

Karol Patricia Hernández-Cubas

[DOI 10.35381/gep.v7i12.212](https://doi.org/10.35381/gep.v7i12.212)

Calidad y sostenibilidad institucional de los servicios públicos de electricidad, Perú

Institutional quality and sustainability of electricity utilities, Peru

Karol Patricia Hernández-Cubas
khernandezc83@ucvvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo, Lima; lima
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0000-9283-160X>

Recepción: 10 de agosto 2024
Revisado: 19 de agosto 2024
Aprobación: 26 de septiembre 2024
Publicado: 01 de enero 2025

Karol Patricia Hernández-Cubas

RESUMEN

El objetivo principal del artículo fue comprender cómo las dinámicas institucionales y las políticas de sostenibilidad han afectado la calidad del suministro eléctrico en diversas regiones del Perú, con énfasis en las zonas rurales y urbanas periféricas. La metodología se enfocó en una perspectiva fenomenológica, empleando entrevistas en profundidad a 5 informantes clave conformados por un representante de empresas eléctricas, dos usuarios residenciales, un líder comunitario y un experto en energía. Los resultados revelaron que, aunque se han realizado avances en la cobertura eléctrica a nivel nacional, persisten problemas significativos relacionados con la confiabilidad del servicio, la accesibilidad económica y la transparencia institucional. El estudio concluyó que la calidad y sostenibilidad del servicio eléctrico requieren de un enfoque integral que combine innovación tecnológica, participación comunitaria y fortalecimiento institucional para garantizar el acceso equitativo y confiable a la electricidad en todo el país.

Descriptores: Calidad y sostenibilidad institucional; servicios públicos de electricidad; innovación tecnológica; Perú. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The main objective of the article was to understand how institutional dynamics and sustainability policies have affected the quality of electricity supply in various regions of Peru, with emphasis on rural and peripheral urban areas. The methodology focused on a phenomenological perspective, employing in-depth interviews with 5 key informants consisting of a representative of electric companies, two residential users, a community leader and an energy expert. The results revealed that, although progress has been made in electricity coverage at the national level, significant problems related to service reliability, affordability and institutional transparency persist. The study concluded that the quality and sustainability of electricity service require a comprehensive approach that combines technological innovation, community participation and institutional strengthening to ensure equitable and reliable access to electricity throughout the country.

Descriptors: Institutional quality and sustainability; public electricity services; technological innovation; Peru. (UNESCO Thesaurus).

Karol Patricia Hernández-Cubas

INTRODUCCIÓN

La calidad y la sostenibilidad de los servicios públicos son pilares fundamentales para el desarrollo de las sociedades modernas. En el caso del suministro eléctrico, este servicio es esencial, no solo para satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos, sino también para impulsar el crecimiento económico, la equidad social y la sostenibilidad ambiental (Barragán et al., 2019). En el Perú, el acceso a la electricidad ha sido un desafío históricamente complejo, caracterizado por profundas desigualdades entre las áreas urbanas y rurales, y por limitaciones en la infraestructura y en la gestión institucional que dificultan la provisión de un servicio confiable, accesible y sostenible.

En las últimas décadas, el país ha realizado esfuerzos significativos para expandir la cobertura eléctrica, alcanzando niveles históricos de acceso en zonas urbanas. Sin embargo, en las zonas rurales, donde habita una proporción considerable de la población, persisten situaciones importantes que afectan la calidad del servicio. Estas desigualdades no solo reflejan desafíos técnicos y económicos, sino también problemas estructurales en la gestión institucional y en la articulación de políticas públicas que promuevan un acceso equitativo a la energía.

El concepto de sostenibilidad institucional en el sector eléctrico implica la capacidad de las entidades proveedoras de servicios para garantizar la continuidad, calidad y equidad en la prestación, mientras se adapta a los cambios tecnológicos, sociales y ambientales (Medrano, 2019). En el contexto peruano, esta sostenibilidad enfrenta desafíos como la expansión a zonas remotas, la incorporación de energías renovables, la mitigación de los impactos del cambio climático y la construcción de un marco regulatorio eficiente que fomente la transparencia y la participación de todos los actores involucrados (Hernández et al., 2017; Reyes et al., 2023).

Desde esta perspectiva, este estudio busca explorar cómo tales actores perciben y experimentan la calidad y sostenibilidad del servicio eléctrico en Perú. A través de esta visión, se profundiza en las vivencias de los usuarios, trabajadores del sector eléctrico y

Karol Patricia Hernández-Cubas

expertos en energía, a fin de identificar los principales factores que afectan la provisión del servicio, así como las oportunidades para mejorar su sostenibilidad (Hernández y Yagui, 2021).

En particular, el artículo aborda las siguientes preguntas clave: ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrentan los servicios eléctricos en términos de calidad y acceso? ¿Cómo perciben los usuarios la gestión de las entidades proveedoras y su capacidad para garantizar un servicio sostenible? ¿Qué rol juegan las políticas públicas y las iniciativas de energías renovables en este contexto?

La relevancia del tema radica en que el acceso confiable a la electricidad es un derecho fundamental y un requisito indispensable para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este estudio, al centrarse en la experiencia y percepción de los usuarios, ofrece una configuración única para comprender las interacciones entre las dinámicas institucionales y las realidades locales, resaltando la necesidad de enfoques integrales que consideren tanto los aspectos técnicos como los sociales y culturales.

En este sentido, la investigación busca contribuir al diseño de estrategias y políticas públicas que permitan fortalecer la calidad del servicio eléctrico en el Perú, promoviendo un modelo de desarrollo energético inclusivo y sostenible que responda a las necesidades de las comunidades y al contexto global de transición energética. La provisión de servicios eléctricos de calidad es un componente esencial para garantizar el bienestar de la población y fomentar el progreso de las comunidades.

En el Perú, el acceso a la electricidad ha estado condicionado históricamente por factores geográficos, económicos y sociales que han dificultado una cobertura equitativa y sostenible. A pesar de los avances en los índices de electrificación nacional, persisten desequilibrios estructurales que afectan principalmente a las comunidades rurales y periurbanas, limitando su acceso a un servicio confiable y asequible.

La calidad del servicio eléctrico abarca múltiples dimensiones, desde la estabilidad del suministro y la ausencia de interrupciones, hasta la atención oportuna de las

Karol Patricia Hernández-Cubas

reclamaciones de los usuarios y la adecuación del costo del servicio a las capacidades económicas de las familias. Sin embargo, la percepción de calidad está profundamente influenciada por las condiciones locales, las dinámicas institucionales y las expectativas de los usuarios, quienes a menudo enfrentan barreras como fluctuaciones en el voltaje, cortes prolongados y deficiencias en la atención al cliente.

Por otro lado, la sostenibilidad institucional en el sector eléctrico implica la capacidad de las organizaciones proveedoras para adaptarse y enfrentar con responsabilidad los desafíos contemporáneos como el cambio climático, la incorporación de energías renovables y la creciente demanda de energía (Tumi, 2023; Zapata, 2023). Este concepto abarca tanto la dimensión económica, relacionada con la rentabilidad y eficiencia operativa de las empresas, como aquellos aspectos sociales y ambientales que garantizan que el servicio se ofrezca de manera inclusiva, equitativa y respetuosa con el entorno natural (Pachas et al., 2024).

Desde una perspectiva global, la transición hacia sistemas eléctricos más sostenibles ha cobrado relevancia, y el Perú no es la excepción. La incorporación de fuentes renovables, como la solar y eólica, en el mix energético nacional representa una oportunidad para cerrar brechas de acceso y mitigar los efectos del cambio climático. Sin embargo, estas iniciativas requieren de una gestión institucional robusta, capaz de coordinar esfuerzos entre el gobierno, las empresas y las comunidades, garantizando que las inversiones lleguen a quienes más las necesitan.

En este contexto, un enfoque fenomenológico permite profundizar en las experiencias individuales y colectivas de los actores involucrados, capturando no solo datos objetivos, sino también las vivencias, percepciones y significados que estos atribuyen al servicio eléctrico. Este enfoque es especialmente relevante en un país como el Perú, donde las diversidades geográficas, culturales y económicas determinan diferentes realidades y desafíos en torno al acceso a la electricidad.

Karol Patricia Hernández-Cubas

El presente estudio tiene como propósito principal comprender cómo las dinámicas institucionales y las políticas de sostenibilidad han afectado la calidad del suministro eléctrico en diversas regiones del Perú. De este modo, se exploraría la forma en la cual los usuarios, los proveedores y otros actores han percibido la calidad y la sostenibilidad de los servicios eléctricos; además, se profundizaría en los factores que consideran prioritarios para mejorar el sistema.

En atención a lo descrito, la investigación busca generar evidencia significativa para el diseño de políticas públicas que promuevan un sistema eléctrico inclusivo, resiliente y adaptable a los retos del futuro. De acuerdo con Caldas et al., (2021, p. 49), las “políticas públicas vienen a ser los proyectos y actividades que el Estado propone y ejecuta por medio del gobierno y la gestión pública a efecto de lograr el bienestar de los ciudadanos”.

MÉTODO

El presente estudio se desarrolló bajo un diseño metodológico cualitativo, con un enfoque fenomenológico, orientado a explorar las experiencias y percepciones de los actores clave en torno a la calidad y sostenibilidad institucional de los servicios públicos de electricidad en el Perú. De esta manera, se captaron las vivencias subjetivas de los participantes para comprender los significados que los mismos atribuyen a los fenómenos relacionados con el acceso y la gestión de la electricidad.

El paradigma utilizado fue interpretativo, ya que se comprendieron las percepciones y significados desde las voces de los informantes clave. Para tal fin, se seleccionaron 5 informantes clave mediante un muestreo intencional, garantizando la diversidad en términos de perfiles y experiencias. Los informantes incluyeron: 2 usuarios residenciales (de zonas urbanas y rurales); 1 representante de empresas proveedoras de electricidad, 1 líder comunitario de zonas rurales con baja cobertura eléctrica y 1 experto en energía y políticas públicas.

Karol Patricia Hernández-Cubas

Como técnica para la recolección de información, se empleó la entrevista a profundidad, por cuanto se lograron obtener narrativas detalladas sobre las percepciones y experiencias de los participantes en relación con el servicio eléctrico.

Los instrumentos utilizados fueron las guías de entrevistas semiestructuradas, las cuales fueron diseñadas con preguntas abiertas enfocadas en las percepciones sobre calidad, accesibilidad, sostenibilidad y aspectos institucionales del servicio eléctrico y las notas de campo, las cuales fueron utilizadas para registrar observaciones contextuales y detalles relevantes.

La información recopilada (Figura 1) se analizó mediante el análisis fenomenológico, que incluyó las siguientes etapas:

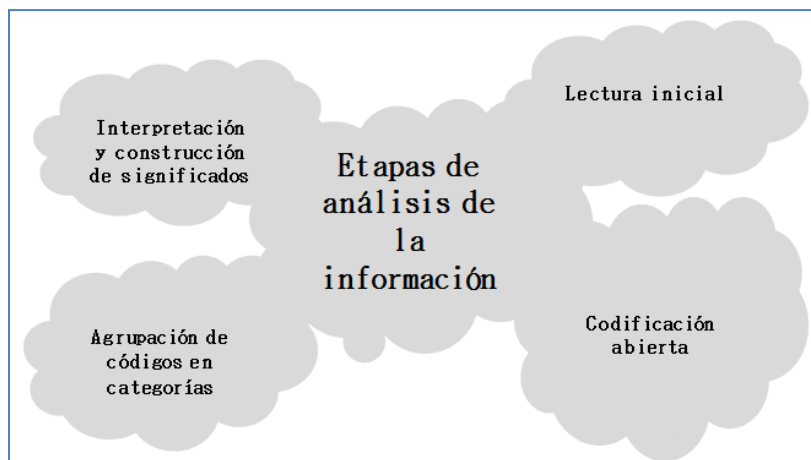


Figura 1. Etapas de análisis de la información.

Elaboración: El autor.

- Lectura inicial de las transcripciones para familiarizarse con los datos.
- Codificación abierta, identificando unidades de significado relevantes.
- Agrupación de códigos en categorías emergentes, relacionadas con la calidad del servicio y la sostenibilidad institucional.

Karol Patricia Hernández-Cubas

- Interpretación y construcción de significados, integrando las categorías en un marco conceptual que reflejara las experiencias y percepciones de los participantes.

Esta metodología permitió una comprensión profunda de las dinámicas y desafíos asociados al servicio eléctrico en el Perú, aportando un enfoque integral que combinó las dimensiones técnicas, sociales y culturales.

RESULTADOS

Los resultados del estudio reflejan las percepciones y vivencias de los informantes clave, agrupados en categorías emergentes relacionadas con la calidad del servicio eléctrico y la sostenibilidad institucional.

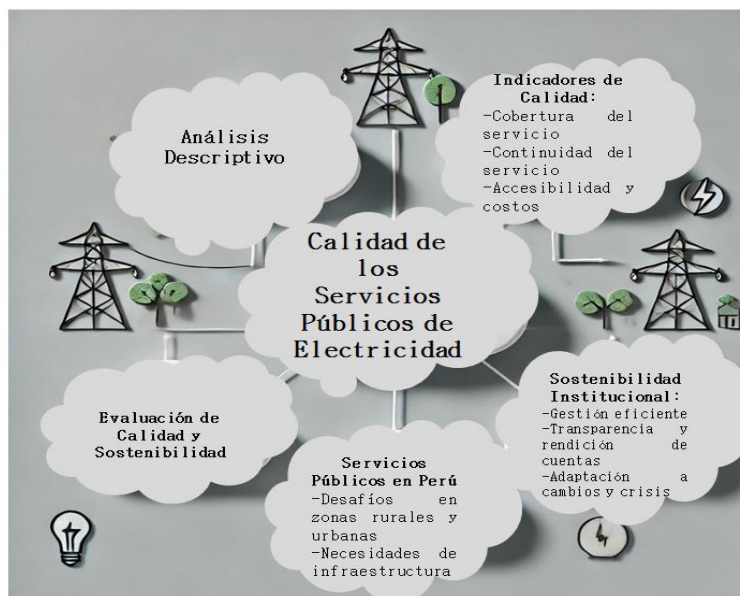


Figura 2. Calidad del servicio eléctrico y la sostenibilidad institucional.
Elaboración: El autor.

Karol Patricia Hernández-Cubas

En la figura 2, destacan aspectos como la **calidad de los servicios públicos de electricidad**, lo cual representa el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios. Además, se mencionan **indicadores de calidad**, tales como: la cobertura del servicio, la continuidad del servicio y la accesibilidad y los costos. Por otro lado, resaltaron aspectos como la **sostenibilidad Institucional**, la cual implica la capacidad de las instituciones para operar a largo plazo de manera eficiente y responsable. También se señalan las siguientes **dimensiones**: gestión eficiente, transparencia, rendición de cuentas y adaptación a cambios y crisis.

Por otro lado, con relación a los **servicios públicos en Perú**, los entrevistados han notado desafíos en zonas rurales y urbanas y necesidades de infraestructura. Por último, precisaron relevante la **evaluación constante de la calidad y la sostenibilidad** mediante modelos de gestión y políticas públicas, a fin de proporcionar un **análisis descriptivo** de la revisión de datos históricos por medio de encuestas a usuarios.

Vale decir que los entrevistados expusieron que persisten desigualdades significativas entre zonas urbanas y rurales.

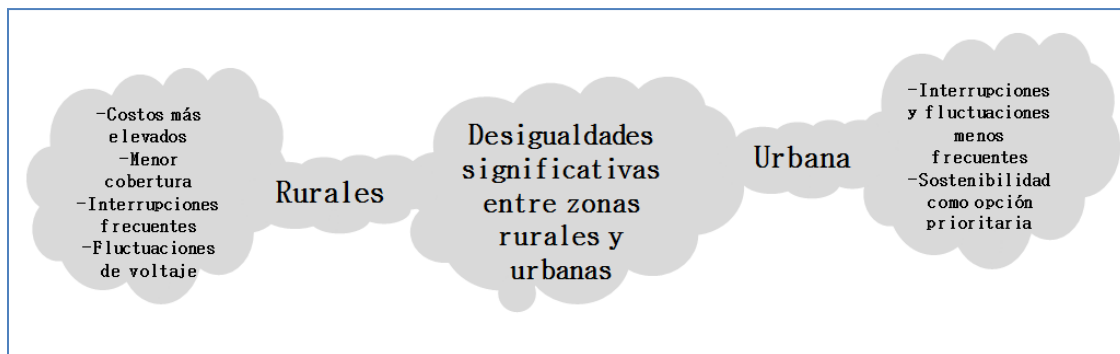


Figura 3. Calidad del servicio eléctrico y la sostenibilidad institucional.
Elaboración: El autor.

Karol Patricia Hernández-Cubas

La figura 3 revela que los usuarios rurales enfrentan costos más elevados y menor cobertura. La distancia para emplear las redes principales como internet y la falta de mantenimiento son barreras clave. También, los usuarios experimentan interrupciones frecuentes y fluctuaciones de voltaje. Las zonas rurales enfrentan mayores barreras de acceso, lo que afecta directamente la percepción de la confiabilidad del suministro. Esto se traduce en una brecha significativa respecto a las áreas urbanas. En estas áreas, aunque menos frecuentes, las interrupciones y fluctuaciones generan descontento. Las políticas de sostenibilidad son prioritarias en la gestión eléctrica urbana. Otro factor clave, es el interés creciente por la incorporación de energías renovables, pero su adopción es limitada en áreas rurales.

Las percepciones de transparencia y eficiencia institucional inciden en la confianza de los usuarios, limitando su disposición a colaborar con iniciativas como el uso de energías renovables. Aunque los usuarios reconocen la importancia de la sostenibilidad ambiental, consideran que la incorporación de energías renovables es lenta debido a la falta de estrategias claras y recursos asignados.

Las entrevistas permitieron determinar que los apagones afectan no solo la vida doméstica (por ejemplo, la conservación de alimentos, el uso de electrodomésticos) sino también el trabajo (por ejemplo, la pérdida de productividad o las dificultades en comercios). La frecuencia de los cortes de luz y la duración de estos podrían ser factores clave en la percepción de calidad del servicio.

Karol Patricia Hernández-Cubas

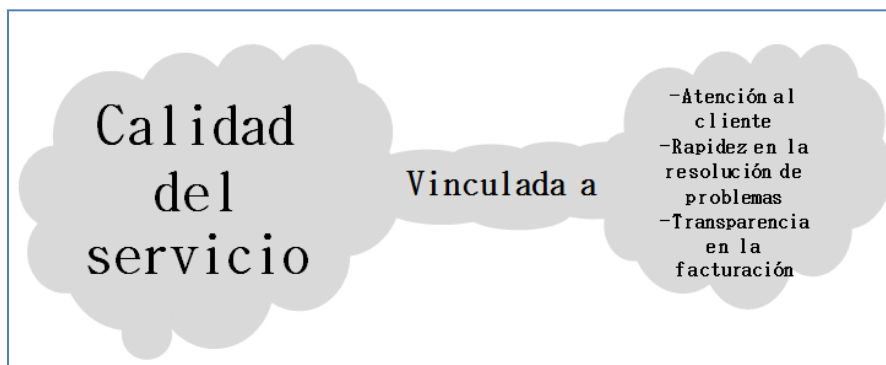


Figura 4. Calidad del servicio.
Elaboración: El autor.

Según la figura 4, sustentada en las sugerencias de los entrevistados, la calidad del servicio debería estar vinculada a aspectos como la atención al cliente, la rapidez en la resolución de problemas, la transparencia en la facturación, y la percepción de la empresa proveedora del servicio.

La transparencia de las empresas eléctricas sobre las razones de los cortes de electricidad y su comunicación con los usuarios constituye un tema recurrente. Los participantes expresaron sus expectativas respecto a una mejora en la infraestructura, mayor estabilidad en el servicio, y tarifas más justas o accesibles.

La regulación gubernamental o las políticas públicas en torno a la electricidad son percibidas como insuficientes o ineficaces, como la falta de inversión en las redes eléctricas o la escasa cobertura de las zonas rurales.

En regiones con más recursos, puede haber una mayor comprensión y tolerancia ante los problemas de suministro, mientras que en zonas de bajos recursos, las expectativas son mucho más altas, lo que aumenta la frustración cuando hay fallas.

Basándome en las entrevistas y los relatos, los participantes sugirieron la modernización de la infraestructura eléctrica, el fortalecimiento del servicio al cliente, una mayor

Karol Patricia Hernández-Cubas

inversión en energía renovable y la implementación de programas de subsidios para zonas más vulnerables.

De este modo, el estudio destacó la complejidad de la experiencia del servicio de electricidad en Perú, mostrando no solo aspectos técnicos (como interrupciones o tarifas) sino también dimensiones sociales, económicas y culturales que han afectado la percepción y satisfacción de los usuarios.

DISCUSIÓN

El estudio sobre la calidad y sostenibilidad institucional de los servicios públicos de electricidad en el Perú reveló resultados clave que permitieron comprender las dinámicas, desafíos y oportunidades en el sector eléctrico del país (Figueroa, 2023). A continuación, se presentan los principales aspectos:

- Persisten desigualdades entre las zonas urbanas y rurales, donde estas últimas enfrentan mayores dificultades en términos de acceso y confiabilidad del servicio eléctrico.
- Las interrupciones frecuentes y las fluctuaciones de voltaje afectan negativamente la percepción de la calidad, especialmente en las áreas rurales.
- Existe una percepción generalizada de ineficiencia y falta de transparencia en las entidades proveedoras del servicio eléctrico.
- Los tiempos de respuesta prolongados y la escasa comunicación institucional generan desconfianza en los usuarios y dificultan la colaboración en iniciativas de mejora.
- Aunque los usuarios reconocen la importancia de las energías renovables, la falta de políticas públicas claras y recursos asignados limita su adopción, especialmente en comunidades rurales.
- La sostenibilidad ambiental requiere de un enfoque más integrado que incluya la participación de las comunidades y el fortalecimiento de la infraestructura.

Karol Patricia Hernández-Cubas

- Es imprescindible diseñar políticas públicas que aborden las desigualdades estructurales en el acceso a la electricidad y que promuevan una mayor eficiencia y transparencia institucional.

La incorporación de tecnologías innovadoras, como energías renovables, debe ser una prioridad para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del servicio (Di Pietro, 2018). (Peñalver e Isea, 2024) mencionan que “los países de América Latina están avanzando en la Industria 4.0, mejorando tanto su tecnología como sus políticas públicas y estrategias de desarrollo” (p. 41).

La inclusión de las comunidades en la planificación y gestión de los servicios eléctricos es esencial para asegurar que las soluciones implementadas respondan a las necesidades locales y generen un impacto positivo en la calidad de vida de los usuarios (Peralta, 2021).

En resumen, el fortalecimiento del sector eléctrico peruano requiere una visión integral que combine innovación tecnológica, sostenibilidad institucional y políticas públicas inclusivas, orientadas a cerrar divergencias y garantizar un servicio equitativo, confiable y sostenible para todos los ciudadanos.

CONCLUSIONES

En el estudio emergieron dos dimensiones centrales: (1) la percepción de los usuarios sobre la **calidad del servicio**, vinculada a interrupciones frecuentes, fluctuaciones de voltaje y deficiencias en la atención al cliente; y (2) la sostenibilidad institucional, la cual depende de la **capacidad técnica**, la **gestión eficiente** y la **adaptación de las políticas públicas** a las necesidades locales.

Por otro lado, el artículo destacó el impacto del cambio climático y la expansión de energías renovables como factores que están transformando el sector eléctrico.

Karol Patricia Hernández-Cubas

El análisis llevado a cabo permitió profundizar en los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector eléctrico en el Perú, aportando una perspectiva integral que combinó las dimensiones técnicas, sociales e institucionales.

Aunque se han logrado avances significativos en la expansión de la cobertura eléctrica, las áreas rurales continúan enfrentando barreras críticas, como altos costos de conexión y limitaciones en la infraestructura. Estas desigualdades reflejan la necesidad de priorizar las comunidades más vulnerables en las políticas públicas, garantizando un acceso equitativo como un derecho esencial.

La calidad inconsistente del servicio, evidenciada por interrupciones frecuentes y problemas de voltaje, afecta no solo las actividades cotidianas de los usuarios, sino también su confianza en las entidades proveedoras.

La mejora de la confiabilidad del suministro es un componente clave para aumentar la percepción de calidad y satisfacer las necesidades básicas y productivas de las comunidades.

Por otra parte, la percepción de ineficiencia y falta de transparencia en las instituciones encargadas del suministro eléctrico, evidencia la necesidad de reformas en los procesos de gestión y en los mecanismos de comunicación con los usuarios.

Un enfoque centrado en la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas puede fortalecer la confianza y fomentar una relación más colaborativa entre proveedores y usuarios.

La transición hacia energías renovables es vista por los informantes como una solución viable para aumentar la cobertura y mitigar los impactos ambientales, especialmente en áreas rurales.

Sin embargo, la adopción de tecnologías sostenibles requiere un compromiso firme por parte de las instituciones públicas y privadas, así como una asignación adecuada de recursos financieros y técnicos (Valencia y Duche, 2019; Vilorio y Guerra, 2022).

Karol Patricia Hernández-Cubas

A manera de recomendación, se sugiere promover la descentralización de la gestión eléctrica, permitiendo que las comunidades rurales participen activamente en la planificación y la toma de decisiones.

También, se propone el diseño de programas de subsidios focalizados para garantizar que las comunidades de bajos recursos puedan acceder a la electricidad a un costo razonable.

De igual manera, se recomienda invertir en la capacitación del personal técnico y administrativo de las entidades proveedoras para garantizar un servicio eficiente, innovador y sostenible.

En conclusión, la calidad y sostenibilidad de los servicios eléctricos en el Perú son desafíos multidimensionales que requieren un abordaje integral, basado en la equidad, la innovación tecnológica y la colaboración entre todos los actores involucrados. Lograr este objetivo no solo mejoraría la calidad de vida de los ciudadanos, sino también fortalecerá el camino hacia un desarrollo energético inclusivo y sostenible (Valencia y Duche, 2019; Vilorio y Guerra, 2022).

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios y a los informantes clave, por sus significativas contribuciones al desarrollo del presente artículo investigativo.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Barragán, E., Zalamea, E., Terrados, J., y Vanegas, P. (2019). Factores que influyen en la selección de energías renovables en la ciudad. *EURE (Santiago)*, 45(134), 259-277. <https://n9.cl/edddp>

Karol Patricia Hernández-Cubas

- Caldas, R., Castillo, B., y Castillo, F. (2021). Gobernanza territorial para el desarrollo sostenible de Perú. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(3), 47-54. <https://n9.cl/93jfs>
- Di Pietro, S. (2018). Energía y buen vivir: alternativas de producción descentralizada de la energía. *Revista VIA IURIS*, (24), 125-139. <https://n9.cl/jv64a>
- Figueroa, E. (2023). Factores que determinan el comportamiento sustentable en las instituciones de educación superior. Un modelo para Querétaro, México. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, XIV(39), 55-76. https://lc.cx/vzw6_n
- Hernández, J., y Yagui, V. (2021). Análisis de información y factores de desempeño ambiental y de economía circular en empresas peruanas. [Analysis of information and factors of environmental performance and circular economy in Peruvian companies]. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 37-52. <https://lc.cx/Eme66u>
- Hernández, J., Pinto, A., González, J., Pérez, N., Torres, J., y Rengel, J. (2017). Nuevas estrategias para un plan de uso eficiente de la energía eléctrica. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 28(54), 75-99. <https://lc.cx/6Y3AWq>
- Medrano, O. (2019). Retos y oportunidades para una gestión eficiente de los servicios de agua potable, saneamiento y electricidad en la República Dominicana. *Acta universitaria*, 29, e2364. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2364>
- Pachas, L., Tasayco, A., y Ramos, J. (2024). Responsabilidad social en la sostenibilidad empresarial en la superintendencia nacional de los registros públicos, Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(Supl. 1), 43-61. <https://lc.cx/jnDfik>
- Peñalver, M., e Isea, J. (2024). Transformación hacia fábricas inteligentes: El papel de la IA en la industria 4.0. *Ingenium Et Potentia*, 6(10), 38-53. <https://n9.cl/6kcsf>
- Peralta, M. (2021). La electricidad como factor de competitividad: Evidencia empírica en el mercado de clientes libres en el contexto del gas de Camisea. *Industrial Data*, 24(1), 139-152. <https://lc.cx/gf1iqv>
- Reyes, M., Ibáñez, M., y London, S. (2023). Sostenibilidad ambiental y calidad institucional: interacciones. *Desarrollo y Sociedad*, (95), 45-90. <https://lc.cx/OWV8QO>

Karol Patricia Hernández-Cubas

- Tumi, J. (2023). Políticas y estrategias de Responsabilidad Social de la empresa de generación eléctrica San Gabán, Puno-Perú. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 32(4), 264-280. <https://lc.cx/jcAqPM>
- Valencia, R., y Duche, A. (2019). Innovación de la gestión y éxito competitivo en medianas y grandes empresas del sector manufacturero peruano. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 141-153. <https://lc.cx/w5wQKu>
- Viloria, C., y Guerra, A. (2022). Responsabilidad empresarial y sostenibilidad en pequeñas y medianas industrias del municipio Iribarren, estado Lara, Venezuela. *Revista científica compendium*, 25(48), 1-22. <https://lc.cx/AL0cN->
- Zapata, E. (2023). Avances de la responsabilidad social en el Estado peruano, sumando valor público e innovación basada en la economía del comportamiento. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(120), 58-71. <https://lc.cx/bYIOJ1>