



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA
REFINERIA TALARA Y CALIDAD DE VIDA DE LA
POBLACION**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Br. JADITH ANDREY VITONERA OLAYA

**Piura-Piura
Octubre 2018**

DEDICATORIA

A Dios, por permitir que logré una de mis metas planteadas, por llenarme de fortaleza y valentía para no rendirme cuando veía las cosas difíciles de lograr; porque para mí siempre está presente acompañándome y guiando mi camino superando cada adversidad.

A mis padres, por ser mi apoyo incondicional y constante motivación; por enseñarme buenos valores, actitudes y comportamientos para alcanzar mis objetivos trazados.

A los docentes que me brindaron su tiempo, compartieron sus conocimientos y experiencias orientando mi formación como estudiante y futura profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Alas Peruanas, en la cual he realizado mis estudios de pregrado y de la cual siempre he recibido apoyo.

A mi asesora, quien con su experiencia y orientación permitió de manera satisfactoria la culminación de la investigación.

A los docentes, por su bagaje de conocimiento y sembrar en los estudiantes las enseñanzas para ser profesionales competentes.

Al Gerente de la Refinería de Talara, por proporcionarme facilidades para el acceso a la información para la culminación de la investigación.

A los trabajadores de la refinería de Talara y Población seleccionada, por participar activamente en la aplicación de los instrumentos.

Por último, retribuir a todos aquellos que permitieron la culminación de la investigación

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación entre la RSE que brinda la refinería de Talara y la calidad de vida de sus pobladores. Siendo una investigación correlacional, y se tomó una muestra de 527 (trabajadores 155 y 372 pobladores), se empleó la encuesta para recoger los datos. En los resultados se encontró que el 75% del pobladores de Talara refieren que la RSE es desfavorable, mientras que el 15,1% refiere que es poco favorable y solo el 9,9% refiere que es favorable. Respecto a los trabajadores el 74,2% consideran que la RSE es desfavorable, el 21,3% lo considera poco favorable y solo el 4,5% cree que es favorable, respecto a la calidad de vida es alta (19,6%), media (9,1%) y baja (71,2%). La investigación concluyó que el desarrollo sostenible, los indicadores del balance económico, balance social, balance ambiental que realiza la Refinería Talara es directamente proporcional al estado de vida de los actores involucrados por las acciones de la refinería.

Palabras claves: responsabilidad social empresarial, económica, social, ambiental, desarrollo sostenible, calidad de vida,

ABSTRACT

The objective of this research is to know the relationship between the corporate social responsibility provided by the Talara refinery and the quality of life of its inhabitants. Being a correlational investigation, and a sample of 527 was taken (155 workers and 372 inhabitants), the survey was used to collect the data. In the results, it was found that 75% of the inhabitants of Talara report that corporate social responsibility is unfavorable, while 15.1% report that it is unfavorable and only 9.9% affirm that it is favorable. Regarding workers 74.2% of them consider that corporate social responsibility is unfavorable, 21.3% consider it unfavorable and only 4.5% believe it is favorable and the quality of life of the population is low (71.2%), high (19.6%) and medium (9.1%). The investigation concluded that the indicators of economic balance, social balance, environmental balance and sustainable development carried out by the Talara Refinery are directly proportional to the quality of life of workers and residents of the city of Talara.

Keywords: corporate social responsibility, quality of life, social, environmental, sustainable development, economic.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA	15
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1. <i>objetivo general</i>	<i>16</i>
1.3.2. <i>objetivos específicos</i>	<i>16</i>
1.4. JUSTIFICACIÓN	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES	19
2.2. BASES TEÓRICAS	25
2.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL	25
2.2.1.1. Definición	25
2.2.1.2. Evolución de las RSE	26
2.2.1.3. La Responsabilidad Social Empresarial en América Latina	27
2.2.1.4. La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú.	31
2.2.1.5. Elementos de la responsabilidad Social empresarial	31
2.2.1.6. Alcance de la responsabilidad social	33
2.2.1.7. Tipos de responsabilidad social	34
2.2.1.8. Dimensiones de las Responsabilidad Social Empresarial	36
2.2.1.9. Entorno de la responsabilidad social Empresarial	38
2.2.1.10. Ventajas por prácticas de la RSE	41
2.2.2. CALIDAD DE VIDA	41
2.2.2.1. Definición	41
2.2.2.1.1. Origen y evolución de la calidad de vida	42
2.2.2.1.2. Teorías de la calidad de vida	43
2.2.2.1.3. Componentes de la calidad de vida	45
2.2.2.1.4. Factores que condicionan la calidad de vida	46
2.2.2.1.5. Tipos de clase de vida	47
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	49
2.4. HIPÓTESIS	50
2.4.1. <i>Hipótesis general</i>	<i>51</i>
2.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	<i>51</i>
2.5. VARIABLES	51
2.5.1. <i>Definición conceptual para la recolección de datos</i>	<i>52</i>
2.5.2. <i>Definición operacional de la variable</i>	<i>52</i>
2.5.3. <i>Operación de variables</i>	<i>54</i>

CAPITULO III: METODOLOGÍA	55
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	55
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	55
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	56
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.4. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS	61
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	61
CAPITULO IV: RESULTADOS	62
CAPITULO V: DISCUSIÓN	77
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	82
ANEXO 1:	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de trabajadores de Refinería Talara	56
Tabla 2	Confiabilidad de instrumentos	61
Tabla 3	Desarrollo económico y la calidad de vida de la población de Talara	64
Tabla 4	Balance social y la calidad de vida de los pobladores de Talara	66
Tabla 5	Balance Ambiental y la calidad de vida de la población de Talara	68
Tabla 6	Desarrollo sostenible y la calidad de vida de los pobladores de Talara	70
Tabla 7	Relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Calidad de Vida	72
Tabla 8	Balance económico y la Calidad de Vida de la Población de Talara	73
Tabla 9	Balance Social y la Calidad de Vida de la Población de Talara	74
Tabla 10	Balance Ambiental y la Calidad de Vida de la Población de Talara	75
Tabla 11	Desarrollo sostenible y la Calidad de Vida de la Población de Talara	76

INTRODUCCION

En los últimos años, la Responsabilidad Social Empresarial que de aquí en adelante se denominará (RSE), se convierte en el auge de las empresas, pero también ha propiciado querrela respecto a sus alcances e implicaciones y dificultad para llevarlo a la práctica. Esta nueva metodología ha desplazado los esquemas tradicionales de gestión empresarial, para dar una nueva perspectiva para administrar las organizaciones como motores de progreso económico, por otro lado, se despliegan de forma ética y socialmente responsables, sin mostrar la diferencia entre las utilidades económicas y los aspectos sociales.

La RSE es concebida como la integración voluntaria, de las organizaciones respecto a los contextos sociales y medioambientales a causa de sus operaciones comerciales y de las interacciones con los participantes. Es decir, el ser socialmente responsable no representa únicamente cumplir con los deberes jurídicos, sino ir más allá, invirtiendo más en el talento humano y las relaciones del medio donde tiene lugar las actividades las organizaciones. En lo que ese refiere a la calidad de vida está referido a respuesta de tipo particular y social frente al conjunto de contextos reales de la vida diaria. Es decir, aunque recoge los componentes del bienestar objetivo, se coloca en la percepción y estimación de es bienestar, en la análisis de los procesos que conducen aes satisfacción y en los elementos integrantes de la misma.

Por ello el objetivo del presente investigación fue establecer la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018.

La investigación ha sido estructurada en cuatro apartados: el Primer capítulo contemplan el problema, el cual otorga los aspectos básicos de la investigación, también se abarca la justificación, los objetivos generales y específicos de la investigación y delimitaciones.

El capítulo dos, versa sobre el marco teórico, donde considera los estudios desarrollados sobre el mismo tema, contempla las teorías sustantivas, el marco conceptual y glosario de términos básicos.

El capítulo tres considera la metodología, se refiere a la metodología, que consigna el enfoque, diseño, nivel de la investigación, la población y muestra los criterios de selección, la descripción de variables, técnica e instrumentos para la recolección de datos de los procedimientos para el procesamiento de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo cuatro, trata sobre los resultados y la discusión de datos obtenidos mediante la recolección de datos y análisis estadístico en el cual resalta las tablas de las respuestas obtenidas por parte de unidades de análisis, así como también el análisis y la interpretación de resultados en base al marco teórico.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones inferidas a partir del análisis de resultados en las cuales se evidencia los resultados más sobresalientes que encontró la investigación y las recomendaciones aplicables en base a los resultados obtenidos y por último se encuentra la bibliografía y los anexos que se utilizaran para la investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La RSE está cada vez más presente tanto en las organizaciones como en la sociedad en general. Hablar de ello no es sólo una moda pasajera, constituye una respuesta a fuertes presiones legislativas y sociales. Los informes de RSE son hoy en día la principal fuente de evaluación de los criterios sociales y medioambientales.

Las grandes empresas, generalmente no tiene por convicción invertir en el aspecto social o medioambiental por su actividad propia y si lo hace, es por ser un elemento clave para cuidar su imagen; pero muchas veces no va más allá. En Francia, la empresa Total S.A es una de las empresas petroleras más grande a nivel mundial, donde se ha podido constatar a lo largo del análisis de sus respectivos informes de RSE que se ha esforzado éstos últimos años para mejorar su implicación en los ámbitos sociales, de la sociedad y medioambientales. No obstante, Petrobras y Total S.A, aun les quedan muchos esfuerzos por hacer para convertirse en empresas ejemplares en materia de RSE. El punto débil que tienen en común es a nivel de la salud y seguridad de sus empleados; hoy en día siguen sucediendo muchos accidentes mortales en las instalaciones de éstas organizaciones . Esta situación no puede durar más por lo que las empresas tienen que encontrar soluciones duraderas que permitan reducir estas tasas de accidentes laborales.(Díaz, y Castaño, 2016)

En Mexico un grupo de investigadores realizaron el analisis sobre la responsabilidad social que tiene la empresas Petrofac Mexico S.A., Petro SPM S.A, Oleaorey S.A y Petroleros de Tierra Blanca S.A dedicadas a la extraccion de hidrocarburos. Luego del analisis y el despliegue de programas de responsabilidad social corporativa se concluyó que el solo hecho de abordar un conjunto de acciones emprendidas que van más allá de sus obligaciones legales, proponen las siguientes líneas estratégicas: compromiso con el medio ambiente: minimizar el efecto sobre el ambiente a causa de las actividades que la organizacion pueda generar. Compromiso con la comunidad: Involucrarse con la sociedad y el aspecto social por medio de los canales de comunicacion. Finalmente el compromiso dentro de la organizacion: garantizar la motivación y la implicación de los Recursos Humano (Ecopetrol S.A, 2014)

En Basil una de las empresas petrolera Petrobras a nivel mundial la más grande cumple su estrategia corporativa que consiste en ampliar sus operaciones (relacionadas con el petróleo, sus productos derivados, productos petroquímicos, gas y energía, biocombustibles y distribución) en los mercados objetivos y establecerse como referente mundial, manteniendo su responsabilidad para favorecer el desarrollo del pais de manera sostenible. Al momento de asumir decisiones estratégicas, la compañía tiene siempre en cuenta sus tres principales factores de sostenibilidad que son: rentabilidad, crecimiento integrado así como a la RS y también para el medio ambiente. La estrategia de Petrobras no sólo se centra en las metas y los objetivos

relacionados con la producción y la viabilidad financiera sino que también incorpora importantes desafíos en cuanto a todo lo relacionado con el empleo (formación, salud, seguridad), la tecnología (investigación y desarrollo, eficiencia) y el medio ambiente. (Cassad, 2014)

Actualmente en el Perú se vienen dando diversas iniciativas a favor de RSE con el apoyo de diversas organizaciones, lo que permite elaborar guías, manuales, talleres e inclusive capacitar a los consultores. Habiéndose determinado la necesidad de sensibilizar a la alta gerencia de las organizaciones y sobre todo a los medios de comunicación ya que estos dos grupos son considerados la base de trabajo para realizar RSE.

En Talara existen dos grandes empresas extractoras de hidrocarburos: La primera Graña Montero S.A , contribuye de una u otra forma en la educación del país con proyectos(programa forjando futuro, fortaleciendo capacidades de docentes, educando para el futuro) en salud(escuela saludable ,caravanas de salud, chacra productiva, reducen la anemia) fortalecimiento de capacidades(gestiona a la inversión, promueven redes empresariales , creación de empresas, capacidades técnicas y generación de empleo), infraestructura, gestión ambiental y encadenamiento productivo : proyecto para combatir la pobreza, el emprendimiento comunal, capacitación y liderazgo, producción ganadera, apoyo al cacao de aroma y la piscicultura. (Graña Montero, 2018)

La otra empresa que es motivo de la investigación es la Refinería de Talara, que tiene su centro de operaciones en la misma ciudad de Talara y también asume la RSE por sus actividades de producción de manera voluntaria, para garantizar una progresión responsable social, económica, y también ambiental. Entre los elementos más evidentes en el proceso de operativo de hidrocarburos de la Refinería, se ha analizado dos ámbitos de acción:

El primero es la responsabilidad interna para con los trabajadores: se aprecia alto nivel rotacional de personal no permitiendo la continuidad de los procesos de entrenamiento y el grado de pertenencia hacia la empresa, insuficiente capacitación a su personal que afecta la competitividad empresarial, los exiguos incentivos laborales. El segundo ámbito de acción es la atención de la población de Talara: existe escasa interacción con las comunidades implicadas en el desarrollo de los proyectos, emisiones de gases tóxicos de los procesos de lubricantes, contaminación de las aguas, las efluentes de los procesos de refinación del crudo de petróleo en sus respectivos derivados., Es decir, existe inadecuados planes para el manejo de desechos de residuos sólidos.

Situaciones que conduce a cuestionarse sobre la certeza de la RSE que viene realizando la refinería y como ésta tiene relación con los recursos humanos que conduzca a favorecer el desarrollo sostenible garantizando la seguridad de sus trabajadores y de la población Talareña.

1.2. Formulación de Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la Responsabilidad Empresarial Social Empresarial de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el Balance Económico asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018?

¿Cuál es la relación entre el Balance Social asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018?

¿Cuál es la relación entre el Balance Ambiental asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018?

¿Cuál es la relación entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018?

1.2. Objetivos de la investigación

1.3.1. objetivo general

Establecer la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018

1.3.2. objetivos específicos

Conocer la relación entre el Balance Económico asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018

Conocer la relación entre el Balance Social asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018

Identificar la relación entre el Balance Ambiental asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018

Determinar la relación entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la ciudad de Talara, año 2018

1.4. JUSTIFICACIÓN

La investigación es conveniente porque la calidad de vida de la Población de Talara con el paso de los años, en vez de mejorar sus condiciones por ser el centro de extracción y explotación del petróleo, al contrario cada vez se ve afectada por situaciones económicas, sociales y ambientales que afectan a los propios trabajadores así como a la mayoría de la población, a pesar que la Refinería de Talara tiene un programa de responsabilidad Social, éste no aborda de manera global los problemas antes mencionados, además de falta de identificación corporativa, de cultura empresarial, falta de fijación de objetivos, exiguo posicionamiento y de desarrollo corporativo.

Tiene relevancia social porque el diagnóstico oportuno permitió la identificación oportuna de los problemas dentro de la empresa así como en la sociedad para tomar acertadas decisiones que redundan en el mejoramiento empresarial y en las políticas sobre el aspecto social, económico y medioambiental favoreciendo directamente a los trabajadores de la refinería y toda la población de la ciudad de Talara.

Tiene implicancias prácticas, porque los resultados permitieron que la Refinería de Talara pueda enriquecer la imagen corporativa, también de marca y contribuye, en forma cuantitativa, a la rentabilidad empresarial a largo plazo así como elevar la calidad de vida de la población mediante programas de responsabilidad social que involucre especialmente aquella población de escasos recursos de tipo económicos.

Tiene utilidad metodológica porque los instrumentos pueden servir para posteriores investigaciones y así favorecer con políticas para una adecuada RSE.

1.5. limitaciones de la investigación

Una de las dificultades fue la recolección de la información, teniendo que realizar una charla informativa de diez minutos antes del cambio de turno de los trabajadores de los diferentes departamentos para poder reunirlos y aplicar los instrumentos, en cuanto a la población la investigadora se ubicó a encuestadores en lugares estratégicos y así poder encuestar a la población.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional

Tuta (2017) en su investigación *La RSE como estrategias emergente en las empresas colombianas: El caso de dos organizaciones petroleras* (Tesis de grado) Universidad Nacional de Colombia. El objetivo fue proponer estrategias emergentes para las empresas petroleras. Siendo un estudio descriptivo donde se consideró el cuestionario para recoher datos. Entre los resultados se encontró que luego del análisis se cumple la matriz de cumplimiento de requisitos legales, el autodiagnóstico, los lineamientos de reporte, se cumplen los estándares de gestión, existe iniciativa propia global, hay estándares de aseguramiento, están al día los requerimientos e indicadores GRI4 FEPCO mediante el cual se valoraron las prácticas de RSE de la organización. Se concluye que existe relación entre la estrategia emergente y la RSE entendida desde el Isomorfismo y el institucionalismo y su RSE están orientados a responder a las exigencias del sector.

Paz (2017) en su investigación *La RSE en el ámbito para la correcta decisiones gerenciales para la industria el Venezuela* (Tesis de grado) Universidad de Carabobo, Venezuela. La investigación tiene por objetivo general una metodología dinámica e integradora con visión a la RSE que permita la evaluación segregada. Tiene una metodología cualitativa con uso

del método hermenéutico. Los resultados determinaron que los gerentes reportar razones situacionales, de velocidad de actuación respecto a la RSE, siendo estimulantes de sensibilidades, un cambio acelerado, profundo carácter de compromiso social. La investigación concluyó que el líder es el responsable de la dirección de las organizaciones a partir de su bagaje de conocimiento.

Zorrilla (2017) en su investigación *Sobre una nueva versión y diferencia de la RSC en la empresas de hidrocarburos* (Tesis doctoral) Universidad Complutense de Madrid, España. Siendo el objetivo determinar la nueva visión de la RSE. La investigación es de campo aplicada considerando a 319 empresas españolas. Los resultados demuestran que el 75% de los recursos están destinados a las inversiones frente a menos de 1% de los Community investment. Las empresas españolas han sido paradas en la sostenibilidad y los cambios han dejado fuera a las empresas telefónicas, a Mapfre y red Eléctrica. La RSE aborda la situación ecológica y social global y la RSC se entiende a los principios de transparencia y la institucionalidad de la transparencia. Se concluyó que las empresas de economía social adoptan principios y valores singulares para determinar la RSC.

Gómez, A; Fuentes, C; Pinzon, J; Neva, J(2017) creación de valor compartido (RSE) en el sector petrolero en Colombia.(Tesis de maestría) Universidad Católica del Perú, Colombia. El objetivo fue identificar la

incorporación del concepto del valor compartido de la RSE. La investigación es cuantitativa longitudinal utilizando el cuestionario. Los resultados dejan entrever que las empresas enfocan la incorporación del concepto compartido de las RSE en la cadena de valor de los procesos principalmente en la gestión del agua y energía, la disminución del impacto a causa de las emisiones de gases de efecto invernadero y el manejo de residuos de agua y los sólidos. Se concluyó que el valor compartido no es ajeno a ninguna empresa extractiva representada por los sectores de petróleo, gas y minería.

Urdaneta (2014) en su investigación *Modelo de gestión de la RSE para las empresas petroleras venezolanas* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Madrid, España. La investigación tiene como propósito diseñar un modelo de gestión de RSE sustentado en estándares internacionales para el sector petrolero venezolano. La investigación es experimental donde se utilizó las guías y estándares internacionales. Los resultados determinaron que la mayoría de los principios de RSE están enfocadas gran parte en áreas específicas, como la declaración de los derechos humanos, convenios de la OIT, principios CERES y los PRI encargados de regular los derechos humanos, las condiciones de trabajo, el medio ambiente y sobre aspectos del desempeño económico. Se concluyó que las guías de implantación y comunicación de la RSE enfocan sus perspectivas en situaciones de desarrollo sostenible.

A nivel nacional

Zanabria(2017)en su investigación denominada *El rol del estado peruano en la promoción del a RSE de la empresa de hidrocarburos y minera en el Perú 2016*(Tesis de grado) Universidad Nacional San Agustín, Arequipa. Teniendo por objetivo determinar el rol de estado en cuanto a la RSE de las empresas en mención. Siendo una investigación exploratoria descriptiva donde se consideró a diez empresas dedicadas al rubor de petróleo y de minería. Los resultados determinaron que el rol legislativo del sector público está referido a su facultad de emitir leyes, reglamentos y otras normas para regular y controlar los aspectos relativos a la inversión y operación de ciertos tipos de actividades productivas o comerciales. Por ende `puede incentivar a la empresa privada a participar de la agenda dela RSE que tenga prevista pero no influir en ella. Se concluyó que pertinente enfrentar los desafíos para fomentar la cultura de RSE y el compromiso de la actividad de hidrocarburos y minera con el medio ambiente y sus comunidades donde operan.

Martínez, Mejía y Tantalean (2017) en su investigación *Análisis del grado de RSE en una empresa de gas natural en el Perú* (Tesis de grado) Universidad de Ciencias Aplicadas. Lima. Tuvo por objetivo realizar el análisis e identificación de la RSE en la empresa para ver su sostenibilidad. Siendo su metodología de campo utilizando las fuentes bibliográficas en relación al tema. Los resultados encontraron que la empresa tiene prácticas de RSE siendo líderes en con el programa” Gestores de energía” proyecto que tiene sostenimiento en el tiempo, hay propuestas para implementación de

carreteras, instalaciones de redes de gas natural en residencias y comercios y en los institutos de educación superior. Se concluyó que la empresa Contugas S.A.C, si desarrollo proyectos de RSE pero que se encuentran en la etapa inicial y aún está en vías de comunicación con las comunidades afectadas por el impacto de su labor.

Jacome (2017) Importancia de los grupos de interés en la adopción de prácticas de RSE de las empresas de explotación y exploración de hidrocarburos en el Perú (Tesis doctoral) Universidad Ramón Llull, Lima. El objetivo fue identificar los grupos de interés de mayor importancia para asumir decisiones para la explotación y exploración. Es un estudio netamente descriptivo explicativo, fueron encuestados 23 gerentes de las diferentes empresas. Según los resultados el 83% de las empresas son de tipo internacional que operan mediante sus filiales y solo el 17% son de índole nacional. El 4.3% cumple rigurosamente con la normativa ambiental, el 13% realiza programas de voluntariados, el 17,4% posee políticas de prevención ambiental, el 30.4% de las empresas asumen el tema ambiental dentro de sus objetivos estratégicos. Y el 34.8% desarrollo nuevos horizontes considerando la sustentabilidad ambiental. Se concluye que una nueva institucionalidad ambiental se viene consolidando en la industria de la exploración de los hidrocarburos que va más allá del ámbito nacional para alcanzar las metas propuestas.

Méndez (2014) “*Calidad de vida y su relación con el rendimiento académico según características sociodemográficas de estudiantes de Odontología*” (Tesis de maestría).Universidad San Marcos, Lima. Siendo el objetivo analizar la calidad de vida y rendimiento académico de estudiantes de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La muestra corresponde a 149 estudiantes, de los diferentes años de ingreso. Se demostró que los factores sociodemográficos asociados a la calidad de vida son: género, grado de instrucción, tipo de residencia, mantenimiento de los estudios y suficiencia económica ($p < 0.05$). La investigación concluye que el rendimiento académico de los estudiantes está directamente relacionado al género y al mantenimiento de los estudios, siendo las estudiantes del género femenino las que presentan un mayor rendimiento académico, así como los que son mantenidos por sus padres y no trabajan durante el año.

A nivel local.

Mavárez, (2013) “*La responsabilidad social como una forma de mecenazgo Empresarial. Propuesta para la Creación de una fundación de La cámara de comercio y Producción de Lambayeque*”.(Tesis de grado).Universidad de Piura. Tuvo por objetivo diseñar un plan de comunicación para promover los intereses de la Fundación Urrea & Carmona, posicionar su causa en la sociedad, mantenerse constante en la agenda de los medios y lograr mantener un constante flujo de donaciones y voluntarios que se sumen a los propósitos de la misma, siguió el diseño descriptivo

transversal y obtuvo una muestra de 183 participantes. Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas son varones, pues el 73% pertenece a este grupo, el 100% de las personas considera que en Lambayeque es necesaria la creación de una Fundación que promueva la cultura, podemos de esta manera resaltar la preocupación de las personas por el cuidado y promoción de la cultura lambayecana, los resultados demuestran que los lambayecanos en su mayoría se interesan por la cultura y un 64% ha participado en alguna oportunidad en eventos culturales. El estudio concluye que la ética como principio del buen comportamiento humano se traslada al ámbito de la empresa para guiar su reto de actuar, la comunicación es uno de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial, pues se comunica el buen actuar por una cuestión de imagen, una reputación y porque cuando se comunica lo que se hace se consigue la legitimación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.2.1.1. Definición

La RSE es la responsabilidad que toma una empresa para sufragar al desarrollo de tipo económico verosímil a través de colaboración con sus trabajadores, sus propias familias, la sociedad, con el propósito de mejorar la calidad de vida. (Almeida y Arrechavaleta, 2018)

2.2.1.2. Evolución de las RSE

Dane (2015) reafirma que la RSE durante su evolución presenta tres fases:

Fase Inicial: A mediados del siglo veinte, aparece de forma espontánea la participación voluntaria de las organizaciones para con la comunidad, y éstas empiezan a aceptar la ejecución de acciones sociales en beneficio de la comunidad por medio de RSE .

Fase Segunda: En la segunda mitad del mismo siglo, la población entiende que el sector privado ha asumido la capacidad de influir directamente pero también en dar soluciones a los problemas sociales al reconocer de manera responsable los daños y riesgos que puedan ocasionar su actividad empresarial en el entorno. Todo ello generó que el estado interviniera a través de normas y decretos legales para dar protección al medio ambiente y los recursos naturales.

Fase Tercera: Es un período en el que muchas corporaciones y gobierno apuntan en conseguir una estrategia o técnica para enfrentar el cambio que se da en la sociedad y se caracteriza por la combinación de responsabilidades y obligaciones impuestas por los gobiernos y la sensibilidad de las corporaciones. Es decir, las corporaciones, el estado y la sociedad actúan de forma interrelacionada con el propósito de conseguir el desarrollo sostenible a favor del cuidado del ecosistema.

2.2.1.3. La Responsabilidad Social Empresarial en América

Latina

En América Latina ha sido difícil la transformación empresarial, algunas corporaciones fácilmente se acoplaron al cambio y a otras maneras de hacer las cosas y muchas, que se quedaron haciendo las cosas como siempre, han desaparecido. Hernández y Manrique (2017) considera los planteamientos de Correa et al. (2004) quienes expresan que son dos organizaciones que realizan la RSE con cubrimiento regional: la empresa la red Empresa y la red regional del Consejo empresarial mundial para el desarrollo sostenible.

Palas(2012) considera que la transformación y aplicación de la RSE, en la gran parte de las corporaciones, el resto de ellas verán sus resultados por lo tanto seguirán las mismas estrategias. La idea que las organizaciones debían comportarse con base en principios de RSE surgió en los años ochenta, cuando las organizaciones descubrieron que las relaciones con el contexto, no eran factibles. Es importante considerar el aporte de Kofi Annan, ex secretario de las Naciones Unidas, quien hizo un llamado a través del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), la red mundial de desarrollo a cooperar con los países a conseguir una vida digna. Para esto se establecieron tres puntos a desarrollar: Derechos Humanos, Normas Laborales y Medio Ambiente, centrándose este último particularmente en desechos, emisiones y cuidado

de la fauna , la flora y los minerales metalico y no metalicos y lo shidrocarburos.

Pearce(2011) sostiene que los derechos humanos:

Es un estándar básico para que no se presente la discriminación con ningún empleado, no se coarte la libertad de asociación, no exista esclavitud o régimen de servidumbre y se prohíba por completo el trabajo infantil. Por el lado del manejo responsable de las acciones económicas expresados en los principios corporativos (misión, visión y valores éticos) en un marco de acción voluntario.(p.34)

Jacome, (2017) en su estudio encontró que entre los países que apuestan por el aporte en el campo social se encuentran:

- ✓ Colombia
- ✓ Perú
- ✓ Ecuador
- ✓ Brasil
- ✓ Chile
- ✓ Argentina
- ✓ Uruguay
- ✓ Costa Rica, entre otros.

La globalización demanda que als empresas sean competentes y ésta de una productividad en continuo progreso, demuestran que no es posible obtener un compromiso real de lo operadores a la corporacion, y

cunado lo hacen es porque ya consiguieron satisfacer sus requerimientos sociales y personales (Paz, 2017).

Diaz y Castaño(2016) en su estudio del valor compartido refiere :

Uno de los resultados de la globalización es generar principios universales en el ámbito internacional que permita una conciliación de intereses entre las empresas y la población perjudicada por las actividades que esta realiza. Sin embargo, las empresas carecen de un marco regulatorio que permitiera la gestión de la responsabilidad de la empresa en el entorno global. Por lo que en un principio el término RSE surgió como una tendencia empresarial, para irse transformando en una exigencia para las organizaciones que quieren contribuir al desarrollo sostenible.(p.11)

Mavárez (2013),asegura que :

El Foro de la Empresa y la Responsabilidad Social en las Américas (EMPRESA) es una red de organizaciones que promueve la RSE tanto en América del Norte como América Latina, quien da inicio a su actividad en 1997 con 150 empresarios y líderes de diferentes regiones de las Américas. En 2009 se incorporan 19 organizaciones y a su vez congregan a 3000 empresas multinacionales y locales que constituyen el 20% del PBI de América Latina.

- Argentina: Fundación del Tucumán.
- Bolivia: Consejo Boliviano de RSE (COBORSE).
- Brasil: Instituto ETHOS.
- Canadá: Canadian Business for Social Responsibility.
- Chile: Acción Empresarial (ACCION RSE).
- Colombia: Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial (CCRE).

- Costa Rica: Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED).
- Ecuador: Consorcio Ecuatoriano para la RS. (CERES)
- El Salvador: Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS).
- Estados Unidos: Business for Social Responsibility (BSC).
- Honduras: Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE).
- México: Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).
- Nicaragua: Fundación Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial (uniRSE).
- Panamá: RSE (INTEGRARSE).
- Paraguay: Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC).
- Perú: PERU 2021.
- Puerto Rico: ConectaRSE.
- Uruguay: Desarrollo de la Responsabilidad Social (DERES).
- Venezuela: Centro de Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE). (p.11)

América Latina participa en los organismos internacionales que promueven la RSE y también cuenta con organismos propios en cada país para regular a las empresas en cuanto a ésta temática, dado que se refleja un compromiso que tiene las organizaciones para cumplir con informar sobre su comportamiento, esto se evidencia en el aumento significativo en

el Informe Social Corporativo, es necesario entonces, continuar con los esfuerzos para generar mecanismos que incentiven a las organizaciones a ser socialmente responsables. (Mavárez , 2013)

2.2.1.4. La Responsabilidad Social Empresarial en el Perú.

En el Perú, en los últimos años se ha divulgado el concepto de RS a través de diarios como PERÚ2021, SASE, universidades PUCP, UPC, entre otras. Asimismo, diversas organizaciones peruanas han empezado a llevar a cabo interesantes iniciativas en miras propiciar mejores condiciones de vida de comunidades.

Según García (2011) la cuestión de la RSE en el Perú se encuentra en una etapa incipiente, como en el resto de países de la región. Existe una excelente labor de difusión sobre la RSE y actualmente se prevé la capacitación de ejecutivos. Habiendo demostrado la experiencia que varias oportunidades no son las empresas sino las personas las que están interesadas en el tema. Lamentablemente, cuando un ejecutivo comprometido con la RSE deja esa empresa, ésta se queda sin dirección hacia la Responsabilidad Social.

2.2.1.5. Elementos de la responsabilidad Social empresarial

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (2016) en su informe declara que la RSE tiene la función de

proporcionar elementos de gestión y dirección indispensables para la ejecución de un modelo de empresa sostenible, que cumpla con las exigencias demandas por la sociedad y los stakeholders y forme externalidades socialmente responsables.

Las organizaciones deben de plantearse principios congruentes con la RSE y las demandas los stakeholders. Pero los propuestos son: materialidad, transparencia, visión amplia, verificabilidad, mejora continua y la ambiente social de la corporación. Uno de los principios indispensable es la transparencia necesaria para el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones. Aquellas que no cumplan sus objetivos no son transparente. (AECA, 2016)

Los elementos son:

- **Transparencia:** La organización presenta el comportamientos social que satisface las expectativas sociales y es mostrado en su informes
- **Materialidad:** La organización toma decisiones respecto a las RSE abarcando sus dimensiones para contrarrestar los impactos, directos e indirectos a causa de las actividades y así cubrir las expectativas de las partes interesadas.
- **Verificabilidad:** Las organizaciones están obligadas a evaluaciones externas por expertos para corroborar la actuación de la organización.
- **Visión amplia:** La organización debe plantearse objetivos de RSE en el escenarios amplios (a nivel local , regional , continental y global)

previniendo el futuro de las nuevas generaciones garantizando la sostenibilidad.

- **Mejora continua:** La RSE tiene relación directa a la gestión continuada, para conseguir la pervivencia de la organización.
- **Naturaleza social de la organización:** La RSE está enraizada en la dogma de la naturaleza social de las organizaciones, como un valor que influye sobre cualquier otra deferencia de tipo económico o técnico.

La implementación de la gestión de la RSE se está extendiendo progresivamente en las empresas a causa presiones que reciben por parte del entorno social así como de la propia conciencia empresarial. (AECA, 2016)

2.2.1.6. Alcance de la responsabilidad social

Muñoz (2013) refiere que la RSE es muy amplia y posee elementos que las organizaciones deben tomar en cuenta al momento de aplicar la estrategia. En el contexto de la sociedad la RSE tiene manifestaciones como: acciones públicas y/o privadas de cada sujeto, el desarrollo de grupo de familias, grupos sociales, organizaciones civiles e instituciones políticas, en el Estado con sus respectivas políticas públicas.

Según el alcance que tenga en el contexto en que se desenvuelva la RSE puede ser:

- **Responsabilidad global:** Corresponde a solo hecho que la organización es parte de la sociedad y da cumplimiento de las normas para minimizar los efectos producto de las operaciones. (Muñoz ,2013)
- **Responsabilidad de las organizaciones:** Existe relación directa entre las empresas y su relación con los involucrados a causa de sus acciones y actividades en forma directa: la comunidad interna, proveedores y accionistas. dando respuesta a las interrogantes que demande la población o las posibles denuncias. (Muñoz ,2013)
- **Responsabilidad societal:** Tiene como propósito conservar el medio en que se encuentra operando, y así contribuir a la continuidad de su desarrollo, por lo que esta responsabilidad se encausa a alcanzar y mantener el desarrollo sostenible de la empresa.(Almeida, M y Arrechavaleta(2017)

2.2.1.7. Tipos de responsabilidad social

Montañez(2017) presenta la siguiente clasificación:

1. **Las responsabilidades primarias:** son esenciales a la propia actividad, y pueden ser :
 - Productos de calidad y de precios justos.
 - Promover riqueza en la empresa, como si fuera sociedad.

2. **Las responsabilidades secundarias:** Es aquella que demanda esfuerzo por parte de la empresa, estas a su vez se dividen:

- **Las obligaciones con los trabajadores:**
 - Calidad laboral.
 - favorecer la iniciativa.
 - Autonomía
 - Creatividad laboral.
 - proporcionar empleos estables.
 - promover crecimiento profesional de los trabajadores.
 - Asistencia para la salud del trabajador y familiares directos.
 - proporcionar información sobre la empresa.
 - Proveer méritos por logros alcanzados.
- **Las obligaciones con la comunidad son:**
 - Atenuar los impactos negativos sobre el contexto.
 - Dar cumplimiento a las leyes y reglamentos requeridos.
 - Pagar las utilizadas a sus trabajadores.
 - Apostar por una empresa en crecimiento sostenible.
 - Proporcionar empleo a la comunidad local.
 - Mejorar la comunidad donde opera.
 - Fomentar la inclusión de personas con habilidades diferentes.
 - Mejorar los servicios de los proveedores.

- Promover formación de jóvenes profesionales

3. **Las responsabilidades terciarias:** No están incluidas en la actividad específica de la empresa.

- Proporcionar a la población: comedores populares
- Da facilidades para adquisición de vivienda: urbanizaciones, agua, alcantarillado, etc.)
- Formula proyectos actividades culturales y recreativas: cines, parques, etc.
- Colaborar con centros de formación: escuelas, universidades, entre otros.
- contribuye a la infraestructura social.
- Actividades culturales o deportivas.

2.2.1.8. Dimensiones de las Responsabilidad Social Empresarial

Alvares (2016) proponen cuatro dimensiones:

1. Balance económico.

La dimensión económica tiene relación directa sobre las condiciones económicas de la empresa y de slo grupo involucrados y estos pueden ser nivel local, a nivel nacional o mundial. Los indicadores económicos informan sobre el flujo de capital entre grupos de interés y los impactos económicos de la organización en la sociedad.

Alvares(2016) hace hincapie que el balance económico, pretende considerar además de los accionistas a los stkholders, que indica que hay una necesidad de cumplir con los fines comunes y del contexto ambiental con el proposito de apostar por la preservación del mundo.

2. Balance social:

Alvares (2016) sostiene que el Balance Social contempla la acción de exhibir, contar y trascender de manera transparente, los efectos de su aplicación social por parte de la corporación, y evaluar el cumplimiento de su RES, siendo desde esta óptica una herramienta de administración y control, que admite que la corporación conciba, compruebe y evalúe su rendimiento, respecto a diferentes aspectos, que conforma la sostenibilidad corporativa.

Por supuesto, que todo ente que decida emitir un Balance Social serio, debe tomar ciertas decisiones iniciales ineludibles, como ser si en su concepción participarán o no los grupos involucrados, qué modelo se utilizará (indicadores o balance), si se utilizarán indicadores, cuáles, si se presentará auditado o no, cómo será la auditoría, etc.

3. Balance ambiental:

Referirnos al balance ambiental, es considerar los impactos de una organización en la tierra donde están los seres vivos e inertes, incluido los ecosistemas, el suelo, el aire y también el agua. Los indicadores muestran el desempeño en aspectos como energía, el agua, emisiones, vertidos, biodiversidad, y cumpliendo las normas. (Alvares, 2016)

4. Desarrollo sostenible:

Existe un progreso sostenible cuando se compensan las necesidades existentes y de las generaciones nuevas, de las maneras en como las empresas pueden colaborar con el desarrollo sustentable, es precisamente informando correctamente sus acciones ejecutadas en su proceso de gestión. (De los Santos, , Zarate, y Wilfrido, 2013).

De acuerdo con Urdaneta (2014) define: “La información de sostenibilidad o el reporte social corporativo consiste en el proceso de comunicar los efectos sociales y medioambientales de la actividad económica de las organizaciones a determinados grupos de interés y a la sociedad en su conjunto”.(p.12)

2.2.1.9. Entorno de la responsabilidad social Empresarial

Según Díaz y Castaño (2016) las organizaciones basan su trabajo en la responsabilidad de conservar la coherencia de sus operaciones dentro como fuera de ella, proporcionando transparencia y evidencia en sus

relaciones sociales. La influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación:

a. Entorno Interno.

El entorno interno considera a:

- ✓ Directivos
- ✓ Empleados
- ✓ Accionistas
- ✓ Dueños de las empresas
- ✓ Escenario en que se desenvuelven las actividades de la organización
- ✓ Proceso productivo
- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Seguridad laboral
- ✓ Disponibilidad de información para sus dueños y accionistas.

También se reconoce:

• **La Comunidad Interna:** Comprende

- ✓ Empleados
- ✓ Dueños
- ✓ Accionistas.

La RS tiene una actuación para brindar mejores condiciones de vida.

- **Conducta Empresarial:**

- ✓ Manifestación de los principios y valores direccionando la organización.
- ✓ Gestión y acción ética para los involucrados internos y externos.
- ✓ Reflejo positivo hacia la comunidad externa.

- **Recursos naturales:**

- ✓ Responsabilidad para desarrollar los procesos.
- ✓ Alcanzar la eficiencia en el manejo de los recursos
- ✓ Disminuir efectos perjudiciales en el medio ambiente y comunidad.

b. Entorno Externo.

El accionar empresariales se conserva igualmente por grupos externos a la organización como:

- ✓ Socios comerciales
- ✓ Proveedores
- ✓ Clientes
- ✓ Interlocutores públicos
- ✓ Comunidad local
- ✓ Autoridades
- ✓ Organizaciones de la sociedad Civil.
- ✓ Cuidado y preservación de éste.

Algunas de las relaciones son:

- ✓ Relación con los Proveedores

- ✓ Relación con los Clientes
- ✓ Relación con los Competidores
- ✓ Organizaciones no gubernamentales

2.2.1.10. Ventajas por prácticas de la RSE

López, Montes, Garavito y Collazos, (2013) mencionan que las prácticas de la RSE, conducen las ventajas siguientes:

- ✓ Aumenta la competitividad de la empresa
- ✓ Aumenta las oportunidades de negocios nuevos .
- ✓ Favorece en la empresa su estabilidad interna.
- ✓ Mejora el progreso de colaboradores.
- ✓ Permite mejorar el ambito de acciones de la organizacion.
- ✓ Influye en selección de socios estratégicos.
- ✓ Optimiza la cadena de logistica de la empresa.
- ✓ Mejora la gobernabilidad de la empresa.
- ✓ Practicas a favor de la comunidad para minimizar el impacto negativo en los recursos naturales.
- ✓ Fortalecimiento de la economía.

2.2.2. CALIDAD DE VIDA

2.2.2.1. Definición

Albornoz et.al. (2016), concibe calidad de vida como *“la percepción por el individuo de suposición de vida en el ambiente cultural y conjunto de valores en los cuales vive en correspondencia con sus,*

expectativas, direcciones y preocupaciones”.(p.32)

Urzua y Caqueo (2012) refieren que la calidad de vida se puede definir en base a 4 conceptualizaciones:

- a) calidad de las condiciones de vida de un individuo.
- b) Satisfacción percibida por el sujeto.
- c) Miscelánea de componentes objetivos y subjetivos.
- d) Mixtura de las condiciones de vida y la satisfacción personal.

Finalmente se puede afirmar que la calidad de vida reside en el grado de satisfacción que tienen las personas ante determinadas condiciones y circunstancia.

2.2.1.1. Origen y evolución de la calidad de vida

Benson (2012) sostiene que el término ‘*calidad de vida*’ se ha generalizado en las ciencias sociales, su origen se vincula principalmente a la medicina. ‘Qualityoflife’ es, desde 1977, una categoría de búsqueda en las bases de datos informatizadas más utilizadas por todos los investigadores y estudiosos de las ciencias de la salud: Medline para el contexto más internacional, e Index Medicus para el contexto hispano hablante. Desde ese momento, y con una popularidad mucho más acentuada a partir de la década de los 80 (Hollands worth, 1988), la tendencia al crecimiento de las publicaciones sobre calidad de vida ha sido casi exponencial, en gran parte determinada por el aumento en la

esperanza de vida de las personas y por el aumento de la prevalencia de las enfermedades crónicas, circunstancia que ha convertido a la Calidad de Vida en un objetivo primordial de la atención médica, cuando los límites biológicos de la vida hacen que ya no sea posible aumentar la, o cuando es más importante la satisfacción con la vida que el incremento de unos pocos años.

Alonso (2011) En la actualidad, la calidad de vida se ha transformado en un auténtico marco de referencia para la vida cotidiana, rico y complejo al mismo tiempo, y cuya clarificación puede ser de gran utilidad para la comprensión sociológica del mundo actual, porque cuando nos referimos a la calidad de vida, estamos haciendo referencia a una diversidad de circunstancias que incluyen la satisfacción de las necesidades más básicas, percibidas por prácticamente todas las personas, y a menudo relacionadas con la sensación de salud física y psíquica, como también el deleite de otras necesidades vinculadas al ámbito de nuestras relaciones sociales, al acceso a los bienes culturales y al entorno ecológico y ambiental donde vivimos.

2.2.1.2. Teorías de la calidad de vida

Nava(2012) refiere existen tres tipos de teorías según el aporte:

Teoría hedonista: Fundamentada en experiencias conscientes que acompañan la satisfacción de los deseos: placer, amor, felicidad y disfrute.

Teoría de la satisfacción de los deseos: También denominada bienestar, y asume a la experiencia consciente u objetos; es decir el individuo busca lo que realmente le da bienestar. (Nava, 2012)

Teoría de una buena vida: Apuesta por fijar ideales específicos orientados a la autonomía, enfocados a capacidades para realizar las cosas básicas y tiene la libertad de elegir una vida diferente. (Nava, 2012)

También existen diversas teorías cognitivas que consideran la calidad de vida.

Teoría de la comparación social: Es la predilección a relacionar sus características actuales: salud, perspectivas futuras, afrontar situaciones, la comparación influye en cambios de humor, autoevaluación, satisfacción individual así como mecanismos para afrontar alguna situación. Teoría real que se adapta a casi todos los contextos y define el termino "calidad de vida".(Nava, 2012)

Teoría de la subjetividad: Asume que las confrontaciones son parte del individuo; la forma en cómo construye el mundo es la que le va a dar las pautas para recibir la información de diversos individuos; según la imagen que posee de sí mismo va a confrontarse con realidades “mejores” o “peores”. La teoría plantea la percepción del individuo sobre “su propia realidad”, “vida personal” “vivencias”. (Nava, 2012)

Teoría de la observación de la propia vida y de la propia realidad:

Sostiene que la confrontación con otros grupos o individuos, es un proceso netamente subjetivo, y puede ser de tipo cognitivo o emocional. Es decir que los individuos requieren hacer comparaciones o confrontaciones con otros para a partir de ello valorar su calidad de vida o bienestar subjetivo. Si se considera el la subjetividad entonces se denomina teoría de la actividad. (Nava, 2012)

Teoría de la actividad: Es amplia en su concepción, no es específica para tratar al individuo como un ser sociable; cuando se trate de realizar una actividad, si le otorgue un bienestar es “subjetivo”. Según los entendidos en la materia afirman que ésta teoría es exclusiva y deja de lado elementos esenciales al momento de tratar a los individuos que conforman una sociedad. Ésta teoría incluye: factores personales, historias de vida de cada individuo, las concepciones diferentes de sus acciones, es decir, aquello constituyen la subjetividad del individuo. (Nava, 2012)

2.2.1.3. Componentes de la calidad de vida

Se diferencian dos componentes al momento de medir la Calidad de Vida: la satisfacción, como un componente cognitivo de bienestar y la felicidad, que es el componente afectivo. Se considera que el bienestar está estrechamente vinculado al aspecto económico y las condiciones que este conduce, actualmente se le atribuye mayor importancia, para conseguir bienestar mediante el gozo y deleite de los recursos existentes y no sólo por poseerlos. (Jiménez, 2014)

2.2.1.4. Factores que condicionan la calidad de vida

Castell (2010) Diversos autores asumen una relación causa-efecto entre los recursos y las condiciones para la vida: mientras más y mejores recursos se tenga, mayor es la probabilidad de un estilo propio vida pero de calidad, para ello se requiere de diferentes factores:

Factores materiales: Son los recursos que todo individuo posee: ingresos disponibles, posecionamiento para el mercado laboral, salud y nivel de educación, entre otros. Castell (2010)

Factores ambientales: Son las características de los habitantes/comunidad que pueden influir en las candiciones de una estilo tipico de vida, grado de seguridad y/o criminalidad,la presencia y acceso a servicios, transporte, movilización, utilizacion de nuevas tecnologías que viabilizan su vida.Pero de ello, los determinantes para un estilo de vida son las peculiaridades del hogar. Castell (2010)

Factores de relacionamiento: Estan referidos a la interaccion entre amigos, familia y redes sociales.La congregacion a agrupaciones sociales y/o religiosas, propia espacios en su tiempo libre, tambien la funcion que cumple el individuo en su propio contexto, son algunos de los factores que perjudican la calidad de vida de los individuos de edades avanzadas. Si los individuos son de edades avanzadas, el apoyo de

amigos, vecinos son importantes y la familia cumple un rol indispensable. Castell (2010)

Factores sociales y calidad de vida o políticas gubernamentales:

Están influenciadas por factores como: el empleo, la vivienda, el acceso a servicios públicos, la criminalidad, la contaminación ambiental, las comunicaciones, entre otros, que constituyen el contexto y son determinantes para el desarrollo humano dentro una comunidad. Castell (2010)

2.2.1.5. Tipos de clase de vida

Cassaretto, y Martínez(2012).declara que es posible pensar en diferentes tipos o dimensiones de calidad de vida humana; Carl Gustav Jung, psiquiatra suizo, desarrolló una teoría acerca del termino del inconsciente colectivo. Afirma que los seres humanos poseen un único lenguaje que han autilizado a lo largo de la historia y en el mundo que serían los símbolos primitivos, a través de los cuales se expresa un contenido de la psiquisque está más allá de la razón. El inconsciente colectivo estaría directamente condicioinado con los instintos, que serían necesidades fisiológicas manifestadas en fantasías presentes frecuentemente por medio de imágenes simbólicas, por lo cual sería todo menos un sistema aislado y personal.

1. Calidad de vida instrumental

La calidad instrumental evidencia una posición materialista, circunstancial y además consecuyente; representa perfección tecnocrática y esnobismo de los medios independientemente de su contenido político y su notabilidad cultural. Se asemeja con la pugna desenfrenada, que tiende a almacenar recursos materiales, libremente de los sus valores éticos predeterminados por la comunidad. (Benson,2012)

Su criterio está orientado por los escenarios de la humanidad, significa que se pone en peligro de llevar el mundo a la degradación ecológica, destrucción de los lazos sociales del individuo. Quizá las nuevas tendencias del individuo es vivir rodeado de ostentaciones y lujo.

2. Calidad de vida sustantiva

Manifiesta una situación ética y específica del individuo como actor social e individual, políticamente enlazado en la comunidad. Es decir, se enfoca a estudiar las características de la acción política establecida históricamente por los sujetos que cohabitan en su comunidad, dando preferencia a complacer las necesidades elementales de la comunidad en su medio formativo. Considera la distribución de forma igual los recursos materiales generados por la comunidad como un progreso común y concientiza a la población para promover la cultura. (Benson,2012)

2.3. Definición de términos

Calidad de vida: se ha transformado en auténtico marco de referencia para la vida cotidiana, complejo cuya clarificación contribuye a la comprensión sociológica de la actual sociedad.(ONU-HABITAT (2012)

Desarrollo económica: desde la perspectiva económica las RSC tiene como misión la maximización de valoración de los Stakeholders.
(Nava, 2012)

Desarrollo sostenible: Es el progreso que se consigue sin implicar los recursos y patrimonios de las generaciones futuras y puede sostenerse en el tiempo. (Tremolada, 2017)

Dimensión interna: Relacionados a variables e indicadores ser tomados en cuenta para las mediciones integrales de las relaciones entre la organización, los empleados y estos con sus familias, los sindicatos y pensionados. (Bernal-Conesa, Nieves-Nieto, Briones-Peñalver ,2016).

Dimensión medio ambiental: las empresas han de evitar impacto medioambiental de su actividad a nivel local. Se considera el impacto desde el momento de la adquisición de materiales hasta la venta y posterior de su productos. (Celli, 2015).

Dimensión social: Está referido a la responsabilidad de la organización será por un lado, cumplir con las exigencias legales en esta dimensión, por otro adaptarse a las costumbres y cultura dela sociedad con la que interactúa. (Colmenares, M y Colmenares, R, 2015).

Responsabilidad Social Empresarial: Encauza de forma efectiva a todos los públicos involucrados por la acción de la organización. (De la Cruz, y Fernández, L. 2016).

Responsabilidad social: Involucra diferenciar opiniones sobre el bienestar del individuo, enfatizando el beneficio en las dimensiones de tipo social para la acción de servicios que tiene relación directa con la ventaja de la calidad de vida. (Gallardo, D, y Sánchez, I,2013).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial de la Refinería y la calidad de vida de los trabajadores y los pobladores de la Ciudad de Talara.

2.4.2. Hipótesis específicas

- ✓ Existe relación directa entre el Balance Económico asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

- ✓ Existe relación directa entre el Balance Social asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

- ✓ Existe relación directa entre el Balance Ambiental asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

- ✓ Existe relación directa entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

2.5. Variables

Variable independiente: Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Variable Dependiente: Calidad de vida

2.5.1. Definición conceptual para la recolección de datos

Variable RSE:

La RSE esta referida a la etica de organizacion con todos aquellos con quien tiene relacion, enfocados en el planteamiento de objetivos para un desarrollo sustentable con el proposito de minimizar la falta de equidad social. (Social, 2010)

Calidad de vida

Expresa, en forma resumida y practica el estado de las condiciones naturales y el estado de las peculiaridades sociales que caracterizan a un espacio ocupado y explotado por el hombre bajo la forma de diversos tipo de asentamientos, producto de un conjunto de desarrollo acotado temporal y espacialment. (Patlan, 2016)

2.5.2. Definición operacional de la variable

Responsabilidad social empresarial

Se empleo encuesta elaborada a aprtir de las dimensiones balance económico, balance social, balance ambiental y desarrollo sostenible.

Calidad de vida

Se aplico una encuesta elaborada a partir de las dimensiones : Demografico, ambiental, economico, economico social, aspecto cultural.

2.5.3. Operación de variables

Variable (s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Programa de Responsabilidad Social Empresarial	La RSE esta referida a la etica de organizacion con todos aquellos con quien tiene relacion, enfocados en el planteamiento de objetivos para un desarrollo sustentable con el proposito de minimizar la falta de equidad social. (Social, 2010)	Evaluación de la responsabilidad social empresarial en la Refinería. Se utiliza la encuesta en sus dimensiones balance económico, balance social, balance ambiental y desarrollo sostenible.	• Balance económico	✓ Nivel de salud ✓ nivel de nutrición de población	Ordinal
			• Balance social	✓ Nivel de educación ✓ Nivel de vivienda ✓ nivel de seguridad laboral	Ordinal
			• Balance ambiental	✓ Nivel del impacto ambiental	Ordinal
			• Desarrollo sostenible	✓ Evaluación de los derecho humanos ✓ socios	Ordinal
Calidad de Vida	Expresa, en forma resumida y practica el estado de las condiciones naturales y el estado de las peculiaridades sociales que caracterizan a un espacio ocupado y explotado por el hombre bajo la forma de diversos tipo de asentamientos, producto de un conjunto de desarrollo acotado temporal y espacialment. (Patlan, 2016)	Evaluar la calidad de vida de la poblacion de Talara . Se aplicara una encuesta elaborada a partir de las dimesniones : Demografico, ambiental, economico, economico social, aspecto cultural.	• Demográfico	✓ % de población	Ordinal
			• Ambiental	✓ % de campañas	Ordinal
			• Económico	✓ Nivel de nutrición	Ordinal
			• Económico-social (vivienda y la salud)	✓ Tipo de viviendas ✓ Tipo de atención de salud	Ordinal
			• Lo cultural (educación)	✓ Nivel de educación	Ordinal

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es una investigación aplicada (Hernández, Fernández y Batista 2014) porque a través del diagnóstico se conoció la acción de la refinería en la población de Talara

Según el tratamiento que se da al objeto de estudio, es una investigación descriptiva (Hernández, et, al, 2014) porque analizara la calidad de vida que tienen los habitantes de la ciudad de Talara tal como se presenta.

1.1.2. Nivel de investigación

Es una investigación descriptiva (Hernández, et, al, 2014) porque analizara la calidad de vida que tienen los habitantes de la ciudad de Talara tal como se presenta.

3.2. Descripción del ámbito de estudio

El ámbito de estudio es la provincia de Talara conocida por su grandes pozos de petróleo, donde está asentada, una de las empresas como la Refinería dedicada a la extracción del petróleo y donde los resultados de sus operaciones son motivo de estudio en la presente investigación.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población es constituida por los trabajadores de la Refinería de Talara y población aledaña a la refinería que son quienes se ven afectados positivamente o negativamente por sus actividades o procesos.

Tabla 1

Población de trabajadores de Refinería Talara

Unidades De Análisis	Cantidad
Directivos	8
Área de recursos humanos	10
Área de Procesos	500
Área de logística	120
Área de mantenimiento	102
Contratistas	240
TOTAL	980

Fuente. Base de datos de OCP de refinería Talara 2014

Para población de la Provincia de Talara según datos de INEI (2017) la ciudad de Talara es de 2,189

3.3.2. Muestra

Para el cálculo de poblaciones finitas se utilizó la fórmula:

- a) **Cálculo de tamaño de muestra ajustada para los estratos de personal de la Refinería (directivos y trabajadores)**

Dónde:

$$n_l = \frac{\sum_{k=1}^L N_k \tilde{S}_k^2}{N \frac{B^2}{k^2} + \frac{1}{N} \sum_{k=1}^L N_k \tilde{S}_k^2} \quad (1)$$

B = error de estimación

k = percentil que se halla en la tabla de la distribución normal y depende del nivel de confianza

Una vez determinado el tamaño de la muestra, para repartirla proporcionalmente al tamaño de los estratos se utiliza la siguiente expresión:

$$n_h = n \frac{N_h}{N} \quad (2)$$

La varianza muestral para poblaciones finitas está dada por la fórmula

$$\sigma_x^2 = \frac{\sigma^2}{n} \left[\frac{N-n}{N-1} \right] \text{ en donde el factor de corrección por finitud es :es } \left[\frac{N-n}{N-1} \right]$$

En muestreo se utiliza el factor de corrección si la relación $\frac{n}{N} > 0.05$

La media muestra $\mu_x = 5$

$$\sigma_x^2 = \frac{\sum_{j=1}^n (\bar{X}_j - \mu_x)^2}{n}$$

$$\sigma_x^2 = \frac{\sum_{j=1}^6 (\bar{X}_j - 5)^2}{n}$$

La varianza muestral es 1.6667

b) Cálculo de tamaño de muestra para los trabajadores de la Refinería de Talara

Considerando que las varianzas son similares, (1.6667), el error (B) es 0,15. Fiabilidad (95 %), distribución normal (1,96), entonces, k (1,96)

Entonces:

Para determinar el tamaño de la muestra de los trabajadores de la Refinería Talara se utiliza la ecuación (1) obteniéndose el siguiente resultado.

$$n = \frac{\sum_{k=1}^L N_k \tilde{S}_k^2}{N \frac{B^2}{k^2} + \frac{1}{N} \sum_{k=1}^L N_k \tilde{S}_k^2} \quad (1)$$

Reemplazando valores en la formula (1) para muestras finitas se determina que la muestra a utilizar para la investigación es de $n_t = 155$ trabajadores de la refinería de Talara

d) Cálculo de tamaño de muestra de la población beneficiado con los Refinería de Talara

Considerando que las varianzas son similares, (1.6667), el error (B) es 0,15. Fiabilidad (95 %), distribución normal (1,96), entonces, k (1,96)

Entonces:

Para determinar el tamaño de la muestra de la se utiliza la ecuación (1) obteniéndose el siguiente resultado.

$$n = \frac{\sum_{k=1}^L N_k S_k^2}{N \frac{B^2}{k^2} + \frac{1}{N} \sum_{k=1}^L N_k S_k^2} \quad (1)$$

Remplazando valores en la formula (1) para muestras finitas se determina que la muestra a utilizar para la investigación es de $n_t =$
372

Criterios de selección

De inclusión: se considera a personas que cumplan los siguientes requisitos:

- Que sean trabajadores de la refinería.
- Que tengan más de 1 año laborando en la refinería.
- Pobladores que residan (vivan) en lugares aledaños a la refinería (AHH.)

De exclusión: Aquellas personas que no cumplan con los requisitos indicados.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

- **La encuesta:** Se aplicará a los trabajadores, directivos de la refinería y un porcentaje de los pobladores de Talara.
- **La observación:** se aplicará una ficha de observación para ver cómo ha sido la evolución del mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores favorecidos con el programa de RSE.
- **Análisis documental:** Para recoger información de la refinería y o poder elaborar el programa de RSE.

3.4.2 Instrumentos

- **Cuestionario:** Contiene las 50 preguntas para el diagnóstico de la RSE de los trabajadores de la Refinería y de 31 preguntas del cuestionario de la población.
- **La observación:** Contiene indicadores que permite evaluar el mejoramiento de los pobladores.
- **Análisis documental:** Para recoger información de la refinaría.

3.4. Validación y confiabilidad del instrumentos

3.5.1 Validez

Para la validez de los instrumentos se aplicó la "técnica de juicio de expertos para calcular la validez de contenido" (Carrasco 2013) de los instrumentos en la investigación resultando aceptable la validez.

3.4.2. Fiabilidad

Se utilizó la técnica de la prueba piloto para calcular la consistencia interna de los ítems, para lo cual se tomó una muestra del 20% de toda la unidad de análisis, realizando el cálculo de Alfa de Cronbach, resultando excelente la confiabilidad de cada uno de los instrumentos (Tabla 2)

Tabla 2
Confiabilidad de instrumentos

Instrumentos	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Cuestionario de Responsabilidad social empresarial	27	0,997
Cuestionario de calidad de vida	21	0,995

Fuente .Prueba piloto, n=527

Nota. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Los datos fueron obtenidos a través de la encuesta, los mismos que fueron procesados mediante la estadística descriptiva, presentados a través de tabla de contingencia y el coeficiente de Pearson.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

La muestra seleccionada para la investigación fue de 155 trabajadores que trabajan en la refinería y solo 372 pobladores beneficiados por la Refinería de Talara.

Resultados para el objetivo general : Establecer la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018

Tabla 3

Responsabilidad social empresarial y la calidad de vida según población y trabajadores de refinería Talara

Sujetos			CALIDAD DE VIDA				
			Alta	Media	Baja	Total	
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Pobladores	Favorable	Fx	37	0	0	37
			%	9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
		Poco Favorable	Fx	36	20	0	56
			%	9,7%	5,4%	0,0%	15,1%
		Desfavorable	Fx	0	14	265	279
			%	0,0%	3,8%	71,2%	75,0%
	Total	Fx	73	34	265	372	
		%	19,6%	9,1%	71,2%	100,0%	
	Trabajadores	Favorable	Fx	7	0	0	7
			%	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%
		Poco Favorable	Fx	13	20	0	33
			%	8,4%	12,9%	0,0%	21,3%
		Desfavorable	Fx	0	14	101	115
			%	0,0%	9,0%	65,2%	74,2%
Total	Fx	20	34	101	155		
	%	12,9%	21,9%	65,2%	100,0%		

Fuente. Cuestionario de trabajadores de la Refinería de Talara (7/08/2018)

Nota. Trabajadores n= 155 , Pobladores n=372

Respecto a la responsabilidad social empresarial según la percepción de la población es desfavorable(75%) poco favorable (15,1%) y otros refieren ser

favorable(9,9%) . segun la percepcion de los trabajadores el 74,2% manifiesat ser desfavorable, el 21,3% la consideran poco favorable y solo el 4,5% cree ser favorable.

En lo que se refiere a la calidad de vida segun la percepcion de la poblacion el 71,2% manifiesta que es baja, el 9,1% refiere ser media , pero el 19,6% manifiesta que es alta. Segun la percepcion de los trabjadores el 65,2% afirma que es baja, el 21,9% piensa que es media y el 12,9% afirma que es alta.

Es decir la responsabilidad social empresarial que viene realizando la Refineria de Talara no satisface las nacesidades de la poblacion respecto al aspecto economico(fuentes de trabajo), en el aspecto social,en el aspecto ambiental y para el desarrollo sostenibel de la poblacion de Talara que de una u otra forma afecta su economia, desempleo, alto índice de drogadicción , delincuencia, son los flajelos mas relevantes. (Tabla 3)

Resultados para el objetivo 1: Conocer si el Balance Económico formulado en el Programa de Responsabilidad Social Empresarial permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la Ciudad de Talara.

Tabla 4

Desarrollo economico y la calidad de vida de la poblacion de Talara

Sujetos		CALIDAD DE VIDA				
			Alta	Media	Baja	Total
DESARROLLO ECONÓMICO	Pobladores	Favorable	Fx 37	0	0	37
			% 9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
		Poco Favorable	Fx 36	33	0	69
			% 9,7%	8,9%	0,0%	18,5%
		Desfavorable	Fx 0	1	265	266
			% 0,0%	0,3%	71,2%	71,5%
	Total	Fx 73	34	265	372	
		% 19,6%	9,1%	71,2%	100,0%	
	Trabajadores	Favorable	Fx 18	0	0	18
			% 11,6%	0,0%	0,0%	11,6%
Poco Favorable		Fx 2	33	0	35	
		% 1,3%	21,3%	0,0%	22,6%	
Desfavorable		Fx 0	1	101	102	
		% 0,0%	0,6%	65,2%	65,8%	
Total	Fx 20	34	101	155		
	% 12,9%	21,9%	65,2%	100,0%		

Fuente. Cuestionario de trabajadores de la Refinería de Talara (7/08/2018)

Nota. Trabajadores n= 155 , Pobladores n=372

En lo que se refiere al desarrollo economico segun los pobladores el 71,5% refieren ser desfavorable, el 18,5% dice ser poco favorable y el 9,9% refiere ser favorable .Segun los trabajador el 65,8% manifiestan que es desfavorable, el 22,6% refiere poco favorable y el 11,6% afirma ser favorable.

En lo que se refiere a la calidad de vida segun la percepcion de la poblacion el 71,2% manifiesta que es baja, el 9,1% refiere ser media , pero el 19,6% manifiesta que es alta. Segun la percepcion de los trabajador el 65,2% afirma que es baja, el 21,9% piensa que es media y el 12,9% afirma que es alta.(Tabla 4)

Es decir, existe desaprobación sobre el Sistema de seguridad social, a la información sobre seguridad social brindada en la refinería, a los beneficios sociales que proporciona esta, los programas de educación, el programa de pensiones, a los programas de jubilación complementaria, los programas de promoción personal y pago de horas extras.

Resultados para el objetivo 2

Identificar si el Balance Social formulado en el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Refinería permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la Ciudad de Talara

Tabla 5
Balance social y la calidad de vida de los pobladores de Talara

			CALIDAD DE VIDA				
Sujetos			Alta	Media	Baja	Total	
BALANCE SOCIAL	Pobladores	Favorable	Fx	37	0	0	37
			%	9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
		Poco Favorable	Fx	36	34	0	70
			%	9,7%	9,1%	0,0%	18,8%
		Desfavorable	Fx	0	0	265	265
			%	0,0%	0,0%	71,2%	71,2%
	Total	Fx	73	34	265	372	
		%	19,6%	9,1%	71,2%	100,0%	
	Trabajadores	Favorable	Fx	18	0	0	18
			%	11,6%	0,0%	0,0%	11,6%
Poco Favorable		Fx	2	34	0	36	
		%	1,3%	21,9%	0,0%	23,2%	
Desfavorable		Fx	0	0	101	101	
		%	0,0%	0,0%	65,2%	65,2%	
Total	Fx	20	34	101	155		
	%	12,9%	21,9%	65,2%	100,0%		

Fuente. Cuestionario de trabajadores de la Refinería de Talara (7/08/2018)

Nota. Trabajadores n= 155 , Pobladores n=372

En lo que se refiere al desarrollo social segun los pobladores el 71,2% refieren ser desfavorable, el 18,8% dice ser poco favorable y el 9,9% refiere ser favorable .Segun los trabajadores, el 65,2% manifiestan que es desfavorable, el 23,2% refiere ser poco favorable y el 11,6% afirma ser favorable.

En lo que se refiere a la calidad de vida segun la percepcion de la poblacion el 71,2% manifiesta que es baja, el 9,1% refiere ser media , pero el 19,6%

manifiesta que es alta. Según la percepción de los trabajadores el 65,2% afirma que es baja, el 21,9% piensa que es media y el 12,9% afirma que es alta. (Tabla 5)

Es decir, perciben desfavorable falta de apoyo en caso de tener trabajadores con estudios primarios o secundarios para concluirlos, hay un programa y presupuesto formal de capacitación para los trabajadores pero no es efectivo, no se permite flexibilidad en el horario de trabajo para asistir a programas de capacitación, hay programas de becas pero tiene muchas exigencias, no hay financiamiento para estudios, no existe financiamiento para casa propia. Pero son favorable la seguridad laboral, y posee programas de educación sobre seguridad laboral, se brinda protección a sus trabajadores a través de: señalización adecuada, equipos de protección y capacitación sobre su uso, tiene política el caso de despidos individuales y masivos y apoyan la reubicación laboral del personal despedido

Resultados para el objetivo 3: Analizar si el Balance Ambiental formulado en el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Refinería permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la Ciudad de Talara

Tabla 6
Balance Ambiental y la calidad de vida de la población de Talara

			CALIDAD DE VIDA				
Sujetos			Alta	Media	Baja	Total	
BALANCE AMBIENTAL	Pobladores	Favorable	Fx	37	0	0	37
			%	9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
		Poco favorable	Fx	36	34	0	70
			%	9,7%	9,1%	0,0%	18,8%
		Desfavorable	Fx	0	0	265	265
			%	0,0%	0,0%	71,2%	71,2%
		Total	Fx	73	34	265	372
			%	19,6%	9,1%	71,2%	100,0%
	Trabajadores	Favorable	Fx	18	0	0	18
			%	11,6%	0,0%	0,0%	11,6%
		Poco favorable	Fx	2	34	0	36
			%	1,3%	21,9%	0,0%	23,2%
Desfavorable		Fx	0	0	101	101	
		%	0,0%	0,0%	65,2%	65,2%	
	Total	Fx	20	34	101	155	
		%	12,9%	21,9%	65,2%	100,0%	

Fuente. Cuestionario de trabajadores de la Refinería de Talara (7/08/2018)

Nota. Trabajadores n= 155 , Pobladores n=372

En lo que se refiere al balance ambiental según los pobladores el 71,2% refieren ser desfavorable, el 18,8% dice ser poco favorable y el 9,9% refiere ser favorable. Según los trabajadores, el 65,2% manifiestan que es desfavorable, el 23,2% refiere ser poco favorable y el 11,6% afirma ser favorable.

En lo que se refiere a la calidad de vida según la percepción de la población el 71,2% manifiesta que es baja, el 9,1% refiere ser media, pero el 19,6%

manifiesta que es alta. Según la percepción de los trabajadores el 65,2% afirma que es baja, el 21,9% piensa que es media y el 12,9% afirma que es alta. (Tabla 6)

Es decir, existe un descontento respecto a las acciones para reducir el impacto ambiental por su operación, a pesar de existir un plan de emergencia ambiental en el caso de situaciones de riesgos generadas por la empresa, la emisión de residuos afecta negativamente el ambiente y/o población aledaña, pero no se realiza el tratamiento de los desechos generados por las operaciones. Pero evita la contaminación producida por vehículos que pertenecen a la compañía y utiliza criterios ambientales en el diseño y desarrollo de sus productos, con la finalidad de minimizar el impacto ambiental que podría generar en cambio el 65.8% de los trabajadores consideran que los beneficios y programas recibidos por la refinería son muy favorables.

Resultados para el objetivo 4: Evaluar si el Desarrollo Sostenible formulado en el Programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Refinería permite mejorar la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de la Ciudad de Talara.

Tabla 7

Desarrollo sostenible y la calidad de vida de los pobladores de Talara

Sujetos		CALIDAD DE VIDA					
			Alta	Media	Baja	Total	
DESARROLLO SOSTENIBLE	Pobladores	Favorable	Fx	37	0	0	37
			%	9,9%	0,0%	0,0%	9,9%
		Poco Favorable	Fx	36	20	0	56
			%	9,7%	5,4%	0,0%	15,1%
		Desfavorable	Fx	0	14	265	279
			%	0,0%	3,8%	71,2%	75,0%
	Total	Fx	73	34	265	372	
		%	19,6%	9,1%	71,2%	100,0%	
	Trabajadores	Favorable	Fx	7	0	0	7
			%	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%
		Poco Favorable	Fx	13	20	0	33
			%	8,4%	12,9%	0,0%	21,3%
Desfavorable		Fx	0	14	101	115	
		%	0,0%	9,0%	65,2%	74,2%	
Total	Fx	20	34	101	155		
	%	12,9%	21,9%	65,2%	100,0%		

Fuente. Cuestionario de población beneficiada de la Refinería de Talara (12-19 de enero 2015)

Nota. Datos agrupados de ítems para una n= 372

En lo que se refiere al desarrollo sostenible según los pobladores el 75,0% refieren ser desfavorable, el 15,1% dice ser poco favorable y el 9,9% refiere ser favorable. Según los trabajadores, el 74,2% manifiestan que es desfavorable, el 21,3% refiere ser poco favorable y el 4,5% afirma ser favorable.

En lo que se refiere a la calidad de vida segun la percepcion de la poblacion el 71,2% manifiesta que es baja, el 9,1% refiere ser media , pero el 19,6% manifiesta que es alta. Segun la percepcion de los trabajadores el 65,2% afirma que es baja, el 21,9% piensa que es media y el 12,9% afirma que es alta.(Tabla 7)

Es decir , que no estan satisfechos con las acciones que la Refinería realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público, poco contribuye con mejoras en la infraestructura que puedan ser aprovechadas por la comunidad (habitaciones, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc), no cumple con emplear el mayor número de personas del lugar, proporcionándoles formación con el objetivo de aumentar los niveles de calificación de la comunidad en la que está inserta, en cooperación con sindicatos, ONG, representantes de la comunidad o autoridades públicas y tiene prácticas de compra y de inversiones para fomentar el desarrollo socioeconómico de la comunidad Talareña

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ha: La Responsabilidad Social Empresarial tiene relación directa con la calidad de vida de los trabajadores y los pobladores de la Ciudad de Talara.

H₀ = La Responsabilidad Social Empresarial no tiene relación directa con la calidad de vida de los trabajadores y los pobladores de la Ciudad de Talara.

Tabla 8

Relacion entre la Responsabilidad Social Empresarial y la Calidad de Vida de la Poblacion de Talara

		Responsabilidad Social Empresarial	
		Social	Calidad de Vida
Responsabilidad Social Empresarial	Correlación de Pearson	1	,946**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	527	527
Calidad de Vida	Correlación de Pearson	,946**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	527	527

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se evidencia que el coeficiente de Pearson obtenido es 0.946 con una significancia bilateral de 0,00 siendo $p < 0.05$ según al baremo de interpretación de Hernández, et, al (2014), se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 95% de confianza en que la correlación sea verdadera lo que indica que existe una correlación positiva y fuerte entre ambas variables. Es decir la responsabilidad social empresarial es desfavorable y la calidad de vida es baja. (Tabla 8)

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación directa entre el Balance Económico asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Ho: No existe relación directa entre el Balance Económico asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Tabla 9

Balance economico y la Calidad de Vida de la Poblacion de Talara

		Balance Economico	Calidad de Vida
Balance Economico	Correlación de Pearson	1	,943**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	527	527
Calidad de Vida	Correlación de Pearson	,943**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	527	527

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se evidencia que el coeficiente de Pearson obtenido es 0.943 con una significancia bilateral de 0,00 siendo $p < 0.05$. El coeficiente es significativo y la correlación es directa y fuerte entre ambas variables. Es decir el balance economico es desfavorable y la calidad de vida es baja. (Tabla 9)

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación directa entre el Balance Social asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Ho: No existe relación directa entre el Balance Social asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Tabla 10

Balance Social y la Calidad de Vida de la Poblacion de Talara

		Balance Social	Calidad de Vida
Balance Social	Correlación de Pearson	1	,946**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	527	527
Calidad de Vida	Correlación de Pearson	,946**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	527	527

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se evidencia que el coeficiente de Pearson obtenido es 0.946 con una significancia bilateral de 0,00 siendo $p < 0.05$. El coeficiente es significativo y la correlación es directa y fuerte entre ambas variables. Es decir el balance social es desfavorable y la calidad de vida es baja. (Tabla 10)

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación directa entre el Balance Ambiental asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Ho: No existe relación directa entre el Balance Ambiental asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Tabla 11

Balance Ambiental y la Calidad de Vida de la Poblacion de Talara

		Balance Ambiental	Calidad de Vida
Balance Ambiental	Correlación de Pearson	1	,946**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	527	527
Calidad de Vida	Correlación de Pearson	,946**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	527	527

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se evidencia que el coeficiente de Pearson obtenido es 0.946 con una significancia bilateral de 0,00 siendo $p < 0.05$. El coeficiente es significativo y la correlación es directa y fuerte entre ambas variables. Es decir el balance ambiental es desfavorable y la calidad de vida es baja. (Tabla 11)

Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación directa entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Ha: No existe relación directa entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.

Tabla 12

Desarrollo sostenible y la Calidad de Vida de la Poblacion de Talara

		Desarrollo Sostenible	Calidad de Vida
Desarrollo Sostenible	Correlación de Pearson	1	,895**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	527	527
Calidad de Vida	Correlación de Pearson	,895**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	527	527

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se evidencia que el coeficiente de Pearson obtenido es 0.895 con una significancia bilateral de 0,00 siendo $p < 0.05$. El coeficiente es significativo y la correlación es directa y fuerte entre ambas variables. Es decir, el desarrollo sostenible es desfavorable y la calidad de vida es baja. (Tabla 12)

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Respecto a la RSE según la percepción de la población y los trabajadores es desfavorable y poco favorable y la calidad de vida de la población es baja, encontrándose así una relación directamente proporcional entre ambas variables. Contradictorios fueron los resultados de Tuta (2017) donde se encontró que existe relación entre la estrategia emergente y la RSE entendida desde el Isomorfismo y el institucionalismo y su RSE están orientados a responder a las demandas contextuales del sector. Méndez (2014) encontró que los factores sociodemográficos están directamente relacionados a la calidad de vida. Almeida y Arrechavaleta (2018) sostiene que la RSE es la responsabilidad que toma una empresa para sufragar al desarrollo de tipo económico verosímil a través de colaboración con sus trabajadores, sus propias familias, la sociedad, con la intención de tener mejores condiciones. Por su parte Patlan (2016) hace mención que la calidad de vida representa el estado de las condiciones naturales y sociales que caracterizan a un espacio ocupado y explotado por el propio hombre que confluye en diversos tipos de asentamientos, producto de un acotado temporal y espacialmente.

En lo que se refiere al desarrollo económico según los pobladores y los trabajadores es desfavorable y poco favorable, siendo teniendo una relación directa a la calidad de vida. Contradictorio fue el resultado de Paz (2017) que determinó que el líder o gerente es el encargado de la dirección de las organizaciones a partir de su bagaje de conocimiento. Escobar y González (2005) refieren que el balance

económico, pretende considerar además de los accionistas a Stakeholder, lo social indica que hay una necesidad de cumplir con los fines comunes y lo medioambiental busca el cuidado del mundo natural para las generaciones futuras.

En lo que se refiere al desarrollo social según los pobladores y trabajadores refieren ser desfavorable. Zorrilla (2017) sostiene que la mayoría de las empresas españolas de economía social adoptan principios y valores singulares para determinar la RSC que involucra una percepción más práctica de la Responsabilidad Social, en que la sociedad que comprende el entorno de las empresas pide el cumplimiento de sus demandas y el que ésta asuma la responsabilidad en sus decisiones y acciones. Atendiendo la dimensión de la ética a los aspectos más prácticos, encargándose de responder o satisfacer las necesidades y demandas sociales y no a los problemas del entorno en general. Urtiz Uzainqui (2005) sostiene que el Balance Social contempla la acción de exhibir, contar y trascender de manera transparente, los efectos de su aplicación social por parte de la corporación, y evaluar el cumplimiento de su RES.

El balance ambiental según los pobladores y trabajadros manifiestan que es desfavorable y poco favorable. Similares resultados fueron los de Martínez, Mejía y Tantalean (2017) que encontraron que la empresa motivo de estudio si desarrolló proyectos de RSE pero que se encuentran en la etapa inicial y aún está en vías de comunicación con las comunidades afectadas por el impacto de su labor. Urdaneta (2014) encontró que los principios de RSE están enfocadas gran parte en áreas específicas, como la declaración de los derechos humanos, convenios de la OIT,

principios CERES y los PRI encargados de regular los derechos humanos, los escenarios laborales, también el medio ambiente y sobre aspectos del desempeño económico. Se concluyó que las guías de implantación y comunicación de la RSE enfocan sus perspectivas en situaciones de desarrollo sostenible. Scott (1999) refiere que el balance ambiental, es el sistema de elementos o acciones que integra todo el trabajo alrededor del medio ambiente; la dimensión ambiental concerniente al sostenimiento los tópicos relacionados con la energía, recursos hídricos, la atmósfera, la biodiversidad, residuos, materiales, recuperación de áreas impactadas, instalaciones, transportes y la contingencia.

Respecto al desarrollo sostenible este es considerado poco desfavorable y desfavorable según las unidades de análisis. Zanabria(2017) determinó que el estado cumple un rol preponderante al momento de emitir leyes, reglamentos y normas para regular los resultados producto de operación de ciertos tipos de actividades productivas o comerciales. En tal sentido es pertinente enfrentar los desafíos para fomentar la cultura de RSE y el compromiso de la actividad de hidrocarburos y minera con el medio ambiente y sus comunidades donde operan. Gonzales (2003) sostiene estos resultados, la información de sostenibilidad o el reporte social corporativo consiste en comunicar los efectos sociales y medioambientales como resultado la acción o proceso que realizan las organizaciones a ciertos Stakeholder y a toda la sociedad.

CONCLUSIONES

Los resultados dejan entrever que la responsabilidad social empresarial tiene relación directa y significativa con la calidad de vida de los población de Talara.

El balance económico tiene relación directa con la calidad de vida de los trabajadores y pobladores en la Ciudad de Talara.

El balance social tiene relación directa con la calidad de vida de los trabajadores y pobladores en la Ciudad de Talara.

El balance ambiental está directamente relacionado con la calidad de vida de los trabajadores y pobladores en la Ciudad de Talara.

El desarrollo sostenible tiene relación directa con la calidad de vida de los trabajadores y pobladores en la Ciudad de Talara.

RECOMENDACIONES

Al Gerente de la Refinería de Talara a realizar la evaluación el Programa de RSE, que se viene ejecutando, para que esté orientado a la satisfacer las demandas de entorno interno y del externo, con el fin de alcanzar las metas a corte y largo plazo en Talara en el ámbito.

A los responsables de la RSE en la Refinería deben de consignar tres estrategias básicas en el balance económico: el conocimiento y reestructuración de la línea base 2015 -2031, implementación de proyectos y llevar la comunicación a todos los ámbitos de acciones.

A los responsables de la RSE en la Refinería a promover una cultura de evaluación continua para asegurar la mejora continua del balance social hacia la población.

A los responsables de la RSE en la Refinería realizar diagnóstico anual para saber si la percepción y nivel de satisfacción de los trabajadores y población ha cambiado, respecto a los resultados de su acciones en el medio ambiente para contrarrestar el efecto de forma inmediata y no dañar el ecosistema.

A los responsables de la RSE en la Refinería a monitorear y evaluar anualmente cada uno de los proyectos ejecutados a cada segmentos de la población garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social de la población talareña.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Albornoz, et al(2016) *Pobreza, desigualdad de oportunidad y políticas públicas en América Latina*. Sopla.
- Alcaldía Mayor de Bogotá y Universidad Nacional de Colombia (2012). Calidad de vida urbana y Capacidad de pago en los hogares bogotanos. Bogotá: Facultad de Ciencias Económicas, Centro de Investigaciones para el Desarrollo; Secretaría Distrital de Planeación, Dirección de Estratificación.
- Almeida, M y Arrechavaleta(2017) *Responsabilidad social empresarial y sus limitaciones en el contexto académico universitario*. Revista Cubana educación superior, 2(17), p,22.
- Alonso, A. (2011). Productividad, competitividad y salarios en ciudades grandes: La clase creativa. Encrucijadas, Revista Critica de Ciencias Sociales, Núm. 2, pp. 22- 33.
- Alvares,E.(2016) *La estrategia de responsabilidad social en el ámbito de la administración pública. Evidencia prácticas* (Tesis de maestría). Universidad de Oviedo.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2018). *Responsabilidad social corporativa y su aplicacion a una empresa .Casode estudio: Pago de Carrovejas*.(Tesis de grado)Universidad de Valladolid, España
- Benson, A. (2012). Efectos de Familias en Acción sobre la calidad de la oferta educativa. Desarrollo y Sociedad, Vol.70(1), pp.51-91. Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Bernal-Conesa, J., de Nieves-Nieto, C., y Briones-Peñalver y A. J. (2016). Motivaciones para implantar una estrategia de RSC en empresas tecnológicas y su influencia en la competitividad. análisis empírico desde España/Motivation to implement a CSR strategy into technology companies and its influence on competitiveness. empirical analysis from Spain/Motivação para implementar estratégia RSC em empresas de tecnologia e sua influência sobre a competitividade. análise empírica da

- espanha. *Revista De Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10(2), 33-53.
- Cassand, M (2014) *Análisis de la RSE de dos grandes compañías petroleras: contraste entre las acciones realizadas y la percepción pública*. (Tesis de grado) Universidad Pontificia de Madrid, España.
- Cassaretto, M. y Martínez, P. (2012). Razones para vivir en jóvenes adultos: validación del RFL-YA. *Revista de Psicología*, 30 (1), 169-188. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rp/v30n1/a07.pdf>
- Castell R. (2010). El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo. México: Fondo de Cultura Económica.
- Celli, j. B (2015). La gran inflexión: la responsabilidad social en el siglo XX. *Debates IESA*, 20(2), 35-37.
- Colmenares León, M., y Colmenares León, R. (2015). La responsabilidad social empresarial, en el sector alimenticio venezolano. *Revista Negotium*, 10(30), 87-107.
- DANE (2015). *Exportaciones según países de destino*. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/comercio-y-servicios/comercio-exterior/exportaciones>.
- De la cruz, c. d., y Fernández, J. L. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa Y Humanismo*, 19(2), 69-118.
- De los Santos, J, Zarate, D, y Wilfrido, E. (2013). Estrategias gerenciales como mecanismo de responsabilidad social en el sector turístico de santa marta - Colombia. *Clio América*, 7(14), 153-163. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/1835758754?accountid=43847>.
- Díaz, N., y Castaño, C. (agosto de 2016). *El valor compartido como nueva estrategia de desarrollo empresarial*. *International Journal of Good Conscience*, p. 100.
- Ecopetrol S.A. (2015). *Reporte integrado de gestión sostenible 2015*. Recuperado el 10 de octubre de 2018. URL: http://www.ecopetrol.com.co/documentos/Ecopetrol_IA_2015_29marzo.pdf
- Gallardo-Vázquez, D., y Sánchez-Hernández, M. I. (2013). Análisis de la incidencia de la Responsabilidad Social Empresarial en el éxito competitivo de las

- microempresas y el papel de la innovación. (Cover story). *Universia Business Review*, (38), 14-31.
- García, E.(2011). Competitividad en el Perú: diagnóstico, sectores a priorizar y lineamientos a seguir para el período 2011-2016/ competitiveness in Peru 2011-2016: diagnosis sectors to prioritize and lines for a proposal for its development/ competitividade no Peru: diagnóstico, sectores prioritarios e orientações a seguir para o período 2011-2016. *Revista de globalización, competitividad y gobernabilidad*, 5(1), 112-141. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/884218285?accountid=43847>
- Gómez, A; Fuentes, C; Pinzon, J; Neva, J(2017) *creación de valor compartido (RSE) en el sector petrolero en Colombia*.(Tesis de maestría) Universidad Católica del Perú, Colombia.
- Henandez, D y Manrique, G(2017) La responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de Uva fresca.(Tesis de grado) Universidad San Ignacion de Loyola.Lima.
- Hernández, S. R. & Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición* (pp. 387-399). Mexico D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Jacome, J(2017) *Importancia de los grupos de interés en la adopción de prácticas de RSE de las empresas de explotación y exploración de hidrocarburos en el Perú* (Tesis doctoral) Universidad Ramón Llull, Lima
- Jiménez (2014) La calidad de vida en la ciudad de Bogotá: una evaluación mediante el empleo del índice de pobreza multidimensional(Tesis doctoral)Universidad Antioquia. Colombia.
- López, E., Montes, E., Garavito, A. y Collazos, M. (2013). *La economía petrolera en Colombia (Parte II). Relaciones intersectoriales e importancia en la economía nacional*. Recuperado de http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/be_748.pdf
- Martínez, L; Mejía, P; Tantalean , G(2017) *Análisis del grado de RSE en una empresa de gas natural en el Perú*(Tesis de grado) Universidad de Ciencias Aplicadas. Lima.

- Mavárez, M.(2013) “*La responsabilidad social como una forma de mecenazgo Empresarial. Propuesta para la Creación de una fundación de La cámara de comercio y Producción de Lambayeque*”.(Tesis de grado).Universidad de Piura
- McKinsey Global Institute (2011). Construyendo ciudades competitivas: La clave para el crecimiento en América Latina. Washington D.C.: M.G.I.
- Méndez, E (2014) “*Calidad de vida y su relación con el rendimiento académico según características sociodemográficas de estudiantes de Odontología*” (Tesis de maestría).Universidad San Marcos, Lima.
- Mieles, M. y Acosta, A. (2012). Calidad de vida y derechos de la infancia: un desafío presente. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10 (1), pp. 205-217.
- Montañez, J.(2017) *Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la Municipalidad de Yungay*, 2017.
- Muñoz, J. (2013). *Ética empresarial, responsabilidad social corporativa y creación de valor compartido*. *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 76-88.
- Nava, G.(2012) *La calidad de vida: Análisis multidimensional*. *Enfermedad Neurológica*,11(3), p.129
- ONU-HABITAT (2012). *Estado de las ciudades de América Latina y el Caribe 2012. Rumbo a una nueva transición urbana*. Brasil: Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos.
- Palas Zúñiga, M. A. (2012). *Repositorio institucional PIRHUA*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2014, de Repositorio institucional PIRHUA: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1641/INF_175.pdf?sequence=1
- Patlan, J.(2017) *Calidad de vida en el trabajo. El manual moderno* S.A de C.D, México.
- Paz, C(2017) *La RSE en el ámbito de la toma de decisiones gerenciales para la industria el Venezuela*(Tesis de grado) Universidad de Carabobo, Venezuela.

- Pearce, A. M. (2011). *El desarrollo sostenible*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2014, de Desarrollo sostenible: <http://ccqc.pangea.org/cast/sosteni/soscast.htm>
- Tremolada, S.(2017) *Calidad de vida y sentido de coherencia de adultos mayores de un centro geriátrico de Lima*(Tesis de grado). Universidad Pontificia Universidad del Perú.Lima.
- Tuta, C. (2017) *La RSE como estrategias emergente en las empresas colombianas: El caso de dos organizaciones petroleras* (Tesis de grado) Universidad Nacional de Colombia.
- Urdaneta, R.(2014) *Modelo de gestión de la RSE para las empresas petroleras venezolanas* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Madrid, España.
- Urzua, A y Caqueo,A.(2012) *Calidad de Vida: Una revisión teórica del concepto*. Sociedad Chilena de Psicología Clínica,30(1), p.61
- Zanabria, M.(2017) *El rol del estado peruano en la promoción del a RSE dela empresa de hidrocarburos y minera en el Perú 2016*(Tesis de grado) Universidad Nacional San Agustín, Arequipa.
- Zorrilla, M(2017) *Sobre una nueva versión y diferencia de la RSC en la empresas de hidrocarburos* (Tesis doctoral) Universidad complutense de Madrid, España.

ANEXOS

**ANEXO 1:
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA REFINERÍA TALARA Y CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION

Problema principal	<u>Objetivo general</u>	Hipótesis general	Variables e indicadores	Instrumentos
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona la Responsabilidad Empresarial Social Empresarial de la Refinería Talara y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018?</p> <p>Preguntas Especificas ¿Cuál es la relación entre el Balance Económico asignado para RSE de la y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018? ¿Cuál es la relación entre el Balance Social asignado para RSE de la Refinería y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018? ¿Cuál es la relación entre el Balance Ambiental asignado para RSE de la Refinería y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018? ¿Cuál es la relación entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE de la Refinería y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos Establecer la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018</p> <p>Objetivos Especificas Establecer la relación entre el Balance Económico asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el Balance Social asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el Balance Ambiental asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara, año 2018</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre la Responsabilidad Social Empresarial de al Refinería y la calidad de vida de los trabajadores y los pobladores de la Ciudad de Talara.</p> <p>Hipótesis Especificas Existe relación directa entre el Balance Económico asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.</p> <p>Existe relación directa entre el Balance Social asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.</p> <p>Existe relación directa entre el Balance Ambiental asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.</p> <p>Existe relación directa entre el Desarrollo Sostenible asignado para RSE y la calidad de vida de los trabajadores y pobladores de Talara.</p>	<p>Variable independiente Responsabilidad Social Empresarial</p> <p>Variable Dependiente Calidad de Vida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta a trabajadores • Encuesta a pobladores (mujeres, pescadores, et

Anexo 2
Instrumentos

ENCUESTA PARA TRABAJADORES DE REFINERIA DE TALARA

Estimado Sr. (a) reciba Ud. nuestros cordiales saludos.

A continuación le presentamos la siguiente encuesta, la cual persigue un fin meramente académico, cuyos resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales, por lo tanto se pide lea cuidadosamente las alternativas planteadas y marque la que se ajuste a su real modo de pensar, por lo que es muy importante que su respuesta sea lo más sincera posible.

Indicaciones:

Marque con una (X) la respuesta que mejor responda a su interés.

Marca el numero según la escala: definitivamente sí (5), probablemente sí (4), Indeciso (3)
Probablemente no(2), Definitivamente no(1)

DATOS GENERALES

Sexo :

Situación : Gerente supervisor/jefe de area empleado

Tiempo en el empleo : 6 meses entre 6 – 12 meses más de 12 meses

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	Dimensión : Balance económico					
1	¿La Refinería tiene adscritos a los trabajadores en el sistema de seguridad social?					
2	¿La Refinería brinda información a los trabajadores sobre sus derechos en el programa de seguridad social?					
3	¿La Refinería ofrece a sus trabajadores programas o beneficios como: Servicios médicos dentro de la empresa o empresas particulares? Seguro de vida con empresas particulares?					
4	¿La Refinería cuenta con programas de educación para sus colaboradores sobre aspectos de salud?					
5	¿La Refinería mantiene programas internos de pensiones para sus trabajadores?					
6	¿La Refinería ofrece un programa de jubilación complementaria a todos sus					

	empleados?					
7	¿La Refinería cuenta con un programa de promoción de personal interno?					
8	¿La Refinería Paga las horas extras de todos los empleados?					
	Dimensión : Balance social					
9	La Refinería, en caso de tener trabajadores con estudios primarios o secundarios inconclusos, ¿les brinda ayuda a que concluyan sus estudios?					
10	¿La Refinería cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los trabajadores?					
11	¿Existe flexibilidad en el horario de trabajo para asistir a programas de capacitación?					
12	¿En la Refinería existen programas de becas, financiamiento ó cofinanciamiento?					
13	¿La refinería proporciona financiación para la casa propia de sus trabajadores?					
14	¿La Refinería tiene un programa de seguridad laboral que vela por la salud de los trabajadores?					
15	¿La Refinería cuenta con programas de educación a sus trabajadores sobre seguridad laboral?					
16	¿La Refinería ofrece la máxima protección a sus trabajadores a través de: señalización adecuada, equipos de protección, capacitación sobre su uso, etc.?					
17	¿La Refinería tiene una política de proceder en el caso de despidos individuales y masivos?					
18	¿La Refinería implementa prácticas que apoyan la reubicación laboral del personal despedido?					
	Dimensión : Balance ambiental					
19	¿La Refinería implementa acciones para reducir el impacto ambiental negativo de su operación?					
20	¿La Refinería tiene un plan de emergencia ambiental en el caso de situaciones de riesgos generadas por la empresa?					
21	¿La actividad productiva de la refinería genera emisiones que afectan negativamente el ambiente y/o población aledaña?					
22	¿La Refinería realiza tratamiento de los desechos generados por las operaciones de la empresa?					
23	¿La Refinería controla y evita la contaminación producida por vehículos que pertenecen a la compañía?					
24	¿La Refinería utiliza criterios ambientales en el diseño y desarrollo de sus productos, con la finalidad de minimizar el impacto ambiental que podría					

	generar?						
	Dimensión : Desarrollo sostenible						
25	¿La Refinería realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público?						
26	¿La Refinería contribuye con mejoras en la infraestructura que puedan ser aprovechadas por la comunidad (habitaciones, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.)?						
27	¿La refinería tiene un programa para emplear el mayor número de personas del lugar, proporcionándoles formación con el objetivo de aumentar los niveles de calificación de la comunidad en la que está inserta , en cooperación con sindicatos, ONG, representantes de la comunidad o autoridades públicas?						
28	¿La Refinería tiene prácticas de compra y de inversiones para fomentar el desarrollo socioeconómico de la comunidad Talareña?						
	Dimensión : Demográfico						
29	¿Cree Ud. Que la comunidad talareña se siente favorecida por los programas de RSE de la refinería?						
30	La Refinería permite flexibilidad de horario para la atención de asuntos familiares de sus trabajadores?						
31	¿La Refinería tiene la empresa mecanismo para comunicar los beneficios ofrecidos por la empresa a la familia de los colaboradores?						
32	¿La Refinería adopta asociaciones con organismos públicos para mejorar erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado de la comunidad talareña?						
	Dimensión : Ambiente						
33	¿La Refinería tiene un programa de manejo de desechos para el cliente, el cual incluye la recolección de los desechos generados después del consumo de los productos?						
34	¿La Refinería informa a los clientes sobre la manera de minimizar el impacto ambiental en el almacenamiento, uso y/o consumo de los productos de la empresa?						
35	¿La Refinería tiene asignado un presupuesto para investigación ambiental?						
35	La Refinería contribuye para la preservación de la diversidad por medio de proyectos de conservación protegidas y/o programas de protección de animales amenazados?						
	Dimensión : Económico-social						
36	¿La Refinería tiene programas para reducir la desnutrición de la comunidad talareña?						
37	¿La Refinería ofrece salarios iguales o superiores al establecido por la ley?						

38	¿La Refinería tiene establecido un programa de participación de utilidades o bonos de desempeño?					
39	¿La refinería otorga premios o reconocimientos a los colaboradores con alto desempeño?					
40	¿La Refinería ofrece beneficios a la familia de trabajadores para Programa de financiamiento o créditos personales?					
41	¿La Refinería ofrece beneficios a la familia de trabajadores para compra o construcción de vivienda?					
42	¿Adopta asociaciones con organismos públicos para mejorar la asistencia social y de salud de la comunidad talareña?					
43	¿La Refinería adopta asociaciones con organismos públicos para mejorar la infraestructura pública y de las casas de la comunidad talareña?					
44	¿La Refinería ofrece beneficios a la familia de trabajadores en servicios médicos para la familia?					
45	¿La Refinería ofrece beneficios a la familia de trabajadores para Programas o instalaciones de recreación para familiares y/o Guarderías o Centros de Desarrollo Infantil?					
	Dimensión : Cultural					
46	¿La Refinería apoya la educación de los hijos?					
47	¿La Refinería adopta asociaciones con organismos públicos buscando objetivos como mejorar la calidad de la enseñanza de la comunidad talareña?					
47	¿La Refinería ofrece beneficios a la familia de trabajadores para la educación de los hijos de trabajadores y de otros miembros de familia?					
48	¿La Refinería patrocina programas públicos o privados de becas escolares?					

Gracias por su atención

ENCUESTA PARA POBLACION DE LA CIUDAD DE TALARA

Estimado poblador (a) reciba Ud. nuestros cordiales saludos, a continuación le presentamos la siguiente encuesta, la cual persigue un fin meramente académico, cuyos resultados serán estrictamente anónimos y confidenciales, por lo tanto se pide lea cuidadosamente las alternativas planteadas y marque la que se ajuste a su forma de pensar, por lo que es muy importante que su respuesta sea lo más sincera posible.

Indicaciones:

Marque con una (X) la respuesta que mejor responda a su interés.

Marca el numero según la escala: definitivamente sí (5), probablemente sí (4), Indeciso (3)
Probablemente no(2), Definitivamente no(1)

DATOS GENERALES

Sexo :)

Eda : 15 a 20 años de 21 a 30 años de 31 a 50 mas de 51 años

Lugar de procedencia : _____

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	Dimensión : Balance económico					
1	¿La Refinería cuenta con un programa de promoción de personal interno?					
2	¿La Refinería Paga las horas extras de todos los empleados?					
	Dimensión : Balance social					
3	¿La Refinería a cuenta con un programa y presupuesto formal de capacitación para los trabajadores?					
4	¿La refinería proporciona financiación para la casa propia de sus trabajadores?					
5	¿La Refinería tiene un programa de seguridad laboral que vela por la salud de los trabajadores?					
6	¿La Refinería ofrece la máxima protección a sus trabajadores a través de: señalización adecuada, equipos de protección, capacitación sobre su uso, etc.?					
7	¿La Refinería tiene una política de proceder en el caso de despidos individuales y masivos?					
	Dimensión : Balance ambiental					
8	¿La Refinería implementa acciones para reducir el impacto ambiental negativo de su operación?					
9	¿La Refinería tiene un plan de emergencia ambiental en el caso de situaciones de					

	riesgos generadas por la empresa?					
10	¿La actividad productiva de la refinería genera emisiones que afectan negativamente el ambiente y/o población aledaña?					
11	¿La Refinería realiza tratamiento de los desechos generados por las operaciones ?					
12	¿La Refinería controla y evita la contaminación producida por vehículos que pertenecen a la compañía?					
13	¿La Refinería utiliza criterios ambientales en el diseño y desarrollo de sus productos, con la finalidad de minimizar el impacto ambiental que podría generar?					
Dimensión : Desarrollo sostenible						
14	¿La Refinería realiza en la comunidad, en conjunto con organizaciones locales, campañas educativas y/o de interés público?					
15	¿La Refinería contribuye con mejoras en la infraestructura que puedan ser aprovechadas por la comunidad (habitaciones, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.)?					
16	¿La Refinería tiene un programa para emplear el mayor número de personas del lugar, proporcionándoles formación con el objetivo de aumentar los niveles de calificación de la comunidad en la que está inserta, en cooperación con sindicatos, ONG, representantes de la comunidad o autoridades públicas?					
Dimensión : Demográfico						
17	¿Cree Ud. Que la comunidad talareña se siente favorecida por los programas de RSE de la refinería?					
18	¿La Refinería adopta asociaciones con organismos públicos para mejorar erradicar el trabajo infantil y/o el trabajo forzado de la comunidad talareña?					
Dimensión : Ambiente						
19	¿La Refinería tiene un programa de manejo de desechos para el cliente, el cual incluye la recolección de los desechos generados después del consumo de los productos?					
20	¿La Refinería informa a los clientes sobre la manera de minimizar el impacto ambiental en el almacenamiento, uso y/o consumo de los productos de la empresa?					
21	La Refinería contribuye para la preservación de la diversidad por medio de proyectos de conservación protegidas y/o programas de protección de animales amenazados?					
Dimensión : Económico -social						
22	¿La Refinería tiene programas para reducir la desnutrición de la comunidad talareña?					
23	¿La empresa ofrece beneficios a la familia de trabajadores para Programa de					

	financiamiento o créditos personales?					
24	¿La Refinería ofrece beneficiosa la familia de trabajadores para compra o construcción de vivienda?					
25	¿Adopta asociaciones con organismos públicos para mejorar la asistencia social y de salud de la comunidad talareña?					
26	¿La Refinería adopta asociaciones con organismos públicos para mejorar la infraestructura pública y de las casas de la comunidad talareña?					
27	¿La Refinería ofrece beneficios a la familia de trabajadores en servicios médicos para la familia?					
28	¿La Refinería ofrece beneficios a la familia de trabajadores para Programas o instalaciones de recreación para familiares y/o Guarderías o Centros de Desarrollo Infantil?					
Dimensión : Cultural						
29	¿La Refinería apoya la educación de los hijos?					
30	¿La Refinería adopta asociaciones con organismos públicos buscando objetivos como mejorar la calidad de la enseñanza de la comunidad talareña?					
31	¿La Refinería ofrece beneficiosa la familia de trabajadores para la educación de los hijos de trabajadores y de otros miembros de familia?					
32	¿La Refinería patrocina programas públicos o privados de becas escolares?					

Gracias por su atención

ANEXO 1

ALFA DE CONBRACH DE CUESTIONARIO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	527	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	527	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,997	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
PRSE1	2,59	,671	52
PRSE2	2,65	,631	52
PRSE3	2,65	,638	52
PRSE4	2,58	,673	52
PRSE5	2,65	,661	52
PRSE6	2,59	,672	52
PRSE7	2,64	,663	52
PRSE8	2,64	,663	52
PRSE9	2,66	,626	52
PRSE10	2,66	,626	52
PRSE11	2,61	,637	52
PRSE12	2,61	,637	52
PRSE13	2,61	,637	52
PRSE14	2,66	,625	52
PRSE15	2,66	,625	52
PRSE16	2,66	,625	52

PRSE17	2,65	,661	52
PRSE18	2,66	,626	52
PRSE19	2,66	,626	52
PRSE20	2,61	,637	52
PRSE21	2,61	,637	52
PRSE22	2,61	,637	52
PRSE23	2,66	,626	52
PRSE24	2,66	,626	52
PRSE25	2,59	,671	52
PRSE26	2,65	,631	52
PRSE27	2,65	,638	52

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRSE1	39,54	89,161	,970	,997
PRSE2	39,49	89,741	,984	,997
PRSE3	39,49	89,619	,984	,997
PRSE4	39,56	89,281	,957	,997
PRSE5	39,49	89,376	,969	,997
PRSE6	39,55	89,168	,969	,997
PRSE7	39,50	89,193	,980	,997
PRSE8	39,50	89,193	,980	,997
PRSE9	39,48	89,835	,985	,997
PRSE10	39,48	89,835	,985	,997
PRSE11	39,53	89,813	,969	,997
PRSE12	39,53	89,813	,969	,997
PRSE13	39,53	89,813	,969	,997
PRSE14	39,47	89,881	,982	,997
PRSE15	39,47	89,881	,982	,997
PRSE16	39,47	89,881	,982	,997
PRSE17	39,56	89,281	,957	,997
PRSE18	39,49	89,376	,969	,997
PRSE19	39,55	89,168	,969	,997
PRSE20	39,50	89,193	,980	,997
PRSE21	39,50	89,193	,980	,997
PRSE22	39,50	89,193	,980	,997
PRSE23	39,48	89,835	,985	,997

PRSE24	39,48	89,835	,985	,997
PRSE25	39,53	89,813	,969	,997
PRSE26	39,53	89,813	,969	,997
PRSE27	39,53	89,813	,969	,997

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
42,14	101,917	10,095	16

ANEXO

ALFA DE CONBRACH DE CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	527	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	527	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	21

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
PCV1	2,66	,625	52
PCV2	2,57	,774	52
PCV3	2,56	,775	52
PCV4	2,56	,775	52
PCV5	2,56	,775	52
PCV6	2,56	,775	52
PCV7	2,58	,773	52
PCV8	2,58	,773	52
PCV9	2,57	,708	52
PCV10	2,57	,708	52
PCV11	2,57	,708	52
PCV12	2,62	,700	52
PCV13	2,62	,705	52
PCV14	2,62	,705	52
PCV15	2,62	,705	52
PCV16	2,62	,705	52
PCV17	2,58	,773	52
PCV18	2,58	,773	52
PCV19	2,57	,708	52

PCV20	2,57	,708	52
PCV21	2,57	,708	52

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PCV1	38,80	117,611	,950	,963
PCV2	38,90	114,021	,984	,963
PCV3	38,90	114,015	,984	,963
PCV4	38,90	114,015	,984	,963
PCV5	38,90	114,015	,984	,963
PCV6	38,90	114,015	,984	,963
PCV7	38,89	114,073	,982	,963
PCV8	38,89	114,073	,982	,963
PCV9	38,90	115,897	,951	,963
PCV10	38,90	115,897	,951	,963
PCV11	38,90	115,897	,951	,963
PCV12	38,85	115,571	,984	,963
PCV13	38,84	115,475	,984	,963
PCV14	38,84	115,475	,984	,963
PCV15	38,84	115,475	,984	,963
PCV16	38,84	115,475	,984	,963
PCV17	38,80	117,611	,950	,963
PCV18	38,90	114,021	,984	,963
PCV19	38,90	114,015	,984	,963
PCV20	38,89	114,073	,982	,963
PCV21	38,90	115,897	,951	,963

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
41,47	130,888	11,441	16