

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE UNA EMPRESA DE
SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD EN EL DISTRITO DE
MÓRROPE, LAMBAYEQUE, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

EDWIN ADOLFO AMAYA FACHO

ASESOR

JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

<https://orcid.org/0000-0002-6793-3257>

Chiclayo, 2021

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE UNA
EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD EN
EL DISTRITO DE MÓRROPE, LAMBAYEQUE, 2021**

PRESENTADA POR:

EDWIN ADOLFO AMAYA FACHO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

María de las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez

PRESIDENTE

Milagros Carmen Gamarra Uceda

SECRETARIO

Jorge Augusto Mundaca Guerra

VOCAL

Dedicatoria

En primer lugar, dedicar este proyecto a Dios por ser el motor y motivo de nuestras vidas y a nuestra Santísima Madre la Virgen María que nos acompaña, cuida y protege con su manto sagrado. En segundo lugar, dedicar este proyecto a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han estado siempre conmigo, a pesar de las falencias han sido los que me han alentado y han depositado su entera confianza en mí sin dudar ni un solo momento.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas, que durante este tiempo me han brindado sus mejores experiencias y conocimientos. Al asesor, el Dr. Jorge Augusto Mundaca Guerra por su experiencia, conocimiento y visión crítica en la elaboración del proyecto.

Especial agradecimiento a mis hermanos (Oscar, Anabel, Marisel, Silvia y Herly) que me han motivados a seguir adelante, a no desvanecer por mis sueños y así concluir con éxito el proyecto.

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	docplayer.es Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	1%
8	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	

Índice

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Marco teórico	12
III. Metodología	25
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	25
3.2. Diseño de investigación.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo	26
3.4. Criterios de selección.....	27
3.5. Operacionalización de variables	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7. Procedimientos	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Matriz de consistencia	32
3.10. Consideraciones éticas	34
IV. Resultados y discusión	35
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones.....	46
VII. Referencias	47
VIII. Anexos	50

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	28
Tabla 2 Magnitud de la confiabilidad.....	30
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos	30
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad.....	30
Tabla 5. Operacionalización de variables.....	32
Tabla 6. Nivel de medio ambiente.....	35
Tabla 7. Nivel en asuntos de consumidores	36
Tabla 8. participación activa y desarrollo de la comunidad	38
Tabla 9. Nivel de la responsabilidad social empresarial	40

Lista de figuras

Figura 1. Modelo ISO 26000 adaptado al escenario de la empresa de electricidad.....	18
Figura 2. Nivel del medio ambiente	35
Figura 3. Brecha en medio ambiente.....	36
Figura 4. Nivel en asuntos de consumidores	37
Figura 5. Brecha en asuntos de consumidores	37
Figura 6. Nivel de participación activa y desarrollo de la comunidad	38
Figura 7. Brecha en participación activa y desarrollo de la comunidad.....	39
Figura 8. Nivel de Responsabilidad Social Empresarial	40
Figura 9. Brecha de Responsabilidad Social Empresarial.....	41

Resumen

La presente investigación se elaboró entorno de la necesidad de verificar el tema de la responsabilidad social empresarial en una entidad pública eléctrica, porque es importante conocer su accionar de esta para el beneficio de la comunidad. Por ello, se estableció como objetivo general analizar el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021. La metodología utilizada en este estudio fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental de nivel descriptivo, además, se contó con una muestra conformada por 96 usuarios de la empresa eléctrica en Mórrope, por otro lado, para la recolección de información a estos usuarios se les aplicó una encuesta. Los principales resultados indicaron que el nivel de la dimensión de medio ambiente fue baja debido a que su promedio fue 2.13; mientras que la dimensión asuntos de consumidores también fue baja porque su promedio obtenido fue de 2.18 y finalmente la dimensión participación activa tuvo un nivel bajo, debido a que se halló un promedio 2.15, siendo, en ese sentido el medio ambiente la dimensión que presentó una mayor brecha a mejorar (2.13). Finalmente se concluyó que el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021 es bajo.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, medio ambiente, asunto de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Clasificaciones JEL: M14, M20

Abstract

This research was developed around the need to verify the issue of corporate social responsibility in a public electricity entity, because it is important to know its actions for the benefit of the community. Therefore, it was established as a general objective to analyze the level of corporate social responsibility of the electric service company in the district of Mórrope Lambayeque 2021. The methodology used in this study was applied, with a descriptive non-experimental design, In addition, there was a sample made up of 96 users of the electricity company in Mórrope, on the other hand, to collect information from these users, a survey was applied. The main results indicated that the level of the environment dimension was low because its average was 2.13; while the dimension consumer affairs was also low because its average obtained was 2.18 and finally the dimension active participation had a low level, since an average was found of 2.15, being, in this sense, the environment the dimension that presented a greater gap to improve (2.13). Finally, it was concluded that the level of corporate social responsibility of the electric service company in the district of Mórrope Lambayeque 2021 is low.

Keywords: Corporate social responsibility, environment, consumer affairs and active participation and development of the community.

JEL classifications: M14, M20

I. Introducción

En los últimos años, los consumidores están más pendientes que las empresas contribuyan a mejorar la calidad de vida de la fuerza laboral, sus familias, así como de la comunidad y la sociedad en general. Por tanto, la responsabilidad social empresarial (RSE), en esencia, va más allá de las ganancias de la empresa, centrándose más en cómo las empresas pueden beneficiar a la comunidad en general, lo que de alguna manera puede influir en la percepción de la población sobre la forma de operar de dichas compañías.

A partir de lo mencionado, las empresas de energía están cada vez más estimuladas para hacer frente a los crecientes desafíos sociales, como la escasez de recursos, la contaminación, entre otros. Los ciudadanos europeos, definen la responsabilidad medioambiental y social de las empresas de energía como un deber, esto significa que para las empresas de energía eléctrica la RSE es un requisito. Una empresa que opera en este sector debe comprender los impactos sociales, ambientales y económicos que se generan en todas las regiones afectadas por su actividad. En general, reconoce que la energía es esencial para el desarrollo social y económico. Además, el suministro de electricidad debería satisfacer las necesidades de una población en crecimiento, que se espera que alcance los 9 mil millones para 2050, y respaldar su progreso económico (Stjepcevic & Siksnyte, 2017, p.22). En Suiza, las empresas hidroeléctricas son evaluadas desde una perspectiva de desarrollo sostenible y en función de su contribución a la sociedad. Además, la práctica de estas empresas se basa en el compromiso de los gerentes de las empresas hidroeléctricas, las autoridades públicas y los actores clave en la evaluación de la sostenibilidad. En donde las actividades de las empresas hidroeléctricas en dicha parte de los Alpes han generado una buena imagen frente a la población, así como de sus trabajadores (Hediger, 2018, p.14).

A nivel nacional, la empresa encargada del servicio eléctrico, durante el 2019, se desarrollaron diferentes actividades de RSE, la cuales se encontraron direccionadas a contribuir a la comunidad en general, destacándose programas orientados a concientizar a docentes sobre el uso adecuado de la energía eléctrica, así como desarrollo de capacitaciones respecto a reforzar actividades preventivas de seguridad eléctrica en instituciones educativas, además de charlas a moradores y clientes de zonas rurales sobre riesgos eléctricos dentro del hogar, así como en la vía pública (Distriluz, 2019, p.51).

En torno a la empresa de servicio público de electricidad de Mórrope, es una entidad, en donde su actividad principal es la distribución y comercialización de energía eléctrica, donde

si bien dentro de sus políticas se encuentra el cumplimiento de normativas orientados a la RSE, no renovables como es el combustible, lo que inmediatamente se asocia con contaminación, asimismo, la percepción por parte de los usuarios no es del todo satisfactorio, esto a causa de los constantes cortes de energía eléctrica en el distrito, la cual hacen que los artefactos sufran averías o dañe aquellos que cuentan con resistencias (refrigerador, plancha, etc.), sumado a que los recibos de consumo muestran valores elevados que no son acorde a la realidad, esto en conjunto con los diferentes reclamos realizados por los usuarios tanto por el exceso de consumo eléctrico cobrado y los cortes de energía en los hogares, los cuales no son atendidos, generando incomodidad entre la población. De continuar con esta situación puede conllevar a que la imagen de la entidad se vea afectada lo cual puede perjudicar su posición frente a los stakeholders. Por ello, es que el propósito del estudio se centra en describir la RSE de la entidad de servicio público.

A partir de lo mencionado, el estudio es importante porque a causa del malestar que tienen los usuarios respecto a la responsabilidad social que tiene la entidad para con la población, por ello, se pretende identificar qué aspectos son los percibidos por los usuarios respecto a la RSE, y así analizar las brechas de cada dimensión para conocer la situación actual de la entidad. Teniendo el contexto anterior se planteó como problema general: ¿Cuál es el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021?, siendo el objetivo general analizar el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021, los objetivos específicos fueron identificar el nivel del medio ambiente de la empresa de servicio eléctrico, identificar el nivel en asuntos de consumidores de la empresa de servicio eléctrico e identificar el nivel de participación activa de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.

La estructura de la investigación estuvo dividida en ocho capítulos, siendo el primero la instrucción donde se presentó la problemática objeto de estudio, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación. En el segundo capítulo se encontró los antecedentes y bases teóricas. En el siguiente capítulo se encontró la metodología, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, entre otros. En el cuarto capítulo se encontró los resultados y discusión. Asimismo, los siguientes capítulos estuvieron comprendidos por las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Lu et al (2019) en su estudio que tuvo como objetivo analizar las principales áreas de las políticas de responsabilidad social empresarial en las que se espera que las empresas de energía contribuyan positivamente al desarrollo energético sostenible, como la mitigación del impacto ambiental, desarrollo económico y social y buen gobierno. La metodología se enmarcó en un enfoque bibliográfico, de alcance descriptivo, siendo la muestra los diferentes documentos de las empresas eléctricas, combustible, nuclear, entre otros, en donde se empleó la técnica del análisis documental para la recopilación de la información de los diferentes documentos abordados. Siendo los resultados mostrados, que las irregularidades que se presentan en estas empresas son un tema transversal en términos de sostenibilidad y tiene un impacto negativo a nivel ambiental pues no brinda en su totalidad protección al medio ambiente, así como limitaciones para reducir la contaminación.

Cordero (2018) en su estudio tuvo como objetivo analizar la percepción y la postura que toma la empresa eólica Eléctrica del Valle de México respecto a la responsabilidad social empresarial, la metodología empleada en la investigación se enmarcó dentro de un enfoque cualitativo bajo un diseño de tipo estudio de caso, siendo la muestra la empresa eólica Eléctrica del Valle de México, el cual se empleó el llamado componente de agenda como técnica, el cual mediante diferentes indicadores miden y evalúan si se están cumpliendo o no el estándar de responsabilidad social empresarial. Los resultados arrojaron que los niveles de cumplimiento de los indicadores se cuentan a niveles poco aceptables, tanto a nivel de derechos humanos, relaciones laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Mendoza et al. (2018) en su estudio tuvo como finalidad describir los elementos de la responsabilidad social de las empresas productoras de energía eólica, la metodología utilizada fue de tipo descriptivo, además presentó un diseño de campo no experimental, la muestra estuvo conformada por 10 gerentes de empresas de energía eólica a quienes se les aplicaron la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que, si existen elementos de la responsabilidad social como son: los valores morales, las normas, calidad de servicio y principios éticos, sin embargo, se identificó que algunos puntos requieren una mayor atención como los valores morales, los cuales son fundamentales para el manejo de la responsabilidad social empresarial.

Cortés et al. (2018) en su investigación tuvo como finalidad analizar los indicadores de responsabilidad social empresarial para evaluar la gestión de los agentes comercializadores y distribuidores de energía en Colombia. Respecto a la metodología fue de diseño transversal, alcance explicativo, el enfoque mixto, además la muestra estuvo conformada por el sector energético. Los resultados indicaron que el diseño de los informes de sostenibilidad anual en las entidades del sector eléctrico de los agentes comerciales y distribuidores, debido a que permite tener un mayor control de la gestión del impacto ambiental, además la RSE permitió implementar planes o estrategias para incrementar en el ámbito ambiental y económico.

Stjepcevic & Siksnyte (2017) tuvo como finalidad realizar un análisis de la responsabilidad social corporativa en el sector de energía. En cuanto a la metodología se realizó un análisis de la literatura científica, datos estadísticos, análisis comparativos y situacional. Los resultados indicaron que, el sector energético se enfrenta a diversos problemas sociales, salud, seguridad y ambientales para que puedan operar en el sector energético, por lo que la colaboración con instituciones externas permite que incremente la credibilidad, ganen autoridad y beneficios económicos, además de resolver los diversos problemas que afectan a la comunidad.

Espinoza, Huallpacuna, Mondragón, Puscán y Rodríguez (2016) en su investigación que tuvo como objetivo diagnosticar el estado de la responsabilidad social empresarial en el sector eléctrico peruano en el 2016, siendo la metodología enmarcada en un tipo de estudio aplicado, bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo conformado por 129 personas que laboran en el sector a quienes se les administró un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos mediante la técnica de la encuesta. Los resultados demostraron que la percepción que tienen los trabajadores sobre la responsabilidad social empresarial dentro del sector es de 4.7 sobre seis, siendo el aspecto más bajo en la dimensión clientes responde a que no se desarrollan productos ni una adecuada gestión, y las ventas no son del todo éticas, mientras que en la dimensión comunidad la participación de la entidad en la acción social fue el menos puntuados de los indicadores.

2.2. Bases teórico-científicas

Respecto a la responsabilidad social empresarial (RSE) es definido como el deber congruente y consciente de cumplir de manera íntegra con el propósito de la entidad, tanto en el interno como en la parte externa, tomando en cuenta las expectativas ambientales, sociales y económicas de todos sus integrantes, demostrando valores éticos, respeto por las personas, el medio ambiente, la comunidad, además de contribuir en la construcción del bien común. De dicha manera, se entiende que la responsabilidad social empresarial no es algo extraño, ajeno o implementado a la función original de la entidad (Cajiga, 2016, p.4).

La responsabilidad social empresarial es considera como una filosofía, una manera de ver la vida, que implica que se considere el efecto de las decisiones y acciones de un proyecto presente sobre su ambiente físico y social. Sobre la responsabilidad social empresarial es definida como la capacidad de las entidades para responder a las consecuencias que sus operaciones tienen de acuerdo a los diversos grupos con los que se vinculan. Lo anterior hace referencia que al desarrollar un determinado negocio se tiene como finalidad la obtención de recursos económicos y cuidar el entorno que los rodea, por medio del compromiso voluntario que asumen las instituciones frente a la sociedad y preservación del medio ambiente (Uribe et al., 2018, p.55).

La responsabilidad social empresarial es la voluntad de las instituciones de incorporar aspectos ambientales y sociales en la toma de decisiones y de la rendición de cuentas por los impactos producidos por las actividades en la sociedad y el medio ambiente. Dicha situación implica un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo de manera sostenible, con la legislación y normativa correspondiente. La responsabilidad social empresarial está conformada en toda organización y toma en cuenta los intereses de cada una de las partes interesadas los cuales pueden verse afectados de acuerdo a las decisiones de la entidad (International Organization for Standardization, 2010, p.6).

Asimismo, la responsabilidad social empresarial son el conjunto de decisiones y acciones tomadas en cuenta por empresarios que generan un impacto de manera directa en la personalidad y calidad de la población. Cuando un empresario toma una decisión individual, no determina la relación de sus decisiones con el bienestar de la población, tampoco es consciente del impacto de sus negocios en la economía, dado que considera que es una parte pequeña que no determina las cuestiones de la nación como cantidad de empleo, distribución

de los ingresos, progreso económico, entre otros. Dichas decisiones influyen significativamente en la moral de los trabajadores, su satisfacción, seguridad, empleo de los recursos y las relaciones internacionales (Duque et al., 2013, p.197).

Sobre la responsabilidad social empresarial son las normas de cumplimiento de manera voluntario e innovador, que buscan establecer relaciones entre las entidades, el medio ambiente y la comunidad que los rodea. La responsabilidad social empresarial tiene como finalidad crear conciencia en la práctica de una conducta responsable, cuyas actividades no sean debido a la presencia de una institución sancionadora, sino que la empresa adopte comportamientos, por medio de los cuales las organizaciones muestren ante el Estado, consumidores y público en general una imagen aceptable y limpia, cuyas acciones y operaciones se realizan de manera voluntaria (Camacho, 2015, p.9-13).

Por otro lado, la responsabilidad social empresarial gira en función a las conductas esenciales de las entidades y la responsabilidad por su impacto total en el entorno donde operan, la cual no es un acto de filantropía. Asimismo, las empresas socialmente responsables son aquellas que llevan adelante un negocio rentable, tomando en cuenta los efectos económicos, sociales y ambientales que genera en la población. La responsabilidad se refiere al nivel de compromiso de cada institución según los aspectos sociales y medioambientales, además de la mejora de la calidad de vida del personal que labora en la entidad y vive en la comunidad (Vélez y Cano, 2016, p.121).

Teoría sobre responsabilidad social empresarial

Respecto a la teoría de la moral y ética en las instituciones, la más reciente, sobresale por determinar cómo principios necesarios a la moral y la ética en el actual de las instituciones, siendo así las protagonistas de un cierto espacio al desarrollar sus acciones tomando en cuenta los diferentes grupos de interés. Para Freeman en 1983 uno de sus mayores representantes, se hace necesario la distinción de dos grupos: los Stakeholder con un sentido amplio, y los Stakeholders con un sentido restringido. El primer grupo son los que pueden verse afectados por las operaciones de la empresa, mientras que el segundo grupo, son aquellos que están involucrados de forma directa e indirecta con la entidad (Navarro, 2016, p.1).

Respecto a la visión de Freeman sobre la RSE está más asociado a temas de legitimización de la empresa por la sociedad que por la responsabilidad social como un elemento para

incrementar las ganancias, donde si una institución trabaja con armonía, proactividad, entusiasmo motivará a todas las personas involucradas en la actividad de la empresa como trabajadores, socios, clientes o proveedores, además con dicha podrá interactuar de mejor forma con el medio ambiente que los rodea, obteniendo mayores beneficios sociales, económicos y políticos. La RSE indica la importancia de los proyectos sociales por parte de entidades, la cual más allá de crear un compromiso entre las entidades y su personal, incluye de la misma manera a la sociedad (Navarro, 2016, p.1).

Origen de la responsabilidad social empresarial

El inicio de la RSE comienza en los años cincuenta del siglo XX, en donde existieron dos formas diferentes de entender el modelo de economía de mercado, como las razones que han generado la preocupación por un comportamiento responsable de las empresas. Por un lado, se encuentra Estados Unidos con un sistema económico menos intervencionista, pero con establecimiento de pautas en la conducta ética de las empresas. Asimismo, el bloqueo europeo con un modelo de relación de empresa y sociedad, además de suma importancia sobre la RSE es la Declaración relativa a los derechos y principios fundamentales en el trabajo, que se inició en junio de 1998, adoptada por un sin número de países y que se sustenta en las siguientes consideraciones: la justicia social es básica para asegurar una paz universal (Camacho, 2015, p.9-11).

Asimismo, el crecimiento económico es fundamental para garantizar la equidad y el progreso social, para activar todos sus medios de acciones técnicas y normativas, y para prestar atención a los problemas de personas con necesidades sociales especiales. Las normas internacionales del trabajo, es una regla necesaria dentro de la economía global, dichas disposiciones aprobadas en el 2005 son instrumentos regulados por la Organización Internacional del Trabajo, donde se establece derechos básicos y principios para el trabajo decente y propiamente digno (Camacho, 2015, p.9-11).

Respecto a la evolución de la definición de la RSE inicia consolidándose con Davis quien indicó que es la expresión de las costumbres, leyes y acuerdos constitucionales que indican las pautas para el empleo responsable del poder. En 1973, dicho autor indica no solo una actuación responsable por parte de la entidad sino una obligación en sus procesos de toma de decisiones y las consecuencias de estas sobre el sistema social externo de una manera que incremente los beneficios sociales (Duque et al., 2013, p.198).

La responsabilidad social empresarial es interna y externa.

La RSE interna es el cumplimiento de las metas, brindado a la sociedad servicios y bienes de calidad, con estricto cumplimiento del marco legal, tomando en cuenta el pago oportuno de los impuestos, la manera eficiente de administración de los recursos y valoración de la parte humana. Otras iniciativas han indicado avances para la RSE en el aspecto social, económico y medioambiental como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la Responsabilidad Social Corporativa; las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE; la aprobación por parte de la Comisión Europea, en 2001, del Libro Verde, donde se propone avanzar un enfoque orientado hacia las dimensiones sociales, económicas y ambientales (Camacho, 2015, p.10).

Acciones para una responsabilidad social empresarial

De acuerdo con Camacho (2015, p.12), las actividades que se pueden llevar a cabo en una organización o empresa, en los esfuerzos por llevar a cabo una responsabilidad social empresarial y apoyar con el desarrollo sostenible, en el aspecto ambiental, debe direccionarse hacia poseer una política de empleo de manera racional todos los recursos, a fin de evitar derroches, reduciendo así los problemas de acumulación de residuos e impacto ambiental. Tener una participación en las reuniones con los vecinos a cerca de los temas o las actividades de importancia para la comunidad o sector al que pertenecen. Brindar apoyo a las instituciones policiales, educativas y diversos grupos comunitarios en cuanto sea posible. Manejar de manera ética la imagen de los diversos productos en los distintos medios de publicidad. Diseñar sistemas que permitan el aislamiento de la contaminación, ruido y generación de olores, que puedan producir molestias a los vecinos de la comunidad. Ser el responsable de ciertas zonas verdes de la comunidad. Brindar acciones de servicio comunitario de las escuelas, parques, deportes, entre otros en la medida de sus posibilidades. Optimizar los procedimientos productivos no contaminantes. Diseñar sistemas para el respectivo tratamiento de las aguas residuales y de otras maneras para la protección del ambiente, ya sea por la contaminación de chimeneas u otras maneras que puedan afectar al agua aire o suelo. Promover, patrocinar e involucrarse de forma directa en campañas sociales, cívicas, educativas, ambientales y de beneficio a la sociedad. Brindar apoyo a los organismos cívicos, eventos comunales, voluntariados y otros semejantes. Invertir en estudios sociales y capacitación total de los trabajadores. Brindar un apoyo para la

preparación para las personas que son afectadas a tener un nuevo estilo de vida, ayudado en brindar orientación para el manejo del capital que posean.

Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

Para realizar la evaluación de la RSE, es fundamental la identificación de asuntos apropiados y determinar sus prioridades, además una organización debe de abordar los siguientes temas necesarios como el medio ambiente, asuntos de consumidores y la participación activa y desarrollo de la comunidad (International Organization for Standardization, 2010, p.20).

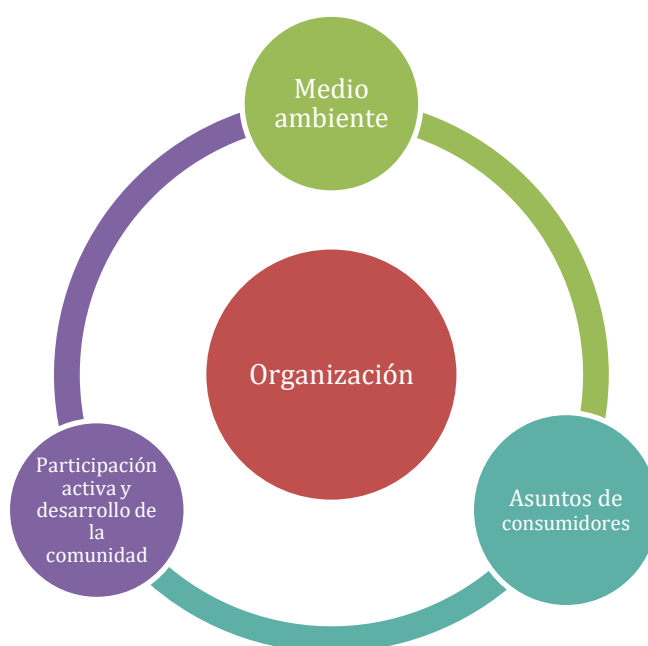


Figura 1. Modelo ISO 26000 adaptado al escenario de la empresa de electricidad

Medio ambiente

Las decisiones y actividades de las entidades ocasionan un impacto en el medio ambiente, lo cual podría estar relacionado con el empleo de los recursos, la ubicación de las actividades, la producción de contaminación, residuos y los impactos en los ambientes naturales. Para disminuir los impactos en el medio ambiente, las entidades deben de implementar acciones que consideren las implicaciones indirectas e indirectas de carácter ambiental, social, económico, salud y actividades. La educación ambiental es importante porque promueve el desarrollo de las sociedad y estilos de vida sostenibles (International Organization for Standardization, 2010, p.41).

Prevención de la contaminación: permite mejorar el desempeño ambiental como las referentes a las emisiones de aire, que pueden generar impactos en la salud y el medio ambiente, sobre todo afectar a la población de diversas formas. Los vertidos al agua pueden contaminar por medio de vertidos directos, accidentales o intencionados, incluido el entorno marino, la filtración de agua subterránea, entre otros. Por ello es necesario la gestión de residuos, dado que, si son administrados de manera incorrecta, podría ocasionar contaminación de la tierra, agua, suelo, aire y espacio exterior (International Organization for Standardization, 2010, p.43).

Uso sostenible de los recursos: para garantizar la disponibilidad de los recursos, es fundamental cambiar el volumen de consumo y producción actual. El empleo sostenible de los recursos renovables significa que estos se emplean en una medida igual o menor que su tasa de renovación natural. Para el caso de recursos no renovables como (combustibles metales y minerales), requiere una tasa de uso menor. Una institución puede progresar hacia el empleo sostenible de los recursos empleando los recursos de manera más responsable y utilizando las innovaciones tecnológicas para reemplazar los recursos no renovables por renovables (International Organization for Standardization, 2010, p.44).

Mitigación y adaptación al cambio climático: las emisiones de gases del efecto invernadero por la actividad humana, es la principal causa del cambio climático, además tiene un impacto en el medio ambiente natural y humano. Los cambios climáticos pueden ser incremento de la temperatura, mayores eventos climáticos extremos, cambios en las precipitaciones, incremento del nivel del mar, escasez de agua, además de cambios en la agricultura, ecosistemas y pesca. Las organizaciones son responsables del cambio climático y se verán afectados por dicho evento. Asimismo, deben de adaptarse a los cambios climáticos respecto a los temas de los derechos humanos, prosperidad y salud (International Organization for Standardization, 2010, p.45).

Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats: la creciente demanda de recursos naturales ha generado la pérdida de hábitats y de la diversidad de la vida, las cuales han cambiado diversas áreas. Por ello, una entidad puede proteger el medio ambiente, restaurar hábitats naturales, diversas funciones y servicios que brindan los ecosistemas, además incluye la protección de la biodiversidad. La biodiversidad es la variedad de vida de todos sus niveles, formas y combinaciones, incluye la diversidad de especies, ecosistemas y diversidad genética. Finalmente, la restauración de hábitats: permite

el bienestar de la sociedad brindando servicios como control de inundaciones, agua, combustible, polinización, recreación, fibras naturales y absorción de residuos y contaminación (International Organization for Standardization, 2010, p.47).

Asuntos de consumidores

Las instituciones brindan servicios y productos a los consumidores y otros clientes, por lo que tienen responsabilidad hacia ellos. Las responsabilidades incluyen brindar información adecuada para promover el consumo sostenible y diseñar productos o servicios que brinden acceso a todos y satisfaga las necesidades de los más desfavorecidos o vulnerables. Muchas empresas manejan información personal y presentan la responsabilidad de mantener la seguridad de dichos datos y la privacidad de los diversos consumidores (International Organization for Standardization, 2010, p.52).

Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas: brindan información sobre los servicios y productos de manera clara, para que sea entendida por los consumidores, para la correcta toma de decisiones en las compras, además de comparar las características de diversos servicios y productos. El marketing responsable implica brindar información sobre los diversos impactos ambientales, económicos, sociales por medio de toda la cadena de valor y ciclo de vida. El marketing incompleto puede generar que los consumidores adquieran productos y servicios que no satisfagan sus necesidades e incluso ser peligrosos para el consumidor y medio ambiente (International Organization for Standardization, 2010, p.54).

Protección de la salud y la seguridad de los consumidores: ello implica que los servicios y productos sean seguros y no causen daño cuando se usen, además las instrucciones claras para su empleo es una parte importante de la protección de la seguridad y salud. La seguridad incluye la prevención y anticipación de riesgos con la finalidad de evitar peligro o daños, entre las medidas para proteger la seguridad, debe incluir la retirada de productos y la recuperación de productos en el mercado (International Organization for Standardization, 2010, p.55).

Consumo sostenible: es el consumo de recursos y productos a niveles apropiados con el desarrollo sostenible, a fin de brindar una mejor calidad de vida a la población. El consumo sostenible es la preocupación del bienestar de los seres vivos respetando su integridad física, además el rol de las empresas en el consumo sostenible depende los servicios y productos

que brindan, las cadenas de valor y los ciclos de vida, además de la información que brinda a los consumidores, lo cual influye en la toma de decisiones de compra (International Organization for Standardization, 2010, p.56).

Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias: se consideran herramientas que una entidad emplea para abordar determinadas necesidades de los consumidores, después de la venta de productos o servicios, como: certificados de garantía, apoyo técnico y mantenimiento. Los proveedores pueden incrementar la satisfacción de los consumidores y reducción del nivel queja, brindando servicios de calidad, además del uso adecuado de los recursos ante un mal desempeño, también debe existir un servicio de postventa y apoyo a los usuarios (International Organization for Standardization, 2010, p.57).

Protección y privacidad de los datos de los consumidores: con ello se brinda el derecho de los consumidores a la privacidad, limitando la información reunida y la manera que dicha información se obtiene. El aumento del empleo de la comunicación electrónica requiere una protección de la privacidad de los consumidores y respeto de la identificación personal. Las entidades pueden brindar seguridad por medio del empleo de sistemas rigurosos para el uso y protección de datos de los consumidores (International Organization for Standardization, 2010, p.58).

Acceso a servicios esenciales: a pesar de que el Estado es responsable de brindar satisfacción de las diversas necesidades básicas, existen diversos lugares o entidades que también brindan servicios para la satisfacción de las necesidades como sanidad, electricidad, agua, el drenaje, comunicación, entre otros (International Organization for Standardization, 2010, p.59).

Educación y toma de conciencia: estos permiten a los consumidores estar informados, ser conscientes de responsabilidades y derechos, tener mayores probabilidades de asumir un rol activo de toma de decisiones sobre la compra de productos o servicios. Al existir un contrato formal entre la entidad y el consumidor, la entidad debería informar a los consumidores de sus derechos y obligaciones. La educación de los consumidores debe de empoderarlos para que puedan aplicar los conocimientos, como el desarrollo de las habilidades y toma de conciencia de los impactos que las alternativas de consumo tienen en otros y el desarrollo sostenible (International Organization for Standardization, 2010, p.60).

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Se presenta de manera individual, por medio de asociaciones que busquen el incremento del bien público, lo cual permite fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se relacionan de forma respetuosa con la población y sus instituciones reflejan un conjunto de valores cívicos y democráticos. La participación activa de la comunidad abarca la creación y apoyo de una vinculación con la comunidad, pero implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de la entidad en la población debe surgir el reconocimiento de que la dicha entidad es una parte interesada en la comunidad y que presenta intereses comunes con la misma, donde la participación se puede presentar brindando bienestar a la comunidad. El desarrollo de la comunidad es el producto de las diversas particularidades sociales, culturales, económicas, políticas y depende de las características de las diversas fuerzas relacionadas (International Organization for Standardization, 2010, p.60).

Participación activa de la comunidad: es la ayuda proactiva de una entidad a la comunidad, su finalidad es resolver problemas y prevenir, fomentando ciertas alianzas con instituciones locales y partes interesadas, además de aspirar a ser un buen ciudadano en la comunidad. La participación activa de la comunidad ayuda a las entidades a que se familiaricen con las prioridades y necesidades de la comunidad, de formar que los esfuerzos sean compatibles con los requerimientos de la sociedad (International Organization for Standardization, 2010, p.63).

Educación y cultura: es la base del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la sociedad. Ello mediante el apoyo de la educación en todos los niveles e involucrarse en diversas acciones para mejorar la calidad educativa y el acceso a la misma e incrementar el conocimiento local, especialmente a los grupos desfavorecidos, también abarca la educación formal, además de la eliminación de obstáculos que impidan el desarrollo de actividades culturales (International Organization for Standardization, 2010, p.64).

Creación de empleo y desarrollo de habilidades: permite a las organizaciones pequeñas y grandes, contrarrestar a la pobreza e incrementar el desarrollo social y económico. El desarrollo de habilidades es fundamental para incrementar el empleo y apoyar a los individuos a garantizar la obtención de empleos productivos y decentes a favor del

crecimiento de la comunidad, además de la maximización de las oportunidades de empleo (International Organization for Standardization, 2010, p.65).

Desarrollo y acceso a la tecnología: para brindar un apoyo al desarrollo económico y social, las entidades deben de contribuir al desarrollo de la comunidad por medio de la aplicación de las habilidades, conocimientos y tecnologías especializadas, de una forma que incentive el desarrollo de los recursos humanos y la implementación de la tecnología. Asimismo, la tecnología de la información es la base para las actividades económicas y permite superar las disparidades entre naciones, regiones, géneros y generaciones, entre otros (International Organization for Standardization, 2010, p.65).

Generación de riqueza e ingresos: la diversidad y competitividad en las entidades son fundamentales para la generación de riquezas en toda sociedad, además pueden apoyar en un ambiente donde exista un espíritu emprendedor, brindando beneficios duraderos en la comunidad. Asimismo, las organizaciones contribuyen al ingreso de riquezas e ingresos por medio de programas que favorezcan a los pequeños emprendedores locales. Por otro lado, los gobiernos dependen del cumplimiento del pago de impuestos de las organizaciones que permita abordar las necesidades de la sociedad (International Organization for Standardization, 2010, p.66).

Salud: es un elemento fundamental para la vida en sociedad y un derecho de toda la población. Sin embargo, las amenazas de la salud pueden generar efectos graves en la comunidad y obstaculizar el desarrollo. Por tal, las organizaciones deben de respetar el derecho de la salud y contribuir en la medida de las posibilidades en la promoción de la salud, además de prevenir las amenazas de salud y mitigar las enfermedades o ciertos daños a la comunidad. A pesar de que el Estado brinde un sistema de salud pública, las entidades pueden contribuir y garantizar la eficiencia del servicio de la salud y disminuir la carga el sector público (International Organization for Standardization, 2010, p.67).

Inversión social: es cuando las entidades invierten sus recursos en programas direccionados a mejorar diversos aspectos sociales en una comunidad, como proyectos educativos, formación cultural, desarrollo de infraestructura, mejora el acceso de la información u otras acciones que contribuyan el desarrollo social y económico. Las inversiones sociales deben de priorizar en proyectos que sean viables en el largo plazo,

además que permitan el desarrollo sostenible (International Organization for Standardization, 2010, p.68).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, dado que se efectuó el procesamiento de los datos obtenidos, además se realizó el análisis numérico, en donde los resultados permitieron la realización de inferencias de acuerdo con los objetivos formulados. Según Hernández y Mendoza (2018), indicó que los estudios cuantitativos presentan como propósito pronosticar y confirmar las situaciones que se están investigando, además trata de encontrar vinculaciones entre los elementos, es decir tiene como finalidad demostrar y probar teorías.

Tipo

El presente estudio de investigación fue de tipo aplicada, dado que el interés de este tipo de estudios es práctico, donde los resultados son empleados de manera inmediata para brindar una solución a los problemas cotidianos. Asimismo, las investigaciones aplicadas generalmente identifican la situación problemática y buscan posibles soluciones, de acuerdo a un determinado contexto en específico (Vara, 2015).

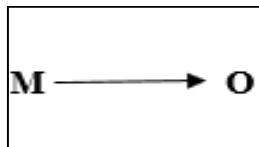
Nivel

El nivel de esta investigación fue el descriptivo, debido al grado de fiabilidad y alcance que se pretende alcanzar con la misma, dado que solo buscó analizar una situación o contexto sobre ciertas variables por medio de hechos empíricos y teóricos del investigador. Como lo indicó Hernández y Mendoza (2018), una investigación se considera de nivel descriptivo, dado que busca especificar y caracterizar diversos atributos y propiedades de una variable con el propósito de que se pueda evaluar, medir y dar alternativas de solución y mejora.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, dado que estuvo direccionado a la observación de los hechos y problemática, además no se realizó la manipulación de las variables bajo análisis. De acuerdo como lo indica Ñaupás et al. (2018), un diseño no experimental dentro de los estudios no altera de manera intencional los datos de las variables,

es decir solo observan el comportamiento natural de las mismas. De igual forma, será de corte transversal, como lo mencionó Vara (2015) una investigación transversal solo determina la recolección de información en un tiempo en específico.



M: Muestra

O: Responsabilidad social empresarial

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es una serie de elementos que presentan las mismas características, cualidades y particularidades que son de interés para el investigador (Carrasco, 2018). La población según el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2018) que cuentan con servicio eléctrico en Mórrope, Lambayeque, son un total de 8351 viviendas (p.482).

Muestra

Es considerada como una parte de la población que presenta las mismas cualidades y características reflejadas en la totalidad de los integrantes de la población (Bernal, 2016).

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = muestra

N= población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error de estimación máximo aceptado

$$n = \frac{8351 * 1.64^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (8351 - 1) + 1.64^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = 96$$

Muestreo

El tipo de muestreo fue el probabilístico, aleatoria simple debido a que se empleó una fórmula estadística para identificar a la cantidad de sujetos que participaran en el estudio, donde los elementos tienen la probabilidad de ser elegidos dentro de una muestra final (Sánchez y Reyes, 2015). La muestra para la investigación estuvo conformada por 96 familias usuarias de una empresa de servicio eléctrico en Mórrope, Lambayeque.

3.4. Criterios de selección

Los criterios de selección, para esta investigación fueron los criterios de inclusión y exclusión, los cuales se mencionaron a continuación:

Criterios de inclusión: Solo usuarios de la empresa de servicio eléctrico ubicada en Mórrope y deben por lo menos tener unos tres meses con el servicio y que sean los titulares de dicho servicio.

Criterios de exclusión: Usuarios no pertenecientes a la empresa de servicio eléctrico ubicada en Mórrope; que tengan el servicio menos de tres meses y que no sean los titulares de dicho servicio.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica e instrumento
Responsabilidad social empresarial	Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente (Cajiga, 2016).	Las decisiones y actividades de las entidades ocasionan un impacto en el medio ambiente, lo cual podría estar relacionado con el empleo de los recursos, la ubicación de las actividades, la producción de contaminación, residuos y los impactos en los ambientes naturales (ISO, 2010, p.41).	Medio ambiente	Prevención de la contaminación	1	Ordinal	Encuesta/ Cuestionario
				Uso sostenible de los recursos	2		
				Mitigación y adaptación al cambio climático	3		
				Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats	4		
		Las instituciones brindan servicios y productos a los consumidores y otros clientes, por lo que tienen responsabilidades hacia ellos. Las responsabilidades incluyen brindar información adecuada para promover el consumo sostenible y diseñar productos o servicios que brinden acceso a todos y satisfaga las necesidades de los más desfavorecidos o vulnerables (ISO, 2010, p.52).	Asuntos de consumidores	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas	5,6		
				Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	7,8		
				Consumo sostenible	9		
				Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	10		
				Protección y privacidad de los datos de los consumidores	11		
				Acceso a servicios esenciales	12		
				Educación y toma de conciencia	13		
				Participación activa de la comunidad	14		
				Educación y cultura	15		
				Creación de empleo y desarrollo de habilidades	16		
				Desarrollo y acceso a la tecnología	17		
				Generación de riqueza e ingresos	18		
				Salud	19		
		Inversión social	20				
		La participación activa de la entidad en la población debe de surgir el reconocimiento de que dicha entidad es una parte interesada en la comunidad y que presenta intereses comunes con la misma, donde la participación se puede presentar brindando bienestar a la comunidad (ISO, 2010, p.60).	Participación activa y desarrollo de la comunidad				

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de la presente investigación fue la encuesta que es una de las principales técnicas sociales, debido a la objetividad para recopilar los datos necesarios para el desarrollo del estudio. Asimismo, está diseñado a través de un conjunto de interrogantes o ítems diseñados de manera ordenada según los indicadores de las dimensiones de la variable abordada (Carrasco, 2018, pp.314-315).

Instrumento

Respecto al instrumento fue el cuestionario que se considera como una modalidad de la técnica de la encuesta, que se caracteriza por una serie de interrogantes formuladas de manera directa o indirecta a los miembros de la muestra, los cuales se plantean de manera jerarquizada y ordenada según los indicadores y dimensiones de la variable (Ñaupas et al., 2018, p.291).

El cuestionario de la variable Responsabilidad social empresarial estuvo conformado por un total de 20 ítems, que están distribuidos en las tres dimensiones: la primera dimensión medio ambiente está conformado por 4 dimensiones, la segunda dimensión asuntos de consumidores está conformado por 9 dimensiones y la tercera dimensión participación activa y desarrollo de la comunidad está integrada por 7 dimensiones. Asimismo, la escala es ordinal de tipo Likert con cinco valoraciones o puntos: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

Validez

Se define como la exactitud en que un instrumento mide lo que se trazó como finalidad medir, es decir determinado instrumento es eficaz porque pronostica las características exactas de la variable bajo estudio (Ñaupas et al., 2018, p.276).

Confiabilidad

Es un indicador que refleja que un instrumento no cambia de manera significativa, a pesar de que se aplica dicho instrumento en un tiempo diferente o muestra distinta. Asimismo, el

instrumento tuvo una confiabilidad cuando su aplicación arroja resultados similares en contextos semejantes (Ñaupas et al., 2018, p.277).

Se aplicó una prueba piloto a 20 personas a fin de analizar la fiabilidad del instrumento, siendo esta realizada a través del Alpha de Cronbach, el cual es un coeficiente de correlación entre las preguntas del instrumento, en el cual el resultado oscila entre cero y uno. Lo cual refiere que mientras el valor se aproxime a 0 menor confiabilidad reflejara, pero si es cercara a 1 mayor fiabilidad reflejará (Corral, 2009). (Ver tabla 1).

Tabla 2
Magnitud de la confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Corral (2009)

Tabla 3.
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Tabla 4.
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	20

En la tabla 2 se puede observar el resumen de procesamiento de casos, donde todos han sido válidos para el análisis de fiabilidad, en tanto que en la tabla 3 se observa el resultado obtenido siendo el valor Alfa de 0,812 y siguiendo lo indicado en la tabla 1 se puede decir que la fiabilidad del instrumento es muy alta y es apto para su respectiva aplicación en la muestra final.

3.7. Procedimientos

En primer lugar, se realizó las respectivas coordinaciones con los pobladores del distrito de Mórrope, para la aplicación de los instrumentos a cada uno de los usuarios de una empresa de servicio eléctrico en Mórrope, la cual inició a las 10:00 am y tuvo una duración de 10 minutos aproximadamente, además se realizó tomando en cuenta las medidas de seguridad tanto para el investigador como el encuestado.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de la recolección de la información se realizó el plan de procesamiento de los datos en donde la información obtenida se trasladó al programa de Microsoft Excel, en donde se ordenó de acuerdo con las preguntas y dimensiones de las variables. Asimismo, se empleó el análisis descriptivo donde se analizaron los datos, las medidas de análisis de datos, además de la descripción de las tablas de frecuencia y porcentajes. Por otro lado, se utilizó el programa estadístico SPSS, donde se realizó un análisis inferencial por medio del empleo del coeficiente de Z, que permitió cumplir con los objetivos planteados y contrastar las hipótesis formuladas.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 5.
Operacionalización de variables

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES		
			Variable 1: Responsabilidad social empresarial		
Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>General</p> <p>¿Cuál es el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021?</p> <p>Específico</p> <p>¿Cuál es el nivel del medio ambiente de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel en asuntos de consumidores de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de participación activa de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de</p>	<p>General</p> <p>Analizar el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.</p> <p>Específico</p> <p>Identificar el nivel del medio ambiente de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.</p> <p>Identificar el nivel en asuntos de consumidores de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.</p> <p>Identificar el nivel de participación activa de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.</p>	<p>El nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021 es bajo.</p>	Medio ambiente	Prevención de la contaminación	Ordinal
				Uso sostenible de los recursos	
				Mitigación y adaptación al cambio climático	
			Asuntos de consumidores	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats	
				Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas	
				Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	
				Consumo sostenible	
				Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	
				Protección y privacidad de los datos de los consumidores	
				Acceso a servicios esenciales	
				Educación y toma de conciencia	
				Participación activa de la comunidad	
			Participación activa y desarrollo de la comunidad	Educación y cultura	
Creación de empleo y desarrollo de habilidades					
Desarrollo y acceso a la tecnología					
Generación de riqueza e ingresos					
Salud					

Mórrope Lambayeque 2021?				Inversión social	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar		
TIPO: Aplicada NIVEL: Descriptivo DISEÑO: No experimental	POBLACIÓN: Estará conformada por los usuarios de una empresa de servicio eléctrico en Mórrope, Lambayeque. TIPO DE MUESTREO: Probabilístico, aleatorio simple TAMAÑO DE MUESTRA: Estará conformada por los usuarios de una empresa de servicio eléctrico en Mórrope, Lambayeque.	Variable 1: Responsabilidad social empresarial Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Método de análisis de datos medidas de análisis de datos Frecuencias, porcentajes. INFERENCIAL: Coeficiente de Z		

3.10. Consideraciones éticas

Respecto a las consideraciones éticas, en la presente investigación se consideró los principios éticos de beneficencia, autonomía y justicia que integran o forman parte de toda investigación (Moli et al., 2018, p.1). El presente estudio cuenta con las siguientes consideraciones éticas:

- Se brindó protección a las personas por medio del consentimiento informado y la autonomía en la participación del estudio.
- Se garantizó no perjudicar ni generar daños en las personas que participan en el estudio.
- Asimismo, se tuvo un trato igualitario y justo a todos los integrantes de la muestra.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

Identificar el nivel del medio ambiente de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.

Tabla 6.
Nivel de medio ambiente

Nivel	Percentil	Promedio			
		Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4
Bajo	50 (0 - 3.2)				
Medio	70 (3.3 - 3.9)	2.07	2.09	2.14	2.21
Alto	100 (4.0 - 5.0)				

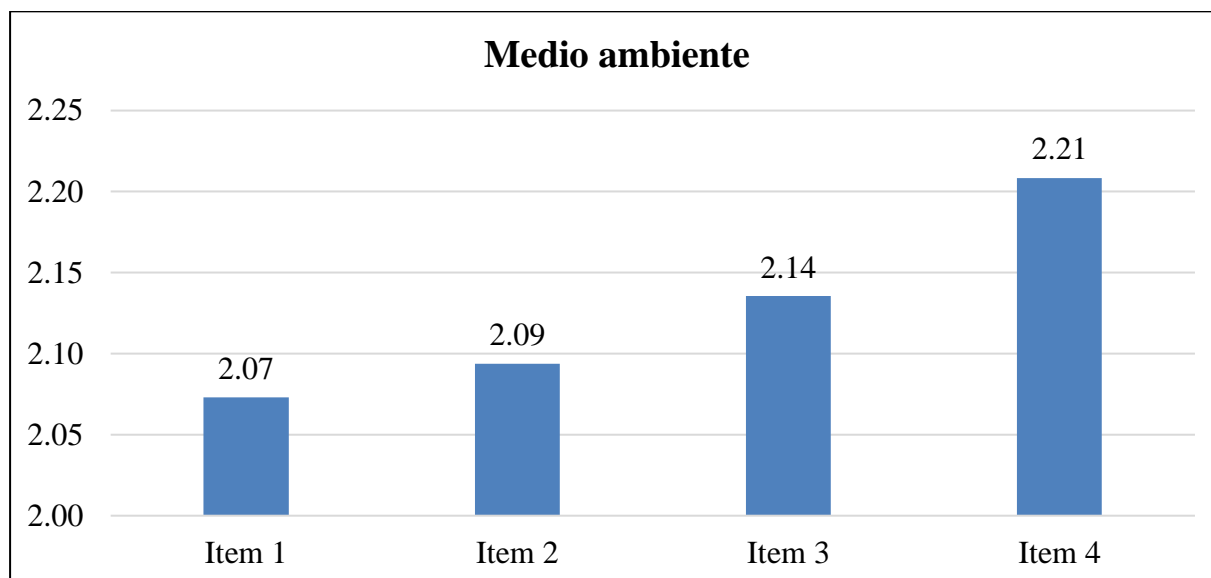


Figura 2. Nivel del medio ambiente

Como se observa en la figura mostrada, se ha podido encontrar que todos los enunciados pertenecientes a la dimensión medio ambiente fueron determinados con un nivel bajo, porque su promedio fue menor a 3.2, esto debido a que no se desarrollan de acciones para la reducción de la contaminación, lo que se refleja, en su falta de actividades para la conservación de vegetación, suelo y agua. Finalmente, el nivel de la dimensión medio ambiente fue bajo, porque su promedio final fue de 2.13.

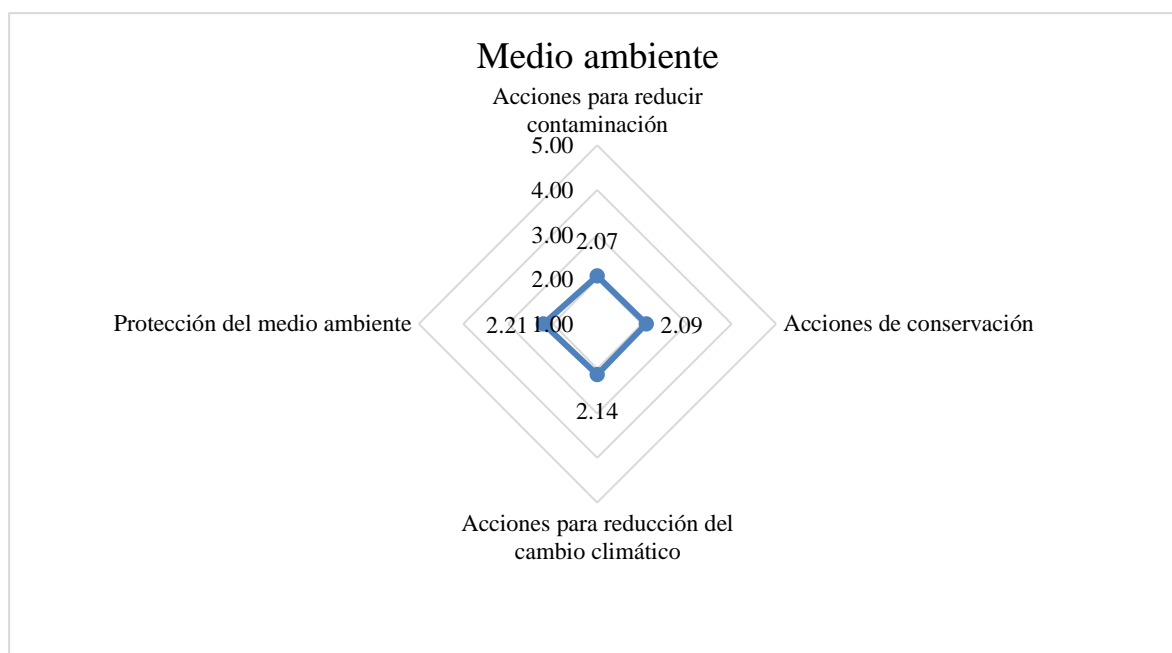


Figura 3. Brecha en medio ambiente

De acuerdo en lo mostrado en la figura 3, se muestra que el elemento que presentó menos puntaje son las acciones por parte de la entidad para reducir la contaminación, según la percepción de los contribuyentes, asignando solo 2.07 de 5, mientras que las acciones direccionadas a la protección del medio ambiente son los que presentaron un mayor puntaje (2.21), a partir de ello, se puede evidenciar que, en sí, todos los elementos han presentan bajos puntajes, siendo la mayor brecha presentada a nivel de la reducción de la contaminación con 2.93, seguido de las acciones de conservación con una brecha de 2.91, por lo que estos son los principales elementos que la entidad debe reforzar a fin de poder visibilizar un mejor nivel de responsabilidad por parte de la entidad.

Identificar el nivel en asuntos de consumidores de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.

Tabla 7.
Nivel en asuntos de consumidores

Nivel	Percentil	Promedio								
Bajo	50 (0 - 3.2)	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem
Medio	70 (3.3 - 3.9)	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Alto	100 (4.0 - 5.0)	2.23	2.18	2.18	2.15	2.20	2.20	2.16	2.14	2.18

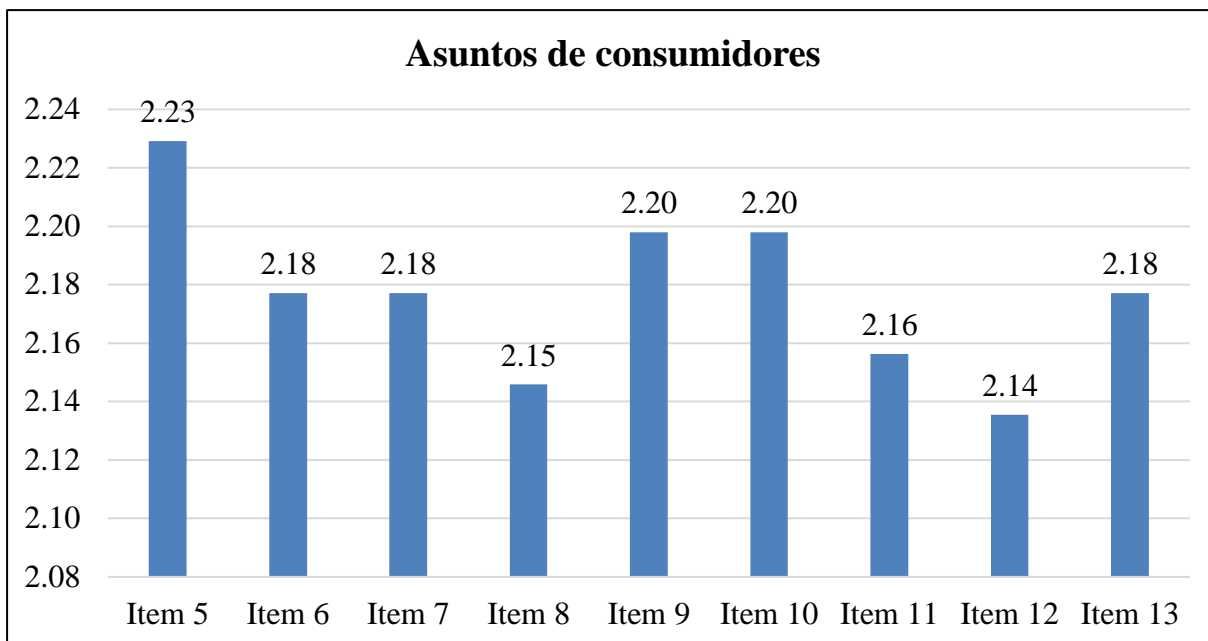


Figura 4. Nivel en asuntos de consumidores

Según la figura anterior, se observa que todos los enunciados correspondientes a asuntos de los consumidores fueron calificados con un nivel bajo, debido a que estos tuvieron un promedio menor a 3.2; esto porque no se cumple con para brindar un servicio, lo cual se refleja en la falta de información que se brinda sobre los cortes de energía eléctrica o sobre el ahorro de electricidad, además la poca capacidad para la atención de reclamos y quejas de forma rápida. Finalmente, el nivel de la dimensión asuntos de consumidores fue bajo, porque su promedio final fue de 2.18.

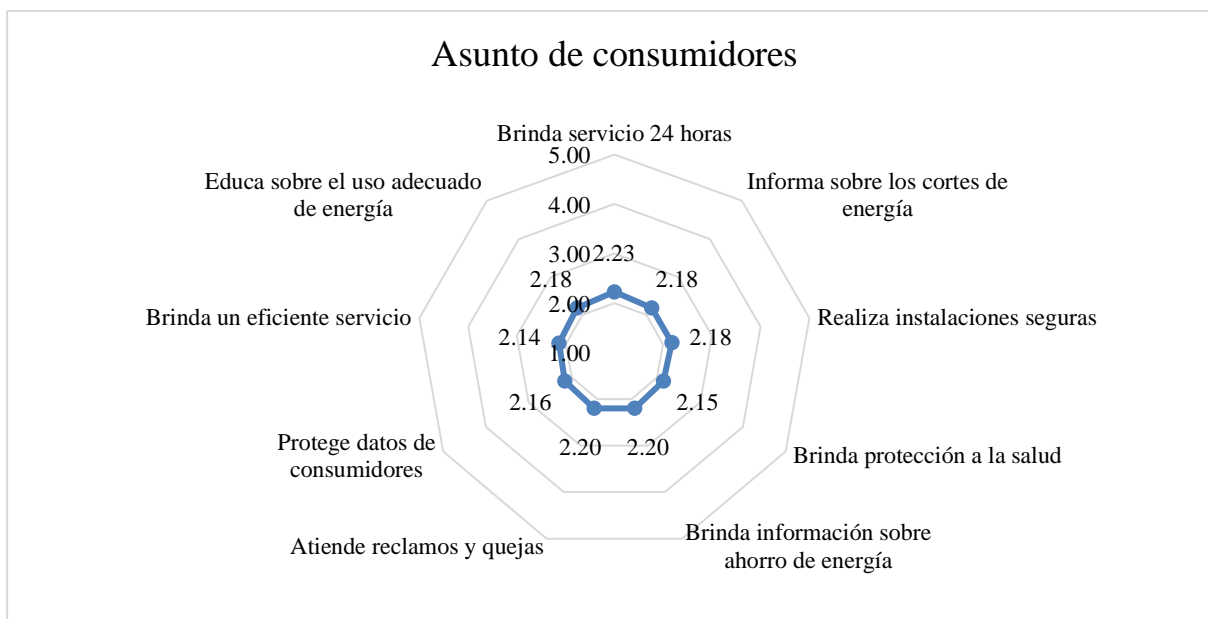


Figura 5. Brecha en asuntos de consumidores

Conforme se observa en la figura 5, en el elemento con el menor puntaje según la percepción de los contribuyentes fue que la entidad brinda un servicio eficiente (2.14), siendo que la atención de reclamos y quejas, así como la capacidad para brindar información sobre el ahorro de energía fueron los elementos con mayor puntaje (2.20), sin embargo, estos siguen siendo bajos puntajes, conforme a la escala presentada, siendo la brecha más alta la generada en la eficiencia del servicio con 2.86, al ser este el elemento que la entidad debe reforzar más, que si bien, los demás elementos presentan puntajes similares, se evidencia que este es el elemento con mayor deficiencia, seguido con que la empresa no protege los datos personales ni de consumo de los consumidores con una brecha de 2.84.

Identificar el nivel de participación activa de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.

Tabla 8.
participación activa y desarrollo de la comunidad

Nivel	Percentil	Promedio						
Bajo	50 (0 - 3.2)	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
Medio	70 (3.3 - 3.9)							
Alto	100 (4.0 - 5.0)	2.19	2.09	2.21	2.16	2.07	2.21	2.16

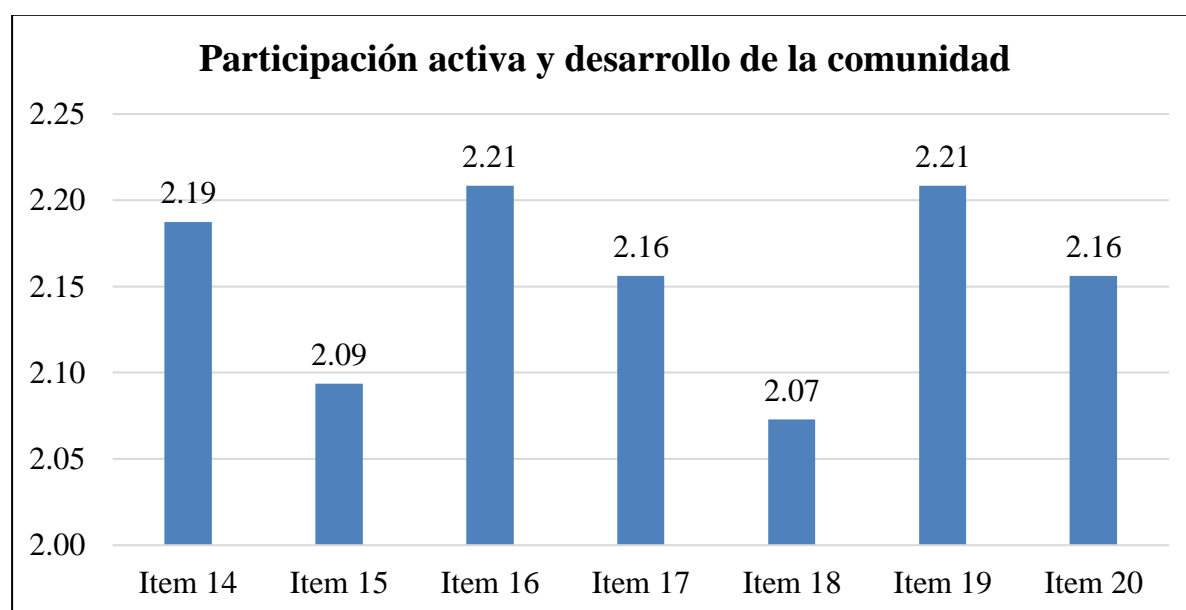


Figura 6. Nivel de participación activa y desarrollo de la comunidad

En la figura mostrada, se ha podido evidenciar que todos los enunciados tuvieron un nivel bajo, porque su promedio fue menor a 3.2; debido a que no hay participación de los representantes para el apoyo del desarrollo social, lo que se refleja en la poca fomentación en el empleo para la población y la falta de colaboración con las postas médicas para brindar un mejor servicio. Finalmente, el nivel de la dimensión participación activa y desarrollo de la comunidad fue bajo, porque su promedio final fue de 2.15.

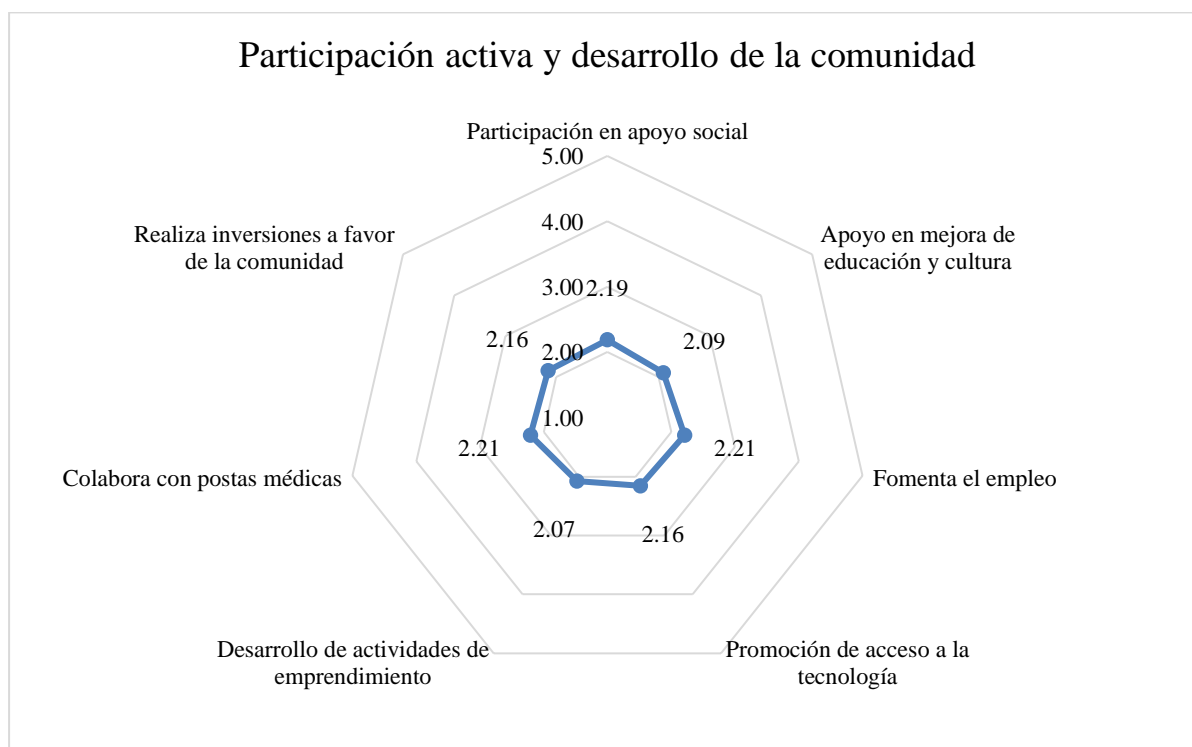


Figura 7. Brecha en participación activa y desarrollo de la comunidad

De acuerdo a lo mostrado en la figura 7, el elemento que presentó una menor puntuación estuvo relacionado con un bajo desarrollo de actividades que fomenten el emprendimiento con 2.07, mientras que el que mostró un mayor puntaje fue su disposición para colaborar con las diferentes postas médicas del distrito con 2.21, aunque en ambos casos los puntajes son bajos conforme a la escala inicial, siendo que la mayor brecha se presenta en torno al desarrollo de actividades de emprendimiento con 2.93, seguido del poco apoyo en la mejora de la educación y la cultura con 2.91, siendo estos aspectos que la entidad debe abordar más para se muestre más comprometido con la comunidad.

Objetivo general: Analizar el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021.

Tabla 9.

Nivel de la responsabilidad social empresarial

Nivel	Percentil	Promedio		
Bajo	50 (0 - 3.2)	Medio ambiente	Asuntos de consumidores	Participación activa y desarrollo
Medio	70 (3.3 - 3.9)	2.13	2.18	2.15
Alto	100 (4.0 - 5.0)			

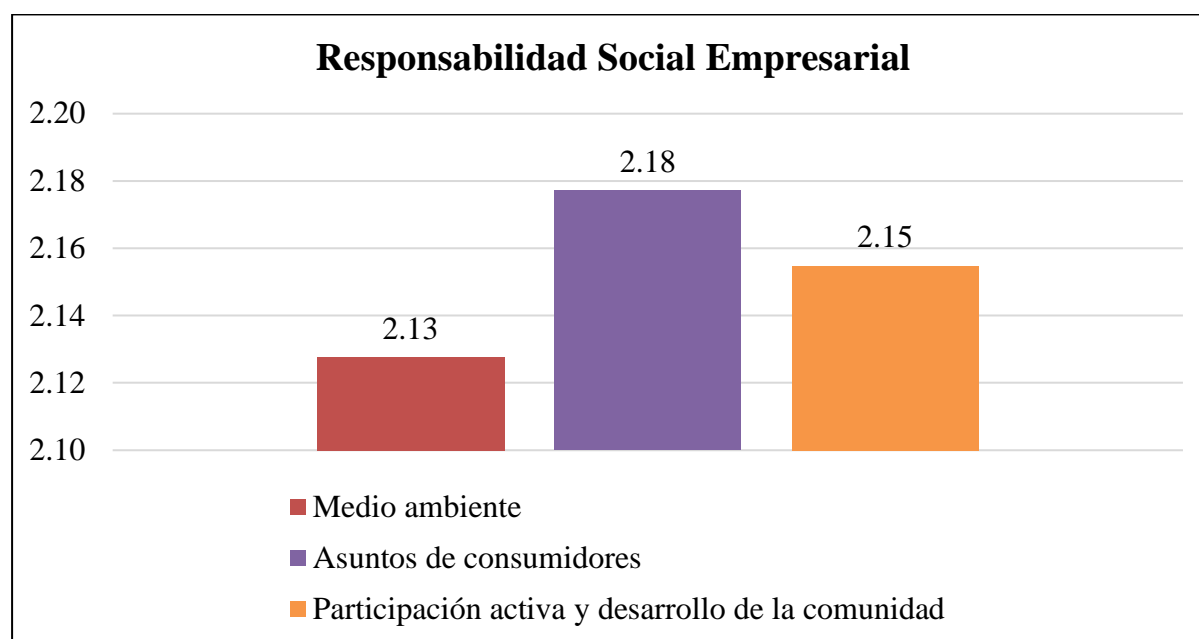


Figura 8. Nivel de Responsabilidad Social Empresarial

De acuerdo a lo visualizado en la figura anterior, que el nivel de la dimensión medio ambiente fue bajo, debido a que se obtuvo un promedio de 2.13, mientras que el nivel en la dimensión participación activa y desarrollo de la comunidad también fue bajo, porque su promedio fue 2.18 y finalmente el nivel de la dimensión de asuntos consumidores fue bajo, ya que, su promedio fue de 2.15. Todo este resultado demuestra que el nivel de la variable de responsabilidad social empresarial fue calificado como bajo, porque se obtuvo un 2.15 de promedio total, debido a que la empresa no cuenta con planes para la protección ante la contaminación, lo que se refleja en su poca capacidad para brindar un óptimo servicio y la poca participación que tiene con la comunidad.

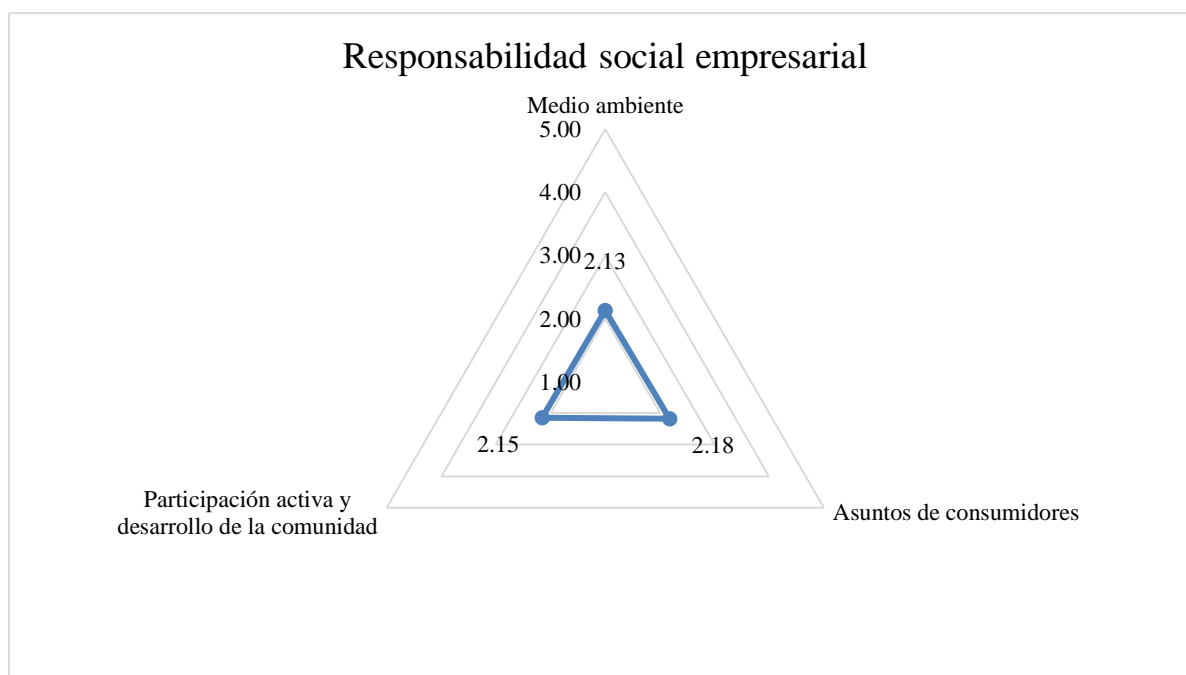


Figura 9. Brecha de Responsabilidad Social Empresarial

Conforme con la figura 9, se muestra que la dimensión con la clasificación más baja es la medio ambiente con 2.15 sobre una escala del 1 al 5, mientras que la relacionado con asuntos de los consumidores fue el que mostró una mayor puntuación, aunque en líneas generales, las dimensiones cuentan con puntajes bajos, donde la brecha más amplia es la generada justamente en el medio ambiente con 2.87, seguido con la participación activa y desarrollo de la comunidad con una brecha de 2.15, con ello, se demuestra que la entidad aun tiene que reforzar muchos aspectos que parte desde la elaboración de estrategias que permitan ofrecer no solamente un servicio integral a nivel de energía eléctrica, sino todos aquellos aspectos que denoten esfuerzo y disposición a contribuir con el distrito, en ese sentido mostrarse socialmente responsable.

4.2. Discusión

Los resultados, con respecto al primer objetivo específico el cual fue encontrar el nivel del medio ambiente el cual fue bajo, debido a que se obtuvo un promedio de 2.13, esto demuestra la falta de capacidad de la empresa para realizar actividades enfocadas a la reducción de la contaminación, siendo este aspecto el que presenta una mayor brecha (2.93), lo que demuestra su falta de preocupación para reducir elementos contaminantes que genera la producción de energía, del mismo modo, en que no se presenta una mayor disposición de protección del medio ambiente y la recuperación de zonas dañadas mediante plantación de

árboles u otro tipo de formación para el cuidado de áreas verdes. Este resultado coincide con lo mencionado por Lu et al (2019), quienes encontraron que existen las irregularidades que se presentan en estas empresas son un tema transversal en términos de sostenibilidad y tiene un impacto negativo a nivel ambiental pues no brinda en su totalidad protección al medio ambiente, así como limitaciones para reducir la contaminación. Por otro lado, se discrepa con Cortés et al. (2018) quienes hallaron que el diseño de los informes de sostenibilidad anual en las entidades del sector eléctrico de los agentes comerciales y distribuidores, debido a que permite tener un mayor control de la gestión del impacto ambiental, además la RSE permitió implementar planes o estrategias para incrementar en el ámbito económico, ambiental y económico. Este último resultado confirma lo indicado en la teoría propuesta por la International Organization for Standardization (2010), quien mencionó que el aspecto de medio ambiente es la capacidad de las empresas de implementar acciones que permitan la preservación y/o conservación del ambiente. Todo lo contrario en el resultado hallado en el presente estudio y el explicado por Cortés y compañía, donde en ambos afirman que la RSE no está teniendo efectos positivos.

También, los hallazgos en relación al segundo objetivo específico, que fue la identificación del nivel en asuntos de consumidores el cual fue bajo, debido a que su promedio fue igual a 2.18, lo que afirma que la entidad eléctrica no realiza instalaciones seguras dentro de una vivienda segura, lo que refleja su falta de preocupación por la protección de la salud a la población y también su falta de eficiencia del servicio de energía eléctrica, siendo este aspecto el que presenta una mayor brecha (2.86), pues es evidente que no todas las viviendas cuentan con energía eléctrica y las que cuentan con ella reciben frecuentemente cortes que no presentan un aviso previo. Este resultado coincide con lo evidenciado por Stjepcevic & Siksnyte (2017) quienes encontraron problemas sociales, salud y seguridad para que puedan operar en el sector energético los cuales están afectando a la comunidad. Estos hallazgos permiten resaltar lo afirmado por la International Organization for Standardization (2010) quien considera a los asuntos de los consumidores como la forma en que las instituciones se responsabiliza en brindar información para promover el consumo sostenible y diseñar productos o servicios que satisfaga las necesidades. Claramente se ve el contraste con lo identificado en el estudio y lo afirmado por Stjepcevic y compañía quienes consideran que dicho aspecto en investigación resulta difícil para ambas entidades energéticas.

Por otro lado, los datos vinculados al tercer objetivo específico, el cual fue el conocimiento del nivel de participación activa de la empresa de servicio eléctrico, donde su promedio fue de 2.15 lo que se ubica en un nivel bajo, debido a que la organización no brinda

apoyo de la mejora en la educación y cultura de los niños, lo que refleja su poca capacidad en la promoción al acceso a la tecnología para suministrar electricidad, además el bajo nivel en el desarrollo de actividades de promoción para emprender, siendo este el aspecto que cuenta con una mayor brecha y generar ingresos en los pobladores (2.93), mostrándose una desconexión con la comunidad, no promoviendo actividades que incentiven a la población a que sus emprendimientos reciban asesoría o guía para mejorar, porque no hacen una inversión social dentro de la comunidad. Este resultado concuerda con lo evidenciado por Cordero (2018) quien demostró niveles de cumplimiento poco aceptables, tanto a nivel de derechos humanos, relaciones laborales y anticorrupción por parte de la RSE utilizada por la organización. Ambos resultados tachan lo afirmado por Mendoza et al. (2018) quienes demostraron que existen elementos de la responsabilidad social como los valores morales, las normas, calidad de servicio y principios éticos que permiten dar cuenta de su participación con la sociedad. Este último resultado argumenta lo mencionado por la International Organization for Standardization (2010) quien considera a la participación activa como la forma respetuosa en que una empresa se relaciona con la población y sus instituciones reflejan un conjunto de valores cívicos y democráticos, con lo cual se busca el incremento del bien público y fortalecer la sociedad civil creando y apoyando una vinculación con la comunidad, mediante el reconocimiento del valor de la comunidad. Todo lo contrario, con lo hallado por Cordero y en el presente estudio, que completamente rechazan la teoría anteriormente mencionada.

Por último, los resultados concernientes al objetivo general, el cual fue el análisis del nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio eléctrico, donde se pudo encontrar que el nivel fue bajo porque el promedio de preguntas totales fue de 2.15; lo que indica que existen deficiencias encontradas en sus programas para la preservación medio ambiental, siendo también el que ha mostrado una brecha más amplia en relación con las otras dimensiones, además no completa la oportunidad para brindar una mejora en el servicio para la población, lo que claramente se puede visualizar en su participación inactiva para lograr un desarrollo económico y social local. Este resultado concuerda con lo encontrado por Espinoza et al. (2016) quienes evidenciaron que la responsabilidad social empresarial tuvo un promedio de 4.7, siendo el aspecto más bajo en la dimensión clientes responde a que no se desarrollan productos ni una adecuada gestión, y las ventas no son del todo éticas, mientras que también hay una baja participación de la entidad en la acción social. Esto no permite argumentar lo indicado en la teoría de Cajiga (2016) quien consideró a la RSE como un deber congruente y consciente de cumplir de manera íntegra, teniendo en cuenta las expectativas ambientales,

sociales y económicas de todos sus integrantes, demostrando valores éticos, respeto por las personas, el medio ambiente, la comunidad, además de contribuir en la construcción del bien común. Lo que claramente en los hallazgos concernientes de este estudio como lo evidenciado por Espinoza y compañía, refutan la teoría anteriormente mostrada, porque claramente las empresas que fueron objeto de estudio, no realizan una adecuada RSE en beneficio económico y social de una comunidad en específica.

V. Conclusiones

Se identificó que el nivel del medio ambiente es bajo en la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope, debido a que dicha organización no es consciente de la importancia de las actividades precisas para poder cuidar el entorno ambiental, además de esto, no promueve o informa a los propios consumidores sobre lo necesario que es la utilización de recursos de forma sostenible, porque no se adapta al movimiento a favor del cambio climático, debido a su poca habilidad para fomentar la protección y restauración de hábitats y áreas verdes.

Se identificó que el nivel en asuntos de consumidores es bajo en la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope, porque los pobladores indican que sus acciones y prácticas como en el marketing y la seguridad de los propios consumidores no está siendo la correcta, además el servicio que brinda es nefasto porque no brinda soluciones a problemas o quejas que tienen los pobladores, esta situación ellos lo perciben como la falta de compromiso en la protección de los consumidores, ante su falta de accesibilidad al servicio de electricidad.

Se identificó que el nivel de participación activa es bajo en la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope, debido a que la organización no participa de forma conjunta con la sociedad, porque dentro de sus políticas al parecer no cuenta con normativas para la creación y desarrollo de empleos, para que pueda haber un crecimiento económico y tecnológico en la comunidad, además que tampoco se preocupa por garantizar suministro totalmente confiable a las postas médicas, lo cual, es una completa irresponsabilidad.

Finalmente, se analizó que el nivel de la responsabilidad social empresarial es bajo en la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope, esto demuestra que las deficientes acciones y/o actividades ambientales, sociales y económicas por parte de la organización se refleja en la percepción negativa que tienen los consumidores acerca de la organización, porque indican que la empresa no está comprometida con la sociedad, algo que realmente afecta la imagen de la propia entidad eléctrica.

VI. Recomendaciones

Al gerente de la entidad eléctrica, se recomienda hacer acciones para incentivar la protección del medio ambiente, esto a través de campañas sociales que fomente a los consumidores la necesidad del reciclaje y la correcta distribución de desperdicios, dando el ejemplo de cómo el consumo innecesario de energía incrementa el calentamiento global, algo que permitirá que los consumidores se den cuenta de que la empresa se preocupa por la conservación del ambiente.

Es necesario que la organización mejore e implemente otros canales de comunicación para que la población pueda trasladar sus inquietudes y dudas, así como la entidad pueda comunicar de manera adecuada y oportuna cuando se requiera hacer algún corte de energía por trabajos de mantenimiento. Asimismo, debe establecer políticas que beneficien a los consumidores, esto mediante el establecimiento de políticas que premien al consumidor por apoyar los fines ambientales y comunitarios de la empresa, esto permitirá que los pobladores se sientan respaldados y sentirán una mayor confianza en las tareas y actividades que realizan el personal que labora en la organización.

Se sugiere que la entidad eléctrica pueda participar de forma activa dentro del distrito de Mórrope, mediante el establecimiento de campañas pro laborales e inversión en proyectos sociales en beneficios de la población, con lo cual podrán ganarse la aceptación de los consumidores con lo cual ellos responderán con su pago puntual, porque verán que este se retribuye de forma positiva en su propia comunidad.

Es importante el desarrollo de estrategias mediante asociaciones público-privadas para mejorar el sistema de tendido eléctrico, así como la mejora de la matriz energética, en donde el Estado tenga un rol más activo, tanto en la ampliación de viviendas con dicho servicio, así como en la posibilidad de que se sigan determinando acciones en razón de una mejor regulación de los precios al consumidor, la cual garantice un servicio eficiente para todas las familias.

Por último, se recomienda a futuros investigadores, tomar en cuenta este trabajo, mediante la utilización de la teoría planteada como del propio instrumento elaborado, el cual es válido y confiable para la utilización en otros estudios, esto permitirá que se siga expandiendo conocimientos acerca de la responsabilidad social empresarial, ya sea en empresas de servicios públicos como también de entidades privadas.

VII. Referencias

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson.
- Cajiga, J. (2016). *El concepto de responsabilidad social empresarial*. Cemefi. Obtenido de https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Camacho, J. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*, 1(20), 3-29. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Cordero, J. (2018). La responsabilidad social, eoloeléctricas y administraciones públicas: los casos de Eléctrica en el Valle de México y el Ayuntamiento de Asunción Ixtaltepec, Oaxaca. *Ciencia y Sociedad*, 43(4). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/870/87060589004/html/index.html>
- Cortés, M., Muñoz, M., Quintero, M., & Sánchez, F. (2018). Indicadores de responsabilidad social empresarial basados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative para evaluar la gestión de los agentes comercializadores y distribuidores de energía en Colombia. *Informador Técnico*, 82(2), 209-240. doi:10.23850/22565035.1360
- Distriluz. (2019). *Memoria anual*. Distriluz, Lima. Obtenido de <https://www.distriluz.com.pe/ensa/images/nosotros/docs/memoria-DISTRILUZ-Espaol-2019.pdf>
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 196-206. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Espinoza, J., Huallpacuna, M., Mondragón, E., Puscán, P., & Rodríguez, D. (2016). *Responsabilidad social empresarial en el sector eléctrico peruano*. Pontificia

- Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8526>
- Hediger, W. (2018). The corporate social responsibility of hydropower companies in alpine regions—theory and policy recommendations. *Sustainability*, *10*(1), 1-20. doi:10.3390/su10103594
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2018). *Perú: Características de las viviendas particulares y los hogares. Acceso a servicios básicos*. Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1538/Libro.pdf
- International Organization for Standardization. (2010). *ISO 26000: Guidance on social responsibility*. International Organization for Standardization, Ginebra. Obtenido de <http://www.americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>
- Lu, J., Ren, L., Qiao, J., Yao, S., Strielkowski, W., & Streimikis, J. (2019). Corporate Social Responsibility and Corruption: Implications for the Sustainable Energy Sector. *Sustainability*, *11*(1), 1-20. doi:10.3390/su11154128
- Mendoza, D., Salas, E., & López, D. (2018). Responsabilidad social de las empresas productoras de energía eólica. *Revista Venezolana de Gerencia*, *23*(82), 441-453. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115012/29056115012.pdf>
- Moli, P., O'Hara, L., Tah, P., Street, C., Athanasios, M., Purpe, D., . . . McNichola, F. (2018). A systematic review of the literature on ethical aspects of transitional care between child- and adult-orientated health services [Una revisión sistemática de la literatura sobre los aspectos éticos de la atención de transición entre los servicios]. *BMC Medical Ethics*, *19*(73), 1-11. doi:<https://dx.doi.org/10.1186%2Fs12910-018-0276-3>
- Navarro, L. (2016). La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela. *Sapienza Organizacional*, *3*(6), 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5530/553056828011/html/index.html>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Perú: Visión Universitaria.
- Stjepcevic, J., & Siksnylyte, I. (2017). Corporate social responsibility in energy sector. *Transformations in Business and Economics*, 16(1), 21-33. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/317767609_Corporate_social_responsibility_in_energy_sector
- Uribe, M., Vargas, O., & Merchán, L. (2018). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *Entramado*, 14(1), 52-63. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.
- Vélez, X., & Cano, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Dominio de las Ciencias*, 2(1), 117-126. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802930.pdf>

VIII. Anexos

Anexo 1: Cuestionario de Responsabilidad Social Empresarial



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO
DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



Estimado usuario reciba un cordial saludo. En esta oportunidad solicitamos su apoyo para responder con sinceridad al siguiente cuestionario. El presente tiene por objetivo analizar el nivel de la responsabilidad social empresarial de la empresa de servicio eléctrico en el distrito de Mórrope Lambayeque 2021. La prueba es anónima.

Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

Variable. Responsabilidad social empresarial						
Dimensión: Medio ambiente		1	2	3	4	5
1	La empresa de servicio eléctrico ha desarrollado acciones para reducir la contaminación en el distrito.					
2	La entidad de servicio eléctrico realiza acciones de conservación de la vegetación, suelo y agua.					
3	Considera que la entidad realiza acciones orientadas a reducir los impactos del cambio climático.					
4	La entidad se preocupa por proteger el medio ambiente y recuperar las zonas que se han dañado o destruido como plantar árboles, arreglar los parques o jardines.					
Dimensión: Asuntos de consumidores		1	2	3	4	5

5	Considera que la entidad cumple con brindarle un servicio las 24 horas del día.					
6	Se les informa sobre los repentinos cortes de la energía eléctrica.					
7	La entidad realizó instalaciones seguras en su vivienda.					
8	La entidad se preocupa por brindar una protección a la salud de los pobladores					
9	La entidad le brinda información sobre el ahorro de la energía eléctrica, como desconectar los aparatos electrónicos cuando están apagados.					
10	La entidad atiende sus reclamos y quejas de manera rápida.					
11	Considera que la entidad protege sus datos personales y datos sobre el consumo de energía eléctrica de su hogar.					
12	La entidad le brinda un eficiente servicio de energía eléctrica.					
13	La entidad educa sobre el uso adecuado de la energía eléctrica con la finalidad de reducir la contaminación.					
	Dimensión: Participación activa y desarrollo de la comunidad					
14	Considera que los representantes de la entidad participan y se reúnen con la comunidad para apoyar en el desarrollo social.					
15	La entidad brinda apoyo en la mejora de la educación y cultura de los niños del distrito de Mórrope.					
16	La entidad fomenta el empleo a la población de Mórrope.					
17	Considera que la entidad promueve el acceso de la tecnología para el suministro de la energía.					
18	La entidad ha desarrollado actividades de promoción para emprendimientos y generación de ingresos de la población.					
19	La entidad colabora con las postas médicas en brindar un mejor servicio.					
20	La entidad realiza inversiones sociales dentro de la comunidad como en colegios, infraestructura, salud, entre otros.					

Anexo 2. Constancia de validación de experto de cuestionario y / o entrevista



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **María de las Mercedes Vigo Gálvez**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Responsabilidad social empresarial de una empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope, Lambayeque, 2021", elaborado por el Bach./ Estudiante **Edwin Adolfo Amaya Facho**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 20 de marzo de 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: MBA. María de las Mercedes|Vigo Gálvez

Cargo Actual: Docente Tiempo Completo USAT

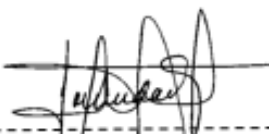


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Responsabilidad social empresarial de una empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope, Lambayeque, 2021", elaborado por el Bach. **Edwin Adolfo Amaya Facho**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 09 de abril del 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Dr. JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

Cargo Actual: DOCENTE INVESTIGADOR USAT]



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Milagros Carmen Gamarra Uceda**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulado "Responsabilidad social empresarial de una empresa de servicio público de electricidad en el distrito de Mórrope, Lambayeque, 2021", elaborado por el Bach./ Estudiante **Edwin Adolfo Amaya Facho**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 20 de marzo de 2021.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: ~~Mgtr.~~ Milagros Carmen Gamarra Uceda
Cargo Actual: Docente Universidad Santo Toribio de ~~Mogrovejo~~