literatura especializada, con un trabajo de campo de carácter mixto, a través de la aplicación de cuestionarios, entrevistas y grupos focales con pobladores, decisores y especialistas. **Resultados:** Las comunidades manifestaron que las empresas nunca han mostrado interés de apoyo, considerando que su labor en responsabilidad social es insuficiente (63,3 %), toda vez que solo producen con fines lucrativos; debieron respaldar sus pedidos en educación (68,4 %) opinó que la inversión fue insuficiente; salud (68,9 %) lo consideró insuficiente; y contratación de la mano de obra de los pobladores de la zona (62,6 %) señaló que fue insuficiente. **Conclusiones:** Dados los niveles de insatisfacción en educación y empleabilidad, principalmente, la disconformidad en estas poblaciones termina transformándose en conflictos sociales, por lo que las instituciones públicas y privadas tienen el imperativo ético y estratégico de generar modelos que respondan a la diversidad cultural y desigualdad. En la búsqueda de un modelo de responsabilidad social, generado a partir de las demandas y expectativas de la población de las zonas donde operan diferentes



Jaime Castilla

icastillab@yahoo.com

Historial del artículo:

Recibido: 17 de febrero de 2014

Aprobado: 10 de mayo de 2014

Disponible en línea: 30 de junio de 2014

empresas, debe tenerse en cuenta el cómo generar altos niveles de satisfacción en la población con la que interactúan.

Palabras clave: Responsabilidad social, conflictos sociales, gestión social, La Oroya, Concepción, Huancayo.

¹ Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Licenciado en Educación para el Desarrollo. Investigador de la Universidad Continental.

ABSTRACT

Objectives: To show residents' perception about the implementation of social responsibility actions from companies operating in La Oroya, Concepción and Huancayo cities in Junin region; to set people's expectations and demands, and to assess factors related with social conflicts which are a complaint. **Methods:** The research was basic, descriptive level and cross-sectional design. We review specialized literature, with a mixed work field, through the use of questionnaires, interviews and focus groups with residents, decision-makers and specialists. **Results:** Communities stated that companies have never shown support interest, considering that its work on social responsibility is insufficient (63.3 %), since they only produce with the purpose of making a profit; they should back up their education orders (68.4 %) felt that investment was insufficient; health (68.9 %) was considered insufficient; and contract residents' labor (62.6 %) was insufficient too. **Conclusions:** Given the dissatisfaction levels in education and employability, mainly, the disagreement in this population turn into social conflicts, so that public and private institutions have the moral and strategic imperative to generate models which respond to cultural diversity and inequality. Looking for a social responsibility model, generated from the population demands and expectations from the areas where different companies operate, must be taken into account how to generate high levels of satisfaction in the population with which they interact.

Keywords: Social responsibility, social conflicts, social management, La Oroya, Concepción, Huancayo.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo muestra la perspectiva de tres localidades de la región Junín, donde se aprecia cómo se teje un conjunto de argumentos que no solo expresa la visión de sus habitantes sobre las actividades empresariales, sino también refleja la

existencia de una serie de demandas no resueltas, sobre las que hay que reflexionar y buscar alternativas.

La idea de proponer e idear una estructura modélica de responsabilidad social en la región es un desafío que plantea el presente estudio. Al estar centrada en conocer las demandas y expectativas de la población de localidades de Huancayo, La Oroya y Concepción hacia las diferentes empresas que operan en sus zonas, el trabajo buscó identificar cómo las empresas ejecutan sus acciones para relacionarse con las comunidades involucradas, a través del desarrollo de estrategias de responsabilidad social.

En dichas estrategias tenemos en cuenta la perspectiva de Pierre Hupperts, quien refiere que los planes y programas deben situarse en al menos tres aspectos relacionados entre sí: (a) personas, vale decir quienes habitan en los espacios físicos en donde la empresa desarrolla sus actividades; (b) planeta, en alusión directa al medio ambiente; (c) ganancia, referido a que las acciones de responsabilidad social deben ser vistas como una inversión y no como un gasto que no garantiza el retorno social de la inversión, puesto que si se hace bien, podría maximizar las utilidades de la misma (1).

La arista de preocupación radica en la conflictividad social, como consecuencia del abandono del Estado y la desatención de las empresas que invierten en localidades próximas al entorno de su quehacer productivo o comercial. De ahí que sea un tema de múltiples ramificaciones, cuyo origen a su vez tiene componentes culturales, económicos, sociales, étnicos e indiscutiblemente gerenciales.

Si bien existe una responsabilidad del Estado, no deja de ser cierto que las empresas tienen el imperativo ético y estratégico de interactuar con las expectativas y demandas de estas poblaciones, el no hacerlo, bien podrían alimentar dicha conflictividad. Ejemplos como los de Cajamarca, hacia fines del 2011, o el de Bagua (Amazonas)

en junio de 2009, ponen en relieve la forma en la que se ha trabajado la responsabilidad social por parte de las empresas que intervienen en esos espacios. Investigaciones realizadas señalan que los principales conflictos sociales ocurrieron en la década de los ochenta e inicios de los noventa, asociados a la grave crisis económica y social de este período. En esos años, hubo una situación de tensión que llegó a las propias puertas de la ciudad de Lima, en el sentido de que si la capital, conforme describe Matos Mar (2), ya empezaba a cambiar su rostro tras la migración, se empezaba a percibir que el fenómeno de los conflictos sociales ya no eran solo en el interior del país.

Esta situación, para muchos entendidos en la materia, no se ha superado, por lo que es recurrente que existan bolsones de pobreza, demandas insatisfechas, así como ejemplos flagrantes de corrupción estatal, prevalencia de grupos de poder e interés económicos que incrementan el riesgo de la conflictividad social. En los últimos 20 años, se aprecia que los conflictos sociales bajaron un poco debido a la drástica política de gobierno durante la década de los noventa. Sin embargo, hacia el año 2000 fueron las protestas sociales las que permitieron el retorno del sistema democrático en el país, proceso que fue impulsado por el gobierno de transición. Tras la caída del régimen fujimorista, se reavivaron los conflictos sociales, como producto de la demanda social insatisfecha, con mayor énfasis en el caso de las comunidades indígenas y las empresas extractivas.

Estudios como los de Tanaka (3) revelan que la percepción que el país crece pero sin inclusión social ni una adecuada distribución de riqueza, es un detonante que alimenta la conflictividad social en el país, más aún en zonas donde existe una fuerte actividad empresarial asociada a la industria extractiva o energética, en las que las acciones de responsabilidad social empresarial son percibidas como débiles o desfasadas (surgen después de la conflictividad y no como acciones de previsión).

En el 2007, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a través de su Oficina Regional para América Latina y el Caribe recuerda que "en muchas partes del mundo los pueblos no gozaban de los derechos humanos fundamentalmente en el mismo grado que el resto de la población de los Estados en que viven y que han sufrido a menudo una erosión en sus leyes, valores, costumbres y perspectivas. Los pueblos indígenas y tribales en América Latina, presentan, hoy en día, los peores indicadores socioeconómicos y la discriminación laboral por origen étnico o racial agrava brechas de ingreso de manera radical" (4).

La responsabilidad social, de acuerdo a Rojas nace en los años 20 del siglo XX y se fortalece en los 50's y 60's, se inicia por la idea de que si las empresas usan recursos que posee una sociedad, el solo hecho de su uso genera un deber ético y por consiguiente de alguna manera este uso debe devolver a la sociedad los respectivos beneficios (5). Al respecto, la OIT refiere que la responsabilidad social empresarial (RSE) es hoy un concepto de uso habitual, cuyo significado ha evolucionado, cambiando según el momento y el lugar, y que a menudo ha sido interpretado de manera diferente. En general puede sostenerse que la RSE refleja el cómo las empresas toman en consideración las repercusiones que sus actividades tienen sobre la sociedad (4). No obstante, Vintró y Comajuncos señalan que "debe entenderse como un modelo de gestión empresarial que integra aspectos económicos, sociales y medioambientales, desde un punto de vista ético y sostenible, a la par que se orienta hacia la satisfacción de todos los grupos de interés de la empresa" (6).

Cabe indicar que lo concerniente a la responsabilidad social no solo se evidencia hacia fuera de la empresa, sino también hacia dentro, entre sus propios trabajadores. De ahí la importancia que le otorgan a las acciones que se desarrollan en su interior, conforme reseña la OIT, que sostiene desde el 2001 que la gerencia actual ya no solo tiene en cuenta para su gestión el área económica, financiera y de producción, sino

que también involucra lo humano (7). Y este factor humano es el que, en una perspectiva transformacional de la organización, toma la previsión de un conjunto de acciones de responsabilidad social.

Según la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE), en la actualidad parece existir un consenso sobre qué es la RSE, qué objetivos debe tener y cómo debe enfocarse (8), por lo que resulta complejo entender por qué aún se cometen errores y omisiones en la implementación de intervenciones en responsabilidad social. Las empresas aún consideran que este tipo de intervenciones son externalidades que no merecen la mayor inversión ni esfuerzo sesudo, por lo que optan por actuar de modo poco estratégico y débilmente planeado.

El aspecto más trascendente de la responsabilidad social es que, de ejecutarse de modo efectivo y dirigido a la construcción de mecanismos efectivos de desarrollo social para las comunidades y localidades próximas al quehacer empresarial, puede constituirse en un mecanismo efectivo para generar las condiciones necesarias para conseguir la paz social y atenuar así la conflictividad social. El fundamento de ello, ha de radicar a su vez en una comunicación que estreche los lazos entre las empresas y las localidades con las que se relaciona.

Al respecto, Williams enfatiza en la necesidad de comunicar lo que se está ejecutando, más aún de parte de una empresa hacia una comunidad, y es que "lo comunicacional de cada una de las experiencias se cruza necesariamente con lo cultural, entendido como 'proceso total' a través del cual los significados y concepciones son socialmente construidos e históricamente transformados" (9). Vale decir que sin un componente social que interactúe y se comunique con la población que está en el entorno de las actividades empresariales, es imposible establecer los lazos necesarios para mejorar la performance para el entendimiento de dos miradas culturalmente distintas.

Beck expresa que tras la pluralidad de intereses, amenaza y crece la realidad de riesgo, que ya no respeta los intereses y las fronteras sociales y nacionales. Tras los muros de la indiferencia prolifera el peligro. Naturalmente, eso no significa que a la vista de los crecientes riesgos emerja la armonía en contraposición a los conflictos sociales (10).

Macassi (11) por su parte, afirma que si bien el interés por los conflictos sociales ha sido de larga data, lo que ha cambiado básicamente es la mirada y el enfoque con que se vienen abordando y analizando. Las ciencias sociales han subrayado que la "fractura estructural entre el Estado y la sociedad" y la "crisis crónica de la representación entre la clase política y la ciudadanía" eran la condición suficiente para explicarlos. Sin embargo, estas argumentaciones no pueden esclarecer la similitud en las dinámicas y el funcionamiento que los conflictos tienen en diferentes latitudes del planeta y en países con distintos grados de desarrollo. El hecho es que los conflictos no se definen por los estallidos de violencia sino que tienen un período de maduración y un proceso de reencauzamiento que Galtung ha denominado el "ciclo de vida de los conflictos". Como en todo proceso social existen márgenes para la prevención, que según Galtung "tiene como objetivo transformar la existencia de intereses incompatibles entre las partes en otros positivos para todos los implicados", buscando que los conflictos se transformen en procesos de desarrollo y cambio social, según refiere Macassi (11).

De esta manera, "la sociedad exige una participación activa de todos los actores en aras de lograr procesos de desarrollo humano. Ante esta perspectiva, cabe preguntarse ¿por qué una empresa tomaría esta opción y se ubicaría en un escenario diferenciado del tradicional?" (11). Las empresas cobran ahí una mayor relevancia, más aún entre las poblaciones que perciben recibir poca atención del Estado y que encuentran en el empresariado una alternativa frente a su problemática.

En el Perú, el Ministerio de Energía y Minas concibe que la responsabilidad social es “un compromiso que las empresas asumen por el bienestar del entorno social que las rodea. Bajo este compromiso, las empresas evitan o mitigan cualquier impacto negativo que sus operaciones puedan ocasionar sobre las personas y potencian todos los impactos positivos que una inversión trae a las áreas en que se desarrollan las operaciones” (12).

El problema que surge entonces es: ¿Cómo se asocia la percepción de la población de las zonas rurales, con respecto a las empresas que trabajan en sus ámbitos, con las acciones de responsabilidad social entre la población rural de Huancayo, La Oroya y Concepción?

El objetivo de la investigación fue por lo tanto determinar cómo se asocia la percepción de la población de las zonas rurales, con respecto a las empresas que trabajan en sus ámbitos, con las acciones de responsabilidad social entre la población rural de Huancayo, La Oroya y Concepción.

La hipótesis de la investigación fue: La percepción de la población de las zonas rurales, con respecto a las empresas que trabajan en sus ámbitos, resulta negativa acerca de las acciones de responsabilidad social que deberían de ejecutar éstas entre la población rural de Huancayo, La Oroya y Concepción.

En la investigación, se han encontrado ciertas limitaciones en el trabajo de campo, toda vez que las personas manifestaban su desconfianza a opinar sobre el accionar de las empresas, desestimando participar en grupos focales o la encuesta, hecho que obligó a reprogramar más de una vez los grupos focales y ampliar la base de encuestados. Asimismo, tuvo que desecharse algunas de las encuestas aplicadas al no estar debidamente llenadas. Se acota también que el enfoque de responsabilidad social que se busca mostrar pretende abordarla desde la gestión, relacionándola con la conflictividad social.

MATERIAL Y MÉTODOS

Este estudio se basó en el levantamiento de información y el análisis de la percepción de los pobladores de las comunidades consultadas, sobre la reputación que han generado las empresas en las zonas priorizadas para el presente estudio. Se planteó hacer una investigación con dos componentes, uno cuantitativo y otro cualitativo, a fin de cruzar las variables de la investigación. El perfil de los públicos en la investigación fue multinivel, pues se entrevistó a expertos nacionales e internacionales, líderes locales, autoridades, servidores públicos y personas destacadas de la comunidad. Para la obtención de la muestra se utilizó la fórmula estadística estándar en la que se estimó un margen de error muestral del 5 % y un grado de confiabilidad de 90 %.

La encuesta se aplicó a una muestra de 236 residentes de las localidades de Carhuacoto y Morococha (Yauli, La Oroya), El Tambo y Pilcomayo (Huancayo), y Pucará, Alapampa y Mariscal Castilla (Comas, Concepción).

RESULTADOS

De acuerdo con la información obtenida, los pobladores consultados consideran que las empresas implementan de manera insuficiente sus acciones de responsabilidad social en las comunidades de las provincias de Huancayo, La Oroya y Concepción.

Tras el análisis multivariable de las respuestas de los encuestados, tenemos que el 63,3 % señala que perciben como insuficiente a la responsabilidad social de las empresas de su localidad.

La tendencia en cuanto a las expectativas y demandas de la población rural de Huancayo, La Oroya y Concepción hacia el empresariado que trabaja en sus ámbitos radica en la búsqueda de apoyo en materia de promoción de la empleabilidad y la infraestructura social en educación y salud. El instrumento, en ese sentido, ha indagado en los aspectos de salud, educación,

Tabla N° 1: Percepción de la RS en Huancayo, La Oroya y Concepción

Percepción de responsabilidad social	Porcentaje
Suficiente	14,7 %
Insuficiente	63,3 %
No opina	22,0 %
TOTAL	100,0 %

empleo, medio ambiente, desarrollo local y relación con la comunidad.

Cabe precisar que es en educación y salud, donde radica la mayor sensibilidad de la comunidad en torno a las demandas asociadas a conflictos sociales, que al estar ausentes en el accionar del Estado, se exige al empresariado.

Sobre la educación, la mayoría de las personas encuestadas sostienen que la intervención de las empresas ha sido insuficiente (68,4 %), de acuerdo con la tabla 2.

Expertos consultados señalan que a las empresas no les corresponde dicha labor, del modo que las comunidades lo esperan. O'Brien (13) enfatiza que

Tabla N° 2: Apoyo empresarial a la educación

Apoyo en educación	Porcentaje
Suficiente	17,9 %
Insuficiente	68,4 %
No opina	13,7 %
TOTAL	100,0 %

el sector educación, "no es obligación de ninguna empresa, sino más bien del Estado... lo mejor sería mejorar la calidad de la enseñanza contratando a profesores". Bobadilla (14) señala que el apoyo hacia la educación, "depende un poco de las políticas de la empresa. La empresa también se da cuenta políticamente que la infraestructura es muy atractiva... la gente cuando ve obras se impacta rápidamente". Basili (15) agrega que en educación, "hay que comprometerse a mover un indicador claramente comprensible y medible, verificable. Sin eso todas las ayudas serán

vistas como parches y lavado de manos", por lo que se explica la puntuación alcanzada en ese aspecto, de acuerdo a los encuestados.

En salud, tenemos que la mayoría de las respuestas califican de insuficiente a la labor que despliegan las empresas en las localidades consultadas, con un 68,9 % que la considera insuficiente.

En salud, O'Brien (13) señala que tampoco "es labor de la empresa, pero podrían hacer campañas de despistaje de ciertos

Tabla N° 3: Apoyo empresarial a la salud

Apoyo en salud	Porcentaje
Suficiente	8,6 %
Insuficiente	68,9 %
No opina	22,5 %
TOTAL	100,0 %

males y realizar algunas labores de salud preventiva. Estos programas son muy efectivos y rápidamente mejoran la calidad de salud del lugar". Para Bobadilla (14), el sector salud "tienen casi intrínseco el cambio social. Entonces si haces una posta médica tienes que mirar que la enfermedad sea reducida, que la gente esté bien de salud. La infraestructura puede estar perfectamente articulada... al tema social". Según Basili (15), la empresa debe asumir que "hay que comprometerse a mover un indicador claramente comprensible y medible, verificable".

Sobre el empleo, O'Brien (13) señala que "se puede trabajar en proyectos que mejoren la productividad de la zona, en especial del sector agrícola". De acuerdo con Bobadilla (14), la promoción del empleo es "un tema

Tabla N° 4: Apoyo empresarial a la empleabilidad

Apoyo a la empleabilidad	Porcentaje
Suficiente	20,0 %
Insuficiente	62,6 %
No opina	17,4 %
TOTAL	100,0 %

fundamental si se quiere mano de obra que no existe hay que preparar a la población para que tenga esa capacidad. Es decir, si hay productores, ahí de productos que requiera la empresa a esos productos hay que fortalecerlos, darles capacitación”.

La apuesta de Basili (15) es “formar mano de obra calificada, es una inversión de retorno comprobado, incluso si es a medio o largo plazo. Por ejemplo, el Perú padece una espantosa escasez de choferes profesionales. No es una formación ni muy larga ni muy cara, y hay bastante empleo en esa línea. Hay que encontrar certificaciones de corto plazo y bastante específica a las necesidades de la empresa o de otras empresas del mercado. Eso es siempre útil y bien agradecido”.

Tabla N° 5: Apoyo empresarial al medio ambiente

Apoyo al medio ambiente	Porcentaje
Suficiente	19,4 %
Insuficiente	68,5 %
No opina	12,1 %
TOTAL	100,0 %

Lo mismo se aprecia en lo referido al apoyo de la empresa al cuidado del medio ambiente, en donde el 68,5 % refiere que esta labor es insuficiente.

Contrariamente a lo que se considera un tema más sensible, se aprecia que está por debajo de otros como desarrollo local,

Tabla N° 6: Apoyo empresarial al desarrollo local

Apoyo al Desarrollo Local	Porcentaje
Suficiente	12,6 %
Insuficiente	72,2 %
No opina	15,2 %
TOTAL	100,0 %

aunque con un porcentaje casi similar al de educación y salud.

El apoyo de la empresa hacia el desarrollo

local, es considerado insuficiente por un 72,2 %. En contraste con las demás aristas de la Responsabilidad Social, es la que

Tabla N° 7: Esfuerzos para relacionarse con la comunidad

Esfuerzos por la relación con la comunidad	Porcentaje
Suficiente	13,6 %
Insuficiente	44,5 %
No opina	41,9 %
TOTAL	100,0 %

alcanza el mayor nivel de insatisfacción entre los encuestados.

Es en el relacionamiento con las comunidades, en donde el desconocimiento es muy alto (41,9 %), dejando en un segundo lugar a quienes lo consideran insuficiente (44,5 %).

De las entrevistas a profundidad con autoridades y representantes locales, así como en los grupos focales con pobladores de las diferentes localidades, tenemos que:

- En Pilcomayo, por ejemplo, el grupo focal con pobladores refirió que de parte de las empresas “no ha llegado ningún apoyo económico, ni social...”.
- En Morococha, una autoridad local aseguró que “La población totalmente está dividida... la minoría con el alcalde... bueno tienen sus propias decisiones. Yo le daría un sentido claro... la minera ha visto un distrito muy mal... nosotros como población queremos que cumpla con la responsabilidad social... exigimos que la minera cumpla con el estudio de impacto ambiental que ha presentado al Estado Peruano. Dentro de ello se componen una serie de cosas de responsabilidad social, educación, salud, medio ambiente, trabajo, de vivienda... y muchísimas cosas más”.
- Hecha la consulta, un personal del Estado en Mariscal Castilla, señaló que “hasta el momento lo que he visto es que gracias a la empresa de repente (se) ha dado trabajo a la comunidad... porque

ellos (la empresa) dan preferencia a la población de acá, como también ha venido gente de fuera... sin embargo casi la mitad de la población que no quiere que estén porque dice están captando el agua que es para la población”.

De parte de los expertos consultados, se aprecia que existe la confirmación que en efecto hay demandas de que le corresponden al Estado; no obstante, es importante que la intervención que realice la empresa tenga ese sesgo, puesto que a medida que subsanen esas falencias o vacíos, pero sin perder la perspectiva que tiene la oportunidad de generar lealtades y fidelización de los pobladores, sí hace un esfuerzo técnicamente serio y sesudo, donde la propia población es calificada, a fin de conocer lo que les corresponde y cómo contribuir al mantenimiento y cuidado de los bienes y servicios recibidos.

DISCUSIÓN

Bajo la premisa de Galtung (citado por Macassi), de que los conflictos “tienen un período de maduración y un proceso de reencuzamiento”, es necesario advertir los peligros que supone el hecho de que los pobladores de las localidades consultadas tengan la percepción de abandono e inacción de parte del Estado y el desinterés del empresario.

No es posible suponer que frente a la desidia de las empresas o el propio Estado, no se estén gestando conflictos sociales entre la población de dichas localidades. De ahí la necesidad de generar intervenciones sociales sostenidas en criterios hacia la promoción del desarrollo social de dichas localidades. Esta situación no hace sino reafirmar la postura de Tanaka sobre la “presencia desigual” del Estado y la aparente respuesta de las empresas orientada solo a “resolver los problemas” (solo si se presentan), en lugar de “solucionar las causas que los generan”. Es evidente que ello, contraviene la perspectiva de Hupperts, toda vez que -al parecer- en las localidades donde se hizo el presente estudio, el accionar de

las empresas deja de lado a las personas, obviando el criterio de retorno social de la inversión.

Un modelo de responsabilidad social para la región, no es sino el resultado de la convergencia de acciones que se concatenan en por lo menos tres sentidos:

- Que correspondan con la percepción imperante, a fin de modificarla si es negativa, problemática, adversa o potencial generadora de conflictos.
- Que se traduzca en un esfuerzo técnico, sostenible y que involucre a los propios pobladores en la construcción de una visión compartida de desarrollo, de un carácter netamente endógeno, pero calificado y pertinente.
- Que incluya elementos para la transferencia, sostenibilidad y la preservación de la paz social.

De acuerdo con lo investigado, podemos concluir que existe una gran expectativa por parte de la población por la atención de sus demandas, hecho que se relaciona directamente con postulados como los de Amartya Sen y el enfoque de desarrollo humano basado en la ampliación de las capacidades. A medida que las empresas le brinden mayor importancia y atención a las localidades, podrá mejorar la percepción de sus acciones como parte de su responsabilidad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hupperts P El Tango de la Sostenibilidad. 1^ª ed. Buenos Aires: Temas; 2008.
2. Matos J. Desborde Popular y crisis del Estado: 20 años después. Lima: Fondo Editorial del Congreso; 2004.
3. Tanaka M. De Echave J, Diez A, Huber L, Revesz B, Lanata R. Minería y Conflicto Social. 1^ª ed. Lima: Instituto de Estudios Peruanos; 2009.
4. Organización Internacional del Trabajo.

- Manual de Balance Social. Ginebra: OIT; 2001.
5. Rojas A. Responsabilidad Social Empresarial: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia. Cali: Universidad Santiago de Cali; 2012.
 6. Vintró C, Comajuncosa J. ISO 26000: Responsabilidad social corporativa. Sinergias con los sistemas de gestión de calidad, medioambiente y seguridad y salud laboral. III Congreso Catalán de Contabilidad y Dirección. Barcelona: Asociación Catalana de Contabilidad y Dirección; 2009.
 7. Organización Internacional del Trabajo. Panorama Laboral 2007, América Latina y el Caribe. Ginebra: OIT/ Oficina Regional para América Latina y el Caribe; 2007.
 8. Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social. Estudio de la función de la responsabilidad social en la empresa española. Madrid: DIRSE; 2014.
 9. Williams R. Cultura, sociología de la comunicación y del arte. Paidós. Buenos Aires; 1981.
 10. Beck U. La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad. Barcelona: Paidós; 2006.
 11. Macassi S. Los medios en el ciclo de vida de los conflictos: Aportes de la comunicación a la gobernabilidad en contextos de crisis. *Contratexto* [Internet]. 2011 Diciembre [citado 16 de Julio de 2014]; (19): [35-52]. Disponible en: <http://www.ulima.edu.pe/Revistas/contratexto/index.htm>
 12. Ministerio de Energía y Minas. Guía de Relaciones Comunitarias. 1ª ed. Lima: Dirección general de asuntos ambientales; 2001.
 13. O'Brien P Entrevista a profundidad para el presente estudio. Lima; 2013.
 14. Bobadilla P Entrevista a profundidad para el presente estudio. Lima; 2013.
 15. Basili F. Entrevista a profundidad para el presente estudio. Lima; 2013.