

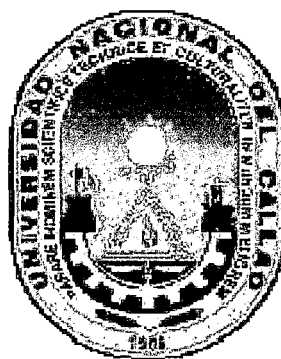


FEB 2015

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**

### **INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**



#### **INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

#### **“RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN CALLAO EN EL AÑO 2014”**

**AUTOR: Dr. JORGE LUIS CAMAYO VIVANCO**

**(PERÍODO DE EJECUCIÓN: Del 01 de Febrero 2014 al 31 de Enero 2015)**

**(Resolución de aprobación No.176-2014-R del 25.02.2014)**

**Callao, 2015**

## I. INDICE

	Página
<b>TABLAS DE CONTENIDO</b>	
Tabla y Gráfico 01: Grado De Impacto de RSC de la Empresa.....	73
Tabla y Gráfico 02: Nivel de Gestión Ambiental.....	74
Tabla y Gráfico 03: Nivel de Calidad de Vida Laboral.....	75
Tabla y Gráfico 04: Grado de Satisfacción de Clientes y proveedores ....	76
Tabla y Gráfico 05: Grado de Corrupción alcanzado con proveedores ...	77
Tabla y Gráfico 06: Grado de Reputación alcanzado por la Empresa .....	78
Tabla y Gráfico 07: Nivel ético de la Gestión Empresa.....	79
Prueba de Hipótesis.....	80
Tabla de Contingencia.....	81
I. INDICE .....	1
II. RESUMEN Y ABSTRACT .....	4
RESUMEN .....	4
ABSTRACT .....	5
III. INTRODUCCION .....	6
IV. MARCO TEÓRICO .....	9
1.0 CARACTERISTICAS DEL ENTORNO EMPRESARIAL ACTUAL.....	9
2.0. EL ORIGEN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	10
3.0. EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y EL ENFOQUE DE "TRIPLE BALANCE".....	11
4.0. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL ROL DE LA EMPRESA MODERNA.....	13
5.0. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL PERU .....	17
6.0. IDENTIFICACION DE LAS PARTES INTERESADAS.....	19
7.0. LAS ALIANZAS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	22
8.0. DIAGNÓSTICO DE LA RS EN LA ORGANIZACIÓN .....	23
9.0. LA GESTION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	27
10.0. ETICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	29

11.0 SISTEMAS ÉTICOS DE GESTIÓN- BUEN GOBIERNO CORPORATIVO .....	31
12.0 IMPORTANCIA DE LOS VALORES CORPORATIVOS EN LA RS ..	34
13.0 LA CULTURA CORPORATIVA COMO ESTRATEGIA DE CONSOLIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	37
14.0 IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN RESPONSABLE DE PERSONAS LA EMPRESA .....	39
15.0 NUEVO ENFOQUE DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL RESPONSABLE, EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL .....	42
16.0 IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL.....	46
17.0 LA CADENA DE APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE.....	48
18.0 RELACIÓN CON CLIENTES Y CONSUMO RESPONSABLE .....	50
19.0 CUIDADO DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA Y EL ENFOQUE DE LAS “3R” .....	54
20.0 RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y “LICENCIA SOCIAL” .....	59
21.0 NORMAS INTERNACIONALES QUE LA PROMUEVEN.....	61
22.0 LA NUEVA NORMA ISO 26000 .....	66
23.0 PRINCIPIOS DE LA RS EN LA NUEVA NORMA.....	68
V. MATERIALES Y MÉTODOS .....	71

VI. RESULTADOS .....	73
6.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	73
VII. DISCUSIÓN.....	84
VIII. REFERENCIALES .....	85
IX APÉNDICES .....	86
X. ANEXOS: .....	87

## **II. RESUMEN y ABSTRACT**

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación ha tenido como OBJETIVO conocer el grado de Impacto de la Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao en su comunidad en el presente año.

La METODOLOGÍA que se utilizó corresponde al Hipotético Deductivo Cual-Cuantitativo.

Los **RESULTADOS** son los siguientes:

- 1.-Grado de Impacto de Responsabilidad Social Corporativa: Bajo (75%).
- 2.-Nivel de Gestión Ambiental: Medio (50%).
- 3.-Nivel de Calidad de Vida Laboral: Medio (75%).
- 4.-Grado de Satisfacción de Clientes y Proveedores: Alto (60%).
- 5.-Grado de Corrupción alcanzado con Proveedores: Alto (75%).
- 6.-Grado de Reputación alcanzado por la Empresa: Medio (66%).
- 7.-Nivel ético de la Gestión de la Empresa: Medio (75%)
- 8.-Grado de Cumplimiento de pactos y normas internas: Bajo (65%).
- 9.- Grado de Interés por el Cambio Climático: Bajo (72%).
- 10.-Grado de Interés por el Calentamiento Global: Bajo (72%).

### **Conclusión:**

El nivel de Impacto de Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao es bajo en el orden del 75% lo que se verificó con las pruebas de Chi-Cuadrado.

**PALABRAS CLAVES:** RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA, CALIDAD DE VIDA LABORAL, SATISFACCION DE CLIENTES, GESTIÓN ETICA, GESTIÓN AMBIENTAL.

## **ABSTRACT**

The present work of investigation has had the objective to Know the grade of impact of the Corporative Social Responsibility of the enterprises of Región Callao in the present year.

The Methodology was related to the Hypothetic Deductive Qualy-Quantitative.

The **Results** are the following:

- 1.-Grade of Impact of Corporative Social Responsibility: Low (75%)
- 2.-Grade of Environment Action: Medium (50%)
- 3.-Level of Laboral quality living: Medium (75%)
- 4.-Grade of Satisfaction of customers and users: High (60%)
- 5.-Grade of Corruption with providers: High (60%)
- 6.-Grade of Reputation obtained by the Enterprise: Medium (66%)
- 7.-Ethic Level of the action of the Enterprise: Medium (75%)
- 8.-Grade of Cumpliment of pacts and internal agreements: Low 65%)
- 9.-Grade of Interest about climate change: Low (72%)
- 10.-Grade of interest about global warmth: Low (72%)

## **Conclusion**

The level of impact of Corporative Social Responsibility of the enterprises of Región Callao is low in the order of 75% verified by the Chi-Square proofs.

**KEY WORDS:** SOCIAL CORPORATIVE RESPONSIBILITY, LABORAL QUALITY LIVING, CUSTOMERS SATISFACTION, ETHIC ACTION, ENVIRONMENTAL ACTION.

### III. INTRODUCCION

El presente trabajo de Investigación surge de la necesidad de comprender y plantear soluciones acerca de los problemas provenientes de la carencia del conocimiento y práctica de la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas en el entorno en que se desarrollan.

La formulación del problema de la presente investigación es ¿Cuál es el grado de Impacto de Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao en su comunidad?

El Objetivo General es: Determinar el grado de Impacto de Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao en el año 2014.

Los **Objetivos Específicos** son:

- a) Determinar el grado de Interés por el cambio Climático.
- b) Determinar el grado de Interés por el Calentamiento Global.
- c) Determinar el grado de cumplimiento de los pactos y normas internos.
- d) Determinar el grado de Corrupción con sus proveedores

El **Marco Teórico** contiene la recopilación teórico –práctica de los principales conceptos, aplicaciones y evolución histórica del problema de investigación precisando la fuente o referencia bibliográfica de acuerdo a la normas de la Asociación de Psicólogos Americanos (A.P, A.)

La **Importancia** del presente trabajo de Investigación radica en tratar y plantear soluciones a un problema álgido de nuestra sociedad cual es el desconocimiento de la Teoría y Práctica de la Responsabilidad Social Corporativa en nuestra Región.

Su **Justificación** se basa en la función Investigación- Acción que realiza nuestra Universidad.

La **Hipótesis General** es: "El nivel de Impacto de Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao en el año 2014 es bajo"

Las **Hipótesis Específicas** son:

- a) "El grado de cumplimiento de pactos y normas internas de trabajo es bajo"
- b) "El Grado de Interés por el Cambio Climático es bajo"
- c) "El grado de Interés por el Calentamiento Global es bajo"
- d) "El grado de Corrupción con sus proveedores es alto"

Las Variables son:

**VARIABLE INDEPENDIENTE.**

Grado de Impacto de Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao en el año 2014

**VARIABLES DEPENDIENTES:**

Grado de Calidad de Vida laboral de sus colaboradores

Grado de Gestión Ambiental de la empresa

Grado de Gestión Ética de la empresa

**VARIABLE INTERVINIENTE:**

Contexto político, social y económico de la Región Callao en el año 2014.

**INDICADORES:**

Porcentaje de Actividades de Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao en el año 2014.

Número de Quejas y Reclamos de los Trabajadores de la Región Callao.



Porcentaje de Campañas de Gestión Ambiental efectuadas por las empresas R.C.

Número de Reconocimientos por Buenas Prácticas Empresariales en la R. Callao.

**TECNICAS E INSTRUMENTOS:**

Encuesta de Recolección de Información en base a la escala R. Lickert.

## **IV. MARCO TEÓRICO**

### **1.0 CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO EMPRESARIAL ACTUAL**

Nuestro mundo empresarial actual ha enfrentado grandes cambios en los últimos años, siendo el fenómeno conocido como **Globalización** el que ha sido reconocido como el generador de la apertura de las organizaciones empresariales a los mercados mundiales. El incremento vertiginoso de las utilidades de las grandes corporaciones, es una característica típica que también ha afectado no sólo a empresas medianas y pequeñas, las que se han visto forzadas a dejarse absorber y, en el peor de los casos, a desaparecer, sino que también han tenido una influencia directa en nuestra sociedad, en el caso del desempleo y las campañas de marketing promotoras del consumo indiscriminado, entre otros aspectos. E. Otero (2013)

De otro lado, han ocurrido grandes desastres medioambientales, sociales, financieros y económicos, provocados por algunas compañías inescrupulosas, que cegadas por la ambición, han traspasado con creces la línea de los valores éticos, para alcanzar ganancias estratosféricas. Estos hechos han suscitado tanto la admiración como el rechazo en el mundo entero, pero también grandes crisis económicas y monetarias, desastres medioambientales y sociales, que han profundizado la exclusión y desigualdad de los sectores más vulnerables de la población, aumentando aún más la brecha existente entre ricos y pobres, especialmente en los países del tercer mundo.

En este contexto, podemos visualizar que las empresas tienen grandes responsabilidades, no sólo frente a los procesos de desarrollo económico, sino que también y sobretodo, en términos sociales y medioambientales. En las últimas décadas, especialmente en el mundo desarrollado, cobra gran sentido el desarrollo teórico del concepto de Responsabilidad Social

Empresarial (RSE), como un modo de poner coto a una actitud empresarial, que está fuera de todo valor ético, centrándose únicamente en la obtención de ganancias.

En el mundo desarrollado, la discusión pública acerca de las responsabilidades empresariales, está en debate plenamente. Incluso se ha implementado normativas legales -especialmente en torno a los temas medioambientales- e iniciativas voluntarias, como el Pacto Global, impulsado por las Naciones Unidas. Estas iniciativas están teniendo resultados positivos, pues algunas empresas en nuestro país, han comenzado a adoptar acciones de RSE.

Pero también la sociedad en su conjunto -aunque muy incipientemente todavía- está tomando conciencia de su gran importancia, especialmente por la relación que se establece entre la RSE y los problemas de exclusión, pobreza e inequidad social. Además y de acuerdo a estudios de opinión pública realizados, las personas están asumiendo actitudes de consumidores responsables, exigiendo a las empresas un aporte al desarrollo sostenible del país, lo que implica acciones voluntarias, que van más allá del cumplimiento de la legislación vigente.

## **2.0 EL ORIGEN DEL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Hacia finales del siglo XIX algunos empresarios industriales en Europa y en EE.UU. comenzaron a preocuparse por la vivienda y el bienestar de sus trabajadores, a partir del éxito de las empresas en la Revolución Industrial.

Ya en el siglo XX las iniciativas filantrópicas de las empresas se formalizaron para lograr el fortalecimiento de las relaciones con los trabajadores, cuando hasta entonces el único objetivo empresarial había sido aumentar la productividad y los beneficios económicos.

Aunque la expresión **Responsabilidad Social** surge entre los años 50' y 60' en EE.UU., no llega a desarrollarse en Europa sino hasta los 90', cuando la Comisión Europea utilizó el concepto para involucrar a los empresarios en las estrategia de empleo que generasen mayor cohesión social, al haber cada vez mayores problemas en torno al desempleo de larga duración y a la exclusión social que eso suponía.

Más tarde en 1999 el secretario general de la ONU, durante el Foro Económico y Mundial de Davos (Suiza), pidió que se adoptasen valores en la gestión empresarial con el fin de recuperar el enfoque orientado al ser humano; lo cierto es que desde los años noventa este concepto ha ido cobrando fuerza y evolucionado constantemente tras el advenimiento de la globalización, el aceleramiento de la actividad económica, la conciencia ecológica y el desarrollo de nuevas tecnologías. Podemos decir entonces que el concepto de Responsabilidad Social Corporativa, ha evolucionado desde una perspectiva filantrópica, hacia finales del siglo XIX, hasta el enfoque ético en la gestión de las organizaciones empresariales, que es el que desarrollaremos en el presente trabajo de investigación.

### **3.0 EL DESARROLLO SOSTENIBLE Y EL ENFOQUE DE "TRIPLE BALANCE"**

En el año 1972 la ONU realizó la 1ra. Conferencia sobre el Medio Ambiente, en Estocolmo – Suecia, oportunidad en la que un organismo internacional enfatizó por primera vez la necesidad de enfocar el desarrollo del mundo hacia la mejora de las condiciones de vida del ser humano.

El 1983, la ONU forma la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, la cual emite en el año 1987 el informe Brundtland "*Nuestro Futuro Común*", en el que aparece por primera vez el término *desarrollo sostenible*, como reflejo de la preocupación por el medio ambiente:

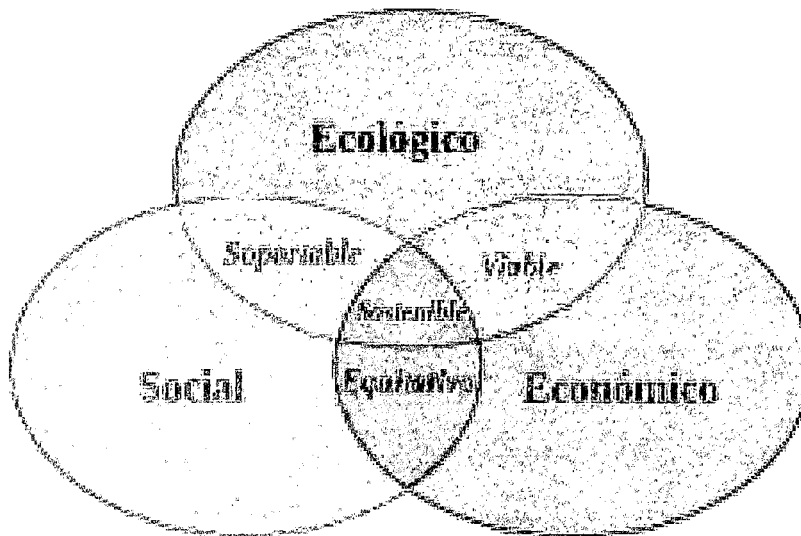


## DESARROLLO SOSTENIBLE

“Proceso que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en riesgo las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”

*(Informe “Nuestro Futuro Común” – ONU, 1987)*

Esta definición fue complementada en el año 1992, en la “Cumbre para la Tierra” realizada en Rio de Janeiro – Brasil, en el que se aprueba la Agenda XXI, un plan de acción para lograr el desarrollo sostenible y se incorporan los **tres pilares** del desarrollo sostenible, conocido como el enfoque del “Triple Balance”:



(Fuente: URP, 2013)

Este enfoque promueve lograr el **desarrollo económico** basado en el **desarrollo social** y la conservación y mejora del **medio ambiente**, es decir las organizaciones empresariales deben asegurar el éxito

económico, desarrollando modelos de negocio que no sólo no afecten, sino que mejoren las condiciones de vida de la sociedad a la vez de no sólo no depredar sino mejorar el medio ambiente.

Este es el reto que las organizaciones empresariales enfrentan en los mercados globales de hoy.

**"La Tierra puede proporcionar lo suficiente para satisfacer las necesidades de cada persona, pero no la codicia de unos cuantos."**

**Mahatma Gandhi**

#### **4.0 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL ROL DE LA EMPRESA MODERNA**

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa o empresarial, nace a partir de la concepción de "nuevas reglas de juego" que promueven el desarrollo de las empresas, de la mano con el desarrollo social y el cuidado del impacto ambiental. El "disparador" de la RS es entonces, la globalización que ha generado la apertura de fronteras permitiendo el ingreso y acceso a nuevos mercados. Esto abre nuevas oportunidades de negocios que deben ser asumidas con transparencia, ante una sociedad civil cada vez mejor informada y empoderada. Si quieren prosperar y ser globales, las empresas deben atender nuevas obligaciones

Las organizaciones empresariales de hoy deben responder de manera **ética** tanto por sus acciones, como por sus pretensiones, ante sus "partes interesadas", es decir a otras organizaciones o personas que son afectadas o afectan, de manera directa o indirecta, las operaciones de la empresa. La RSC es una gestión de negocios que propone la preocupación de las empresas modernas por generar valor en la comunidad donde se desarrollan, tanto a nivel interno como externo.

Es importante además tener claro qué **no es RS**:

- Filantropía pura
- Auspicio de actividades
- Una función comercial de la empresa
- La renuncia o sacrificio de los intereses económicos de la organización
- Una herramienta de Relaciones Públicas o imagen.

• **¿Qué elementos configuran entonces el enfoque de RS en las empresas?**

Las organizaciones socialmente responsables son identificables al evidenciar las siguientes características:

- ✓ Desarrollan nuevas relaciones con sus partes interesadas: colaboradores, proveedores, accionistas, gobierno, comunidades, sociedad, clientes, entre las más importantes, orientadas a generar relaciones de largo plazo con un enfoque "ganar-ganar" (gana la empresa y gana la parte interesada).
- ✓ Asumen un comportamiento ético de manera voluntaria, es decir, aún cuando la ley no "alcance" a la organización, se actúa correctamente.
- ✓ Los aspectos mencionados se convierten en un elemento estratégico de la empresa, es decir, llegan a formar parte del "tejido" empresarial, estando presente en todos los niveles y ámbitos de la organización.
- ✓ Impacta en la eficiencia y eficacia de la empresa, al enfocarse en el uso responsable de recursos. Se incorpora en la cultura empresarial el concepto de *mejora continua*.

- ✓ Y finalmente, las organizaciones socialmente responsables, rinden cuentas a sus partes interesadas, de manera transparente y toman en cuenta las inquietudes de éstas para su gestión.

Perú 2021, asociación civil sin fines de lucro comprometida en promover la Responsabilidad Social como metodología de gestión empresarial que promueva el Desarrollo Sostenible del Perú, define el concepto de RS como *“una forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos de interés (Accionistas/Inversionistas, Colaboradores y sus familias, Comunidad, Clientes, Proveedores, Medio Ambiente y Gobierno) alrededor de la empresa, para lograr el desarrollo sostenible. La RS ayudará a la empresa a tomar conciencia de su rol en el desarrollo de nuestro país, reconociéndose como agente de cambio para mejorar la calidad de vida y la competitividad de su entorno”*.

***“No hay empresa exitosa en una sociedad fracasada así como ninguna sociedad será exitosa con empresas fracasadas”***  
***(S.Schmidheiny,1980)***

- **El concepto de “partes interesadas”**

La idea de que las empresas no solamente son responsables ante sus accionistas (propietarios) sino también ante toda una serie de partes implicadas en su funcionamiento es una de las ideas esenciales comprendidas en el concepto de Responsabilidad Social. En ese marco, gran parte de los modelos de Responsabilidad Social se refieren a la manera en que la dirección debería designar y hacer participar a las partes implicadas y a la forma en que los gerentes deberían determinar, medir e informar sobre la repercusión de las actividades empresariales en dichas partes. (D. Hernández, 2001)



El origen del concepto de parte interesada, se encuentra en las teorías de gestión que analizan el comportamiento corporativo en términos de los intereses que afecta, o que son afectados por las actividades de la corporación. Esta teoría es relativa al concepto de corporación como un tipo específico de organización, y especialmente al sistema de gobierno corporativo. El término parte interesada (*stakeholder*) pretendía estar en contraste con el término accionista (*shareholder*).

La teoría de las partes interesadas distinguía entre distintas partes interesadas, y reconocía que algunas partes tienen intereses coincidentes con éxito de empresas determinadas y así, de una forma u otra, tenían un fuerte riesgo propio similar a los accionistas. También reconocía que otras partes interesadas pueden impedir que una corporación alcance sus objetivos. En ambos casos, la atención estaba más en las corporaciones que en las necesidades de la sociedad.

En términos de Responsabilidad Social, la práctica de involucrar a las partes interesadas se volvió al proceso mediante el cual los intereses de la sociedad eran identificados por la organización de negocios y se convirtió en la forma a través de la cual las corporaciones podían redefinir o reinterpretar sus responsabilidades sociales, sobre la base de cómo habían identificado a sus "partes interesadas".

El término "parte interesada" es más útil en el contexto de la responsabilidad social cuando se refiere a una parte que tiene una relación identificable y específica con los asuntos de la organización concerniente, y cuando esta parte puede hacer una demanda con respecto a la organización, que puede también estar relacionada con los intereses de la sociedad en su conjunto.



- **¿Es posible medir la Responsabilidad Social en las organizaciones?**

La Responsabilidad Social como un modelo de gestión y las empresas que se adhieren a él, deben preocuparse por medir honesta y transparentemente, sus resultados tanto dentro de la compañía, como en la sociedad donde dejan su huella.

La medición de la Responsabilidad Social es particularmente importante si ella ha de consolidarse como una práctica fiable, regular y útil para los gerentes. Más aún, haría un gran aporte al debate alrededor de si la Gestión de la Responsabilidad Social crea o no valor para la sociedad y sus empresas.

Las formas de medir la Responsabilidad Social están íntimamente ligadas a las variadas maneras de entender la el concepto. Hay metodologías de gestión que incluyen normas certificables y otras —como el *Global Reporting Initiative* (GRI) sugieren guías para reportar la gestión corporativa responsable.

Unas metodologías solo dicen qué es necesario medir, mas no sugieren cuáles indicadores calcular, mientras otras apenas obligan a medir los indicadores que las leyes exigen. Por ejemplo, número, frecuencia y severidad de accidentes laborales. El GRI va más al grano. La actual versión sugiere 10 indicadores económicos, 17 ambientales y 23 sociales. El hecho de que integre indicadores en los tres frentes (económico, social y ambiental) la ha consolidado como una de las metodologías más robustas y aceptadas en el mundo.

## **5.0 La RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL PERU**

El concepto de la Responsabilidad Social en el Perú se ha ido imponiendo en el escenario local y regional. Si bien se reconoce que el Estado es el

encargado de definir e implementar las políticas públicas que marcan el camino hacia donde canalizar los esfuerzos complementarios de los demás sectores, también se conoce la dificultad de los Estados modernos de resolver la magnitud y complejidad creciente de las problemáticas actuales que aquejan a los diversos sectores, especialmente los de menores recursos, que están quedando al margen de los beneficios de la modernidad.

Paralelamente, hoy nadie cuestiona que el sector empresarial del país es el que está generando más cambios en la sociedad, por lo que resulta natural que también asuma su responsabilidad en el tipo de futuro que está creando; en este contexto, el concepto de RSC se asocia a un medio de transformación social. S. Monteblanco (2010).

La dualidad cultural de la sociedad peruana ha creado tensiones sociales y desigualdades que ponen en peligro la existencia de la civilización moderna en el país y por lo tanto de las empresas que aquí operan. Los empresarios peruanos deben ser los agentes de cambio, cuya meta principal sea servir a la sociedad contribuyendo a su modernización. La única forma en que las organizaciones que operan en un entorno de tercer mundo sobrevivan es proyectándose positivamente a la sociedad para ayudar al mejoramiento de problemas actuales como la pobreza, precariedad educativa, etc. Muchos sectores socioeconómicos del país aun confunden las labores filantrópicas con funciones socialmente responsables, mientras otros piensan que es preciso incorporar la RS por asuntos de imagen, exigencias de los mercados externos, por motivaciones éticas o porque mejora la gestión y la rentabilidad.

### **La implementación de la RS en las organizaciones significará:**

- # Mejor acceso a mercado de capitales, especialmente de inversionistas socialmente responsables
- # Menor riesgo de operación, lo que genera mejores condiciones de crédito
- # Menores primas de seguros
- # Reducción de costos a través de la eco-eficiencia
- # Mejor imagen corporativa
- # Mayores ventas y fidelidad de los clientes
- # Mayor capacidad de atraer empleados talentosos
- # Buenas relaciones laborales
- # Mayor productividad, calidad y motivación de personal
- # Mejor salud y seguridad (menos ausentismo)
- # Reducción de supervisión estatal
- # Aprobación y simpatía de los medios de comunicación e instituciones de la sociedad civil
- # Posicionamiento diferenciado en el mercado

Fuente (© redsymbiosis.org)

### **6.0 IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS**

Las organizaciones, personas o grupos de personas que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa, cobran un nuevo protagonismo al demandar y exigir a las organizaciones un compromiso con la sociedad y el medio ambiente y unas prácticas coherentes con ese compromiso.

Un ejemplo claro de presión de las partes interesadas es el activismo de los accionistas o las demandas de los empleados. De una forma creciente, los accionistas toman sus decisiones teniendo en cuenta, además de los resultados financieros de las empresas, su desempeño en los ámbitos social y ambiental.

En muchas ocasiones, los empleados son los primeros que sufren la irresponsabilidad de las empresas y sus reivindicaciones han sido un fuerte impulso de la RS y un motor de cambio hacia un nuevo modelo de empresa.

La determinación de las partes interesadas en una empresa, responde a la pluralidad de intereses legítimos que surgen en el desarrollo de la actividad empresarial, frente a los cuales la empresa tiene una **responsabilidad moral o ética**.

En los últimos años el concepto de "partes interesadas" ha ido ganando importancia, por lo que hacer un análisis sobre este aspecto es un elemento muy importante para definir nuestra estrategia empresarial.

El enfoque de RS ayuda a la empresa a tomar conciencia de su rol en el desarrollo de nuestro país, reconociéndose como agente de cambio para mejorar la calidad de vida y la competitividad de su entorno.

Actualmente se considera que los siete grandes grupos partes interesadas son:

- **Clientes**
- **Empleados**
- **Proveedores**
- **Comunidad**
- **Propietarios o accionistas**
- **Medio ambiente**
- **Gobierno-sociedad**

**“La responsabilidad de los negocios abarca las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que la sociedad tiene de una organización en un determinado momento”**

*(Archie Carrol, 1983)*

### **6.1. ¿Cómo identificar a las partes interesadas de nuestra empresa?**

Un análisis de partes interesadas ayuda a los líderes de las organizaciones a evaluar las percepciones que tienen dichos públicos sobre la empresa o proyectos a desarrollar, así como comprender las características, interrelaciones, e interfaces entre la empresa y cada público interesado. Ayuda además, a identificar las relaciones entre los involucrados sobre las cuales se pueden generar “alianzas” entre la empresa y sus diferentes públicos de interés.

Para desarrollar el “mapeo” de las partes interesadas, es conveniente desarrollar las siguientes acciones:

1. Hacer una lista de todos los actores o grupos involucrados.
2. Hacer una evaluación de la importancia de cada involucrado en el éxito de la organización, así como su poder (recursos que poseen e intereses) y riesgo (opinión o suposición que implique riesgo a la empresa o proyecto) y hacer un mapeo de esto.
3. Controlar a los involucrados, elaborando una estrategia para intervenciones.

En el gráfico que sigue, se muestra la forma en que podemos ubicar a nuestras partes interesadas, teniendo en cuenta el grado de **poder** (alto o bajo) y el nivel de **riesgos** (alto o bajo) que las partes interesadas tienen para con nuestra empresa.

Cada cuadrante, sugiere a la vez, un tipo de estrategia que se recomienda seguir de acuerdo a la respectiva ubicación. Por ejemplo, una parte interesada con un **bajo grado de poder e influencia**, requerirá una **estrategia que demande un mínimo esfuerzo** (e inversión de recursos) con la finalidad de **mantenernos informados** sobre su situación. Por el contrario, una parte interesada con un **alto nivel de poder y riesgos**, representa un **elemento clave** para nuestra organización, que requerirá por tanto, el desarrollo de estrategias que permitan un **control cercano** a fin de asegurar que se tomen acciones correctas y oportunas.

Alto Poder	Mantener satisfechos Movilizar su Interés & apoyo	Jugadores clave Controlar muy de Cerca - monitorear
	Esfuerzo mínimo Mantener informados	Persuadir Mantener informados
Bajo Poder	Bajos Riesgos	Altos Riesgos

Fuente: <http://jcdperu.org>

### 7.0 LAS ALIANZAS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El desarrollo de estrategias para relacionarnos adecuadamente con nuestras partes interesadas, se potencia con la consolidación de alianzas intersectoriales que combinan eficientemente las potencialidades de los actores sociales de hoy: Gobierno, empresa y Sociedad Civil.

Cada uno de estos actores cumple **un rol diferenciado pero complementario**:

- **GOBIERNO**, debe brindar el Nuevo marco legal que estimule la acción de empresas y ciudadanos, además de velar de manera imparcial, por el cumplimiento de la normativa vigente.
- **EMPRESAS**, diseñando estrategias que faciliten la participación social de la empresa y su inversión en la comunidad.
- **SOCIEDAD**, Identificando y promoviendo mecanismos de profesionalización que permitan mejorar su eficacia y eficiencia a favor del desarrollo social.

La nueva visión social, base de las alianzas intersectoriales promueve que cada sector asuma su rol y corresponsabilidad en el desarrollo social y desde su propio rol, establezca vínculos de cooperación y alianza con los otros sectores. Esto permite que se genere una nueva sinergia social entre Gobierno, Empresa y Sociedad.

**Las alianzas intersectoriales deberán desarrollar iniciativas y modelos de acción que proporcionen una respuesta flexible, ágil, oportuna y eficaz a los problemas sociales.(E. Otero, 2013)**

## **8.0 DIAGNÓSTICO DE LA RS EN LA ORGANIZACIÓN**

Con la finalidad de lograr que las organizaciones se acerquen cada vez más a un modelo de gestión responsable, se recomienda diagnosticar de manera objetiva, el grado de desarrollo que han logrado a este respecto.



Una vez realizado el diagnóstico de RS en la empresa, se estará en capacidad de conocer qué ámbito o ámbitos cuentan con el menor grado de desarrollo, lo que permitirá priorizar acciones y asignar los recursos correspondientes de manera eficiente y coherente con los objetivos empresariales.

Al interior de la empresa, se han identificado seis grandes ámbitos a evaluar:

1. Sistemas éticos de gestión.
2. Calidad de vida laboral
3. Relación con proveedores
4. Relación con clientes y consumidores
5. Gestión ambiental
6. Relación con la comunidad

Para efectuar la medición, se recomienda aplicar el **cuestionario para el diagnóstico** desarrollado por el Boston College Center for Corporate Citizenship – EEUU, traducido y adaptado a la realidad latinoamericana por el Instituto Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso – Chile.

Este cuestionario que consta de 150 preguntas, con respuestas cerradas está dirigido a los representantes de la alta dirección de la empresa, así como a los responsables de las áreas funcionales clave y debe ser llenado de manera objetiva y honesta, en función de la situación vigente en cada organización.

### **8.1 Cómo se tabula la encuesta**

Para determinar el puntaje de cada ámbito, se puntúan las respuestas, de acuerdo con la siguiente tabla:

- Respuesta **SÍ**: 3 puntos
- Respuesta **NO**: 1 punto

- Respuesta **EN PROCESO**: 2 puntos
- Las respuestas que **NO APLICAN** no tienen puntaje y no se cuentan como respuestas válidas.

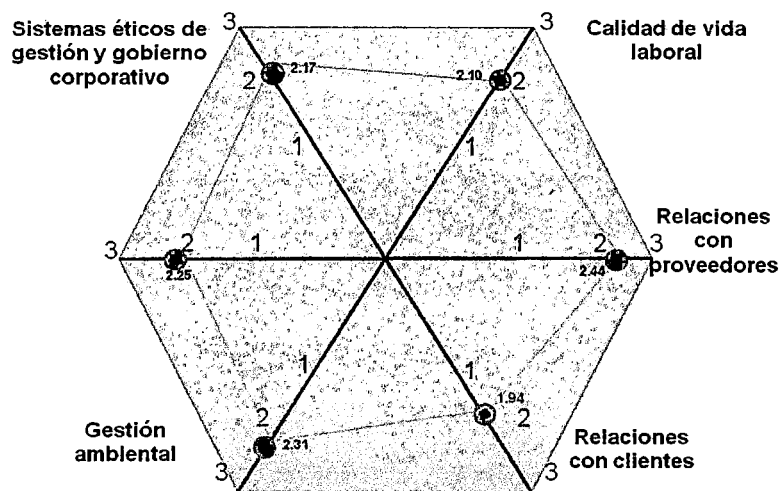
Los puntajes de cada ámbito se suman y el resultado se coloca en el espacio del **Total puntaje obtenido** que aparece al final de cada ámbito y se divide entre el **Número de respuestas válidas**.

Este resultado es el puntaje promedio del ámbito que trasladaremos luego al hexágono.

En el siguiente ejemplo, se muestra la manera de tabular la información y se ha colocado en **negrita**, el resultado con menor valor numérico.

<b>Ámbito</b>	<b>Puntaje obtenido</b>	<b>Nº de respuestas válidas</b>	<b>Promedio</b>
1. Ética y transparencia en los sistemas de gestión	65	30	2.17
2. Calidad de vida laboral	105	50	2.10
3. Relación con proveedores	22	9	2.44
<b>4. Relación con clientes y consumidores</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>1.94</b>
5. Gestión ambiental	37	16	2.31
6. Relaciones con la comunidad	36	16	2.25

Los resultados expresados en la matriz, también pueden ser graficados en un hexágono que muestra con mayor nitidez, los resultados comparativos de cada ámbito; con un círculo rojo se resalta el ámbito que obtuvo el menor puntaje en el ejemplo y que requerirá atención prioritaria para el desarrollo de proyectos de RS.



(Fuente: BCC-USA, 2001)

Es importante tener en cuenta que las iniciativas o proyectos de RS deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar alineadas con la razón de ser de la empresa
- Ser inclusivas
- Generar valor compartido para las partes interesadas vinculadas y la empresa, y
- Ser fortalecedoras de capacidades.

Este es un excelente punto de partida que nos permite consolidar el modelo de RS en las organizaciones, asegurando el uso eficiente y coherente de recursos.

## **9.0 LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

La RSC tiene su origen en un compromiso voluntariamente asumido por la empresa. Es un **compromiso estratégico**, esto es, a largo plazo y global, y que condiciona la conducta y la cultura de la empresa. Al ser una decisión estratégica, la **alta dirección** debe determinar el contenido y alcance del compromiso social y ambiental de la empresa, siendo esta tarea la primera que debe realizarse y sobre la que se construye las estrategias y prácticas de la empresa responsable. Debe ser un compromiso que rompe con lo momentáneo y parcial para ser un compromiso auténtico que se proyecta en el futuro de la empresa y que influye en las decisiones de la organización. Por tanto, el compromiso es una decisión íntima de la empresa, fruto de una reflexión sobre la responsabilidad que la empresa tiene y sobre los agentes ante los que es responsable. El compromiso responsable nace del interior de la propia empresa, debe ser compartido por todos y cada uno de los empleados de la organización y debe comunicarse a las partes interesadas de la organización.

### **9.1. El liderazgo ético**

El líder de la empresa socialmente responsable sabe que la gestión ética de la empresa es la mejor gestión posible no sólo desde el punto de vista ético sino también desde el punto de vista técnico.

El liderazgo ético es imprescindible para involucrar a todas las acciones de la empresa; influye en la toma de decisiones y es responsable de las acciones de otros por la influencia y persuasión que es capaz de generar y por el clima y entorno que crea. El líder se constituye en **ejemplo** para los miembros de la organización. Daft, y Marcic (2006)

## 9.2. La misión y visión de la empresa

La **misión** es el propósito, la razón de ser de la empresa. La misión representa de una manera genérica la identidad y personalidad de la empresa en el momento presente y en el futuro. La misión forma parte del sistema de valores de la compañía, de su cultura y la condiciona. Por este motivo es vital que sea conocida y compartida por todos los miembros de la organización ya que tiene un importante papel de identificación y cohesión.

La dirección de la empresa debe considerar en qué medida la definición de la misión tiene en cuenta los aspectos relacionados con la mejora en los niveles sociales y ambientales y, por tanto, debe considerar la eventual reformular dicha misión o replantear aspectos de la misma para incluir dichas variables.

La **visión empresarial** es la proyección futura del modelo de empresa en el que la organización desea convertirse y que le sirve de inspiración para la definición de estrategias y la toma de decisiones.

La empresa responsable debe crear una declaración de **misión y visión** que identifique los objetivos y aspiraciones de la organización. La empresa debe **compartir** su misión y visión con las partes interesadas no sólo para comunicarles su compromiso con ellas sino para recibir sus comentarios e incorporarlos en la medida de lo posible.

La misión y la visión deber estar **integradas** y ser coherentes y compatibles entre sí. Para evitar que la empresa se quede en una mera declaración debe existir una concordancia clara entre la visión y el comportamiento cotidiano de la empresa.

Por último, y a medida que la empresa y el entorno se van transformando, la organización debe **revisar periódicamente** su misión y visión para asegurar que se corresponde con los valores con los que se dirige la empresa.

En resumen, es necesaria de visión amplia y dinámica capaz de reaccionar a los cambios internos y externos. La empresa debe:

1. Incluir en su visión empresarial el compromiso con la RSC en su dimensión interna y externa.
2. Identificar los principales desafíos que enfrenta la empresa en relación con la investigación y práctica de la RSC, e
3. Incorporar en el Plan Estratégico la RSC como un aspecto integrado a toda la gestión del negocio.

La Gestión de la RSC debe asegurar sistemas que la apoyen e incentiven, mediante la institucionalización interna y su integración en el proceso de toma de decisiones. J.J. Pérez (2007)

## **10.0 ETICA Y REPONSABILIDAD SOCIAL**

En la sesión anterior, hicimos referencia a que “la determinación de las partes interesadas en una empresa, responde a la pluralidad de intereses legítimos que surgen en el desarrollo de la actividad empresarial, frente a los cuales la empresa tiene una **responsabilidad moral o ética**”.

La Ética racional no es un invento para amargarle la vida a los hombres, ni un instrumento que utilizan algunos para dominar a los demás. Los temas éticos llenan nuestras conversaciones cotidianas, pues siempre que decimos que alguien actúa “mal” o “bien”, estamos emitiendo un **juicio ético**, y cuando decimos cómo tendría que actuar, estamos dando una **norma ética**. La ética es una realidad que está a la orden del día.

**Ethos = Carácter = Comportamiento**

La ética no es una ciencia simplemente teórica. Cuando se estudia qué es el acto moral, cuáles son sus condiciones, cuál es el fin del hombre, cuál es el sentido de la vida, etc., se hacen afirmaciones teóricas, pero no para quedarse en ellas, **sino para ordenar de ese modo la vida humana, para que coincida la vida con la doctrina.**

La ética no es una ciencia puramente práctica, no es un análisis de lo que se va dando, para buscar soluciones transitorias, efímeras, válidas sólo para un período de tiempo. **La ética quiere alcanzar la esencia del hombre.** R. Gómez (1995).

Por otra parte, la **ética** no se conforma con conocer la Naturaleza Humana y emitir juicios lo más verdadera y objetivamente posible, sino que intenta ayudar a los hombres a ser más humanos y, con ello, más felices, dándoles **buenas normas** que les sirvan de guía.

Dentro del comportamiento humano, existe un “debe ser” que invita a ser **tolerante** y que consiste en respetar a las personas que no opinan como nosotros. Escuchar a otra persona, intentar entender su postura y darles la razón cuando nos convenzan o rebatirles con argumentos sólidos cuando no sea así, evidencian este principio.

El **objeto material** de la Ética son los actos humanos (consciente y libremente queridos), su **objeto formal** es la bondad o maldad de esos actos en orden a conseguir la mayor felicidad posible, y su **método** es el que se basa en la pura razón y en los resultados de las demás ciencias.

Los efectos de los actos humanos conscientes y libres pueden ser de tres clases: **Voluntarios directos**, cuando son previstos y queridos al actuar. **Voluntarios indirectos**, cuando son previstos por quien actúa, aunque no sean queridos por él. Y, por último, **Involuntarios** cuando no son previstos (ni, por tanto, queridos). Los dos primeros tienen la misma responsabilidad, mientras que los últimos no tienen responsabilidad moral alguna, pero puede implicar inmediatas o posteriores responsabilidades morales.

El comportamiento ético convoca generalmente a:

- Saber **callar** para dejar que hablen (Aunque estemos convencidos de que no van a decir sino tonterías...).
- Saber **escuchar** a los demás con verdadero interés, intentando ponernos en su lugar para poder entender sus razones, sean las que sean.
- Saber **rectificar** nuestra postura si realmente nos convence la argumentación contraria, pues como dice el refrán castellano: "Rectificar es de sabios".
- Saber **defender** nuestras convicciones con argumentos sólidos y racionales, cuando creemos que reflejan mejor la realidad que las opiniones contrarias.

## **11.0 SISTEMAS ÉTICOS DE GESTIÓN- BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

Durante mucho tiempo se consideró que las Empresas y las Organizaciones en General debían poner el énfasis en la producción y en las ventas; en la actualidad el Reto Tecnológico y el Servicio al Cliente se convierte en un aspecto crítico para la eficiencia operacional de las empresas.



Ante una secuela de escándalos empresariales y actos de corrupción ocurridos en los últimos años en distintos países, se ha quebrado la debilidad de muchos empresarios, bancos, empresas auditoras y otros agentes vinculados a las empresas; llegando a la conclusión que el hombre en su condición de gestor de empresa renunció al ejercicio de las virtudes humanas como la Justicia, la Honestidad, la Integridad, el Coraje y la Responsabilidad para dar paso a un gobierno de empresas fácil, de espaldas a la ética, sin importar mermar imagen, destruir reputaciones, colapsar mercados bursátiles y llevar a números rojos las cuentas de gestión de las empresas afectadas.

Es por ello que la filosofía y praxis de un **Buen Gobierno Corporativo** es la clave para desarrollar la sostenibilidad de las estrategias, utilizando los recursos de manera sistémica y ética, construyendo y operando los procesos de calidad, generando ganancias de manera transparente e incrementando el valor a los accionistas de las empresas, así como a los agentes interesados de las empresas u organizaciones.

El Gobierno Corporativo establece y practica un conjunto ordenado de normas de conducta empresarial ejecutadas por gestores calificados éticamente irreprochables que generan confianza en la empresa y en la comunidad empresarial que conforma el entorno de la misma permitiendo un buen gobierno de la empresa, transparencia de la información y la creación de una Responsabilidad Social Corporativa; dando paso a que el mercado de capitales y mercado financiero generen la necesaria riqueza de pueblos y naciones.

**El Gobierno Corporativo es el instrumento que apalanca crecimiento y prosperidad para la empresa y sus integrantes. J. Paredes (2001)**

- **¿Qué es el Buen Gobierno Corporativo?**

La Organización Económica para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) define al BGC como la “el sistema por el cual las sociedades del sector público y el sector privado son dirigidas y controladas.

La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos de las responsabilidades entre los diversos actores de la empresa, como por ejemplo, la Junta o consejo de Administradores, Presidente y Directores, accionistas y otros terceros aportantes de recursos”.

El Gobierno Corporativo es el sistema (proceso, estructura) o la manera en la cual las empresas son dirigidas y controladas. La estructura del Gobierno Corporativo especifica la distribución de los derechos y responsabilidades entre todos los agentes involucrados con la empresa, tales como, el directorio, la gerencia, los accionistas y otras partes interesadas, dando así las normas y procedimientos para una adecuada toma de decisiones, de acuerdo con el contexto que se presente.

El GC también provee la estructura a través de la cual se establecen los objetivos de la empresa, los medios para alcanzar los objetivos, así como la forma de hacer un seguimiento (monitoreo) de su desempeño.

Asimismo las prácticas del buen gobierno corporativo son importantes por los siguientes motivos:

- ✓ Promueven un uso más eficiente de los recursos para la economía en su conjunto, ya que el dinero fluye más fácilmente a las empresas eficientes.
- ✓ Al ganar la confianza de los inversores, se logra atraer recursos para ser invertidos en las empresas a un menor costo.

- ✓ Pueden alcanzar más fácilmente sus objetivos empresariales.
- ✓ Cumplen con las leyes, regulaciones y en general con las expectativas de la sociedad en su conjunto.
- ✓ Permite tener una mejor visión de los administradores en la gestión del negocio.
- ✓ Las empresas con buenas prácticas de gobierno corporativo son menos propensas a caer en prácticas corruptas.

## Elementos de un Gobierno Corporativo



(Fuente: URP, 2013)

### 12.0 IMPORTANCIA DE LOS VALORES CORPORATIVOS EN LA RS

La responsabilidad social no es un estandarte, sino un total y profundo compromiso; es un **deber ético voluntario** que las empresas deben llevar

a cabo a través de un compromiso responsable en su administración y como parte de su cultura y estrategia de negocios.

Las estrategias empresariales responsables, se desarrollan a través del buen gobierno de la empresa que se soporta a su vez en **valores corporativos**, que son el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el **soporte de la cultura organizacional**.

El objetivo de la cultura empresarial es definir qué valores y normas generales son los que definen la empresa y definir **espacios éticos** de actuación libre y responsable con los que conseguir la capacidad de innovación, imaginación y flexibilidad que un mercado diferenciado y complejo exige. Este conjunto de valores constituyen una herramienta fundamental para la **toma de decisiones** en la empresa y la solución de dilemas, a la vez que permiten construir **relaciones de confianza** con las partes interesadas.

Toda organización tiene, implícita o explícitamente, un conjunto de valores corporativos que deben ser analizados, ajustados o redefinidos y luego divulgados.

Entre otros **valores** característicos de la empresa responsable están la integridad, la honestidad, el compromiso, la lealtad o el respeto a los demás. Sin embargo, la empresa debe elaborar una cultura que responda a su **carácter propio**, para lo que es preciso un diagnóstico del modo en el que la empresa actúa y por el que desea ser reconocida.

El **código ético** es el documento que establece las reglas y principios que definen el comportamiento de la organización y que, por tanto, configuran

el marco normativo y los criterios que determinan lo que es correcto o no.  
([www.monografias.com/trabajos26RSC](http://www.monografias.com/trabajos26RSC))

El código ético cumple las siguientes **funciones**:

- Institucionaliza los valores, normas y criterios de decisión que definen el proyecto de empresa y que deben regir toda la actividad de la organización.
- Crea la cultura de la empresa y un clima ético que fortalece la identificación de los miembros de la organización con el proyecto común.
- Establece un criterio para la toma de decisiones que elimina las incertidumbres y las divergencias en las soluciones a los dilemas éticos.
- Define la responsabilidad, los derechos y las obligaciones así como el compromiso de la empresa en la satisfacción de las partes interesadas.
- Ser un instrumento estratégico para la creación, mantenimiento y desarrollo de la confianza.
- Comunicar a las partes interesadas el carácter de la empresa y crear así una imagen pública.
- Explicitar las líneas de actuación a las que la empresa se compromete respecto a sus partes interesadas.
- Generar credibilidad en la sociedad mediante la definición de su compromiso social y ambiental y las medidas a implantar para su cumplimiento.

No existe una estructura ni reglas fijas ni una única fórmula para la elaboración de un código ético. La estructura y contenido del código

deben adaptarse a las características de cada empresa y a las de su entorno.

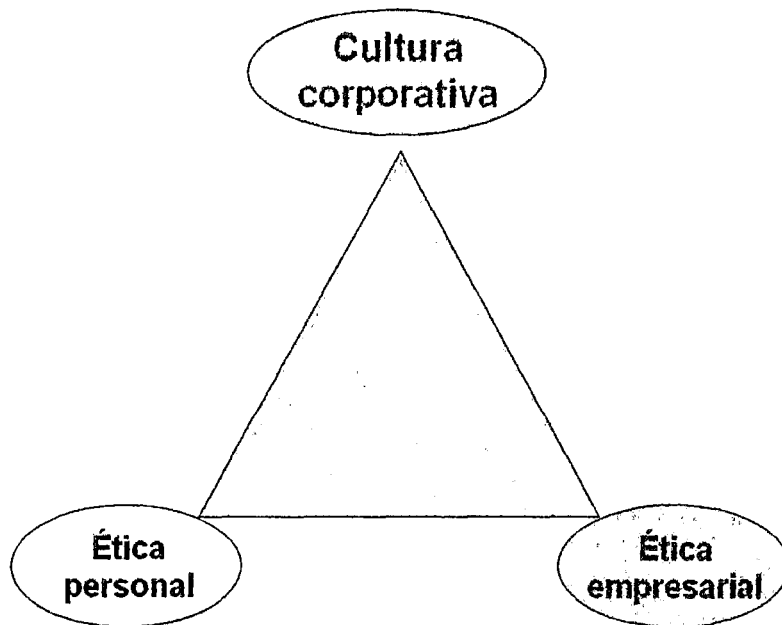
El objetivo básico de la definición de valores corporativos es el de tener un **marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización**. Mediante el liderazgo efectivo, los valores se vuelven contagiosos; afectan los hábitos de pensamiento de la gente. No valdría entonces, contar con líderes en las organizaciones si éstos no transmitieran valores éticos a los integrantes de la organización.

Es muy importante que los valores corporativos reflejen **coherencia** entre lo que se dice y lo que se hace. Cuando los valores de una organización sólo están de adorno causan dilemas, contradicciones y malas prácticas.

La falta de coherencia o la ausencia de valores en la organización, no sólo pueden causar además comportamientos negativos para la empresa, sino que además, puede poner en peligro su propia sobrevivencia.

### **13.0 LA CULTURA CORPORATIVA COMO ESTRATEGIA DE CONSOLIDACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Una sana cultura corporativa, es aquella que se sostiene en los valores éticos de los individuos que definen la ética empresarial; y estos tres elementos: cultura corporativa, ética empresarial y ética personal, impactan entre sí de manera constante. De ahí la importancia de asegurar el equilibrio entre estos tres elementos:



(Fuente: URP, 2013)

La Cultura Corporativa es el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias compartidas de una empresa. En la realidad, no se va a limitar a lo positivo, algunos de los componentes pueden ser negativos.

Toda empresa tiene su propia cultura y es el recurso humano el que genera la cultura de una organización, líderes y colaboradores. Una cultura debe propiciar que los miembros de la organización vivan sus valores y proveer de un clima propicio para la acción en la dirección marcada por la estrategia.

Por lo general, en las organizaciones, existen aspectos de la cultura corporativa que son evidentes (formales) y otros que no lo son (informales). A esto se le conoce como el "Efecto Iceberg".

Este efecto plantea que el 30% de lo que caracteriza a la empresa está compuesto por el aspecto **formal o visible**, como son la Misión, Visión,

Valores, Objetivos, Organigrama, Políticas y la Planificación Estratégica en sí misma.

El otro 70% corresponde a lo **informal u oculto**, en lo que se incluyen los deseos, anhelos, creencias, prejuicios, paradigmas, pensamientos de los colaboradores, admiración hacia los líderes, entre otros factores que comprenden la Cultura Organizacional o Cultura Corporativa.

Un resultado positivo para la organización dependerá de que esa cultura esté alineada con los objetivos que se plantea la organización y sea un catalizador para la acción y no un obstáculo para la misma.

**El área de Recursos Humanos, cumple un rol de área facilitadora de la divulgación de la cultura corporativa al interior de la empresa, a través del manejo coherente de las comunicaciones internas, programas de formación, actividades de integración y recreativas, entre otras acciones, así como promotora del alineamiento necesario para lograr los objetivos organizacionales. S. Robbins (2005)**

#### **14.0 IMPLICANCIA DE LA GESTIÓN RESPONSABLE DE PERSONAS EN LA EMPRESA**

La gestión responsable de personas en la organización, es la base del modelo de RS en las empresas, ya que su interiorización y desarrollo parte desde su interior (en donde las personas son el componente clave y activo) y se irradia a todas sus partes interesadas, en la medida que exista la convicción de la necesidad y conveniencia del modelo.

Un modelo de gestión responsable de personas:

- ✓ Reduce los conflictos



- ✓ Mejora el clima interno
- ✓ Reduce errores en el trabajo
- ✓ Disminuye pérdidas económicas
- ✓ Mejora la eficiencia general del negocio

#### OBJETIVO DE LA GESTIÓN RESPONSABLE DE PERSONAS

- Conseguir, capacitar, motivar y retener a los colaboradores competentes, que contribuyan de manera comprometida con el éxito de la organización.

Fuente: I. Chiavenato (2010)

Con la finalidad de cumplir con este propósito, se deben tener en cuenta cuatro elementos claves:

- 1) El éxito a través de las personas, lo que requiere identificar sus talentos y desarrollar sus capacidades, con un enfoque inclusivo y objetivo, respecto de los requerimientos reales de la organización.
- 2) Una fuerte cultura organizacional; definida por la forma en que se hacen las cosas en la empresa y los valores que guían la conducta de los miembros de la organización (trabajo en equipo, lealtad, honestidad, etc.).
- 3) Profundo compromiso del empleado; que se fortalece a través de la motivación coherente y permanente, propiciando oportunidades de ascenso, la participación y aporte de sus colaboradores y el crecimiento personal.
- 4) Contar con un adecuado soporte administrativo; que asegure que el proceso de administración de personal (planificación,

organización, dirección y control de actividades), se desarrollo adecuadamente, minimizando inconformidad por parte de los colaboradores e incurrir en costos innecesarios, por parte de la organización (contingencias laborales y tributarias).

### La cadena de valor de Recursos Humanos



#### EJEMPLO DE BUENA PRÁCTICA DE CALIDAD DE VIDA LABORAL EMPRESA: 3M

El área de RRHH de 3M ha desarrollado **cuatro principios básicos** que sustentan y respaldan un ambiente laboral con miras a la innovación:

- **Respeto** a la dignidad y el valor de los individuos al incitar su más alto nivel de desempeño en un ambiente de trabajo cooperativo, objetivo y desafiante. Los supervisores y gerentes serán responsables por el desempeño y por el desarrollo de los empleados de su área.
- Animar la **iniciativa de cada empleado** al proveer tanto la dirección como la libertad para trabajar creativamente. La toma de riesgos y la innovación son requisitos para el crecimiento.

- Desafío a las **capacidades individuales** a través de la ubicación adecuada, la orientación y el desarrollo del personal.

- Proveer **oportunidades iguales** para el desarrollo y premio al buen desempeño.

Fuente: URP (2013)

### **15.0 NUEVO ENFOQUE DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL RESPONSABLE, EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**

La RS las organizaciones, debe hacerse parte su "tejido", lo que se deberá reflejar en todos los aspectos de su gestión, tanto de corto, como de largo plazo. Esto requiere entonces, de re dimensionamiento de cada uno de los procesos de la administración de recursos humanos, basados en los siguientes principios y pautas:

- **Orientación general de la gestión de recursos humanos:**
  - Debe contarse con una política de RRHH con valor compartido, basada en el respeto a la condición del colaborador y como persona humana, en la que se confirme la relevancia que tienen los colaboradores para la empresa.
  - La política debe estar expresada de manera formal, clara y al alcance de todos los colaboradores, en los medios y espacios de tiempo para su conocimiento.
  - La empresa debe contar con mecanismos para atender las consultas y planteamientos que los colaboradores estimen realizar en este ámbito.

- Los lineamientos políticos deben abarcar la totalidad de aspectos que involucran la gestión de personas (reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, compensación, promoción, desvinculación, seguridad y salud ocupacional, entre otros) y asegurar su permanente actualización, de acuerdo a las estrategias del negocio, la normativa legal vigente y las expectativas legítimas de los colaboradores.
  - Una de las características más importantes de una política de gestión responsable de RRHH, es la promoción del balance familia-trabajo, como una manera de asegurar el equilibrio emocional de los colaboradores, base de una sana vida laboral.
  - Otro aspecto importante es el aseguramiento de una aplicación por igual y para todos de la política y reglamentos de RRHH, así como el contar con un sistema de monitoreo y cumplimiento, a fin de promover su mejora continua.
- **Reclutamiento de personal**
    - Los procesos de reclutamiento y selección deben ser abiertos y transparentes, definiendo con claridad y equidad sus requisitos, fuentes, condiciones y criterios de selección.
    - El proceso de inducción, debe brindarse de manera oportuna y completa a fin de asegurar que el colaborador ingresante cuente con la información necesaria de la empresa para el desarrollo de sus labores en un ambiente propicio. Esto implica además, realizar un seguimiento periódico hasta la total adaptación del nuevo colaborador.

- **Clima Laboral**

- La preocupación por el ambiente de trabajo en sus diversas áreas, debe ser parte de la expectativa permanente de las organizaciones responsables, descartando su medición únicamente en situaciones de conflictos o respondiendo únicamente a razones de mejora de imagen externa.
- El buen clima laboral debe estar basado en una gestión basada en valores que formen parte del ADN de la empresa y se promuevan coherente y permanentemente entre los colaboradores a través de un liderazgo ético.
- Un clima laboral sano, se sustenta además, en la transparencia en las comunicaciones internas, las que deben ser bidireccionales y fluidas.

- **Capacitación y Desarrollo**

- Este nuevo enfoque plantea dar prioridad al conocimiento del talento de los colaboradores de la empresa, el que debe ser alineado con los requerimientos y propósitos de la organización.
- El desarrollo de los colaboradores debe lograrse a través de programas de capacitación que promuevan no sólo el fortalecimiento de habilidades de corto plazo, sino de el desarrollo de las capacidades de largo plazo requeridas por la organización, a fin de asegurar las coberturas de las

posiciones de mayor responsabilidad que se generen con personal de la propia empresa.

- **Compensaciones**

- La retribuir al personal debe estar sustentado en políticas que reconozcan el desempeño, así como la contribución del puesto, o la persona, según sea la estrategia empresarial de la empresa, a fin de mantener un equilibrio entre el salario económico vs. el salario emocional.
- Las políticas a este respecto, deben asegurar que las evaluaciones de desempeño, sean diseñadas, aplicadas y gestionadas, con base en un criterio de objetividad y justicia.

- **Desvinculaciones**

- La empresa debe contar con una política de desvinculación que analice los motivos de las desvinculaciones como parte del proceso de retroalimentación y mejora de la administración de recursos humanos.
- Asimismo, deberá promover el retiro programado y voluntario por razones de retiro de jubilación, desarrollando programas que minimicen el impacto de la finalización de la actividad laboral dependiente, tanto a nivel personal como familiar S. Robbins (2005)

## **16.0 IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL**

- **Importancia**

- Los indicadores de gestión tienen como propósito medir la efectividad de las políticas de administración de personal, en sus diferentes ámbitos, y reorientarlas de modo tal que se logre un óptimo desarrollo de los colaboradores y de la organización.

- **Su determinación**

- Si bien no existen indicadores que midan en forma exclusiva los resultados de la implementación de un modelo de gestión responsable en la organización, es recomendable el empleo y adecuación de los indicadores tradicionales, los cuales permiten identificar la evolución de aspectos estratégicos en la gestión de personas, como los mencionados en el capítulo anterior.
- Cada empresa deberá definir sus propios indicadores de gestión de RRHH, teniendo en consideración el giro del negocio, su estrategia empresarial, sus procesos y la plataforma administrativa que permita efectuar mediciones periódicas y válidas.

<b>EJEMPLOS DE INDICADORES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>Objetivos</b>	<b>Ejemplos de indicadores</b>
Implementar capacitación continua	Nº horas de capacitación x persona x área
Mejorar el trabajo en equipo	Nº de propuestas aprobadas por equipos
Fortalecer la transparencia y la com. entre jefes y el personal	Nº de sugerencias/quejas recibidas y respondidas.
Promover el balance trabajo/familia	Nº de horas de descanso x mes al personal vs. Nº de horas extras x mes
Promover la igualdad de oportunidades	Nº de puestos gerenciales en manos de mujeres
Mejorar la participación en beneficios	Nº de personal con acciones en la empresa
Asegurar mayor permanencia en los puestos	Tasa de rotación de personal
Mejorar la seguridad en el trabajo	Nº de accidentes laborales por año (gravedad y frecuencia)

**No podemos mejorar aquello que no medimos.**  
**(E. Deming, 2001)**



## 17.0 LA CADENA DE APROVISIONAMIENTO RESPONSABLE

- **¿Qué es la Cadena de Suministro o Cadena de Abastecimiento?**

Compleja serie de procesos de intercambio o flujo de materiales y de información que se establece tanto dentro de cada organización o empresa como fuera de ella, con sus respectivos proveedores y clientes.

(Fuente CHSM, USA 2003)

- **Visión tradicional de la relación con los proveedores:**
  - Desde un punto de vista tradicional, lo que ha caracterizado a la relación de la empresa con sus proveedores, ha sido el grado de poder ejercido sobre éstos, evidenciado a través de su prevalencia en la determinación de las condiciones y en muchos casos, precio, de las adquisiciones.
  - En este entorno, las áreas de Compras se centraban en buscar precios bajos, mejor relación calidad/precio, eficiencia de costos, etc., sin considerar los efectos de estas exigencias en sus proveedores, exponiendo a estas empresas o personas, al sacrificio indiscriminado de sus ganancias, a la disminución de la calidad de sus productos o servicios o, peor aún, a la omisión de buenas prácticas empresariales con el fin de poder operar bajo las condiciones exigidas por la empresa.

- **Visión tradicional de la relación con los proveedores:**
  - Como contraparte de este enfoque, en el modelo de RS referido a la relación con los proveedores, surge una nueva forma de relacionarse con esta parte interesada, clave para el éxito de toda organización.
  - El mundo corporativo cada vez más cree en la idea de que una empresa, para competir y sobrevivir, debe construir y mantener relaciones con proveedores competentes y extraer el mayor valor posible de estas relaciones.
  - En otras palabras, la competencia especializada de los proveedores puede tener una influencia sustancial en la capacidad innovadora de la empresa compradora y en su habilidad de ofrecer productos con alta calidad, contribuyendo para la elevación de sus ventajas competitivas.
  - Estudios sobre el tema comprueban que estas relaciones más estrechas, acarrearán entre otras ventajas, la reducción de la base de proveedores, con beneficios para su gestión, que pasa a ser realizado sobre un número menor de integrantes de aquella base.
  - Por otra parte, la selección de proveedores pasa a ser una actividad más compleja y desafiante, en función de los factores que deben ser observados para garantizar que las relaciones estrechas serán cultivadas y mantenidas en una perspectiva de largo plazo.



- Una alternativa bastante eficaz es la creación de Programas de Desarrollo de Proveedores (PDP), que se volvió conocida como un esfuerzo organizacional para crearse y mantener una base de proveedores competentes que contribuyese para la mayor productividad, el aumento de la satisfacción de sus clientes y una mejora en la facturación.

## **18.0 RELACIÓN CON CLIENTES Y CONSUMO RESPONSABLE**

Las organizaciones modernas son más conscientes hoy en día del rol que desempeñan sus clientes y consumidores. ¿Qué puedo ofrecer a mis clientes más allá de un producto o servicio BBB?

¿Qué valor agregado puedo imprimir a mi producto o servicio y cómo puedo comunicar esto?

¿Cómo hago para que mis clientes / consumidores perciban un valor diferenciador en mis productos o servicios?

### **Redefiniendo la forma de relación de la empresa con sus clientes y consumidores**

Las organizaciones modernas son más conscientes hoy en día del rol que desempeñan sus clientes y consumidores, a raíz precisamente de un adecuado "mapeo de sus partes interesadas". Esto determina una nueva forma de relación que parte de la consideración de los intereses directos en relación a los bienes y servicios que consumen, como consumidores y como miembros de una comunidad local, de una comunidad nacional y de un hábitat natural. Sus necesidades pueden sintetizarse en los siguientes puntos: calidad, fiabilidad, seguridad y salubridad en el uso de los productos, garantía, precios adecuados, publicidad veraz y consideración de los efectos medioambientales en la producción de los bienes y servicios que consume.

Durante el Congreso Mundial de Consumers International (Durban, Sudáfrica, 2000), se expresó que “el movimiento de consumidores debe trabajar como parte de un fuerte movimiento de participación ciudadana que insista en la idea de que el mercado sirve a los derechos y las necesidades de los seres humanos y que sus intereses se ubican en el centro mismo de la actividad comercial y gubernamental. Es necesario mejorar la fiscalización tanto del gobierno de la actividad comercial”.

Y en el último Congreso Mundial (Lisboa, 2003) fue discutido un “modelo” de Carta Internacional por el Derecho a la Información, que busca garantizar a los consumidores acceso a informaciones correctas y comprensibles, y se basa en el principio de que toda información de los negocios de una empresa que tenga impacto en la sociedad debe ser pública y que es deber de las empresas ponerla a disposición de los consumidores.

Muchos consumidores están conscientes de la responsabilidad que implica el propio acto de consumir, preocupándose por el medio ambiente, por los derechos sociales y humanos dentro de un entorno en que los impactos de la globalización de la economía se tornan más evidentes.

En las últimas décadas, las grandes empresas se expandieron por el globo, en muchos casos buscando países con legislaciones más tolerantes respecto a los temas laborales y ambientales. Con el crecimiento de la competencia en el mercado, las empresas inician procesos de reestructuración e invierten en tecnología, principalmente para reducir costos, aumentar la producción y el lucro, y asegurarse una posición destacada en el mercado.

En este proceso, muchas empresas dejaron en segundo plano la preocupación por el medio ambiente, los trabajadores y la seguridad de los consumidores. Se observa una pérdida de poder de los gobiernos nacionales – principalmente en países en desarrollo – para implementar normas de protección ambiental, de los consumidores y de otros derechos, a la vez que se desregulan varios sectores de la economía.

También se observa la formación de una clase global de consumidores, a quienes le son ofertados los mismos productos y servicios en diferentes países del planeta y tienen acceso a un gran volumen de publicidad y marketing. Así, por un lado, el actual modelo económico propicia un alto patrón de consumo que es considerado insostenible por los daños que acarrea al medio ambiente, y por el otro excluye a gran parte de la sociedad, que hoy hasta tiene dificultades de acceso a los bienes esenciales, como el agua potable y la energía.

Aún para el consumidor más informado no es fácil percibir la estrecha relación entre sus hábitos de consumo y los graves problemas ambientales y sociales que están afectando al mundo. Para generar un cambio de percepción es necesario que, además del precio y la calidad, los consumidores también consideren en sus decisiones otros aspectos relacionados con el comportamiento de las empresas.

Los consumidores pueden alcanzar un grado considerable de autonomía y distinguir con su elección a aquellas empresas socialmente responsables. Para que esto sea posible es necesario que se cumplan, al menos, dos requisitos básicos de la autonomía.

En primer lugar los consumidores tienen que disponer de una capacidad adquisitiva que les permita hacer demandas solventes.

El segundo requisito es, como se ha mencionado, que dispongan de información confiable acerca de la calidad y seguridad de los bienes y servicios, y en un plano todavía más amplio tienen que conocer las iniciativas y resultados que las empresas obtienen en sus prácticas de responsabilidad social. La libertad en el mercado involucra tanto la capacidad económica para optar como también el disponer de información suficiente acerca las opciones disponibles.

En el mercado actual, las diferencias entre productos / servicios son cada vez menores. ¿Qué puedo ofrecer a mis clientes más allá de un producto o servicio BBB (bueno, bonito y barato)? ¿Qué valor agregado puedo imprimir a mi producto o servicio y cómo puedo comunicar esto? ¿Cómo hago para que mis clientes / consumidores perciban un valor diferenciador en mis productos o servicios?

Esto nos lleva al concepto de “Marketing Responsable” como una nueva forma de concebir y entender al consumidor, que va desde el diseño o elaboración del producto, pasando por su seguridad, empaquetado, y etiquetado, hasta vincular el marketing con alguna causa social. Define una nueva forma de relación entre la empresa y sus clientes.

#### **Algunos temas vigentes del “Marketing Responsable”**

- Productos / servicios dirigidos a la “base de la pirámide.
- Alimentos genéticamente modificados – transgénicos.
- Respeto a la privacidad del consumidor.
- Llamados a reducir el consumo.
- Creciente fiscalización de la sociedad civil.
- Productos y servicios dirigidos a grupos con habilidades diferentes.
- Productos asociados a causas sociales.
- Consumo responsable o sostenible.

- **¿Qué entendemos por “consumo responsable”?**

Consumo responsable es un concepto que considera que los seres humanos deben cambiar sus hábitos de consumo ajustándolos a sus necesidades reales y optando en el mercado por opciones que favorezcan la conservación del medio ambiente y el desarrollo de la sociedad.

Algunos de los puntos a tener en cuenta en el consumo responsable son:

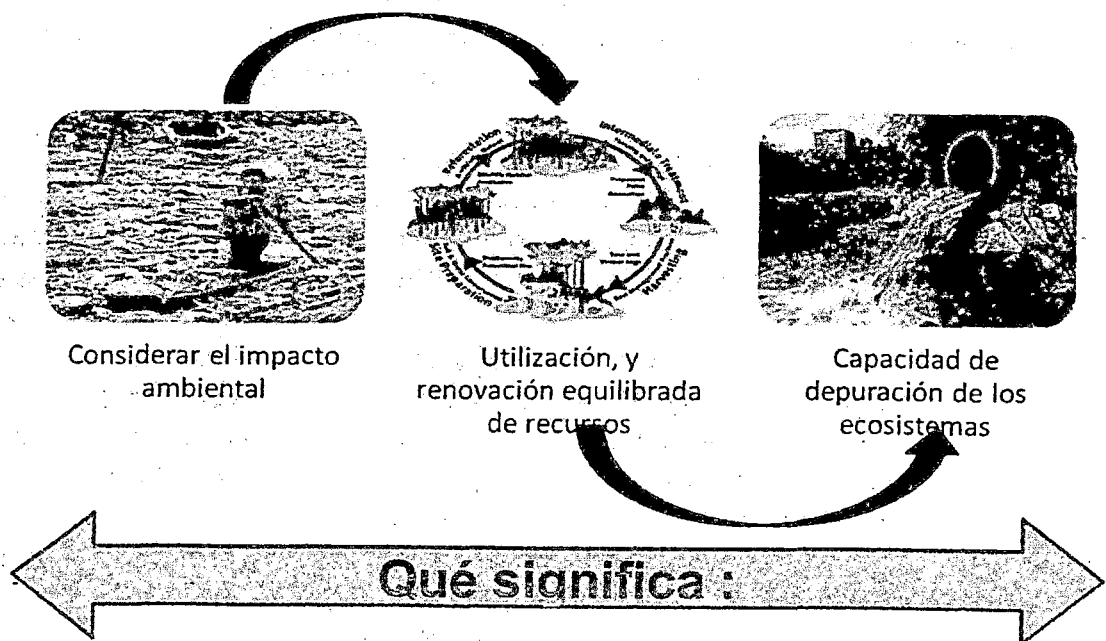
- Considerar el impacto ambiental desde el punto de vista del ciclo de vida del producto a comprar, valorando los procesos de producción, transporte, distribución, consumo y residuos que deja el producto.
- Determinar la huella ecológica que determinado estilo de vida y consumismo producen.
- Determinar qué empresas, productos y servicios, respetan el medio ambiente y los derechos humanos para preferirlos frente a otros que no cumplan con los citados requisitos.
- Plantear el tipo de comercio que se desea favorecer.
- Asegurar la calidad de lo comprado.

### **19.0 CUIDADO DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA Y EL ENFOQUE DE LAS “3R”**

El diagnóstico sobre la cuestión ambiental, que en la década de 1970 parecía alarmista y lejano en el tiempo, se ha transformado en una realidad que indica que urgencia de restaurar la relación entre el hombre y su ecosistema. La situación en materia ambiental es consecuencia de una economía más preocupada por el crecimiento que por el desarrollo sustentable y de una sociedad caracterizada por el consumismo.

En este escenario, la empresa está obligada a asumir la responsabilidad que le compete con el mal uso de los recursos no renovables, la contaminación y los hábitos de consumo. Existen distintas perspectivas respecto a qué grado de compromiso debe asumir la empresa en material ambiental. Éstas parten del mínimo convencional del cumplimiento de la ley, para avanzar a la asunción plena de responsabilidad por las influencias de las actividades empresariales y, por último, una actitud que asume la cuestión ambiental como una oportunidad de generar negocios sustentables.

Finalmente, la necesidad de disponer de un medio apto para la vida humana y que asegure la equidad intergeneracional exige la acción responsable del estado través de normas y políticas y también del ciudadano común por su propio comportamiento y por influencia de éste en la sociedad.



(Fuente: URP, 2013)



Si bien en general, el consumidor se orienta más por hábitos adquiridos, que por el cálculo racional, tanto desde la ética teleológica (considerando las consecuencias) como desde una perspectiva deontológica (como deber ser) es posible analizar la conducta del consumidor cuando decide la compra de un bien o un servicio.

La responsabilidad ética del ciudadano como consumidor excede el marco contractual de la transacción comercial y se extiende a la responsabilidad por su forma de consumo y por la forma en que se consume en su sociedad. En otras palabras, se articulan la responsabilidad por su comportamiento – autonomía - y la corresponsabilidad por su influencia en la actuación de los demás.

Este concepto de responsabilidad propone preservar la integridad del mundo y la vida humana frente a los peligros que asechan al medio ambiente.

- **El enfoque de las “tres R’s”**

Reducir, Reutilizar y Reciclar, es una política para controlar la producción diaria de millones de toneladas de basura que se producen en el planeta. Si actuamos así, es más que probable que sea irreparable el daño para la Naturaleza y, por ende, para todos nosotros. Pero, es muy importante, aplicar la estrategia en este orden: primero reducción, después reutilización y, por último, reciclado. Reciclado sólo cuando ya no quede otra solución.

- **REDUCIR:** Es disminuir su peso, volumen, y toxicidad.

Para darle un respiro a nuestro planeta, tenemos que reducir el volumen de productos que consumimos así como el uso de todo aquello que proceda de recursos naturales que puedan terminarse algún día.

No olvidar que para fabricar productos de todo tipo, necesitamos materias primas, agua, energía, minerales, etc. Que pueden agotarse o tardar muchísimo tiempo en renovarse. Reducir el volumen de productos no necesarios con los que nos bombardean constantemente en anuncios publicitarios.

Elegir los productos con menos envoltorios, y sobre todo los que utilicen materiales reciclables.

Reducir el uso, en casa, de productos tóxicos y contaminantes, para contaminar menos nuestros ríos y mares. Reducir la utilización de bolsas de plástico para la compra. Lleva siempre una de tela o el carrito de la compra.

Reducir el uso del papel de aluminio. Reducir el consumo de productos de usar y tirar. Elige siempre las alternativas de cristal, cerámica o tela.

- **REUTILIZAR:** Usar de nuevo un objeto que ya has empleado para el fin para el que lo adquiriste o para otro fin. De este modo alargamos su vida y evitamos que se convierta en basura. Cuantos más objetos volvamos a utilizar menos basura produciremos y menos recursos tendremos que gastar.

Cuando nos desprendemos de cosas o las tiramos, no pensamos que la mayoría de ellas se podrían reutilizar dándoles otras funciones, o que otras personas las pueden utilizar. Lo que no deberíamos hacer nunca es tirar, ésta debería ser una actividad casi inexistente en nuestra cotidianidad.

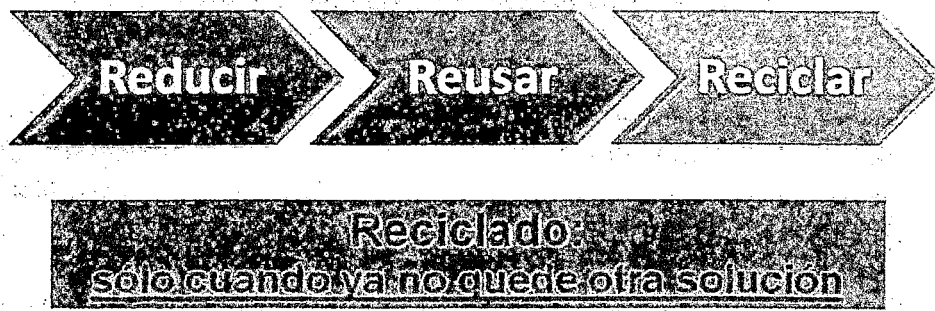
Antes de tirar se debe buscar por todos los medios posibles la manera de no hacerlo y de darle a aquello que no nos sirve otra utilidad. Evidentemente es posible, sólo requiere un poco de imaginación o de creatividad.

- **RECICLAR:** Obtener a partir de un residuo, mediante un proceso de transformación, un producto de finalidad similar a la original.

El término reciclado suele utilizarse comúnmente en su acepción más general, para referirse al hecho de no depositar un producto directamente en la basura (para que sea enviado sin más a un vertedero), sino en un contenedor adecuado, con el propósito de que sea sometido a algún proceso de recuperación específico para dicho producto.

Las latas de aluminio, botellas de cristal, papel, cartón, botellas de plástico y otros envases reciclables se pueden llevar a un centro de reciclaje. En estos centros de reciclaje se clasifican los materiales y los envían a las fábricas, que hacen con ellos nuevos productos. Para lograr mayor efectividad en el proceso de reciclaje, las basuras deben seleccionarse en origen en varias fracciones y depositarlas en contenedores apropiados.

Comienza por poner  
en práctica las 3 R:



Fuente: URP (2013)

8

## **20.0 RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y “LICENCIA SOCIAL”**

La gestión responsable de la empresa implica que esta actúe conciliando los intereses del negocio y las expectativas que de ella tiene la comunidad, como una de sus partes interesadas claves para su sustentabilidad.

Las principales responsabilidades éticas de la empresa para con la comunidad son:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones justas.
- Crear riqueza de la manera más eficaz posible.
- Respetar los derechos humanos con unas condiciones de trabajo dignas que favorezcan la seguridad y salud laboral y el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.
- Procurar la continuidad de la empresa y, si es posible, lograr un crecimiento razonable.
- Respetar el medio ambiente evitando en lo posible cualquier tipo de contaminación minimizando la generación de residuos y racionalizando el uso de los recursos naturales y energéticos.
- Cumplir con rigor las leyes, reglamentos, normas y costumbres, respetando los legítimos contratos y compromisos adquiridos.
- Procurar la distribución equitativa de la riqueza generada.

Dentro de este contexto, las organizaciones empresariales deben basar su relación con la comunidad, propiciando su desarrollo y brindando su apoyo en las necesidades urgentes de ésta, hasta el límite de la disponibilidad de la empresa sin que se distraiga de su propio propósito.

Este apoyo al desarrollo de la comunidad se traduce en acciones como:

- Asistencia técnica
- Asistencia económica
- Asistencia a través del voluntariado

- Programas de inversión social

Las empresas son responsables de hacer participar a los grupos de la sociedad civil en los proyectos empresariales que impactarán en la comunidad, así como de promover el empleo de mano de obra o de contratar a proveedores locales subutilizados o subestimados.

Es importante además la evaluación de impacto de los programas realizados a fin de incentivar la política de Mejora Continua con los programas vinculados con el desarrollo social.

Este enfoque es el punto de partida para desarrollar relaciones a largo plazo con la comunidad basada en la confianza. Las relaciones con la sociedad basadas en la confianza, abren camino y dan soporte a la LICENCIA SOCIAL.

La **Licencia Social** significa que antes de decidir sobre el futuro de sus recursos naturales las poblaciones a ser afectadas tendrán que ser debidamente informadas y luego ser consultadas.

En el caso de las empresas privadas, la licencia social consiste en que éstas obtengan el consentimiento informado de las poblaciones que van a ser afectadas por la explotación de sus recursos.

"Toda empresa es un agente continuo de cambio social. Sus acciones tienen incidencia económica, social, cultural al interno de la organización y sobre todo en su entorno inmediato. Con ello están implicados los accionistas, directivos, sus trabajadores, los usuarios y consumidores de sus productos o servicios, la comunidad donde está asentada la Empresa y las poblaciones afectadas en general por sus prácticas productivas y comerciales".

(Sonia Osay; "Derecho De La Sustentabilidad y La Licencia Social en Minería, 2011)

## **21.0 NORMAS INTERNACIONALES QUE LA PROMUEVEN**

La Responsabilidad Social es una filosofía de trabajo compuesta por un conjunto de sanas prácticas abiertas y transparentes basada en valores éticos, orientadas a tomar seriamente en cuenta los derechos y obligaciones de empleados, comunidades de negocio, Estado y ambiente.

Es una actitud estratégica que se manifiesta en la voluntad de la empresa para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos, sus partes interesadas.

El desarrollo de la RSE se alimenta de un creciente número de estándares de actuación, medición y reporte; presentamos los alcances de las principales iniciativas, normas e indicadores, aplicadas en las empresas, dentro de esquemas globales regionales o locales.

- **Estándares y guías para la elaboración de reportes de sostenibilidad**

- **NORMA ISO 14000**

- Pertenece a la familia de normas que se ocupan del grado en que una empresa reduce sus efectos dañinos para el ambiente, provocados por sus actividades, examinando y mejorando de manera continua, su desempeño ambiental.

- La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) con sede en Ginebra, es la red de los institutos nacionales de estandarización, responsable de crear la Norma ISO 14000, serie de normas voluntarias en materia ambiental.

- La ISO 14000 coloca las responsabilidades de la gestión ambiental directamente en las manos de la gerencia y trabaja disciplinas

ambientales en seis componentes importantes: Sistemas de gestión ambiental (SGA), Auditoría ambiental, Evaluación de resultados ambientales, Etiquetado / Clasificación ambiental, Evaluación del ciclo de vida (ECV) y aspectos ambientales en normas de productos.

- **SA 8000**

La fundamentación de este estándar es que en los lugares de trabajo debe darse condiciones que preserven los derechos humanos básicos y qué dirección de las empresas es la responsable de garantizarlos.

Es un estándar de monitoreo y verificación voluntaria, orientado a fijar las condiciones laborales en las operaciones globales de manufactura. Sus requerimientos son aplicables a cualquier industria, de cualquier tamaño, sector o ubicación geográfica.

- **AA1000**

Es un estándar de aseguramiento desarrollado para confirmar la credibilidad y la calidad del informe de sostenibilidad de una organización en cuanto a su funcionamiento social, ambiental y económico.

Esta norma examina y evalúa como la organización responde a las demandas de las partes interesadas, y su capacidad de respuesta a estándares aceptados, incluidos la compatibilidad con los Principios GRI (Global Reporting Initiative), que revisaremos más adelante.

- **NORMA OHSAS 18000**

Es una forma de ámbito mundial para la certificación de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Son las siglas de Occupational Health & Safety Assessment Sries (OHSAS); especificaciones que establecen los requisitos de un Sistema de Gestión de SST que permite a una organización controlar sus riesgos ocupacionales, buscando mejorar su desempeño.

- **Pacto global de las Naciones Unidas – Global Compact**

Iniciativa de compromiso ético puramente universal, voluntario y flexible, destinado a promover la creación de una ciudadanía corporativa global. Busca que las empresas de todos los países adopten como parte de su estrategia y de sus operaciones un conjunto de diez principios de conducta y acción.

Los diez principios de conducta están referidos a materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Los principios se fundamentan en Convenciones y Tratados Internacionales. Kofi Annan, ex – secretario de la ONU lo anunció en el Foro de Davos en 1999 y entró en vigencia en el segundo semestre del año 2000.

En Perú se cuenta con más de 80 empresas adherentes y en el mundo más de 4,000 participantes.

- **Objetivos de Desarrollo del Milenio – Naciones Unidas**

La Declaración del Milenio la aprobaron 189 países, firmada por 147 Jefes de Estado en la Cumbre del Milenio en New York, en septiembre del 2000. Se establecieron ocho (8) ambiciosos objetivos que se intentan alcanzar para el 2015.



La esencia de estos principios es el desarrollo de políticas, convocando a una movilización mundial, que batalle por reducir de manera significativa la extrema pobreza del mundo.

- Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
- Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal.
- Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
- Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil.
- Objetivo 5: Mejorar la salud materna.
- Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
- Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
- Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

- **Principios de Ecuador**

Los principios de Ecuador se fundan en las políticas y directrices de la CFI, Corporación Financiera Internacional, la unidad de negocio dedicada a la inversión del sector privado.

Los Principios de Ecuador son 10 principios que incluyen compromisos para revisar proyectos de inversión por impactos sociales y ambientales. Se focalizan en conducir estudios de impacto social y ambiental adecuados. Implican el desarrollo de planes de acción y sistemas de gestión así como procedimientos de consulta y disponibilidad de información para los grupos de interés.

- **GRI (Global Reporting Initiative) y Memorias de Sostenibilidad**

GRI es una iniciativa internacional de largo plazo, compuesta por una extensa red de expertos y representantes de distintos segmentos de la sociedad, para crear las condiciones para el intercambio de información sostenible en las dimensiones económicas, sociales y medioambientales.

El GRI fue convocada por CERES (Coalición por Economías Ambientalmente Responsables) e incorpora distintos grupos de la sociedad (empresas, ONG's, organizaciones internacionales, consultores, expertos, etc.) en más de 40 países, los que participan en equipos de trabajo y órganos de gobierno del GRI.

Busca que la publicación de memorias del desempeño económico, ambiental y social sea tan común y comparable como los Reportajes financieros.

Las Memorias de Sostenibilidad son reportes sobre los impactos relevantes sean económicos, sociales y ambientales producidos por una empresa como consecuencia, de su operación diaria. Inducen además a las organizaciones a calibrar, entender y mejorar su desempeño sostenible.

Las memorias de sostenibilidad giran sobre 48 principios que se pueden reportar en tres niveles A, B y C; y se convierten en retos donde las empresas se conocen mejor, en cuanto a sus riesgos y desafíos de sostenibilidad.

- **INSTITUTO ETHOS – Brasil**

Los indicadores Ethos es una herramienta de autoevaluación de la RSE de las empresas que las ayuda a profundizar su compromiso con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

El cuestionario de los indicadores ETHOS (2006) está organizado en siete ejes temáticos: Valores, Transparencia y Gobierno, Público Interno, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores y Clientes, Comunidad, Gobierno y Sociedad.

La herramienta ETHOS permite a las empresas contar con criterios de comparación con empresas de otros países de la región, o de la misma industria. En el año 2006 se incorporó el Índice de Desarrollo Infantil.

## **22.0 LA NUEVA NORMA ISO 26000**

Esta Norma Internacional, **es una guía de aplicación voluntaria**, oficializada en Perú en noviembre del año pasado, proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización.

Hace énfasis, además, en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social y pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo.

Se anima a las organizaciones a ser cada vez más socialmente responsables a través de la utilización de esta Norma:

- Tras tomar en consideración las características de la responsabilidad social y su relación con el desarrollo sostenible se recomienda a la organización que revise los principios de la responsabilidad social descritos en el capítulo 4. Al poner en práctica la responsabilidad social, las organizaciones deberían respetar y abordar dichos principios, conjuntamente con los principios específicos de cada materia fundamental.
- Antes de analizar las materias fundamentales y los asuntos de responsabilidad social, así como cada una de las acciones y expectativas relacionadas, la organización debería tomar en consideración dos prácticas fundamentales en el ámbito de la responsabilidad social: el reconocimiento de su responsabilidad social dentro de su esfera de influencia y la identificación y el involucramiento con sus partes interesadas.
- Una vez se hayan comprendido los principios y se hayan identificado las materias fundamentales y los asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social, una organización debería intentar integrar la responsabilidad social en todas sus decisiones y actividades. Esto implica prácticas como: convertir la responsabilidad social en una parte esencial de sus políticas, de su cultura organizacional y de sus estrategias y operaciones; generar competencias internas en materia de responsabilidad social; desarrollar la comunicación interna y externa relativa a la responsabilidad social y revisar periódicamente estas acciones y prácticas relacionadas con la responsabilidad social.

Al abordar y poner en práctica la responsabilidad social, la meta primordial de una organización es **maximizar su contribución al desarrollo sostenible**.

### **23.0 PRINCIPIOS DE LA RS EN LA NUEVA NORMA**

La Norma ISO 26000, basa su enfoque en el respeto de estos siete principios fundamentales que las empresas deben cumplir de manera indispensable:

1. **Rendición de cuentas:** una organización debería ser responsable de sus impactos en la sociedad y el medioambiente.
2. **Transparencia:** en las decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medioambiente.
3. **Comportamiento ético:** en todo momento.
4. **Respeto por los intereses de las partes interesadas:** respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.
5. **Respeto a la ley:** debería aceptar y respetar el estado de derecho.
6. **Respeto por la normativa internacional de comportamiento:** respetar las normas internacionales de comportamiento, a la vez que acata el principio de respeto por el estado de derecho.
7. **Respeto por los derechos humanos:** respetar y reconocer tanto la importancia como la universalidad de los derechos humanos.

### **ENFOQUE HOLÍSTICO DE LA ISO 26000**

Para definir el alcance de su responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, una organización debería abordar las siguientes **materias fundamentales**:

- Gobernanza de la organización;
- Derechos humanos;
- Prácticas laborales;
- Medio ambiente;
- Prácticas justas de operación;
- Asuntos de consumidores, y
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Los aspectos económicos, así como aquellos relacionados con la salud y la seguridad y la cadena de valor, se tratan dentro de las siete materias fundamentales, cuando es apropiado. También se consideran las diferentes formas en que hombres y mujeres pueden verse afectados por cada una de las siete materias fundamentales.

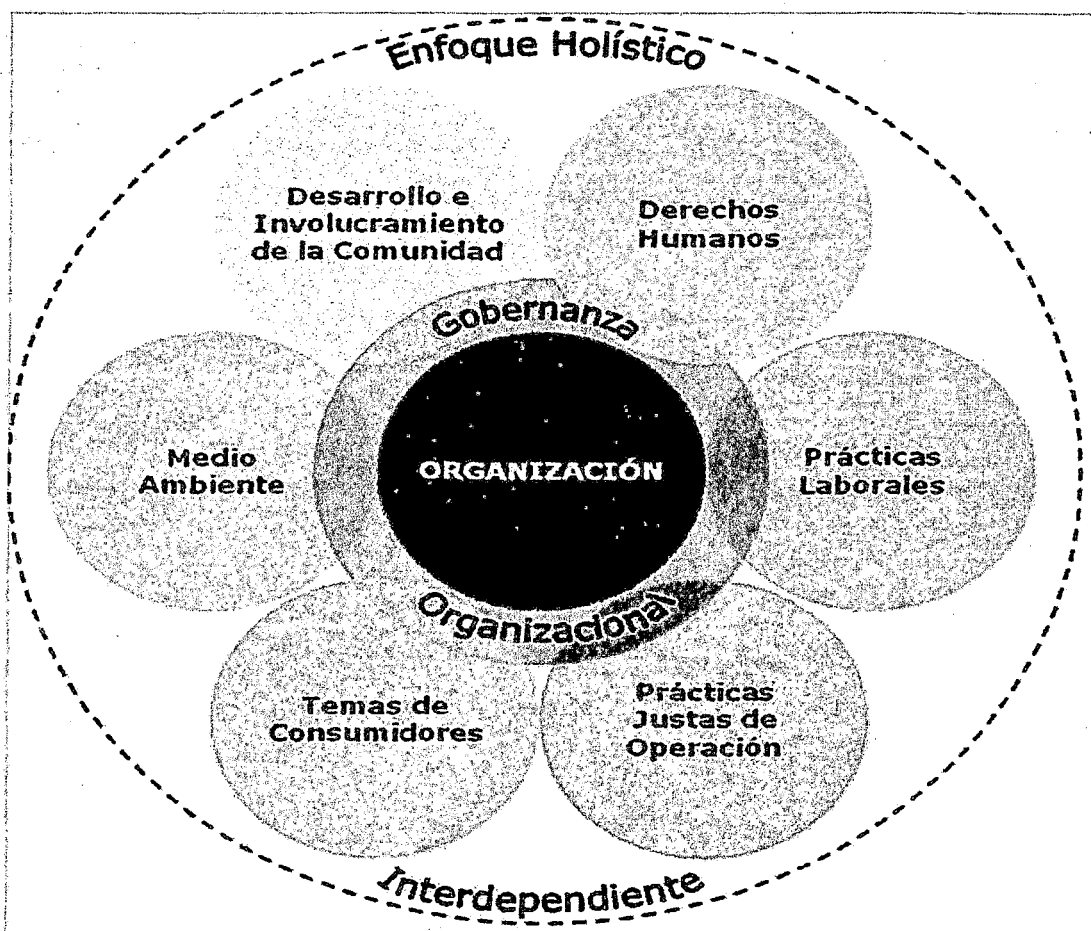
Cada materia fundamental incluye una serie de asuntos de responsabilidad social. Como la responsabilidad social es dinámica, y refleja la evolución de las inquietudes sociales, ambientales y económicas, es posible que en el futuro puedan surgir otros asuntos.

Las acciones sobre estas materias fundamentales y asuntos se deberían basar en los principios y prácticas de responsabilidad social. Para cada materia fundamental, una organización debería identificar y abordar todos aquellos asuntos que son pertinentes o significativos para sus decisiones y actividades. Al evaluar la relevancia de un asunto, se deberían considerar los objetivos a corto y largo plazo. No hay, sin embargo, un orden predeterminado en el que la organización debería abordar las materias fundamentales y asuntos; esto dependerá de la organización y su situación o contexto concretos.

Aunque todas las materias fundamentales están interrelacionadas y son complementarias, la naturaleza de la gobernanza de la organización es un tanto diferente del resto de materias fundamentales. Una gobernanza eficaz de la organización permite a una organización tomar acciones en el resto de materias fundamentales y asuntos, e implementar los principios mencionados.

Una organización debería analizar las materias fundamentales de manera holística, es decir, debería considerar todas las materias fundamentales y

los asuntos y su interdependencia, en lugar de concentrarse en un solo asunto. Las organizaciones deberían ser conscientes de que los esfuerzos para abordar un asunto podrían implicar ceder en relación con otros asuntos. Las mejoras concretas dirigidas a un asunto específico no deberían afectar de forma negativa a otros asuntos o provocar impactos adversos en el ciclo de vida de sus productos o servicios, en sus partes interesadas, o en la cadena de valor. (www.iso.org.essentials)



Fuente ( E. Otero, 2013)

## V. MATERIALES Y MÉTODOS

Los principales materiales que demandó la presente investigación fueron:

- ✓ Una Computadora personal XP con Internet y programas SPSS 19.0
- ✓ Biblioteca Especializada en la Temática de Responsabilidad Social Corporativa.
- ✓ Consultas en la Cámara de Comercio del Callao e INEI.
- ✓ Equipo de Encuestadores y Entrevistadores.
- ✓ Formatos de encuestas previamente validados.
- ✓ Consulta a expertos en la materia.
- ✓ Datos de la COP 20.

La Población de la investigación y de la muestra se fundamentó en la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 p q}{d^2}$$

En la que  $Z^2 = (1.96)^2 = 3.84$  (la seguridad buscada es del 95%)

$p=0.05$  (proporción esperada. En este caso 5%)

$q=1-p=1-0.05=0.95$

$d^2=3\%$  (es la precisión deseada en este caso)

Reemplazando tenemos:

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.098)^2}$$

$$N = 100$$

N= tamaño de la muestra 100



Las técnicas, procedimientos e instrumentos de recolección de datos fueron las entrevistas y cuestionarios debidamente elaborados con interrogantes relacionadas a obtener información acerca del objetivo general y objetivos específicos de la Investigación. Para su elaboración se consultó a expertos así como se basó en el Instrumento de Indicadores de Responsabilidad Social Corporativa creado por La Iniciativa Comunitaria Equal II 2004-2007- del Brasil.

Las técnicas, de análisis o los métodos estadísticos que se empleó fueron: la Estadística Descriptiva para explicar el comportamiento de las variables y de la Estadística Inferencial para la comprobación de las Hipótesis que correspondió a la prueba de Chi-Cuadrado, teniendo como base a la información procesada por el paquete estadístico SPSS 19.0

## VI. RESULTADOS

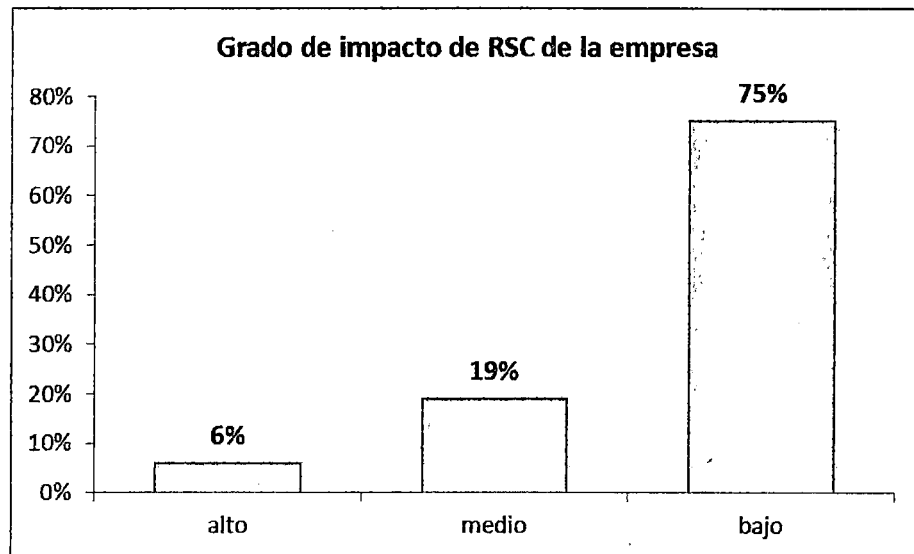
### 6.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 6.1.1. Grado de Impacto de R.S.C. de las Empresas

Tabla 1  
Grado de Impacto de RSC de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos alto	6	6.0
medio	19	19.0
bajo	75	75.0
Total	100	100.0

Gráfico 1:



#### Análisis e Interpretación:

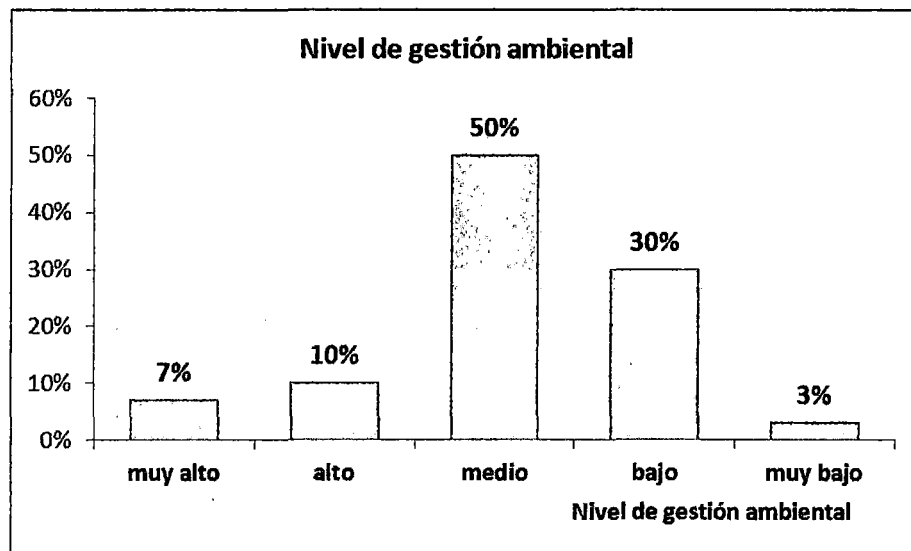
De la tabla y gráfica precedentes se concluye que el 75% de las empresas encuestadas manifiestan un bajo grado de RSC. Un 19% medio y 6% alto.

### 6.1.2. Nivel de Gestión Ambiental

**Tabla 2**  
**Nivel de gestión ambiental**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos muy alto	7	7.0
alto	10	10.0
medio	50	50.0
bajo	30	30.0
muy bajo	3	3.0
Total	100	100.0

**Gráfico 2**



#### **Análisis e Interpretación**

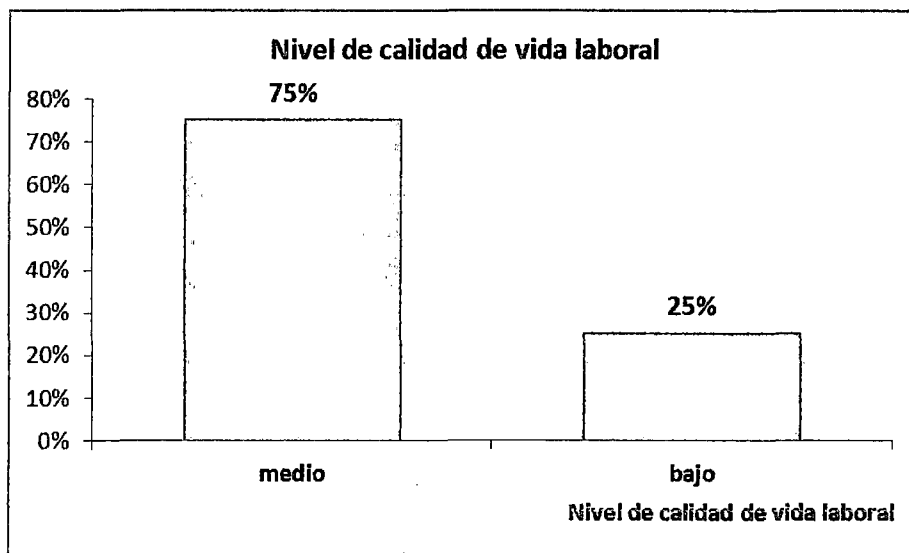
De la tabla y gráfico precedentes se concluye que el 50% de las empresas encuestadas manifiestan un nivel de gestión ambiental medio, un 30% bajo, 10% alto y un 7% muy alto.

### 6.1.3. Nivel de calidad de vida laboral

**Tabla 3**  
**Nivel de calidad de vida laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos medio	75	75.0
bajo	25	25.0
Total	100	100.0

**Gráfico 3**



#### **Anàlisis e Interpretaciòn**

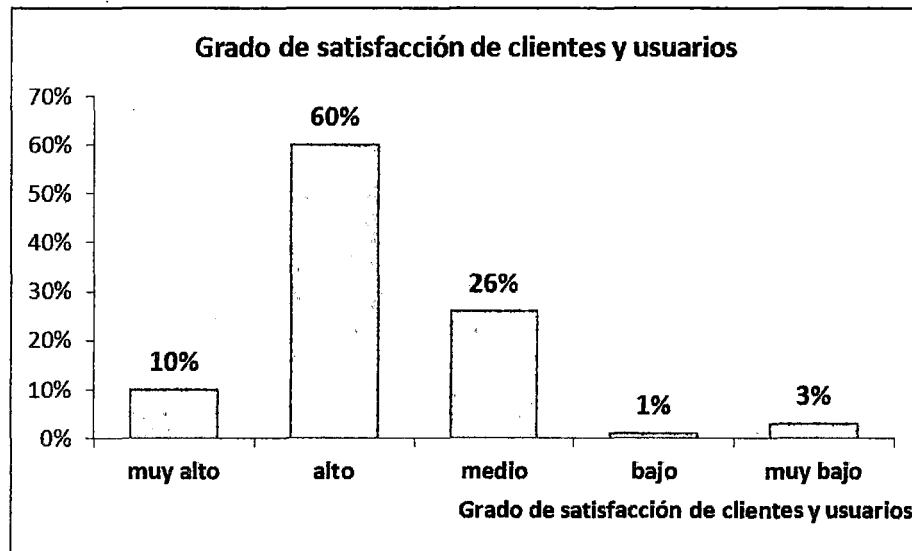
De la tabla y gráfico precedentes se concluye que el 75% de las empresas encuestadas manifiestan un nivel de calidad de vida laboral medio, y un 25% bajo.

#### 6.1.4. Grado de Satisfacción de clientes y usuarios

**Tabla 4**  
**Grado de satisfacción de clientes y usuarios**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	muy alto	10	10.0
	alto	60	60.0
	medio	26	26.0
	bajo	1	1.0
	muy bajo	3	3.0
	Total	100	100.0

**Gráfico 4**



#### **Análisis e Interpretación:**

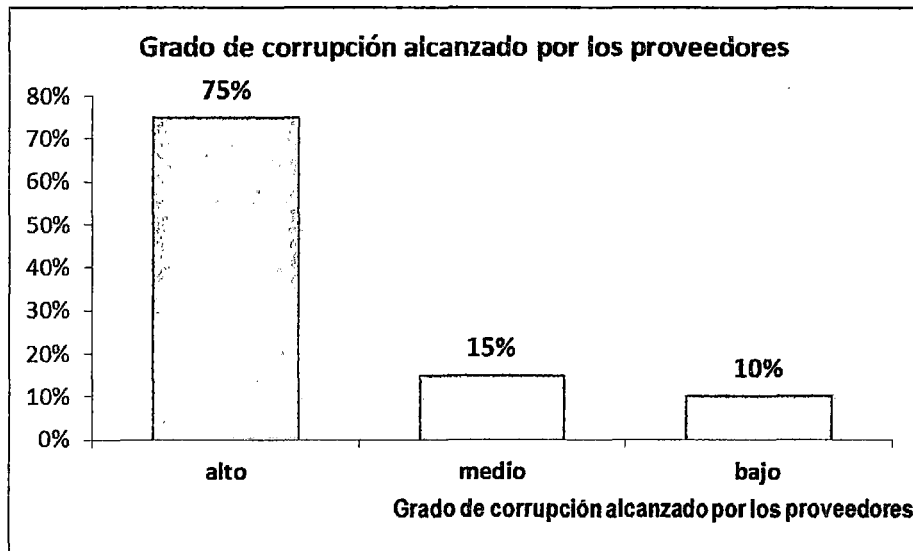
De la tabla y gráfico precedentes se concluye que el 60% de empresas encuestadas manifiestan un grado de satisfacción alto, un 26% medio un 10% muy alto, un 3% muy bajo y 1% bajo.

### 6.1.5 Grado de Corrupción alcanzado con proveedores

**Tabla 5**  
**Grado de corrupción alcanzado con proveedores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	75	75.0
	Bajo	15	15.0
	muy bajo	10	10.0
	Total	100	100.0

**Gráfico 5**



#### **Análisis y Comentario:**

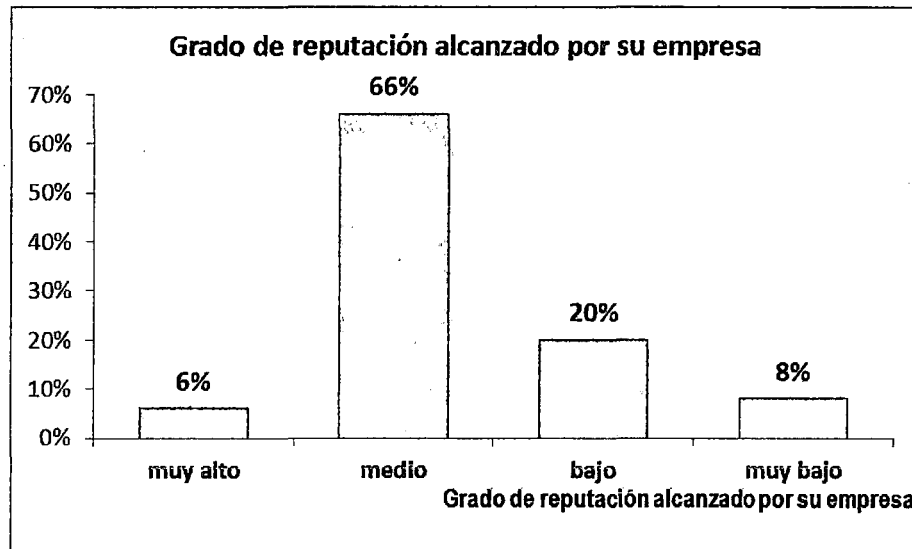
De la tabla y gráfico precedentes se concluye que el 75% de empresas encuestadas manifiestan un alto grado de corrupción con sus proveedores, un 15% bajo y un 10% muy bajo.

### 6.1.6. Grado de Reputación alcanzado por su empresa

**Tabla 6**  
Grado de reputación alcanzado por su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos muy alto	6	6.0
medio	66	66.0
bajo	20	20.0
muy bajo	8	8.0
Total	100	100.0

**Gráfico 6**



#### **Análisis y Comentario:**

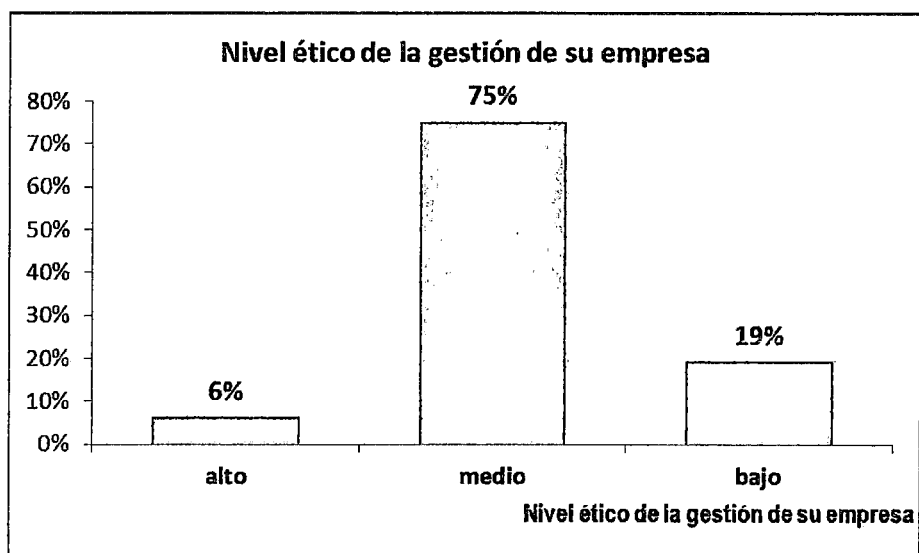
De la tabla y gráfico precedentes, se concluye que el 66% de las empresas encuestadas manifiestan un grado de reputación alcanzado medio, un 20% bajo, un 8% muy bajo y un 6% muy alto.

### 6.1.7. Nivel ético de la Gestión de la empresa

**Tabla 7**  
**Nivel ético de la gestión de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Alto	6	6.0
medio	75	75.0
Bajo	19	19.0
Total	100	100.0

**Gráfico 7**



#### **Análisis y Comentario:**

De la Tabla y Gráfico precedentes se concluye que:

El 75% de las empresas encuestadas manifiestan un nivel ético de gestión medio, un 19% bajo y un 6% alto.



### Tabla 8

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla de contingencia Grado de Impacto de la empresa \* Grado de cumplimiento de pactos y normas internas

			Grado de cumplimiento de pactos y normas internas				Total
			alto	medio	bajo	muy bajo	alto
Grado de Impacto de la empresa	alto	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 .0%	2 33.3%	0 .0%	4 66.7%	6 100.0%
	medio	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	10 52.6%	8 42.1%	0 .0%	1 5.3%	19 100.0%
	bajo	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 .0%	10 13.3%	65 86.7%	0 .0%	75 100.0%
Total		Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	10 10.0%	20 20.0%	65 65.0%	5 5.0%	100 100.0%

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120.526 (a)	6	.000
Razón de verosimilitudes	97.283	6	.000
Asociación lineal por lineal	8.298	1	.004
N de casos válidos	100		

## Tabla 9

### Tabla de contingencia

Grado de Impacto de la empresa \* Grado de corrupción alcanzado con proveedores

			Grado de corrupción alcanzado con proveedores			Total
			alto	bajo	muy bajo	alto
Grado de Impacto de la empresa	alto	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 .0%	2 33.3%	4 66.7%	6 100.0%
	medio	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 .0%	13 68.4%	6 31.6%	19 100.0%
	bajo	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	75 100.0%	0 .0%	0 .0%	75 100.0%
Total	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	75 75.0%	15 15.0%	10 10.0%	100 100.0%	

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	109.357 (a)	4	.000
Razón de verosimilitudes	114.781	4	.000
Asociación lineal por lineal	85.691	1	.000
N de casos válidos	100		

### Tabla de contingencia

			Grado de interés por el calentamiento global					Total
			muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo	
Grado de Impacto de la empresa	alto	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	6 100.00%	0 0.00%	6 100.00%
	medio	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	19 100.00%	0 0.00%	19 100.00%
	bajo	Recuento 4.00%	3 16.00%	12 12.00%	9 62.70%	47 5.30%	4 100.00%	75
<b>Total</b>		Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	3 3.00%	12 12.00%	9 9.00%	72 72.00%	4 4.00%	100 100.00%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.963(a)	8	.113
Razón de verosimilitudes	19.485	8	.012
Asociación lineal por lineal	5.593	1	.018
N de casos válidos	100		

### Tabla de contingencia

		Grado de interés por el calentamiento global					Total	
		muy alto	alto	medio	bajo	muy bajo		
Grado de Impacto de la empresa	alto	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	6 100.00%	0 0.00%	6 100.00%
	medio	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	19 100.00%	0 0.00%	19 100.00%
	bajo	Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	3 16.00%	12 12.00%	9 62.70%	47 5.30%	4 100.00%	75
<b>Total</b>		Recuento % de Grado de Impacto de la empresa	3 3.00%	12 12.00%	9 9.00%	72 72.00%	4 4.00%	100 100.00%

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.963(a)	8	.113
Razón de verosimilitudes	19.485	8	.012
Asociación lineal por lineal	5.593	1	.018
N de casos válidos	100		

## VII. DISCUSIÓN

La teoría y práctica de la Responsabilidad Social Corporativa se ha convertido en un tema principal de los gobiernos por cuanto el calentamiento global, el cambio climático y la exclusión social se originan por el negativo impacto de las economías y los procesos de industrialización sobre la sociedad y medio ambiente. (COP 20 Lima-Perú, 2014).

Particularmente en nuestra Región Callao el problema de la Responsabilidad Social Corporativa se manifiesta por el alto grado de contaminación del medio ambiente por el plomo proveniente de los depósitos de minerales así como por el depósito de residuos en las playas y ríos de nuestro litoral. (Casos Río Rímac, Río Chillón, Playa Carpayo)

Socialmente, la cultura de la violencia, la inseguridad, la corrupción, la ausencia de principios éticos y morales afectan la calidad de vida laboral y social de los ciudadanos de la Región Callao. (Buenas Prácticas Empresariales, SNI Perú, 2014).

El tratamiento Estadístico de la presente investigación arroja una relación significativa de la incidencia de la Responsabilidad Social Corporativa en la crisis de calidad de vida laboral de sus colaboradores, alto grado de corrupción con sus proveedores y el desinterés por el cambio climático y calentamiento global. La prueba de Chi Cuadrado de Pearson para estos casos es de  $p$  menor a 0.01 (ver prueba de hipótesis)

En consecuencia se concluye que el grado de Impacto de la Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao se da en el rango de 75% bajo.

La Universidad Nacional del Callao tiene la gran posibilidad de encontrar en esta situación un conjunto de estrategias para el desarrollo conjunto entre la Universidad y Sociedad Chalaca.

## VIII. REFERENCIALES

- 1) ARBAIZA Lydia. **Responsabilidad Social: Tarea Compartida.** Perú. Universidad ESAN. 2006.
- 2) BOTTORF David. **Ética y Desarrollo de Negocios.** USA. Quality Progress. 1997.
- 3) CORTINA Adela. **Ética sin Moral.** Madrid. Technos.1990
- 4) DE BELAUNDE Javier. **Cómo promover la Responsabilidad Social** en el Perú. Lima- Universidad del Pacífico. 2001.
- 5) DAFT Richard y MARCIC Dorothy. **Introducción a la Administración.** México. Thomson. 2006.
- 6) ESCOBAR Gustavo. **Ética.** México. Mc. Graw Hill. 2001.
- 7) GOMEZ PEREZ Rafael. **El Buen Gobierno Corporativo.** España.EUDEBA.1995.
- 8) MELÈ Dominic. **Ética y Empresa.** España. Información Comercial. 1991.
- 9) OTERO Elizabeth. **Responsabilidad Social Empresarial.** Perú. Universidad Ricardo Palma. 2013.
- 10) PEREZ Juan José. **La Ética Empresarial en las Organizaciones Agrícolas.**Venezuela.Multiciencias.2007.
- 11) ROBBINS Stephen. **Comportamiento Organizacional.** México. Prentice Hall.2009.
- 12) UNIVERSIDAD RICARDO PALMA, ELIZABETH OTERO. **Responsabilidad Social Empresarial.** Disponible en [www.urp.com.diplomado RR.HH.](http://www.urp.com.diplomado RR.HH.) consultado el 15 de Junio del 2014.
- 13) UGARTE Máximo. **La Ética Empresarial como creación de Valor.**Perù.UNMSM.2007.
- 14) VELASQUEZ Manuel. **Negocios Éticos.** Conceptos y casos. USA.P. Hall.2002.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS  
ENCUESTA N° 2

LA PRESENTE ENCUESTA PERSIGUE OBTENER INFORMACIÓN ACERCA DEL TEMA: "RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN CALLAO".

Es anónima y estrictamente confidencial. Gracias por su Colaboración.

1.-Señale el grado de impacto de su empresa en la Región Callao:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
			X	

2.-Señale el nivel ético alcanzado por la gestión de su empresa.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
		X		

3.-Señale el nivel de la calidad de vida laboral que otorga su empresa.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
		X		

4.-Señale el nivel ético que desarrolla su empresa en relación a sus clientes y proveedores.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	X			

5.-Señale el nivel de Gestión Ambiental que desarrolla su empresa.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
		X		

6.-Indique la práctica de impacto social que desarrolla su empresa.<sup>9</sup>

Cuidado del medio ambiente	Campañas de salud	Campañas deportivas	Campañas Educativas	Otras
		X		

7.-Señale el grado de cumplimiento de los pactos y normas internas de su empresa.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
			X	

8.-Señale el grado de cumplimiento de las normas externas (leyes socio-laborales) de su empresa.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
		X		

9.-Indique el grado de reputación social alcanzado por su empresa.

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
		X		

10.-Señale el grado de satisfacción laboral alcanzado por sus colaboradores (trabajadores).

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
		X		

2

BASE DE DATOS.sav

...	impacto	nivel	calidad	clientes	gestión	práctica	cumplimiento	normas	reputación
1	4	3	3	2	3	3	4	3	3
2	4	3	3	2	3	3	4	3	3
3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
4	4	3	3	2	3	3	4	3	3
5	4	3	3	2	3	3	4	3	3
6	4	3	3	2	3	3	4	3	3
7	4	3	3	2	3	3	4	3	3
8	4	3	3	3	3	3	4	3	3
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	3	3	4	3	3
11	4	3	3	3	3	3	4	3	3
12	4	3	3	3	3	3	4	3	3
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3
14	4	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	3	3	3	3	3	4	3	3
16	4	3	3	3	3	3	4	3	3
17	4	3	3	3	3	3	4	3	3
18	4	3	3	3	3	3	4	3	3
19	4	3	3	3	3	3	4	3	3
20	4	3	3	3	3	3	4	3	3
21	4	3	3	3	3	3	4	3	3
22	4	3	3	3	3	3	4	3	3
23	4	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	3	3	3	3	3	4	3	3
25	4	3	3	3	3	3	4	3	3
26	4	3	3	3	3	3	4	3	3
27	4	3	3	3	3	3	4	3	3
28	4	3	3	3	3	3	4	3	3
29	4	3	3	3	3	3	4	3	3
30	4	3	3	3	3	3	4	3	3
31	4	3	3	3	3	3	4	3	3
32	4	3	3	3	3	3	4	3	3
33	4	3	3	2	4	3	4	3	4
34	4	3	3	3	4	3	4	3	4
35	4	3	3	3	4	3	4	3	4

8



BASE DE DATOS.sav

	impacto	nivel	calidad	clientes	gestión	práctica	cumplimiento	normas	reputación
36	4	3	3	3	4	3	4	3	4
37	4	3	3	3	4	3	4	3	4
38	4	3	3	3	4	2	4	3	4
39	4	3	3	3	4	2	4	4	4
40	4	3	3	3	4	2	4	4	4
41	4	3	3	3	4	2	4	4	4
42	4	3	3	3	4	2	4	4	4
43	4	3	3	3	4	2	3	4	4
44	4	3	3	3	4	2	3	4	4
45	4	3	3	3	4	2	3	4	4
46	4	3	3	3	4	2	3	4	4
47	4	3	3	3	4	2	3	4	4
48	4	3	3	3	4	2	3	4	4
49	4	3	3	1	4	2	3	4	4
50	4	3	3	1	4	2	3	4	4
51	4	3	3	1	4	2	3	4	4
52	4	3	3	1	4	2	3	4	4
53	4	3	3	2	2	3	4	3	3
54	4	3	3	2	2	3	4	3	3
55	4	3	3	2	2	3	4	3	3
56	4	3	3	2	2	3	4	3	3
57	4	3	3	2	2	3	4	3	3
58	4	3	3	2	2	3	4	3	3
59	4	3	3	2	2	3	4	3	3
60	4	3	3	2	2	3	4	3	3
61	4	3	3	2	2	3	4	3	3
62	4	3	3	2	2	3	4	3	3
63	4	3	3	2	1	3	4	3	3
64	4	3	3	2	1	3	4	3	3
65	4	3	3	2	1	3	4	3	3
66	4	3	3	2	1	3	4	3	3
67	4	3	3	2	1	3	4	3	3
68	4	3	3	2	3	3	4	3	3
69	4	3	3	2	3	3	4	3	3
70	4	3	3	2	3	3	4	3	3

BASE DE DATOS.sav

	impacto	nivel	calidad	clientes	gestión	práctica	cumplimiento	normas	reputación
71	4	3	3	2	3	3	4	3	3
72	4	3	3	2	3	3	4	3	3
73	4	3	3	2	3	3	4	3	3
74	4	3	3	2	3	3	4	3	3
75	4	3	3	2	3	3	4	3	3
76	3	2	4	5	3	1	3	2	1
77	3	2	4	5	3	1	3	2	1
78	3	2	4	5	3	1	3	2	1
79	3	2	4	5	3	1	3	2	1
80	2	2	4	5	3	1	3	2	1
81	2	2	4	4	3	4	3	2	1
82	3	4	4	4	3	4	3	5	5
83	3	4	4	4	3	4	3	2	5
84	3	4	4	4	3	4	3	2	5
85	3	4	4	4	3	4	3	2	5
86	3	4	4	4	4	4	2	2	5
87	3	4	4	4	4	4	2	2	5
88	3	4	4	4	4	4	2	2	5
89	3	4	4	4	4	4	2	2	5
90	3	4	4	4	4	4	2	2	3
91	2	4	4	1	5	2	5	3	3
92	2	4	4	3	1	3	5	3	3
93	2	4	4	3	5	3	5	3	3
94	2	4	4	4	5	3	5	3	3
95	3	4	4	2	4	3	2	5	3
96	3	4	4	2	4	3	2	5	3
97	3	4	4	2	4	2	2	3	3
98	3	4	4	2	4	3	2	3	3
99	3	4	4	2	4	2	2	3	3
100	3	4	4	5	1	3	5	3	3

**IX – ANEXOS**

## X. ANEXOS:

### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS EMPRESAS DE LA REGION CALLAO EN EL AÑO 2014. MATRIZ DE CONSISTENCIA

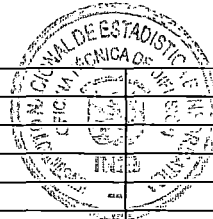
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTOS
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Independiente</b>		
¿Cuál es el grado de Impacto de la Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao en su comunidad?	Conocer el grado de Impacto de la Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao.	La Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas de la Región Callao, influye significativamente en su comunidad.	<u>Responsabilidad Social Corporativa</u> Indicadores Nivel ético de la Gestión Administrativa Nivel de Gestión Ambiental	Número de clientes y colaboradores satisfechos Número de actividades sociales en pro del medio ambiente	Observación Entrevistas Encuestas
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivo Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>Variable Dependiente</b>		
¿Cuál es el grado de calidad de vida laboral de sus colaboradores?	Determinar el grado de calidad de vida laboral de sus colaboradores	El grado de calidad de vida laboral de sus colaboradores es bajo	Porcentaje de ingresos y renuncias al centro laboral Nivel de satisfacción Laboral	Número de quejas y reclamos Número de huelgas y paralizaciones	Observación, Registros del MTPS, Encuestas satisfacción laboral.
¿Cuál es el grado de corrupción con sus proveedores?	Establecer el grado de Corrupción con los proveedores	El Grado de corrupción con los proveedores es alto	Grado de transparencia de las operaciones comerciales Nivel de los procesos de control interno	Número de auditorías, arquezos e inspecciones de control Número de reclamos por nepotismo y favoritismo comercial.	Cruce de Información, signos exteriores de riqueza, encuestas, observación.
¿Cuál es el grado de compromiso con el cuidado del medio ambiente?	Establecer el nivel de compromiso con el cuidado del medio ambiente	El nivel de compromiso con el cuidado del medio ambiente es bajo.	Porcentaje de campañas a favor del calentamiento global Porcentaje de campañas a favor del cambio climático	Número de normas ISO de control ambiental utilizados	Observación, inspecciones, entrevistas y encuestas.

Elaborado por el autor.

## CENSO 2007 INDICADORES PROVINCIA DEL CALLAO

VARIABLE / INDICADOR	Dpto. de CALLAO		Provincia CALLAO	
	Cifras Absolutas	%	Cifras Absolutas	%
<b>POBLACION</b>				
<b>Población censada</b>	<b>876877</b>	<b>100</b>	<b>876877</b>	<b>100</b>
Hombres	430582	49,1	430582	49,1
Mujeres	446295	50,9	446295	50,9
<b>Población por grandes grupos de edad</b>	<b>876877</b>	<b>100</b>	<b>876877</b>	<b>100</b>
00-14	235281	26,8	235281	26,8
15-64	585564	66,8	585564	66,8
65 y más	56032	6,4	56032	6,4
<b>Población por área de residencia</b>	<b>876877</b>	<b>100</b>	<b>876877</b>	<b>100</b>
Urbana	876877	100	876877	100
Rural				
<b>Población adulta mayor (60 y más años)</b>	<b>80909</b>	<b>9,2</b>	<b>80909</b>	<b>9,2</b>
Edad promedio	29,7		29,7	
<b>Razón de dependencia demográfica 1/</b>		<b>49,7</b>		<b>49,7</b>
<b>Índice de envejecimiento 2/</b>		<b>34,4</b>		<b>34,4</b>
<b>ESTADO CIVIL O CONYUGAL (12 y más años)</b>	<b>690756</b>	<b>100</b>	<b>690756</b>	<b>100</b>
Conviviente	155443	22,5	155443	22,5
Separado	30343	4,4	30343	4,4
Casado	201962	29,2	201962	29,2
Viudo	23343	3,4	23343	3,4
Divorciado	4473	0,6	4473	0,6
Soltero	275192	39,8	275192	39,8
<b>FECUNDIDAD</b>				
Mujer en edad fértil (15 a 49 años)	249680	55,9	249680	55,9
Total de madres (12 y más años)	229530	64,7	229530	64,7
Madres solteras (12 y más años)	22147	9,6	22147	9,6
Madres adolescentes (12 a 19 años)	4029	6,3	4029	6,3
Promedio de hijos por mujer	1,4		1,4	
Urbana	1,4		1,4	
Rural				
<b>MIGRACION</b>				
Población migrante 3/ (por lugar de nacimiento)	377090	43	377090	43
Población migrante 3/ (por lugar de residencia 5 años antes)	104400	13,1	104400	13,1
Hogares con algún miembro en otro país	33100	15,3	33100	15,3
<b>EDUCACION</b>				
<b>Asistencia al sistema educativo regular (6 a 24 años)</b>	<b>214741</b>	<b>70,9</b>	<b>214741</b>	<b>70,9</b>
De 6 a 11 años	88074	96,6	88074	96,6
De 12 a 16 años	74583	92,6	74583	92,6
De 17 a 24 años	52084	39,7	52084	39,7
<b>Pobl.con educ. superior (15 y más años)</b>	<b>276653</b>	<b>43,1</b>	<b>276653</b>	<b>43,1</b>
Hombre	137348	44,2	137348	44,2
Mujer	139305	42,1	139305	42,1
<b>Pobl.analfabeta (15 y más años)</b>	<b>10032</b>	<b>1,6</b>	<b>10032</b>	<b>1,6</b>
Hombre	2145	0,7	2145	0,7
Mujer	7887	2,4	7887	2,4
Urbana	10032	1,6	10032	1,6
Rural				
<b>SALUD</b>				
<b>Población con seguro de salud</b>	<b>406350</b>	<b>46,3</b>	<b>406350</b>	<b>46,3</b>
Hombre	204078	47,4	204078	47,4
Mujer	202272	45,3	202272	45,3
Urbana	406350	46,3	406350	46,3
Rural				
<b>Población con Seguro Integral de Salud</b>	<b>81632</b>	<b>9,3</b>	<b>81632</b>	<b>9,3</b>
Urbana	81632	9,3	81632	9,3
Rural				
<b>Población con ESSALUD</b>	<b>240652</b>	<b>27,4</b>	<b>240652</b>	<b>27,4</b>
Urbana	240652	27,4	240652	27,4
Rural				
<b>DISCAPACIDAD (Hogares censados)</b>				
Hogares con algún miembro con discapacidad	30489	14,1	30489	14,1

Urbana	30489	14,1	30489	14,1
Rural				
<b>ETNIA (Idioma o lengua aprendida en la niñez de la población de 5 y más años) 5/</b>				
Idioma castellano	755326	94,8	755326	94,8
Idioma o lengua nativa 4/	40672	5,1	40672	5,1
<b>IDENTIDAD</b>				
<b>Población sin partida de nacimiento</b>	<b>5896</b>	<b>0,7</b>	<b>5896</b>	<b>0,7</b>
Hombre	2844	0,7	2844	0,7
Mujer	3052	0,7	3052	0,7
Urbano	5896	0,7	5896	0,7
Rural				
<b>Población sin DNI (18 y más años)</b>	<b>10204</b>	<b>1,7</b>	<b>10204</b>	<b>1,7</b>
Hombre	5273	1,8	5273	1,8
Mujer	4931	1,6	4931	1,6
Urbano	10204	1,7	10204	1,7
Rural				
<b>RELIGION (Población de 12 y más años) 6/</b>				
Católica	569287	82,4	569287	82,4
Evangélica	84699	12,3	84699	12,3
<b>PARTICIPACION EN LA ACTIVIDAD ECONOMICA( 14 y más años)</b>				
<b>Población Económicamente Activa(PEA)</b>	<b>366706</b>		<b>366706</b>	
<b>Tasa de actividad de la PEA</b>		<b>55,7</b>		<b>55,7</b>
Hombres		70,4		70,4
Mujeres		41,9		41,9
<b>PEA ocupada</b>	<b>350505</b>	<b>95,6</b>	<b>350505</b>	<b>95,6</b>
Hombres	215230	95,7	215230	95,7
Mujeres	135275	95,4	135275	95,4
<b>PEA ocupada según ocupación principal</b>	<b>350505</b>	<b>100</b>	<b>350505</b>	<b>100</b>
Miembros p.ejec.y leg.direct., adm.púb.y emp	586	0,2	586	0,2
Profes., científicos e intelectuales	33306	9,5	33306	9,5
Técnicos de nivel medio y trab. asimilados	37017	10,6	37017	10,6
Jefes y empleados de oficina	32081	9,2	32081	9,2
Trab.de serv.pers.y vend.del comerc.y mcdo	69587	19,9	69587	19,9
Agricult.trabaj.calif.agrop.y pesqueros	1902	0,5	1902	0,5
Obreros y oper.minas,cant.,ind.manuf.y otros	43723	12,5	43723	12,5
Obreros construc.,conf.,papel, fab., instr	44504	12,7	44504	12,7
Trabaj.no calif.serv.,peón,vend.,amb., y afines	69551	19,8	69551	19,8
Otra	4828	1,4	4828	1,4
Ocupación no especificada	13420	3,8	13420	3,8
<b>PEA ocupada según actividad económica</b>	<b>350505</b>	<b>100</b>	<b>350505</b>	<b>100</b>
Agric., ganadería, caza y silvicultura	3041	0,9	3041	0,9
Pesca	2198	0,6	2198	0,6
Explotación de minas y canteras	1163	0,3	1163	0,3
Industrias manufactureras	46815	13,4	46815	13,4
Suministro de electricidad, gas y agua	1095	0,3	1095	0,3
Construcción	21179	6	21179	6
Comercio	68627	19,6	68627	19,6
Venta, mant.y rep. veh.autom.y motoc	10043	2,9	10043	2,9
Hoteles y restaurantes	20077	5,7	20077	5,7
Trans., almac. y comunicaciones	45354	12,9	45354	12,9
Intermediación financiera	3485	1	3485	1
Activid.inmobil., empres. y alquileres	37432	10,7	37432	10,7
Admin.púb. y defensa; p. segur.soc.afil	15869	4,5	15869	4,5
Enseñanza	17952	5,1	17952	5,1
Servicios sociales y de salud	10133	2,9	10133	2,9
Otras activ. serv.comun.soc y personales	18562	5,3	18562	5,3
Hogares privados con servicio doméstico	12728	3,6	12728	3,6
Organiz. y órganos extraterritoriales	22	0	22	0
Actividad económica no especificada	14730	4,2	14730	4,2
<b>VIVIENDA</b>				
Viviendas particulares censada 7/	212608	99,9	212608	99,9
Viviendas particulares con ocupantes presentes	198682	93,4	198682	93,4
Tipo de vivienda				
Casa independiente	179695	84,5	179695	84,5
Departamento en edificio	17020	8	17020	8
<b>VIVIENDA CON OCUPANTES PRESENTES</b>				
<b>Régimen de tenencia</b>				
Propias totalmente pagadas	121197	61	121197	61



Propias pagándolas a plazos	10068	5,1	10068	5,1
Alquiladas	35173	17,7	35173	17,7
<b>Material predominante en paredes</b>				
Con paredes de Ladrillo o Bloque de cemento	136430	68,7	136430	68,7
Con paredes de Adobe o tapia	6765	3,4	6765	3,4
Con paredes de Madera	46640	23,5	46640	23,5
Con paredes de Quincha	3353	1,7	3353	1,7
Con paredes de Estera	3383	1,7	3383	1,7
Con paredes de Piedra con barro	96	0	96	0
Con paredes de Piedra o Sillar con cal o cemento	254	0,1	254	0,1
Otro	1761	0,9	1761	0,9
<b>Material predominante en pisos</b>				
Tierra	32150	16,2	32150	16,2
Cemento	106768	53,7	106768	53,7
Losetas, terrazos	37519	18,9	37519	18,9
Parquet o madera pulida	13603	6,8	13603	6,8
Madera, entablados	2211	1,1	2211	1,1
Laminas asfálticas	2478	1,2	2478	1,2
Otro	3953	2	3953	2
<b>Viviendas con abastecimiento de agua</b>				
Red pública dentro de la vivienda	133785	67,3	133785	67,3
Red pública fuera de la vivienda pero dentro de la edificación	11001	5,5	11001	5,5
Pilón de uso público	14544	7,3	14544	7,3
<b>Viviendas con servicio higiénico</b>				
Red pública de desagüe dentro de la vivienda	135468	68,2	135468	68,2
Red pública de desagüe fuera de la vivienda pero dentro de la edificación	11511	5,8	11511	5,8
Pozo ciego o negro / letrina	28002	14,1	28002	14,1
<b>Viviendas con alumbrado eléctrico</b>				
Red pública	185007	93,1	185007	93,1
<b>HOGAR</b>				
<b>Hogares en viviendas particulares con ocupantes presentes</b>	<b>216252</b>	<b>100</b>	<b>216252</b>	<b>100</b>
<b>Jefatura del hogar</b>				
Hombre	148076	68,5	148076	68,5
Mujer	68176	31,5	68176	31,5
<b>Equipamiento</b>				
Dispone de radio	156980	72,6	156980	72,6
Dispone de televisor a color	186314	86,2	186314	86,2
Dispone de equipo de sonido	105946	49	105946	49
Dispone de lavadora de ropa	74165	34,3	74165	34,3
Dispone de refrigeradora o congeladora	125501	58	125501	58
Dispone de computadora	46411	21,5	46411	21,5
Dispone de tres o mas artefactos y equipos	135663	62,7	135663	62,7
<b>Servicio de información y comunicación</b>				
Dispone de servicio de teléfono fijo	109393	50,6	109393	50,6
Dispone de servicio de telefonía celular	136199	63	136199	63
Dispone de servicio de conexión a Internet	22853	10,6	22853	10,6
Dispone de servicio de conexión a TV por cable	61788	28,6	61788	28,6
<b>Combustible o energía usado para cocinar</b>				
Utiliza gas	187256	86,6	187256	86,6
Utiliza leña	3562	1,6	3562	1,6
Utiliza bosta				
Utiliza kerosene	11651	5,4	11651	5,4
Utiliza carbón	2176	1	2176	1
Utiliza electricidad	5169	2,4	5169	2,4

1/ Relación de la población de 0 a 14 años más la población de 65 y más años, entre la población de 15 a 64.

2/ Relación de la población de 60 y más años sobre el total de menores de 15 años.

3/ Excluye a la población nacida en otro país y la que no especificó su lugar de residencia 5 años antes.

4/ Incluye la lengua Quechua, Aymara, Asháninka y Otra lengua nativa.

5/ Excluye idioma extranjero y a los que no hablan ni escuchan.

6/ Excluye otra religión.

7/ Excluye las viviendas colectivas.

Fuente : INEI - Censos Nacionales 2007 : XI de Población y VI de Vivienda



**3.4 CAUDAL MÁXIMO, MÍNIMO Y PROMEDIO REGISTRADO EN EL RÍO RÍMAC, 1996-2010**  
(Metros cúbicos por segundo)

Año	Caudal del río Rímac 1/			Media histórica	Caudal captado 2/		
	Máximo a/	Mínimo b/	Promedio		Máximo a/	Mínimo b/	Promedio
1996	34,39	19,23	26,30	25,80	15,99	11,73	13,65
1997	28,35	14,25	20,25	25,63	14,64	9,81	12,11
1998	34,44	19,73	26,19	25,66	18,09	11,25	15,23
1999	35,70	20,23	26,82	25,70	17,08	12,66	14,90
2000	45,48	24,98	32,38	25,88	17,81	13,47	15,72
2001	42,29	26,72	33,58	26,10	17,60	13,85	15,63
2002	32,35	22,44	26,99	26,12	18,20	12,79	15,65
2003	34,98	23,78	28,37	26,18	19,08	14,51	16,80
2004	28,34	17,25	21,07	26,05	16,73	12,11	14,46
2005	31,52	20,26	24,69	26,02	18,31	14,62	16,38
2006	34,99	19,53	26,53	26,03	18,55	14,45	16,49
2007	41,00	23,28	30,18	26,13	18,98	14,65	16,79
2008	34,27	19,65	25,22	26,11	18,67	14,42	16,41
2009	41,97	24,94	32,11	26,24	19,45	15,02	17,28
2010	42,13	26,11	32,24	26,37	19,46	15,22	17,34

1/ Aforo del río Rímac, medido en el punto de observación de Sheque y Tamboraque, promedio anual.

2/ Lectura promedio anual a nivel de bocatoma de la planta de tratamiento La Atarjea.

a/ Promedio máximo mensual.

b/ Promedio mínimo mensual.

Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL) - Gerencia de Producción y Distribución Primaria.

**3.5 MÁXIMO ALMACENAMIENTO EN LAGUNAS, 1991-2010**  
(Miles de metros cúbicos)

Años	Máximo almacenamiento en lagunas
1991	85 837
1992	71 669
1993	113 903
1994	171 000
1995	125 695
1996	165 510
1997	131 520
1998	184 150
1999	195 200
2000	265 926
2001	280 709
2002	259 744
2003	267 090
2004	165 158
2005	243 482
2006	231 708
2007	272 415
2008	261 932
2009	273 412
2010	283 865

Fuente: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL). Gerencia de Producción y Distribución Primaria.



A. CONTAMINANTES

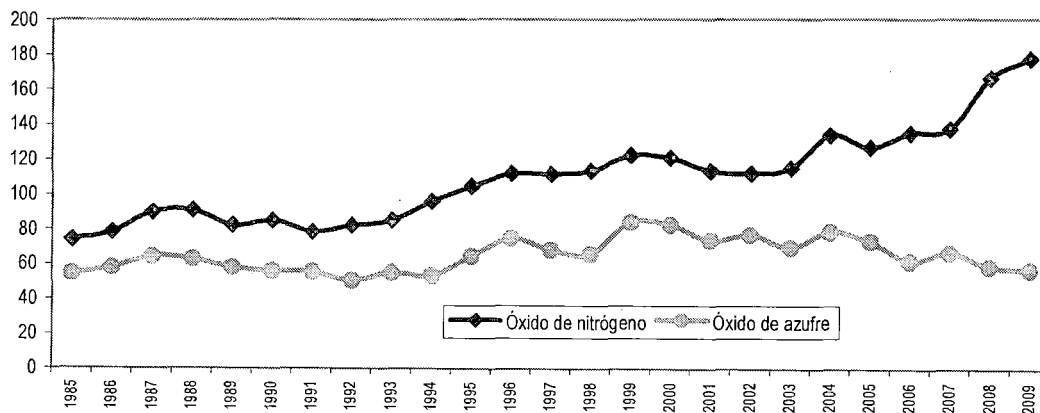
4.1 CONTAMINANTES DEL AIRE POR TIPO, 1985-2009

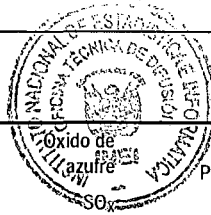


Año	Dióxido de carbono	Monóxido de carbono	Óxido de nitrógeno	Óxido de azufre	Partículas	Metano
	CO <sub>2</sub>	CO	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>		CH <sub>4</sub>
	10 <sup>6</sup> kg.	10 <sup>6</sup> kg.	10 <sup>3</sup> Toneladas	10 <sup>3</sup> Toneladas	10 <sup>3</sup> Toneladas	10 <sup>3</sup> Toneladas
1985	14 718,2	392,6	74,1	54,5	4,3	1,9
1986	15 802,2	419,4	78,6	58,0	5,0	2,1
1987	17 503,7	475,8	90,0	64,3	5,5	2,3
1988	17 548,3	477,8	90,8	63,0	5,6	2,3
1989	15 723,5	416,5	82,4	58,0	4,8	2,1
1990	15 653,4	436,0	84,9	56,2	3,9	2,1
1991	15 519,2	394,6	78,5	55,4	2,7	2,0
1992	15 892,9	404,8	82,2	50,6	4,4	2,1
1993	16 286,9	386,6	85,1	55,1	3,7	2,1
1994	17 163,2	409,6	96,1	53,4	3,3	2,2
1995	19 471,3	420,3	104,8	64,5	3,9	2,3
1996	21 172,0	459,6	112,1	74,9	4,0	2,5
1997	20 557,2	423,8	111,7	68,2	3,8	2,4
1998	20 538,0	442,4	113,6	65,9	3,8	2,3
1999	22 921,8	459,1	122,4	84,0	3,7	2,5
2000	22 441,5	431,9	121,0	82,5	3,7	2,4
2001	20 901,2	396,1	113,4	73,7	3,9	2,2
2002	21 152,7	393,1	112,2	76,8	4,3	2,3
2003	20 294,4	383,9	115,2	69,6	3,2	2,1
2004	23 084,3	404,3	134,2	78,8	2,0	2,2
2005	21 859,3	390,7	126,9	73,1	1,5	2,2
2006	22 150,1	394,0	135,1	61,6	1,0	2,1
2007	22 367,5	409,8	137,7	66,6	0,8	2,3
2008	25 909,2	473,2	166,5	59,2	0,9	2,6
2009 P/	26 992,9	534,6	177,5	56,9	0,9	2,8

Nota: Emisiones estimadas a partir del consumo de combustibles por sectores a nivel nacional (consumo final de energía comercial).  
 10<sup>6</sup> kilogramos: Mil toneladas. 1 Tonelada = 1 000 kilogramos.  
 Fuente: Ministerio de Energía y Minas (MINEM) - Oficina General de Planeamiento, Presupuesto, Estadística e Informática.

EMISIONES DE ÓXIDO DE NITRÓGENO (NO<sub>x</sub>) Y ÓXIDO DE AZUFRE (SO<sub>x</sub>), 1985-2009  
 (10<sup>3</sup> toneladas)



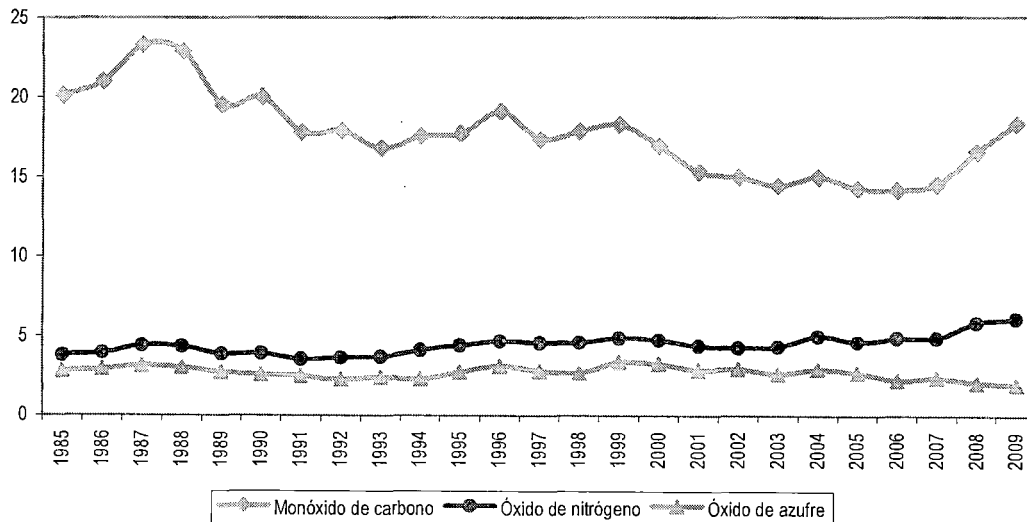


4.2 CANTIDAD DE CONTAMINANTES PER CÁPITA POR TIPO, 1985-2009

Año	Dióxido de carbono	Monóxido de carbono	Óxido de nitrógeno	Óxido de azufre	Partículas	Metano
	CO <sub>2</sub>	CO	NO <sub>x</sub>	SO <sub>x</sub>		CH <sub>4</sub>
	kg/hab	kg/hab	kg/hab	kg/hab	kg/hab	kg/10 <sup>3</sup> hab
1985	754,2	20,1	3,8	2,8	0,2	97,7
1986	791,6	21,0	3,9	2,9	0,2	102,7
1987	857,4	23,3	4,4	3,1	0,3	110,9
1988	841,0	22,9	4,4	3,0	0,3	112,6
1989	737,7	19,5	3,9	2,7	0,2	99,1
1990	719,6	20,0	3,9	2,6	0,2	94,9
1991	699,7	17,8	3,5	2,5	0,1	88,8
1992	703,3	17,9	3,6	2,2	0,2	90,8
1993	707,8	16,8	3,7	2,4	0,2	90,0
1994	735,1	17,5	4,1	2,3	0,1	92,7
1995	821,9	17,7	4,4	2,7	0,2	97,9
1996	880,8	19,1	4,7	3,1	0,2	104,4
1997	842,8	17,4	4,6	2,8	0,2	97,0
1998	829,8	17,9	4,6	2,7	0,2	92,1
1999	912,7	18,3	4,9	3,3	0,1	98,7
2000	880,7	16,9	4,7	3,2	0,1	92,7
2001	808,4	15,3	4,4	2,9	0,2	84,6
2002	806,2	15,0	4,3	2,9	0,2	86,2
2003	762,3	14,4	4,3	2,6	0,1	80,4
2004	854,6	15,0	5,0	2,9	0,1	82,9
2005	797,5	14,3	4,6	2,7	0,1	78,5
2006	796,4	14,2	4,9	2,2	0,0	76,9
2007	792,6	14,5	4,9	2,4	0,0	82,0
2008	908,1	16,6	5,8	2,1	0,0	90,5
2009	926,6	18,4	6,1	2,0	0,0	95,6

Nota: Emisiones estimadas a partir del consumo de combustibles por sectores a nivel nacional (consumo final de energía comercial).  
 10<sup>3</sup> kilogramos: Mil toneladas. 1 Tonelada = 1 000 kilogramos.  
 Fuente: Ministerio de Energía y Minas (MINEM) - Oficina General de Planeamiento, Presupuesto, Estadística e Informática.

CANTIDAD DE CONTAMINANTES PER CÁPITA, 1985-2009  
(Kg/hab)





**4.3 CONCENTRACIÓN TOTAL DE PARTÍCULAS EN SUSPENSIÓN,  
SEGÚN PUNTO DE MONITOREO, 2000-2010**  
(Microgramo por metro cúbico)

Punto de monitoreo	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
BH Tintaya S.A.											
Campamento N° 2	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	127,75
Compañía Minera Poderosa S.A.											
Costado Garita Control	85,04	...	...	...	...	382,98	163,29	...	30,00	...	...
Doe Run Perú S.R.L.											
Hotel Inca	82,73	84,92	86,99	80,11	77,12	64,36	51,08	46,36	41,65	17,00	21,00
Sindicato Obrero	114,10	123,82	136,83	117,18	102,52	79,57	73,77	60,29	59,95	27,00	21,00
Cushurupampa	58,84	57,74	77,48	69,35	66,70	57,94	44,19	56,42	a/	a/	a/
Empresa Minera Iscaycruz S.A.											
Chancadora primaria	61,76	79,92	31,78	100,50	34,46	...	25,70	94,00	38,00	...	26,60
Sociedad Refinería de Zinc Cajamarquilla S.A.											
Radio-observatorio Jicamarca	177,00	213,00	169,00	211,42	214,00	145,50	154,17	184,00	166,67	136,17	...

a/ Mediante R.M. N° 257-2006-EM/DM se desactivó el monitoreo de la calidad del aire.

Fuente: Ministerio de Energía y Minas - Dirección General de Asuntos Ambientales.

**4.4 CONCENTRACIÓN DE MATERIAL PARTICULADO RESPIRABLE (PM-10),  
SEGÚN PUNTO DE MONITOREO, 2004-2010**  
(Microgramo por metro cúbico)

Punto de monitoreo	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
BHP Tintaya S.A.							
Campamento N° 2	36,853	37,000	64,750	25,000	37,500	48,000	28,750
Compañía Minera Ares S.A.C.							
Campamento Obrero	71,763	72,477	50,055	35,220	49,987	76,550	31,380
Compañía Minera Milpo S.A.							
Local IPSS	24,908	30,423	17,570	46,090	16,030	36,203	16,267
Compañía Minera Poderosa S.A.							
Costado Garita Control	58,140	129,687	163,290	147,620	42,500	42,750	...
Compañía Minera Raura S.A.							
Superintendencia de Minas	31,000	54,000	11,265	27,000	4,500	12,250	23,000
Cia. Minera San Ignacio de Morococha S.A.							
Posta Médica San Vicente	2,350	19,013	24,298	41,815	50,008	53,777	80,408
Compañía Minera Santa Luisa S.A.							
20 mt. al este de las oficinas	66,560	63,590	58,783	...	41,587	42,120	47,453
Consorcio Minero Horizonte S.A.							
Taller de mantenimiento, campamento poblado	102,945	124,909	113,083	107,716	25,860	38,685	82,285
Doe Run Perú S.R.L.							
Hotel Inca	...	...	...	...	33,830	22,719	17,167
Sindicato Obrero	...	...	...	...	45,304	26,154	22,573
Empresa Minera Iscaycruz S.A. (Minera Los Quenuales)							
Chancadora primaria	17,698	46,318	36,045	77,313	38,750	13,000	31,200
Lar Carbón S.A.							
Garita Polvorín	...	...	...	...	...	...	...
Minsur							
Solavento	69,300	...	...	59,705	42,020	62,248	...
Pan American Silver S.A.C.							
A 100 m. barlovento de la cancha relaves	4,860	65,410	44,430	48,755	44,070	32,920	53,726
Shougan Hierro Perú S.A.							
Marcona	101,581	56,061	72,899	68,900	42,938	33,400	18,750
Southern Perú Limited							
Fundición Ilo (Ross Siding)	50,286	52,545	48,544	...	41,636	39,033	38,133
Refinería Ilo ( Town Site)	70,845	68,268	65,415	...	56,618	39,168	50,000

Nota: El material particulado respirable con diámetro aerodinámico menor o igual que 10 micrones (PM-10) penetra a las partes más profundas del pulmón. El monitoreo de calidad del aire es realizado en áreas de influencia de las operaciones mineras.

Nivel máximo permisible PM-10: 50 µg/m³ concentración anual; 150 µg/m³ concentración diaria.

Fuente: Ministerio de Energía y Minas - Dirección General de Asuntos Ambientales.



4.5 CONCENTRACIÓN DE ARSÉNICO EN EL AIRE, SEGÚN PUNTO DE MONITOREO, 2000-2010  
(Microgramo por metro cúbico)

Punto de monitoreo	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>BHP Tintaya S.A.</b>											
Campamento N° 2	0,003	0,140	0,150	0,006	0,007	0,066	0,028	0,008	0,020	0,013	0,020
<b>Compañía Minera Ares S.A.C.</b>											
Campamento Obrero	0,006	1,570	0,090	0,010	0,780	0,020	0,050	0,011	0,004	0,021	0,011
<b>Compañía Minera Milpo S.A.</b>											
Local IPSS	0,019	0,022	0,074	0,004	0,008	0,009	0,010	0,008	0,004	0,009	0,034
<b>Compañía Minera Poderosa S.A.</b>											
Costado Garita Control	0,038	0,093	0,112	0,080	0,075	0,035	0,131	0,058	0,008	0,090	...
<b>Compañía Minera Raura S.A.</b>											
Superintendencia de Minas	0,010	0,043	0,001	0,012	0,008	0,011	0,001	0,004	0,001	0,003	0,006
<b>Compañía Minera San Ignacio de Morococha S.A.</b>											
Posta Médica San Vicente	0,006	0,030	0,013	0,001	0,067	0,100	0,574	3,438	0,077	0,002	0,003
<b>Compañía Minera Santa Luisa S.A.</b>											
20 mt. al este de las oficinas	2,123	0,023	0,020	0,013	0,010	0,030	0,009	...	0,009	0,007	0,008
<b>Consortio Minero Horizonte S.A.</b>											
Taller de mantenimiento, campamento poblado	0,004	0,029	0,004	0,035	6,296	0,054	0,050	0,035	0,054	0,019	0,037
<b>Doe Run Perú S.R.L.</b>											
Hotel Inca	1,766	1,870	2,208	1,766	1,645	1,816	2,258	0,887	0,822	0,353	0,003
Sindicato Obrero	2,738	3,386	3,355	2,567	2,354	2,908	4,167	1,305	1,174	0,108	0,004
Cushurupampa	1,110	1,126	1,276	1,021	1,121	1,324	1,541	0,083	a/	a/	a/
<b>Empresa Minera Iscaycruz S.A. (Los Quenuales)</b>											
Chancadora primaria	0,033	0,015	...	...	0,005	0,010	0,010	0,011	0,003	0,001	...
<b>Lar Carbón S.A.</b>											
Garita Polvorin	0,011	0,038	0,021	0,017	...	...	...	...	...	...	...
<b>Minsur</b>											
Estación Calidad de Aire 1/	0,353	0,234	0,349	...	0,223	...	...	0,425	0,058	0,288	...
<b>Pan American Silver S.A.C.</b>											
A 100 m. barlovento de la cancha relaves	1,508	0,011	0,068	...	0,053	0,055	0,009	0,008	0,010	0,006	0,001
<b>Shougan Hierro Perú S.A.</b>											
Marcona	0,040	0,020	...	0,037	0,020	...	0,070	...	0,038	0,030	...
<b>Sociedad Refinería de Zinc Cajamarquilla S.A.</b>											
Radio-observatorio Jicamarca	0,022	0,019	0,051	0,031	0,027	0,028	0,022	0,019	0,023	0,021	...
Área administrativa	0,030	0,021	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Nota: El monitoreo de calidad del aire es realizado en áreas de influencia de las operaciones mineras.

Nivel máximo permisible de arsénico: 6 µg/m³.

1/ Para el período 2007-2009 el punto de monitoreo es Sotavento.

a/ Mediante R.M. N° 257-2006-EM/DM se desactivó el monitoreo de la calidad del aire.

Fuente: Ministerio de Energía y Minas (MEM) - Dirección General de Asuntos Ambientales.



4.6 CONCENTRACIÓN DE DIÓXIDO DE AZUFRE, SEGÚN PUNTO DE MONITOREO

(Microgramo por metro cúbico)

Punto de monitoreo	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
BHP Tintaya S.A. Campamento N° 2	...	...	...	...	...	16,00	39,20	116,00	49,15	42,10
Compañía Minera Ares S.A.C. Campamento Obrero	2,50	0,89	3,47	0,80	0,15	3,25	4,71	4,74	13,36	11,39
Compañía Minera Milpo S.A. Local IPSS	21,57	13,66	2,88	0,03	0,36	16,13	16,17	25,39	24,91	27,34
Compañía Minera Poderosa S.A. Costado Garita Control	27,88	1,48	15,20	4,37	18,11	0,28	6,63	0,20	1,55	...
Compañía Minera Raura S.A. Superintendencia de Minas	6,38	1,98	12,46	1,58	7,50	1,80	0,29	0,60	0,97	0,96
Cía. Minera San Ignacio de Morococha S.A. Posta Médica San Vicente	44,79	10,37	2,89	1,62	4,05	4,96	8,51	3,17	1,77	2,01
Compañía Minera Santa Luisa S.A. 20 mt. al este de las oficinas	24,69	17,69	14,40	0,77	0,23	4,67	...	5,60	9,09	19,77
Consorcio Minero Horizonte S.A. Taller de mantenimiento, campamento poblado	...	...	1,50	50,00	...	187,04	32,21	23,22	29,52	82,29
Doe Run Perú S.R.L. Hotel Inca	460,26	430,21	386,74	522,35	411,36	360,85	469,16	480,83	116,04	4,80
Sindicato Obreros	507,48	413,10	416,24	451,39	505,17	532,01	738,20	731,52	225,18	10,84
Cushunupampa	433,38	365,36	358,47	416,48	364,40	408,19	541,13	a/	a/	a/
Empresa Minera Iscaycruz S.A. Chancadora primaria	48,81	5,98	12,64	6,69	8,21	3,57	8,43	13,00	10,75	4,00
Lar Carbón S.A. Garita Polvorín	11,10	14,40	27,00	...	...	...	...	...	...	...
Minsur Estación Calidad de Aire 1/	9,25	12,68	...	5,00	...	...	27,93	11,55	7,25	...
Pan American Silver S.A.C. A 100 m. barlovento de la cancha relaves	6,35	5,00	7,09	2,40	3,20	3,11	25,87	0,26	0,04	0,05
Shougan Hierro Perú S.A. Marcona	8,66	3,79	3,62	2,27	2,13	13,95	12,95	5,77	8,23	3,80
Sociedad Refinería de Zinc Cajamarquilla S.A. Radio-observatorio Jicamarca	166,98	82,86	58,57	80,95	92,29	94,76	125,40	0,04	96,21	...
Área administrativa	35,24	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Southern Perú Limited Fundación Ilo (Ross Siding)	126,31	98,34	89,59	98,07	108,50	124,08	...	21,45	15,82	18,53
Refinería de Ilo (Town Site)	7,87	7,52	8,02	9,97	8,68	4,14	...	1,79	1,38	4,91

Nota: El monitoreo de calidad del aire es realizado en áreas de influencia de las operaciones mineras.

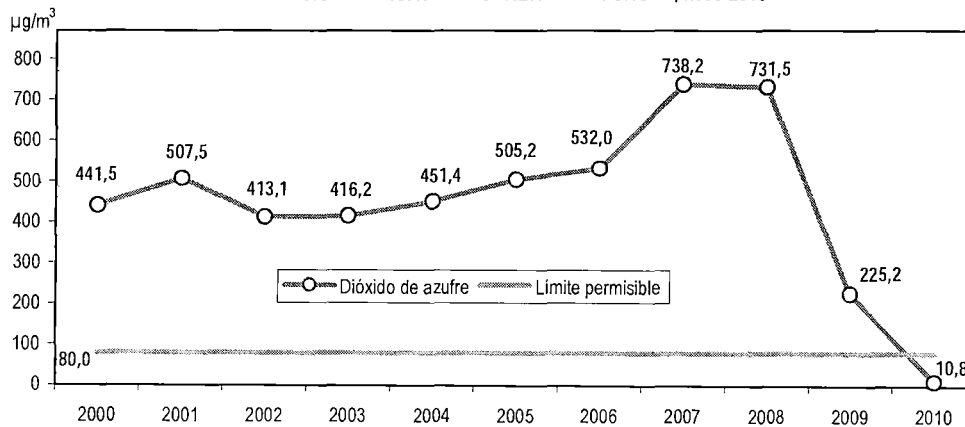
Nivel máximo permisible de anhídrido sulfuroso o dióxido de azufre: 80 µg/m<sup>3</sup> de concentración anual; 572 µg/m<sup>3</sup> de concentración diaria.

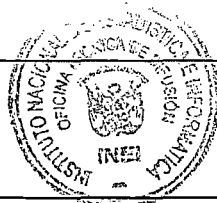
1/ Para el periodo 2007-2009 el punto de monitoreo es Sotavento.

a/ Mediante R.M. N° 257-2006-EM/DM se desactivó el monitoreo de la calidad del aire.

Fuente: Ministerio de Energía y Minas (MEM) - Dirección General de Asuntos Ambientales.

CONCENTRACIÓN DE DIÓXIDO DE AZUFRE (SO<sub>2</sub>)  
ESTACIÓN SINDICATO DE OBREROS - LA OROYA, 2000-2010





## 4.7 CONCENTRACIÓN DE PLOMO, SEGÚN PUNTO DE MONITOREO, 2001-2010

Microgramo por metro cúbico

Punto de monitoreo	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>BHP Tintaya S.A.</b>										
Campamento N° 2	0,050	0,020	...	0,038	0,120	0,009	0,005	0,008	0,132	0,316
<b>Compañía Minera Ares S.A.C.</b>										
Campamento Obrero	0,435	0,480	...	0,160	0,227	0,848	0,090	0,020	0,045	0,038
<b>Compañía Minera Milpo S.A.</b>										
Local IPSS	0,091	0,111	0,129	0,100	0,115	0,083	0,034	0,080	0,083	0,533
<b>Compañía Minera Poderosa S.A.</b>										
Costado Garita Control	0,523	0,608	0,360	0,448	0,384	1,334	0,198	0,020	0,920	...
<b>Compañía Minera Raura S.A.</b>										
Superintendencia de Minas	0,103	0,050	0,150	0,220	0,283	0,036	0,091	0,025	0,065	0,127
<b>Compañía Minera San Ignacio de Morococha S.A.</b>										
Posta Médica San Vicente	0,194	0,035	0,003	...	0,009	0,013	0,014	0,003	0,049	0,093
<b>Compañía Minera Santa Luisa S.A.</b>										
20 mt. al este de las oficinas	0,268	0,520	0,613	0,558	0,174	0,570	...	0,223	0,293	0,335
<b>Consorcio Minero Horizonte S.A.</b>										
Taller de mantenimiento, campamento poblado	0,082	0,023	0,107	6,303	0,043	0,040	0,044	0,031	0,041	0,123
<b>Doe Run Perú S.R.L.</b>										
Hotel Inca	1,633	1,733	1,797	2,096	2,388	2,223	0,967	0,857	0,189	0,014
Sindicato Obreros	2,682	2,506	2,651	2,886	3,817	3,858	1,421	1,183	0,217	0,016
Cushurupampa	0,934	1,022	1,080	1,394	1,665	1,643	0,066	a/	a/	a/
<b>Empresa Minera Iscaycruz S.A.</b>										
Chancadora primaria	0,056	0,063	0,140	0,034	0,040	0,030	0,093	0,038	0,010	0,001
<b>Lar Carbón S.A.</b>										
Garita Polvorín	0,064	0,127	...	...	...	...	...	...	...	...
<b>Minsur</b>										
Estación Calidad de Aire 1/	0,117	0,311	...	0,026	...	...	0,113	0,060	0,117	...
<b>Pan American Silver S.A.C.</b>										
A 100 m. barlovento de la cancha relaves	0,050	0,005	0,004	0,735	0,021	0,040	0,018	0,040	0,022	0,031
<b>Shougan Hierro Perú S.A.</b>										
Marcona	0,025	0,010	0,027	0,041	0,010	0,061	0,036	0,054	0,018	0,010
<b>Sociedad Refinería de Zinc Cajamarquilla S.A.</b>										
Radio-observatorio Jicamarca	0,224	0,170	0,183	0,193	0,132	0,092	0,177	0,073	0,097	...
Área administrativa	0,106	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Nivel máximo permisible del plomo de acuerdo al Ministerio de Energía y Minas: 0,5 µg/m<sup>3</sup> (Microgramo por metro cúbico).

1/ Para el periodo 2007-2009 el punto de monitoreo es Sotavento.

a/ Mediante R.M. N° 257-2006-EM/DM se desactivó el monitoreo de la calidad del aire.

Fuente: Ministerio de Energía y Minas (MEM) - Dirección General de Asuntos Ambientales.

## A. RESIDUOS SÓLIDOS

5.1 MUNICIPALIDADES QUE INFORMARON SOBRE LA CANTIDAD PROMEDIO DIARIO DE BASURA RECOLECTADA, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2009  
(Toneladas métricas)

Departamento	Municipalidades informantes	Municipalidades que realizaron recojo de basura	Cantidad promedio diario de recojo de basura						Municipalidades que no realizaron recojo de basura
			Menos de 1 tonelada	De 1 a menos de 3 toneladas	De 3 a menos de 9 toneladas	De 9 a menos de 50 toneladas	De 50 a menos de 100 toneladas	De 100 a más toneladas	
Total	1834	1613	853	304	235	136	39	46	221
Amazonas	84	53	33	13	4	3	-	-	31
Áncash	166	137	92	21	12	7	3	2	29
Apurímac	80	69	48	12	8	1	-	-	11
Arequipa	109	94	37	20	18	15	2	2	15
Ayacucho	111	88	57	14	9	6	2	-	23
Cajamarca	127	122	82	23	11	4	1	1	5
Callao 1/	6	6	-	-	2	2	1	1	-
Cusco	108	107	56	25	15	7	3	1	1
Huancavelica	94	89	68	14	6	1	-	-	5
Huánuco	76	62	41	10	6	4	1	-	14
Ica	43	37	6	10	13	6	-	2	6
Junín	123	92	44	21	14	9	3	1	31
La Libertad	83	75	31	11	13	16	1	3	8
Lambayeque	38	38	5	5	14	10	1	3	-
Lima	171	163	74	17	24	15	13	20	8
Loreto	51	37	15	10	5	3	2	2	14
Madre de Dios	11	10	3	3	2	1	1	-	1
Moquegua	20	19	8	2	7	2	-	-	1
Pasco	28	27	10	9	5	2	-	1	1
Piura	64	64	18	14	20	8	1	3	-
Puno	109	104	77	17	6	2	1	1	5
San Martín	77	67	25	22	13	5	2	-	10
Tacna	27	26	16	5	-	4	-	1	1
Tumbes	13	13	3	3	4	3	-	-	-
Ucayali	15	14	4	3	4	-	1	2	1
Lima Metropolitana 2/	49	49	1	2	6	9	10	21	-
Región Lima 3/	128	120	73	15	20	8	4	-	8

1/ Provincia Constitucional.

2/ Comprende las Provincias de Lima y Callao.

3/ Comprende las Provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) - Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU), 2009.

5.3 MUNICIPALIDADES QUE INFORMARON SOBRE EL DESTINO FINAL DE LA BASURA RECOLECTADA  
SEGÚN DEPARTAMENTO, 2009



Departamento	Municipalidades que realizaron recojo de basura	Destino de la basura recolectada			
		Relleno sanitario	Botadero a cielo abierto	Reciclaje	Quemada
<b>Total</b>	<b>1 613</b>	<b>516</b>	<b>1 151</b>	<b>209</b>	<b>266</b>
Amazonas	53	11	45	4	9
Áncash	137	50	103	31	25
Apurímac	69	22	50	3	22
Arequipa	94	30	63	6	19
Ayacucho	88	32	66	11	16
Cajamarca	122	38	77	13	20
Callao 1/	6	6	-	-	-
Cusco	107	47	74	15	9
Huancavelica	89	21	64	15	24
Huánuco	62	17	46	6	9
Ica	37	2	35	7	8
Junín	92	38	58	19	12
La Libertad	75	21	54	6	5
Lambayeque	38	3	36	5	3
Lima	163	78	79	26	31
Loreto	37	5	32	-	2
Madre de Dios	10	3	7	-	-
Moquegua	19	5	10	2	8
Pasco	27	7	22	8	2
Piura	64	27	41	10	9
Puno	104	34	84	10	19
San Martín	67	9	59	5	5
Tacna	26	7	22	2	7
Tumbes	13	-	13	3	2
Ucayali	14	3	11	2	-
Lima Metropolitana 2/	49	48	1	5	-
Región Lima 3/	120	36	78	21	31

Nota: Las Municipalidades pueden destinar parte de la basura que recogen al relleno sanitario, otra parte para reciclado, entre otras formas de disposición final.

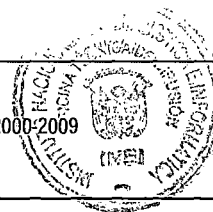
1/ Provincia Constitucional.

2/ Comprende las Provincias de Lima y Callao.

3/ Comprende las Provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochiri, Huaura, Oyón y Yauyos.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) - Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU), 2009.





## 5.4 RESIDUOS SÓLIDOS GENERADOS, SEGÚN DISTRITO DE LA PROVINCIA DE LIMA, 2000-2009

(Toneladas)

Distrito	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009 P/
<b>Total</b>	<b>1 411 612</b>	<b>1 495 521</b>	<b>1 547 025</b>	<b>2 156 793</b>	<b>2 154 308</b>	<b>1 951 150</b>	<b>2 086 345</b>	<b>2 164 669</b>	<b>2 504 234</b>	<b>2 617 529</b>
Ancón	5 439	6 802	6 168	9 525	9 777	12 637	13 666	13 917	11 401	12 091
Ate	91 277	78 368	80 053	111 132	113 388	111 819	118 996	127 369	161 453	171 185
Barranco	9 180	10 282	10 476	11 987	12 250	14 165	14 413	20 354	14 258	13 898
Breña	19 955	21 309	21 628	24 659	25 117	20 149	20 517	26 293	32 295	31 805
Carabaylo	20 415	19 947	27 126	35 874	36 465	41 339	44 385	35 492	40 063	43 302
Chaclacayo	5 724	5 526	5 619	6 862	6 983	6 518	6 753	7 004	6 638	7 279
Chorrillos	41 168	42 407	43 129	60 074	60 985	57 509	60 004	55 373	60 345	78 204
Cieneguilla	1 701	1 763	1 839	2 045	2 662	2 880	3 091	2 977	4 717	5 346
Comas	86 853	93 231	94 160	155 030	146 862	123 608	132 224	150 637	148 115	150 774
El Agustino	22 254	22 538	22 745	42 851	43 245	42 266	43 702	44 404	129 283	131 160
Independencia	31 169	32 686	33 030	64 795	61 556	48 263	55 844	59 417	52 240	52 808
Jesús María	16 067	18 757	19 128	25 116	21 878	24 165	24 643	24 596	26 586	27 783
La Molina	44 458	48 971	50 125	46 012	46 879	49 066	53 228	52 071	56 221	59 595
La Victoria	84 417	94 761	96 265	127 479	130 069	100 673	102 153	109 280	102 761	100 339
Lima Cercado	142 469	149 363	150 241	152 626	153 805	166 102	177 859	177 573	177 685	174 196
Lince	15 277	19 043	19 427	15 900	16 272	17 123	24 112	25 039	19 831	21 563
Los Olivos	61 186	67 628	76 963	89 305	84 976	76 351	79 887	82 938	93 179	96 521
Lurigancho	16 419	16 778	17 121	13 967	23 727	16 545	27 665	25 104	31 797	33 688
Lurín	10 161	9 214	12 631	20 365	20 876	17 360	18 525	15 336	18 434	19 725
Magdalena del Mar	10 266	11 783	12 085	23 888	24 601	18 566	19 080	17 665	17 156	17 777
Miraflores	34 242	36 373	37 265	40 075	41 957	41 460	43 297	42 763	44 718	50 127
Pachacámac	6 112	5 336	5 485	3 743	3 827	11 993	13 314	8 227	15 934	18 363
Pucusana	581	4 446	620	506	516	1 179	1 286	635	1 717	1 907
Pueblo Libre	14 664	18 041	18 338	25 409	25 897	25 191	27 028	27 199	27 570	28 146
Puente Piedra	22 881	20 798	21 471	75 797	77 952	51 987	56 280	50 894	49 998	63 404
Punta Hermosa	779	680	1 125	1 937	1 999	1 878	1 983	1 815	1 783	1 898
Punta Negra	638	556	576	475	735	734	793	537	476	521
Rímac	46 189	51 534	52 152	62 594	59 428	48 124	49 204	55 804	66 812	65 940
San Bartolo	490	475	483	393	400	1 046	1 122	419	1 528	1 627
San Borja	32 607	37 394	44 270	31 094	29 234	31 132	39 008	36 548	35 905	36 938
San Isidro	25 660	29 123	29 976	32 267	32 018	33 713	42 970	45 242	49 049	48 388
San Juan de Lurigancho	100 157	101 902	103 415	195 692	198 302	175 006	184 538	191 831	327 241	340 792
San Juan de Miraflores	51 687	57 238	58 626	96 014	91 211	79 535	82 843	89 966	80 341	85 869
San Luis	10 667	14 217	14 589	22 218	22 838	16 884	22 307	22 124	21 130	21 459
San Martín de Porres	79 708	92 161	94 267	154 232	157 654	122 501	121 191	167 921	152 336	158 459
San Miguel	29 981	29 882	30 227	39 158	39 630	33 736	34 857	35 863	37 086	42 223
Santa Anita	19 834	20 609	22 536	51 946	53 188	45 774	48 167	55 067	66 549	69 828
Santa María del Mar	55	144	154	361	437	432	378	419	466	556
Santa Rosa	794	911	1 076	1 740	1 786	1 452	1 507	1 474	1 351	1 523
Santiago de Surco	81 399	87 487	93 046	98 663	93 199	94 555	99 526	99 435	126 141	131 207
Surquillo	22 436	26 751	27 141	29 429	31 794	27 045	27 711	31 254	27 491	28 256
Villa El Salvador	48 598	44 187	45 188	80 048	75 479	73 763	77 986	60 243	83 149	86 863
Villa María del Triunfo	45 598	44 119	45 040	73 510	72 454	64 926	68 302	66 150	81 005	84 196

Nota: Para el año 2008 los residuos sólidos fueron estimados según Ordenanza Municipal para el cobro de los arbitrios a excepción de los distritos de Ate, Chaclacayo, Lince, Lurigancho, Lurín, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, Punta Hermosa, San Isidro y San Miguel, cuya estimación fue realizada por la subgerencia de Medio Ambiente. Las estimaciones en los distritos de Cieneguilla, Lima Cercado, Rímac y Punta Negra en el 2009 se basaron en la Ordenanza Municipal para el cobro de arbitrios 2009-2010. Los residuos sólidos comprenden básicamente los residuos domiciliarios, comerciales y los recogidos por el servicio de limpieza pública. No incluye desmontes.

Fuente: Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) - Gerencia de Servicios a la Ciudad - Sub-Gerencia de Medio Ambiente - División de Gestión de Residuos Sólidos.

## 5.5 RESIDUOS SÓLIDOS PER CÁPITA, SEGÚN DISTRITO DE LA PROVINCIA DE LIMA 2009

Distrito	2009		
	Generación per cápita (Kg/hab/día) a/	Generación (Tonelada / día)	Generación anual (Tonelada / año)
Total	0,9	7 171,2	2 617 529,2
Ancón	0,9	33,1	12 090,6
Ate	0,9	469,0	171 185,4
Barranco	1,1	38,1	13 897,6
Breña	1,1	87,1	31 804,8
Carabaylo	0,5	118,6	43 301,6
Chaclacayo	0,5	19,9	7 278,5
Chorrillos	0,7	214,3	78 204,4
Cieneguilla	0,5	14,6	5 345,5
Comas	0,8	413,1	150 774,4
El Agustino	1,9	359,3	131 160,4
Independencia	0,7	144,7	52 808,4
Jesús María	1,1	76,1	27 783,3
La Molina	1,1	163,3	59 595,3
La Victoria	1,4	274,9	100 338,7
Lima Cercado	1,6	477,2	174 195,7
Lince	1,1	59,1	21 563,1
Los Olivos	0,8	264,4	96 521,3
Lurigancho	0,5	92,3	33 688,2
Lurín	0,8	54,0	19 724,6
Magdalena del Mar	0,9	48,7	17 777,1
Miraflores	1,6	137,3	50 126,8
Pachacámac	0,6	50,3	18 363,1
Pucusana	0,4	5,2	1 906,6
Pueblo Libre	1,0	77,1	28 146,3
Puente Piedra	0,7	173,7	63 403,6
Punta Hermosa	0,8	5,2	1 897,5
Punta Negra	0,2	1,4	521,3
Rímac	1,0	180,7	65 940,1
San Bartolo	0,7	4,5	1 627,0
San Borja	0,9	101,2	36 937,7
San Isidro	2,3	132,6	48 388,1
San Juan de Lurigancho	1,0	933,7	340 792,2
San Juan de Miraflores	0,6	235,3	85 868,6
San Luis	1,0	58,8	21 459,2
San Martín de Porres	0,7	434,1	158 459,3
San Miguel	0,9	115,7	42 222,5
Santa Anita	1,0	191,3	69 828,4
Santa María del Mar	1,7	1,5	556,5
Santa Rosa	0,3	4,2	1 522,6
Santiago de Surco	1,2	359,5	131 207,0
Surquillo	0,8	77,4	28 256,4
Villa El Salvador	0,6	238,0	86 863,3
Villa María del Triunfo	0,6	230,7	84 196,2

Nota: Las estimaciones en los distritos de Cieneguilla, Lima, Rímac y Punta Negra en el 2009 se basaron en la Ordenanza Municipal para el cobro de arbitrios 2009-2010.

a/ Estimación de la generación distrital de residuos de responsabilidad municipal domiciliaria, comercial y de limpieza pública.

Fuente: Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) - Gerencia de Servicios a la Ciudad - Sub-Gerencia de Medio Ambiente - División de Gestión de Residuos Sólidos.



5.7 RESIDUOS SÓLIDOS CONTROLADOS EN LOS RELLENOS SANITARIOS,  
SEGÚN DISTRITO DE LA PROVINCIA DE LIMA, 2000-2010  
(Toneladas)



Distrito	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 P/
Total	581 410	593 054	637 920	1 686 545	1 603 710	1 620 888	1 730 400	1 857 601	1 920 340	1 961 931	2 058 381
Ancón	4 895	1 249	5 533	9 243	2 252	1 375	2 025	4 351	4 979	5 560	2 607
Ate	...	...	3	91 612	97 698	101 614	107 947	121 097	134 191	131 180	143 588
Barranco	...	...	1 046	10 582	10 812	12 699	9 333	9 679	10 066	9 757	14 103
Breña	3 588	293	318	1 652	4 343	5 383	3 502	4 439	...	73	24 758
Carabaylo	16 669	17 122	20 671	26 165	27 190	27 382	31 933	29 926	34 007	33 701	44 986
Chaclacayo	5 152	...	...	5 314	5 735	5 999	6 444	6 722	6 624	7 022	7 480
Chorrillos	35 628	...	1 865	47 895	45 868	47 321	48 656	49 175	53 784	61 055	65 642
Cieneguilla	...	...	7	538	2 236	1 050	88	360	2 617	2 596	2 674
Comas	84 344	84 232	35 916	124 580	106 130	92 482	103 202	133 273	142 679	139 777	...
El Agustino	...	4 610	3 653	31 303	23 726	30 812	35 998	36 495	37 457	43 592	48 046
Independencia	...	8 277	12 313	48 941	41 927	35 046	37 533	42 438	31 646	27 837	38 222
Jesús María	134	...	1 007	23 123	20 063	23 724	22 589	24 153	24 081	25 040	25 494
La Molina	...	...	2 935	43 243	45 278	48 054	52 673	51 725	53 663	54 664	56 702
La Victoria	...	...	10 809	94 076	94 717	87 682	64 023	87 492	91 692	99 257	118 595
Lima	136 672	139 125	145 336	146 454	150 835	162 749	175 786	174 644	172 745	172 020	175 865
Lince	...	...	2 987	11 281	...	12 531	21 885	21 317	19 183	21 144	22 558
Los Olivos	44 009	62 068	72 321	76 680	68 520	67 224	70 751	70 653	78 055	41 157	88 742
Lurigancho	...	9 712	15 409	129	1 805	13 444	14 154	15 736	18 989	18 445	21 837
Lurín	8 783	8 749	11 334	14 419	18 267	16 065	13 491	14 075	16 034	16 656	17 886
Magdalena del Mar	...	...	...	20 075	21 783	17 845	16 540	15 474	16 703	-	3 603
Miraflores	...	...	28 133	37 197	38 893	40 655	43 125	42 107	43 852	46 877	47 427
Pachacámac	4 636	3 448	2 816	...	...	...	2 741	490	7 215	10 327	12 415
Pucusana	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	1 533
Pueblo Libre	285	7 474	...	23 355	23 943	24 029	25 898	26 063	27 020	12 797	24 574
Puente Piedra	4 468	...	4 847	54 659	46 689	37 876	37 427	43 576	42 374	58 963	60 782
Punta Hermosa	351	255	1 093	1 489	1 628	1 558	1 046	1 071	887	506	669
Punta Negra	...	...	...	65	173	477	...	152	333	410	419
Rimac	...	...	1 100	47 015	37 354	38 023	41 659	36 385	33 587	36 852	27 310
San Bartolo	...	...	...	...	...	...	26	175	101	59	79
San Borja	1 257	35 598	41 740	30 028	27 696	30 755	38 080	36 203	30 540	28 956	37 121
San Isidro	10 143	...	1 046	30 668	30 972	33 302	42 460	44 393	48 390	45 729	42 336
San Juan de Lurigancho	...	...	544	135 828	132 118	140 193	153 684	170 059	182 709	211 244	228 891
San Juan de Miraflores	51 050	7 342	14 322	60 159	56 950	56 375	60 178	68 723	77 050	84 542	88 950
San Luis	...	...	...	18 229	6 825	14 495	20 876	20 416	21 028	17 473	24 526
San Martín de Porres	33 077	84 332	60 388	123 248	119 216	92 197	115 691	137 713	137 254	144 301	150 531
San Miguel	9 758	9 385	13 188	32 914	31 801	32 944	34 081	33 073	35 266	41 517	42 404
Santa Anita	...	1 781	20 660	44 324	38 934	38 412	40 839	46 920	36 096	36 805	55 935
Santa María del Mar	35	144	111	360	432	432	378	411	399	316	472
Santa Rosa	736	847	934	992	990	1 028	1 072	1 200	1 202	1 198	...
Santiago de Surco	80 389	85 565	89 453	94 718	92 123	93 333	98 181	97 686	92 184	106 777	109 021
Surquillo	...	...	1 081	21 473	25 000	25 801	26 984	27 099	27 064	28 144	30 738
Villa El Salvador	10 824	13 859	13 001	54 673	53 294	57 566	56 420	51 877	76 648	68 477	74 951
Villa María del Triunfo	34 527	7 587	...	47 846	49 494	50 956	51 001	58 585	49 946	69 128	73 909

Nota: Para el año 2008 se obtuvieron promedios de residuos sólidos controlados de junio a diciembre en los distritos de Comas, Independencia, Los Olivos, Magdalena del Mar y Pueblo Libre. Las estimaciones en los distritos de Cieneguilla, Lima Cercado, Rimac y Punta Negra en el 2009 se basaron en la Ordenanza Municipal para el cobro de arbitrios 2009-2010. Estos residuos comprenden básicamente los residuos domiciliarios, comerciales y los recogidos por el servicio de limpieza pública. No incluye desmontes.

Fuente: Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) - Gerencia de Servicios a la Ciudad - Sub-Gerencia de Medio Ambiente - División de Gestión de Residuos Sólidos.

## 5.10 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS POR RELLENO SANITARIO, SEGÚN MESES, 2009-2010

(Toneladas)



Meses	2009 P/					
	Total	Casren	Huaycoloro	Portillo	Zapallal	Modelo del Callao
Total	2 579 459	168 811	1 249 499	507 923	114 078	539 148
Enero	225 780	17 309	119 769	45 010	4 612	39 080
Febrero	193 887	13 392	99 737	42 468	6 323	31 967
Marzo	205 506	14 695	109 442	43 060	6 437	31 872
Abril	197 587	14 841	101 694	39 916	5 695	35 441
Mayo	202 041	14 712	104 168	40 341	6 391	36 429
Junio	203 179	14 881	100 208	40 820	11 274	35 996
Julio	222 953	16 290	101 869	41 765	11 702	51 327
Agosto	223 187	16 112	102 625	42 053	7 026	55 371
Setiembre	219 276	15 533	100 348	40 457	12 075	50 863
Octubre	224 387	16 097	100 216	41 982	13 342	52 750
Noviembre	221 968	14 949	98 243	42 163	14 338	52 275
Diciembre	239 708	...	111 180	47 888	14 863	65 777

Continúa...  
Conclusión.

Meses	2010 P/					
	Total	Casren	Huaycoloro	Portillo	Zapallal	Modelo del Callao
Total	2 766 926	...	1 307 559	532 840	168 469	758 058
Enero	246 970	...	120 083	48 462	16 345	62 080
Febrero	226 147	...	109 492	45 460	12 917	58 278
Marzo	253 085	...	118 439	49 041	14 765	70 840
Abril	229 038	...	110 088	43 822	14 135	60 993
Mayo	230 160	...	108 524	44 416	13 716	63 504
Junio	218 875	...	102 794	41 391	13 600	61 090
Julio	221 788	...	105 703	41 644	13 348	61 093
Agosto	224 903	...	107 091	43 167	13 403	61 242
Setiembre	222 126	...	103 924	43 343	13 534	61 325
Octubre	223 451	...	103 037	42 742	14 624	63 048
Noviembre	226 573	...	105 229	42 773	13 812	64 759
Diciembre	243 810	...	113 155	46 579	14 270	69 806

Nota: Incluye información del ámbito no municipal, como empresas privadas, entre otros.

Fuente: Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) - Gerencia de Servicios a la Ciudad - Sub-Gerencia de Medio Ambiente - División de Gestión de Residuos Sólidos.

## A. GESTIÓN AMBIENTAL

## 8.1 ACCIONES DE GESTIÓN AMBIENTAL, 2008-2010



Acciones de gestión ambiental	Número de intervenciones	Cobertura
<b>2008</b>		
Audiencias públicas	5	Nacional
Atención de denuncias por deterioro de los recursos naturales	8	Nacional
Consultoras ambientales registradas	7	Sector agrario
Consultoras ambientales habilitadas	13	Sector agrario
<b>Evaluaciones ambientales del sector agrario</b>		
Estudios de impacto ambiental	35	Nacional
Evaluación ambiental preliminar	9	Nacional
Estudios de riesgo ambiental	24	Nacional
<b>2009</b>		
Audiencias públicas	13	Nacional
Atención de denuncias por deterioro de los recursos naturales	15	Nacional
Consultoras ambientales registradas	2	Sector agrario
Consultoras ambientales habilitadas	6	Sector agrario
<b>Evaluaciones ambientales del sector agrario</b>		
Estudios de impacto ambiental	25	Nacional
Evaluación ambiental preliminar	18	Nacional
Estudios de riesgo ambiental	79	Nacional
<b>2010</b>		
Audiencias públicas	17	Nacional
Atención de denuncias por deterioro de los recursos naturales	23	Nacional
Consultoras ambientales registradas	16	Sector agrario
Consultoras ambientales habilitadas	8	Sector agrario
<b>Evaluaciones ambientales del sector agrario</b>		
Estudios de impacto ambiental	43	Nacional
Evaluación ambiental preliminar	8	Nacional
Estudios de riesgo ambiental	228	Nacional

Fuente: Ministerio de Agricultura.



### 8.3 NÚMERO DE INTERVENCIONES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ EN PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, 2006-2010

Tipo	2006	2007	2008	2009	2010
Aguas y suelo	83	99	39	63	34
Transporte y/o arrojado de residuos sólidos	23	28	-	-	-
Reciclaje de residuos sólidos	22	27	2	22	2
Chancherías clandestinas	6	11	6	6	-
Botadero clandestino	9	14	12	20	-
Explotación de mineral no metálico	6	11	2	10	24
Transporte de mineral no metálico	3	8	-	-	4
Contaminación del mar	14	-	17	5	4
Atmosférico y sonoro	68	56	141	354	12
Gases tóxicos intervenidos	11	8	9	94	12
Cisternas	6	1	1	-	-
Contaminación ambiental	39	38	101	200	-
Ruidos molestos	12	9	30	60	-
Flora	-	-	18	48	21
Madera	-	-	12	38	8
Carbón	-	-	-	-	2
Destrucción de áreas verdes	-	-	6	10	9
Orquídeas	-	-	-	-	2
Fauna	157	-	31	53	83
Animales de diferentes especies	157	-	28	44	81
Camarón de río	-	-	3	3	2
Productos hidrobiológicos varios	-	-	-	6	-

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Policía Nacional del Perú (PNP) - Dirección de Turismo y Ecología.

### 8.4 NÚMERO DE SANCIONES REALIZADAS POR LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ EN PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, 2006-2010

Categoría	2006		2007		2008		2009		2010	
	Atestados	Partes	Atestados	Partes	Atestados	Partes	Atestados	Partes	Atestados	Partes
Total	49	312	76	332	162	361	107	355	220	314
Atmosférico y sonoro	3	107	7	101	19	97	24	137	74	161
Aguas y suelos	23	71	23	101	64	133	54	108	86	71
Flora y fauna silvestre	23	134	46	130	79	131	29	110	60	82

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Policía Nacional del Perú (PNP) - Dirección de Turismo y Ecología.



8.5 SANCIONES ADMINISTRATIVAS EN PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE REALIZADAS POR LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ EN LIMA METROPOLITANA, SEGÚN DISTRITO, 2009-2010

Distrito	Atmosférico y sonoro		Aguas y suelos		Flora y fauna silvestre	
	Atestados	Partes	Atestados	Partes	Atestados	Partes
2009	24	138	54	94	25	112
Ate	1	-	1	1	2	5
Breña	1	1	-	1	1	-
Callao 1/	10	30	12	15	-	10
Carabaylo	4	1	-	15	1	1
Cieneguilla	-	1	-	-	-	1
Comas	1	5	-	10	-	10
El Agustino	-	1	1	-	-	-
Independencia	1	4	2	5	-	2
Jesús María	-	1	-	-	-	1
La Victoria	-	2	1	5	-	5
Lima Cercado	1	6	4	10	3	20
Lince	-	1	1	2	7	-
Los Olivos	-	2	5	5	-	2
Lurín	-	1	2	3	-	3
Magdalena del Mar	-	-	1	1	1	1
Miraflores	-	1	-	-	-	-
Pueblo Libre	-	1	-	-	5	1
Puente Piedra	4	70	10	-	-	15
Rímac	-	1	-	3	-	-
San Juan de Lurigancho	1	1	6	5	-	2
San Juan de Miraflores	-	1	-	3	-	15
San Luis	-	1	-	1	-	2
San Martín de Porres	-	2	4	-	3	1
San Miguel	-	-	-	2	-	-
Santa Anita	-	1	2	5	-	-
Santiago de Surco	-	1	1	-	-	-
Villa María del Triunfo	-	1	-	-	2	-
Villa El Salvador	-	1	1	2	-	15
2010	23	37	10	16	15	-
Ate	-	-	-	-	1	-
Callao 1/	1	4	1	4	5	-
Carabaylo	-	3	-	-	1	-
Comas	-	1	1	-	-	-
Independencia	1	-	-	1	1	-
Lima Cercado	7	2	-	-	5	-
Los Olivos	9	-	-	-	-	-
Lurín	-	-	3	-	-	-
Puente Piedra	2	24	1	-	-	-
San Juan de Lurigancho	1	3	3	2	-	-
San Juan de Miraflores	-	-	1	7	-	-
San Martín de Porres	2	-	-	1	1	-
San Miguel	-	-	-	1	-	-
Santa Anita	-	-	-	-	1	-

1/ Provincia Constitucional.

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Policía Nacional del Perú (PNP) - Dirección de Turismo y Ecología.



## 8.6 DELITOS CONTRA EL MEDIO AMBIENTE EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, 2007-2010

Delitos ambientales	2007	2008	2009	2010
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>251</b>	<b>445</b>	<b>307</b>
Emanar gases tóxicos	45	9	10	82
Verter (derramar) residuos sólidos, líquidos o gaseosos	40	35	12	10
Depositar, comercializar o verter desechos industriales o domésticos en lugares no autorizados	36	27	27	25
Incumplimiento de normas sanitarias	125	162	294	122
Utilizar desechos sólidos para la alimentación de animales destinados al consumo humano	8	6	42	3
Otros delitos contra el medio ambiente	15	12	60	65

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Policía Nacional del Perú (PNP) - Dirección de Turismo y Ecología.

## 8.7 DELITOS CONTRA LOS RECURSOS NATURALES EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA, 2007-2010

Delitos ambientales	2007	2008	2009	2010
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>61</b>	<b>91</b>	<b>49</b>
Depredación de especies de flora (caza, captura, recolecta, extrae o comercializa)	67	13	38	14
Depredación de especies de fauna (caza, captura, recolecta, extrae o comercializa)	84	43	44	10
Depredación de bosques o recursos forestales (destruye, quema, daña o tala)	15	5	-	8
Otros delitos contra los recursos naturales	79	-	9	17

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Policía Nacional del Perú (PNP) - Dirección de Turismo y Ecología.

## 8.8 DELITOS EN CONTRA DE LOS RECURSOS NATURALES EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL LIMA, 2007-2010

Delitos ambientales	Dirección Territorial Lima			
	2007	2008	2009	2010
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>61</b>	<b>91</b>	<b>85</b>
Depredación de especies de flora (caza, captura, recolecta, extrae o comercializa)	67	13	38	48
Depredación de especies de fauna (caza, captura, recolecta, extrae o comercializa)	84	43	44	12
Depredación de bosques o recursos forestales (destruye, quema, daña o tala)	15	-	-	8
Otros delitos contra los recursos naturales	79	5	9	17

Fuente: Ministerio del Interior (MININTER) - Policía Nacional del Perú (PNP) - Dirección de Turismo y Ecología.





## 8.14 CONFLICTOS AMBIENTALES, SEGÚN DEPARTAMENTO, 2009-2010

Departamento	Provincia	N° de conflictos	Tipo de conflicto
2009			
Áncash	Santa	1	Residuos y Saneamiento
Áncash	Huari	1	Minero
Apurímac	Aymaraes	1	Minero
Apurímac/Cusco	Chumbivilcas-Cusco; Cotabambas-Apurímac	1	Minero
Arequipa	Arequipa	1	Minero
Arequipa	Islay	1	Minero
Arequipa	La Unión	1	Minero
Ayacucho	Lucanas	1	Minero
Ayacucho	La Mar	1	Hidrocarburos
Cajamarca	Hualgayoc	1	Minero
Cajamarca	Cajamarca	1	Minero
Cajamarca	Hualgayoc	1	Minero
Callao	Callao	1	Telecomunicaciones
Cusco	Calca	1	Minero
Cusco	Cusco	1	Minero
Cusco	La Convención	1	Hidrocarburos
Cusco	Anta	1	Minero
Cusco	Cusco	1	Telecomunicaciones
Huancavelica	Angaraes	1	Minero
Huancavelica	Churcampa	1	Minero
Huánuco	Lauricocha	1	Minero
Ica	Chincha	1	Hidrocarburos
Junín	Satipo	1	Energía
Junín	Concepción	1	Minero
Junín	Satipo	1	Residuos y Saneamiento
Junín	Yauli	1	Minero
Junín	Huancayo	1	Minero
Junín	Concepción	1	Residuos y Saneamiento
Junín	Satipo	1	Residuos y Saneamiento
La Libertad	Pataz	1	Minero
Lambayeque	Ferreñafe	1	Otros
Lambayeque	Chiclayo	1	Minero
Lima	Cajatambo	1	Minero
Lima	Huarochiri	1	Minero
Lima	Lima	1	Otros
Loreto	Loreto	1	Hidrocarburos
Loreto	Maynas	1	Residuos y Saneamiento
Loreto	Maynas	1	Hidrocarburos
Madre de Dios	Tambopata	1	Recursos Hídricos
Madre de Dios/Cusco	Manu/Tambopata//Paucartambo/ Quispicanchi	1	Hidrocarburos
Moquegua	Ilo	1	Minero
Moquegua	Ilo	1	Hidrocarburos
Piura	Sechura	1	Hidrocarburos
Piura	Sullana	1	Residuos y Saneamiento
Puno	Huancané	1	Minero
Puno	San Antonio de Putina	1	Minero
Puno	Moho	1	Hidrocarburos
Puno/Cusco/Madre de Dios	Quispicanchi (Cusco), Provincia de Tambopata, Provincia de Manu (Madre de Dios), Provincia de Carabaya (Puno)	1	Energía
San Martín	Huallaga	1	Minero
San Martín	Lamas	1	Minero
Tacna	Candarave	1	Recursos Hídricos
Tacna	Tarata	1	Minero
Tumbes	Tumbes/ Contra Almirante Villar	1	Hidrocarburos

Continúa...



8.18 VIGILANCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL DE RESIDUOS SÓLIDOS,  
SEGÚN DEPARTAMENTO Y PROVINCIA, 2007-2009

Departamento / Provincia	2007					2008					2009				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Amazonas															
Bagua	...	...	...	...	...	58	55	73	84	67	...	...	...	...	...
Áncash															
Huaraz	24	41	24	35	31	30	31	31	47	35	23	34	30	50	34
Aija	37	24	42	33	34	30	29	39	52	37	43	29	20	29	31
Antonio Raimondi	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	35	31	50	35	38
Asunción	28	22	23	34	27	30	42	41	64	44	47	57	45	18	42
Bolognesi	29	28	41	53	38	28	37	37	58	40	30	33	38	60	40
Carhuaz	47	29	30	45	38	28	23	25	30	26	30	36	34	48	37
Carlos Fermín Fitzcarrald	28	23	25	57	33	31	29	36	63	40	26	11	10	30	19
Casma	52	47	43	73	54	44	43	46	67	50	45	42	46	79	53
Huari	...	...	...	...	...	31	31	42	67	43	46	39	51	60	49
Huarmey	27	24	29	35	29	26	28	34	49	34	63	18	27	45	38
Huaylas	33	29	31	43	34	26	24	31	40	30	54	26	15	13	27
Pomabamba	23	33	31	62	37	28	33	38	61	40	45	33	45	69	48
Recuay	35	30	47	49	40	36	38	38	62	44	41	31	27	55	38
Santa	...	...	...	...	...	31	31	37	62	40	30	32	34	52	37
Sihuas	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	64	33	71	90	65
Yungay	...	24	20	67	37	29	30	38	57	38	30	34	42	62	42
Apurímac															
Abancay	39	41	47	56	46	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Andahuaylas	...	...	...	...	...	31	39	56	67	48	29	38	44	52	41
Chincheros	...	...	...	...	...	36	37	42	67	45	38	46	52	59	49
Arequipa															
Arequipa	...	...	...	...	...	29	29	35	75	42	...	...	...	...	...
Camaná	...	...	...	...	...	35	32	45	52	41	...	...	...	...	...
Caravelí	...	...	...	...	...	46	42	54	59	50	...	...	...	...	...
Castilla	...	...	...	...	...	39	42	45	54	45	...	...	...	...	...
Caylloma	...	...	...	...	...	38	32	38	42	37	...	...	...	...	...
Islay	...	...	...	...	...	50	49	58	81	59	...	...	...	...	...
La Unión	...	...	...	...	...	34	28	36	22	30	...	...	...	...	...
Cajamarca															
Cajamarca	22	18	19	39	25	13	27	14	39	23	...	...	...	...	...
Cajabamba	33	21	13	36	26	10	6	13	31	15	...	...	...	...	...
Celendín	34	32	34	20	30	50	19	63	23	39	...	...	...	...	...
Chota	42	47	43	38	42	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Contumazá	32	37	63	78	52	33	38	63	84	54	...	...	...	...	...
Cutervo	62	72	69	99	76	50	55	57	100	66	50	51	59	95	64
Hualgayoc	42	60	57	38	49	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Jaén	41	35	50	87	53	35	33	50	82	50	37	38	49	84	52
San Ignacio	41	32	42	73	47	39	34	43	75	48	32	33	37	66	42
San Marcos	65	63	98	92	79	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
San Pablo	...	...	65	72	69	...	...	71	63	67	...	...	...	...	...
Callao															
Callao	...	...	...	...	...	50	44	50	20	41	49	44	51	...	48
Huancavelica															
Huancavelica	49	39	46	70	51	44	35	38	68	46	41	32	34	73	45
Acobamba	43	34	39	65	45	38	33	32	68	43	41	34	38	70	46
Angaraes	33	28	46	66	43	39	30	50	73	48	42	30	50	71	48
Castrovirreyña	55	47	61	81	61	42	37	40	71	47	48	33	38	79	49
Churcampa	...	...	...	...	...	48	27	26	71	43	37	35	51	68	48
Huaytará	56	36	34	65	48	44	29	43	74	48	32	28	35	73	42
Tayacaja	39	29	32	54	39	32	25	38	67	41	31	22	36	68	39
Huánuco															
Leoncio Prado	71	79	66	88	76	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Continúa...



10.11 EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, 1994-2007  
(Toneladas)

Gases de efecto invernadero	Total CO <sub>2</sub> Eq	Dióxido de carbono	Metano	Óxido nítrico
1994 a/	98 816 360	67 853 550	811 610	44 900
1995	106 693 265	73 749 520	861 625	47 902
1996	111 727 469	77 135 983	904 926	50 284
1997	116 814 155	80 626 493	947 912	52 521
1998	113 261 660	77 223 207	945 693	52 190
1999	118 308 378	80 468 329	991 759	54 881
2000 a/	119 549 770	88 583 630	965 440	34 490
2001	118 051 535	89 206 833	1 128 230	16 619
2002	124 484 902	94 169 014	1 187 667	17 338
2003	128 077 232	96 474 878	1 240 549	17 906
2004	132 154 034	99 377 393	1 288 946	18 415
2005	134 946 601	100 728 156	1 348 551	19 029
2006	143 421 655	107 259 259	1 424 802	20 134
2007	146 948 599	109 465 653	1 478 513	20 755

Nota: Los potenciales de calentamiento global (PCG) del CH<sub>4</sub> y NO<sub>2</sub> son 21 y 310, respectivamente con respecto al CO<sub>2</sub>. La estimación de los GEI fue realizada empleando las Guías del Panel Intergubernamental de Cambio Climático e incluyen en la parte energética, los consumos de combustibles de los sectores generación, industria, minería, residencial comercial, público, transportes, agricultura y pesca, siendo el sector de transportes el mayor generador de CO<sub>2</sub>eq. La parte energética incluye también las emisiones generadas durante los procesos industriales y por la manipulación y consumo de solventes. En la parte no energética se consideran los sectores agricultura, uso del suelo y su cambio de uso (deforestación) y finalmente residuos, siendo la deforestación la mayor fuente de emisiones de CO<sub>2</sub> del país, inclusive más que cualquier fuente energética 42% del total nacional.

a/ En los años 1994 y 2000 se realizaron los inventarios de emisiones, a partir de ellos se han realizado proyecciones en base a escenarios socio económicos futuros. Las proyecciones a partir del 2001 han sido ajustadas en función a los datos del inventario 2000.

Fuente: Ministerio del Ambiente (MINAM).

Consejo Nacional del Ambiente (CONAM).



10.15 CONSUMO DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO), 2004-2009

(Toneladas métricas)

Anexo/Grupo/Sustancia	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Total consumo	413,5	471,7	306,2	1 188,4	529,7	657,4
<b>Anexo A Grupo I</b>						
Clorofluorocarbono (CFC)	145,7	128,6	87,2	-	-	-
<b>Anexo C Grupo I</b>						
Hidroclorofluorocarbonos (HCFC)	267,8	343,1	219,0	1 188,4	529,7	657,4

Nota: El Perú no produce ni exporta ninguna sustancia listada en el Protocolo de Montreal, por lo que el total de su consumo equivale a las importaciones realizadas, de acuerdo a las definiciones dadas por dicho Protocolo. Los gases agotadores de la capa de ozono más conocidos y de mayor consumo son los clorofluorocarbonos (CFCs), utilizados en refrigeración y aire acondicionado y como gases propulsores en aerosoles y recipientes desechables. También agotan el ozono, el clorotetracloruro de carbono y el metil cloroformo, que son usados como solventes en aplicaciones industriales; igualmente el bromuro de metilo usado como fumigante y los halones utilizados en extinguidores de fuego. Estos gases no son tóxicos ni inflamables pero destruyen las moléculas de ozono.

Fuente: Ministerio de la Producción (PRODUCE) - Oficina de Ozono.

10.16 CONSUMO POTENCIAL AGOTADOR DE OZONO (PAO), 1989-2009

(Toneladas métricas de PAO)

Anexo/Grupo/ Sustancia	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Total consumo	647,9	892,9	708,8	296,9	297,6	489,5	429,2	250,3	271,9	336,7	308,4
<b>Anexo A :</b>	<b>580,6</b>	<b>857,4</b>	<b>663,5</b>	<b>242,9</b>	<b>279,2</b>	<b>248,6</b>	<b>366,8</b>	<b>243,0</b>	<b>258,8</b>	<b>326,7</b>	<b>295,6</b>
Grupo I CFCs	539,9	800,7	541,3	242,9	279,2	248,6	366,8	243,0	258,8	326,7	295,6
Grupo II Halons	40,7	56,7	122,2	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Anexo B:</b>	<b>56,7</b>	<b>29,1</b>	<b>37,6</b>	<b>45,4</b>	<b>18,1</b>	<b>239,6</b>	<b>50,4</b>	<b>2,8</b>	<b>1,4</b>	<b>5,3</b>	<b>9,2</b>
Grupo I Otros CFCs	-	-	-	-	-	190,7	-	-	-	4,0	8,2
Grupo II Tetracloruro de carbono	52,8	26,4	35,2	40,9	14,7	44,9	47,8	1,3	1,2	1,3	1,0
Grupo III Tricloroetano (Metilcloroformo)	3,9	2,7	2,4	4,5	3,4	4,0	2,6	1,5	0,2	-	-
<b>Anexo C:</b>	<b>10,6</b>	<b>6,4</b>	<b>7,0</b>	<b>8,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11,2</b>	<b>4,4</b>	<b>11,4</b>	<b>0,8</b>	<b>0,5</b>
Grupo I HCFCs	10,6	6,4	7,0	8,6	-	-	11,2	4,4	11,4	0,8	0,5
<b>Anexo E:</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,7</b>	<b>-</b>	<b>0,3</b>	<b>1,3</b>	<b>0,8</b>	<b>0,1</b>	<b>0,3</b>	<b>3,9</b>	<b>3,1</b>
Grupo I Bromuro de metilo (CH <sub>3</sub> Br)	-	-	0,7	-	0,3	1,3	0,8	0,1	0,3	3,9	3,1

Continúa...

Anexo/Grupo/Sustancia	Conclusión.									
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Total consumo	385,6	189,9	203,6	191,1	160,6	149,4	99,5	43,4	28,0	27,3
<b>Anexo A :</b>	<b>347,0</b>	<b>189,0</b>	<b>196,5</b>	<b>178,4</b>	<b>145,7</b>	<b>127,7</b>	<b>87,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Grupo I CFCs	347,0	189,0	196,5	178,4	145,7	127,7	87,2	-	-	-
Grupo II Halons	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Anexo B:</b>	<b>0,6</b>	<b>0,8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Grupo I Otros CFCs	-	0,1	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo II Tetracloruro de carbono	0,6	0,7	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Anexo C:</b>	<b>8,7</b>	<b>-</b>	<b>7,0</b>	<b>12,7</b>	<b>14,9</b>	<b>21,7</b>	<b>12,3</b>	<b>43,4</b>	<b>28,0</b>	<b>27,3</b>
Grupo I HCFCs	8,7	-	7,0	12,7	14,9	21,7	12,3	43,4	28,0	27,3
<b>Anexo E:</b>	<b>29,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Grupo I Bromuro de metilo (CH <sub>3</sub> Br)	29,3	0,1	0,1	-	-	-	-	-	-	-

Nota: Los Clorofluorocarbonos, generalmente conocidos como CFCs, se definen como productos químicos inertes, no tóxicos, usados en sistemas de refrigeración, aire acondicionado, envasado y aislamiento, o como solventes y propulsores de aerosoles. No se destruyen en las capas inferiores de la atmósfera pero se desplazan hacia las capas superiores de ésta, donde sus componentes clorados reducen el ozono estratosférico. El adelgazamiento de la capa de ozono no permite filtrar los nocivos rayos ultravioleta causando daño a los seres humanos y a otros seres vivos. La fabricación y empleo de los CFCs, han estado bajo seguimiento desde la entrada en vigor del Protocolo de Montreal en 1987. El reporte de información al Protocolo de Montreal se realiza en toneladas métricas de Potencial de Agotamiento del Ozono (PAO). Las toneladas métricas de CFCs son multiplicadas por un factor de potencial de agotamiento del ozono específico para cada sustancia, generando las toneladas métricas ODP (siglas en inglés Ozone Depletion Potential). Toneladas métricas de PAO= Toneladas métricas ODP.

Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente (UNEP).