Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Sociología

Experiencia de responsabilidad social en la instalación de redes externas de gas en el sector 14 y 17 de PROFAN – Santa Rosa durante el año 2025

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Sociología

AUTOR

Brenda Andrea FÉLIX RUIDIAS

ASESOR

Dr. Jorge Luis DUÁREZ MENDOZA

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Félix, B. (2026). *Experiencia de responsabilidad social en la instalación de redes externas de gas en el sector 14 y 17 de PROFAN – Santa Rosa durante el año 2025*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Sociología]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Brenda Andrea Félix Ruidias
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75857787
URL de ORCID	opcional
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Jorge Luis Duárez Mendoza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42197531
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0182-5744
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Carmela Chung Echevarría
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23964096
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Anderson Alexis García Cristóbal
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44929422
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Ademar Elliot Diaz Aparicio
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09462707
Datos de investigación	
Línea de investigación	ODS 7: Energía asequible y no contaminante ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	NO APLICA
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Santa Rosa - Asociación Pro Familia Pro Vivienda (PROFAM) Latitud: -11.81595 Longitud: -77.16557
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre a diciembre del 2025
URL de disciplinas OCDE	Sociología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.00

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
Facultad de Ciencias Sociales
VICEDECANATO ACADÉMICO

ACTA DE SUSTENTACIÓN
DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

En Lima, siendo el día 15 de abril del dos mil veintiséis se reunieron los Miembros del **JURADO CALIFICADOR** integrado por los profesores: Mg. Carmela Chung Echevarría (Presidenta) Mg. Anderson Alexis García Critobal (Miembro) y Dr. Ademar Elliot Diaz Aparicio (Miembro).

Verificado el Trabajo de Suficiencia Profesional **"EXPERIENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA INSTALACIÓN DE REDES EXTERNAS DE GAS EN EL SECTOR 14 Y 17 DE PROFAM – SANTA ROSA DURANTE EL AÑO 2025"** presentado por la bachiller: **Brenda Andrea FÉLIX RUIDIAS**, concluida la sustentación, el Jurado procedió a la calificación con el siguiente resultado:

18 (DIECIOCHO)

Luego del proceso de sustentación y calificación y comunicado el resultado a la graduanda.

El Jurado de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la Bachiller: **Brenda Andrea FÉLIX RUIDIAS**, el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA en SOCIOLOGÍA** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

.....
Mg. Carmela Chung Echevarría
Presidenta

.....
Mg. Anderson Alexis García Cristobal
Miembro

.....
Dr. Ademar Elliot Diaz Aparicio
Miembro

.....
Dr. Jorge Luis Duarez Mendoza
Asesor

UNMSM
Firmado digitalmente por MELENDEZ DE LA CRUZ Juan Felipe FAU 20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.07.2026 10:29:49 -05:00

.....
Dr. Juan Felipe Meléndez De La Cruz
Vicedecano Académico

sa.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)

Anexo 1

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **JORGE LUIS DUÁREZ MENDOZA** en mi condición de docente acreditado como Asesor con el **DICTAMEN N°004-2026-EPS-FCCSS/UNMSM**, del Trabajo de Suficiencia Profesional cuyo título es:

EXPERIENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA INSTALACIÓN DE REDES EXTERNAS DE GAS EN EL SECTOR 14 Y 17 DE PROFAM – SANTA ROSA DURANTE EL AÑO 2025

Presentada por la bachiller: **BRENDA ANDREA FÉLIX RUIDIAS** para optar el Título profesional de Licenciada en Sociología.

CERTIFICO: Que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma **PIDS**, el documento evaluado cuenta con el **15%** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de los establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Licenciada en Sociología

Lima, 01 de junio del 2026

Firma del Asesor: 

Nombres y Apellidos del docente: Jorge Luis Duárez Mendoza
DNI N° 42197531

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de emisión, siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

A mis padres y a mi hermano, por siempre creer en mí y ser el pilar fundamental en mi vida. A mi novio, por ser mi apoyo incondicional, por su paciencia y por acompañarme en cada etapa de este proceso brindándome fortaleza, junto a Maya que son mi hogar. Y a las y los pobladores del sector 14 y 17 de Profam, a quienes expreso un profundo agradecimiento por su cooperación, confianza y disposición. Sin su participación esta investigación no hubiera sido posible.

INDICE

RESUMEN.....5

PRESENTACIÓN.....7

1. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....8

2. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN.....11

Objetivo General:.....11

Objetivos Específicos:.....11

Preguntas orientadoras:.....11

3. MARCO TEÓRICO.....12

Antecedentes.....12

Bases Teóricas.....13

Prácticas y estructuras.....13

Entre vínculos, tensiones y reconocimiento social.....14

a) Legitimidad Social.....14

b) Relaciones comunitarias.....14

c) Gestión de Conflictos.....14

d) Responsabilidad Social.....15

4. METODOLOGÍA.....16

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....18

a) Fases del proceso de intervención.....20

- Diagnóstico y evaluación inicial.....21
- Sensibilización del proyecto y articulación comunitaria.....22
- Proceso constructivo y gestión de conflictos.....24

- Culminación de los proyectos.....25

b) Momentos críticos de la intervención.....25

c) Cambios realizados de la estrategia inicial.....27

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....27

Relaciones comunitarias.....28

- Entendiendo las estructuras.....28
- Las prácticas desenvueltas por los actores.....29
- La acción comunicativa y la participación comunitaria.....30

Gestión de Conflictos.....33

- Descontento comunitario y gestión de conflictos.....33

Legitimidad Social.....36

- Cooperación, confianza y agencia social.....36
- Legitimidad Social.....37

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....40

Recomendaciones:.....42

Reflexión final:.....43

8. BIBLIOGRAFÍA.....44

9. ANEXOS.....46

a) Matriz de Consistencia.....46

b) Sistematización de entrevistas.....47

c) Instrumentos de recolección de información:.....47

- Información primaria.....47
- Información secundaria.....50

RESUMEN

El presente informe expone la labor realizada por la autora como bachiller en sociología, donde la experiencia se constituyó en un espacio de reflexión crítica que permitió repensar las prácticas implementadas y extraer aprendizajes relevantes. Si bien estos conocimientos constituyen bases sólidas para su ejercicio profesional, el proceso también se enriquece a partir del aprendizaje mutuo, el cual permite visibilizar las dinámicas de interacción presentes en la experiencia y como estas contribuyen a la generación de nuevos conocimientos.

La experiencia analizada será anónima y reconstruye el proceso participativo en un proyecto de instalación de redes externas de gas natural en los sectores 14 y 17 de la Asociación Pro Vivienda Pro Familia (PROFAM) del distrito de Santa Rosa en el año 2025. Es fundamental detallar el rol que tienen los agentes sociales de este proceso para la obtención de legitimidad social, lo que permite promover una reflexión sobre las prácticas de Responsabilidad Social. Asimismo, se realiza un análisis comparativo de los desafíos surgidos en el ámbito social comunitario, la gestión de conflictos, atención de reclamos y las diferentes casuísticas presentes en ambos sectores, los cuales evidencian diferencias en las formas de organización de sus representantes vecinales y su nivel de involucramiento con el proyecto.

Esta sistematización busca visibilizar la interacción que tienen todos los agentes en este tipo de procesos constructivos, así como la función que desempeña tanto el relacionista comunitario como la población, con el fin de aportar conocimiento al campo de la Responsabilidad Social y contribuir a la formación de futuras sociólogas y sociólogos interesados en desarrollarse en este ámbito laboral.

Palabras claves: relaciones comunitarias, gas natural, responsabilidad social empresarial, representación vecinal, organización.

ABSTRACT

This report presents the work made by the author as a sociology graduate, where the experience served as a space for critical reflection, enabling a rethinking of the implemented practices and the extraction of relevant learnings. While this knowledge forms a solid foundation for the professional practice, the process is also enriched through mutual learning, which makes visible the interaction dynamics present in the experience and how they contribute to the generation of new knowledge.

The analyzed experience will be anonymous and reconstructs the participatory process in a project for the installation of external natural gas networks in sectors 14 and 17 of the Asociación Pro Vivienda Pro Familia (PROFAM) in the Santa Rosa district in 2025. It is essential to detail the role of the social agents in this process for achieving social legitimacy, which allows to promote the reflection on Social Responsibility practices. Furthermore, a comparative analysis is made of the challenges that arose in the community social sphere, the conflict management, complaint handling, and the various situations present in both sectors. These challenges highlight differences in the organizational structures of their neighborhood representatives and their level of involvement with the project.

This systematization aims to make visible the interaction of all agents in these types of construction processes, as well as the function performed by both the community liaison and the population, in order to contribute knowledge to the field of Social Responsibility and aid in the training of future sociologists interested in developing their careers in this area.

Keywords: community relations, natural gas, corporate social responsibility, neighborhood representation, organization.

PRESENTACIÓN

Mi experiencia laboral se centra como promotora social, especialista social y relacionista comunitaria en proyectos sociales y del sector energía e hidrocarburos. Aunque estos cargos reciben distintas denominaciones, comparten un objetivo común, el actuar como vínculo entre la comunidad y la empresa. Este rol implica identificar y fortalecer las dinámicas de organización presentes en cada comunidad, integrarlas al proyecto y fomentar su participación activa, de manera que se cumplan los objetivos del proyecto generando aceptación por parte de la población.

Esta sistematización se centra en el rol que desarrollé como relacionista comunitaria de una empresa privada del sector energía e hidrocarburo que es contratista y presta servicios a la concesionaria de gas natural en Lima y Callao, la empresa que se mantendrá en anonimato fue la responsable de la instalación de redes externas en los sectores 14 y 17 de Profam en el distrito de Santa Rosa durante el año 2025. El análisis detalla la gestión social durante todo el proceso, la interacción con la población y las estrategias empleadas para mitigar conflictos que pudieran afectar la viabilidad del proyecto con el objetivo de analizar la gestión de la legitimidad social en proyectos de energía no renovable a través de un análisis comparativo que pretende visibilizar las percepciones y aportes de los agentes sociales involucrados, de manera que su perspectiva sirva como insumo valioso para la sistematización, permitiendo extraer lecciones y recomendaciones que contribuyan a optimizar futuras intervenciones en proyectos similares.

La responsabilidad social en la instalación de redes externas transforma la infraestructura técnica en un motor de bienestar, cumpliendo con la ODS 7[1] al garantizar energía asequible y continua en zonas vulnerables. Este compromiso impacta la ODS 11[2] al integrar soluciones que mejoran la resiliencia urbana, asegurando que el despliegue técnico respete el entorno y reduzca las brechas de desigualdad elevando la calidad de vida de las comunidades.

Esta sistematización está dirigida a mis colegas relacionistas comunitarios, buscando generar identificación y promover el diálogo sobre nuestra labor, con el fin de fortalecer las intervenciones y optimizar nuestras metodologías de trabajo en las comunidades.

[1] ODS 7 – Energía Asequible y No Contaminante
[2] ODS 11 – Ciudades y Comunidades Sostenibles

1. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Este proyecto busca visibilizar la gestión de conflicto y legitimidad social del relacionista comunitario de una empresa privada que es un grupo empresarial del sector de infraestructura energética posicionada en Perú y Latinoamérica. El nombre de la empresa se mantendrá en anonimato ya que es una contratista que brinda el servicio de instalación de redes externas e internas para la empresa Cálidda, que tiene la concesión del Estado por un plazo de 33 años para la distribución y comercialización de gas natural en Lima y Callao. Al ser una empresa contratista, trabaja bajo las sombras ya que su desempeño no es visible a simple vista puesto que se desarrolla principalmente en las entrañas del territorio, conectando el recurso energético no renovable con el bienestar doméstico y comercial. Además, al trabajar bajo los estándares solicitados por el cliente, la empresa contratista lo representa en todo momento del desarrollo del proceso constructivo.

El investigador es un actor clave dentro de la experiencia de sistematización, ya que cumple el rol del relacionista comunitario encargado en campo, es quien ejerce el contacto directo con la población de los sectores 14 y 17 de PROFAM, ello le va a permitir describir su propia experiencia y a repensar las acciones desplegadas durante el desarrollo del proceso de sistematización. Cabe resaltar que no es el único actor que representa a la empresa contratista, el relacionista comunitario es parte de una línea de mando que está constituida por profesionales de las áreas de calidad, seguridad, ingeniería y social.

La empresa contratista desarrolla este proyecto como parte de un paquete de proyectos en Lima y Callao que le otorga el cliente Cálidda. El informe técnico N°840-2023-GRT sustenta la Actualización de Plan Quinquenal de Inversiones 2022-2023 para la concesión de distribución de gas natural por red de ductos en Lima y Callao, indicando que esta actualización es necesaria cuando se proyecta una variación superior de las inversiones originalmente previstas para la atención de consumidores residenciales, lo que implica un posible reajuste en las tarifas de distribución (Osinergmin, 2023). En esta actualización se incorpora no solo la expansión de redes, sino también la proyección de nuevos clientes y la incorporación de infraestructura sugerida por distintos actores, lo que revela un enfoque más integral y participativo en la planificación de inversiones que impacta directamente la cobertura y la sostenibilidad del servicio.

La intervención se desarrolló en los sectores 14 y 17 de PROFAM, en el distrito de Santa Rosa, el cual presenta características propias de los procesos de expansión urbana de Lima Metropolitana, donde el crecimiento poblacional y la ocupación progresiva del territorio para ejercer el derecho de una vivienda digna, ha generado demandas crecientes por infraestructura y servicios básicos. Ambos sectores evidencian la necesidad de fortalecer los servicios básicos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los habitantes. La Asociación de Vivienda PROFAM se encuentra ubicada en el distrito de Santa Rosa, provincia y región de Lima, fue fundada el 29 de agosto del 2001 e inscrita formalmente el 01 de septiembre del 2001, esta asociación tiene como objetivo principal promover y gestionar el desarrollo urbano, social y comunitario de la zona residencial denominada "PROFAM".

El periodo de tiempo de la intervención fue de 4 meses desde el análisis del mapeo social, la difusión de inicio de obra con la población, el desarrollo constructivo en campo, prevención de conflictos con los dirigentes de los sectores 14 y 17 de Profam, las ampliaciones generadas a solicitud de la población, atención de reclamos y culminando con la conformidad social de ambos sectores. Las actividades desplegadas cumplen los lineamientos obligatorios de la Guía de Relaciones Comunitarias para Contratistas de Construcción de Cálidda, mediante el cual es posible medir y calificar el grado de cumplimiento contractual de cada contratista.

La problemática abordada es el manejo que tiene el relacionista comunitario con los procesos de diálogo y la gestión de conflictos con la población afectada durante el proceso constructivo de instalación de redes externas de gas para gestionar la legitimidad social en el territorio impactado por el proyecto. El capital social que presentaron los representantes vecinales de los sectores 14 y 17 de PROFAM, y como el ser agentes activos fue fundamental para moldear las interacciones que se desarrollaba en campo. Cada sector presentaba una casuística diferente y este análisis comparativo de los casos permitirá repensar y visibilizar los aciertos y falencias que tuvo la gestión social.

Asimismo, la experiencia se sustenta en el marco normativo vigente, la Ley N.° 32315, promulgada el 30 de abril del 2025, que establece medidas orientadas a impulsar la masificación de gas natural en el país. Esta normativa refuerza el compromiso que tiene el Estado peruano por promover el acceso nacional al Gas Natural, mediante incentivos y facilidades para la expansión de la infraestructura y la conexión de nuevos usuarios. La ley contribuye al cierre de brechas

energéticas y al fortalecimiento de políticas públicas orientadas al bienestar social y desarrollo sostenible (Congreso de la República del Perú, 2025).

Los sectores 14 y 17 de la Asociación de Vivienda PROFAM en el distrito de Santa Rosa, se caracterizan por ser parte del nivel socioeconómico D (Bajo) y E (Muy bajo), en situaciones de vulnerabilidad que enfrentan dificultades en acceso a servicios básicos ya que no cuentan con el servicio de agua potable y alcantarillado, lo que termina siendo perjudicial para la salud de los pobladores; las viviendas construidas son de madera y con techo de calamina en condiciones precarias, algunas viviendas son de material noble. Su historia de remonta desde el año 2010, en estos sectores predomina las actividades económicas informales, se visualizan algunos talleres y emprendimientos familiares, al contar con una capacidad adquisitiva baja y oferta laboral escasa los pobladores de la zona tienden a organizarse y autogestionar sus recursos como por ejemplo la formación del Mercado Modelo de PROFAM – sector 17.

Los sectores 14 y 17 de PROFAM, cuentan con juntas directivas y delegados; en el sector 17 los representantes son los mismo, sin embargo, en el sector 14 cada instancia tiene representantes distintos. Durante el desarrollo del proyecto se tuvo que coordinar con los representantes vecinales que reconocía la población ya que serían nuestros aliados para poder informar el desarrollo del proyecto a través de sus canales de comunicación.

El objetivo del proceso constructivo era lograr la instalación de matrices en las calles y avenidas de los sectores 14 y 17 de PROFAM, con la finalidad que las viviendas puedan acceder al servicio básico del gas natural, la instalación de matrices permite que los pobladores puedan acceder a al servicio a través de conexiones domiciliarias.

Los actores involucrados en la experiencia, son la empresa contratista encargada de la instalación de matrices externas de Gas Natural y representada en campo por la línea de mando conformada por el Residente de Obra, el Supervisor de Obra, el Especialista de Calidad (QC), el Prevencionista de Riesgo, el Metrador, el RDS y la Relacionista Comunitaria; en el ámbito institucional se encuentra la municipalidad de Santa Rosa que coordina con la Especialista de permisos del Área de Relaciones Comunitarias de la empresa contratista y la población beneficiaria representada por las Juntas Directivas y Delegados del Sector 14 y 17 de PROFAM, todos los agentes que forman parte de la experiencia fueron vitales durante el desarrollo de la experiencia, sin embargo; en esta oportunidad para la sistematización se visibiliza la

participación que tuvieron los representantes vecinal, el Supervisor de Obra, las Relacionista Comunitarias, la Coordinadora y la Especialista de Permisos del Área de Relaciones Comunitarias de la empresa contratista.

2. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE SISTEMATIZACIÓN

En el proceso de instalación de redes externas de gas en el sector 14 y 17 de PROFAM en el distrito de Santa Rosa, el relacionista comunitario gestionó la responsabilidad social de la empresa contratista a cargo del proyecto y desenvolvió una serie de actividades con la población beneficiaria. En esta dinámica se presentaron diferentes casuísticas que han sido fundamentales para el análisis de la legitimidad social en este tipo de procesos constructivos. A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos que profundizaron la investigación.

Objetivo General:

- Analizar cómo el relacionista comunitario gestiona la legitimidad social para el desarrollo del tendido de redes matrices de gas natural en la asociación PROFAM (Sectores 14 y 17) del distrito de Santa Rosa.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar los procesos de diálogo y participación comunitaria empleadas por el relacionista comunitario para informar y sensibilizar a los vecinos de PROFAM (Sectores 14 y 17) sobre los proyectos de instalación de redes externas.
- Examinar y comparar los mecanismos de identificación y abordaje de percepciones de riesgo y demandas sociales que utiliza el relacionista comunitario en ambos sectores para la prevención de conflictos sociales en la zona.

Preguntas orientadoras:

- Relaciones comunitarias: ¿Cómo son los procesos de diálogo y participación comunitaria que desarrolla el relacionista comunitario para informar y sensibilizar a los vecinos de los sectores 14 y 17 de PROFAM sobre los proyectos de instalación de redes externas?
- Gestión de conflictos: ¿De qué manera el relacionista comunitario identifica y aborda las percepciones de riesgo y las demandas sociales para prevenir conflictos que obstaculicen el desarrollo de la obra?

3. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En los últimos años en el Perú, existen diversos estudios de proyectos que han desarrollado la instalación de energía no renovable como es el gas natural para beneficio de la población, la búsqueda exhaustiva ha arrojado una predominante investigación técnica de las áreas de ingenierías; sin embargo, priorizando los estudios sobre Responsabilidad Social en este tipo de proyectos, hay importantes avances, pero aún queda mucho por aportar.

A nivel nacional, las investigaciones de Responsabilidad Social y Relaciones Comunitarias están en aumento, el estudio ha cobrado relevancia debido a qué se demuestra la importancia del enfoque social y comunitario en proyectos que ofrecen una mejora en la calidad de vida de la población.

Talavera (2020) aborda la problemática que presenta la empresa COGA cuando realiza proyectos de ampliación, mantenimiento o modificación al STD[3] de gas natural, ya que tienen que ser comunicados a la población aledaña para que les otorguen múltiples permisos y al no poseer un Plan de Comunicación no tienen una herramienta que guíe los procesos de intervención con la población. La autora explica y describe la problemática que enfrentó el proceso de construcción de esta herramienta entre la empresa y los poblados aledaños; enfatizando la elaboración de un diagnóstico previo del entorno social, la identificación de stakeholders y el rol del comunicador en brindar una comunicación transparente con la población dando como resultado que la elaboración de la herramienta generó una mejora en la participación comunitaria, mitigación y atención de conflictos sociales.

Según Sovero (2025) reconstruir el desarrollo metodológico del relacionamiento comunitario de la empresa Construredes en procesos de masificación de gas Natural en lima y Callao facilitó reconocer aprendizajes que permiten optimizar y adecuar la intervención que tienen en los proyectos. La autora expone las perspectivas que tienen los actores que desenvuelven el relacionamiento comunitario, identifica el limitado reconocimiento institucional, las deficiencias de coordinación y comunicación que presentaban con las áreas técnicas y la población lo que producía conflictos sociales; al identificar todas estas problemáticas se

[3] Sistema de Transporte por Ductos

generó un cambio estratégico con enfoque social que reconfiguró las distintas herramientas metodológicas y consolidó al equipo comunitario como mediador confiable en las tomas de decisiones dentro de la empresa y en la intervención de mitigación de conflictos sociales.

Los estudios mencionados aportan información relevante para la construcción de herramientas metodológicas a emplear para la gestión social en proyectos dedicados al rubro extractivo y energético. Sin embargo, no abordan el rol que cumplen las poblaciones impactadas por estos proyectos y las perspectivas que tienen para la construcción de las herramientas mencionadas o planes de trabajo; tampoco se profundiza en la mitigación de conflictos y gestión de la legitimidad social que son vitales para el desarrollo de la Responsabilidad Social en la empresa. Es por ello, que los temas que no han sido profundizados en los antecedentes encontrados, se justifican en el estudio de la experiencia de sistematización.

Bases Teóricas

Prácticas y estructuras

Esta sistematización parte desde la sociología reflexiva que aborda Bourdieu y Wacquant (2008), donde invitan al sociólogo poder realizar una ruptura epistemológica que permita que su análisis sea crítico tomando como punto de partida el identificarse a sí mismo como parte del proceso de investigación, identificar las limitaciones que obtiene a través de su sentido común sobre la realidad estudiada, para poder profundizar su análisis e identificar las prácticas sociales que están conformadas por relaciones de poder, desigualdad y desconfianza que presentan los actores y el campo donde interactúan en la experiencia de sistematización.

Estas prácticas ocurren dentro de un sistema estructurado, de acuerdo con Giddens (1995) en su teoría de la estructuración propone a la dualidad de la estructura como superación de la dicotomía existente entre los agentes y las estructuras sociales, es por ello que las estructuran existen sólo en tanto son puestas en práctica por los actores, lo que genera una relación de interdependencia. De acuerdo a ello, veremos cómo los protocolos que cumplen los procesos de instalación de redes externas de gas moldean a los agentes y a su vez se adaptan a la acción que estos desarrollan durante el proceso constructivo evidenciando que las estructuras se reproducen y cambian en la realidad.

Entre vínculos, tensiones y reconocimiento social

a) Legitimidad Social

Estas prácticas desenvueltas por el proyecto necesitan ser aceptadas por la comunidad, Suchman (1995, como se citó en Diez, Blanco y Prado, 2010) define la legitimidad como "la percepción generalizada o asunción de que las actividades de una entidad son deseables, correctas o apropiadas dentro de un sistema socialmente construido de normas, creencias y definiciones" (p.128). Siguiendo la línea del autor, propongo analizar la legitimidad que se puede o no obtener en los proyectos que desarrolla una empresa desde la perspectiva que esta se instaura en una realidad que se reproduce constantemente por los actores que se desenvuelven en ella.

b) Relaciones comunitarias

Para comprender esta categoría utilizaremos la teoría de Acción comunicativa de Jurgen Habermas (1999) quien señaló que las capacidades que tienen los actores a través del lenguaje permiten establecer procesos de entendimiento mutuo generando consensos y acuerdos; así mismo, el diálogo como herramienta comunicativa genera coordinación de acciones y la construcción de acuerdos compartidos de manera social dentro del proceso de sistematización. Se articula con el enfoque de Fals Borda (1993) donde la participación activa de la comunidad que tiene saberes establecidos, promueve procesos de transformación social desde la interacción de sus actores generando un conocimiento horizontal de acción participativa. En ese sentido, las relaciones comunitarias pueden conceptualizar como un entramado de vínculos sociales que son construidos a partir del diálogo y la participación generando confianza y cooperación entre las partes del proyecto. De este modo, la comunidad no solo se constituye como un espacio de interacción, si no como un actor colectivo que interviene activamente en los procesos que afectan su propio desarrollo.

c) Gestión de Conflictos

Estos procesos participativos no están aislados de la generación de tensiones y conflictos, la gestión de conflictos puede abordarse desde el análisis de Coser (1961, como se citó en Navarro, 2023) que el conflicto evidencia los descontentos que presentan las instituciones que representan los actores influyen en los procesos de la vida social, lo que permite fortalecer la cohesión grupal y redefinir las demandas que pueden presentarse en la realidad como dentro del desarrollo de los procesos constructivos, mejorando la cooperación entre los

actores que desarrollan el proyecto. Por su parte, Putman (2000, como se citó en Sánchez y Peña, 2005) señala que la existencia de redes de confianza y capital social facilita la resolución de conflictos, ya que la cooperación y la reciprocidad entre los actores permiten negociar diferencias de manera constructiva. De esta manera, la gestión de conflictos en los proyectos que son comunitarios no se limita a la eliminación de las tensiones, sino que al ser un proceso dinámico promueve la interacción social, la confianza mutua y contribuye a la legitimidad social de las intervenciones lo que permite una sostenibilidad del proyecto.

d) Responsabilidad Social

La responsabilidad social en proyectos de infraestructura y energía, como es la instalación de redes externas de gas, implica no solo el cumplimiento de objetivos técnicos sino también la consideración de los impactos sociales, ambientales y económicos dentro de la comunidad.

La autora Aylin Pertuz (2016) hace un análisis de la responsabilidad social empresarial y la actividad minera donde plantea la necesidad de integrar aspectos sociales y ambientales con todas las operaciones, ya que cualquier intervención como sería también la instalación de redes externas de gas, genera impactos negativos como positivos en la comunidad que impacta. También señala la importancia del cumplimiento de normativas y de una gestión óptima orientada a prevenir riesgos y proteger la calidad de vida de la población, dado que la falta de control puede derivar consecuencias negativas en el ámbito social cultural y ambiental. Para finalizar, la autora otorga una postura crítica ya que cuestiona que muchas empresas más allá de aplicar una responsabilidad social real lo utilizan como una estrategia de imagen; y también otorga una postura constructiva por qué plantea como la responsabilidad social bien implementada es una herramienta clave para el desarrollo sostenible y bienestar de la comunidad. Si bien su análisis parte desde el sector minero, se puede trasladar a los proyectos que otorgan un servicio a la población como es abastecer de gas natural en los hogares.

De esta manera explicó cómo a través de los autores mencionados podré abordar mejor mi análisis e interpretar la experiencia desarrollada de manera óptima en relación a la responsabilidad social y la obtención de legitimidad a través de las relaciones comunitarias y la gestión de conflictos para este tipo de proyectos constructivos de instalación de redes

externas de gas en sociedades como lo son el sector 14 y 17 de Profam en el distrito de Santa Rosa.

4. METODOLOGÍA

La presente experiencia de sistematización se desarrolla bajo un enfoque metodológico cualitativo, que proporciona una visión profunda de las dinámicas sociales, percepciones, hábitos, saberes y experiencias de los actores involucrados en la responsabilidad social del proceso constructivo. Este enfoque resulta óptimo ya que el análisis de la sistematización requiere repensar significados y prácticas que no pueden ser abordadas de manera crítica solo con la revisión de material físico obtenido del proyecto.

Para el diseño de investigación, se otorga un estudio de casos comparados, lo que permite examinar distintas experiencias y contextos en este caso los sectores 14 y 17 de Profam en donde se desarrollaron los proyectos constructivos y aplicaron las estrategias de relaciones comunitarias. A través de la comparación, es posible identificar que tienen en común, sus diferencias y patrones que contribuyan a una comprensión profunda de los factores que influyen en la gestión de conflictos y en la obtención de legitimidad social por parte de los actores del proyecto.

El objeto de investigación se centra en el relacionamiento comunitario como herramienta clave para la gestión de conflictos y la construcción de la legitimidad social. En ese sentido, se analiza cómo las interacciones entre los actores involucrados de la empresa contratista a cargo del proyecto de la cual es parte el área de relaciones comunitarias y los agentes de los sectores 14 y 17 de Profam pueden prevenir, mitigar o resolver conflictos, así como fortalecer la confianza y la aceptación social. La legitimidad social se entiende como un elemento principal para que las intervenciones sean sostenibles en el tiempo obteniendo el respaldo de las comunidades.

La unidad de análisis de la presente sistematización está constituida por las experiencias de responsabilidad social de relacionamiento comunitario desarrolladas en el sector 14 y 17 de Profam, entendidas como un conjunto de prácticas, estrategias e interacciones entre los actores de la empresa contratista a cargo y las comunidades de los sectores mencionados. Estas experiencias son analizadas e interpretadas en función de la contribución a la gestión de

conflictos y a la construcción de la legitimidad social, considerando las perspectivas de los actores claves y los resultados obtenidos en cada contexto.

La unidad de análisis está conformada por los actores sociales relevantes que participaron de estos procesos, se identificaron a los siguientes:

Área de Relaciones Comunitarias	Población	Área técnica
• Relacionista Comunitario a cargo y RC de apoyo • Coordinador del Área • Especialista de Permisos	• Presidente de la Junta Directiva del Sector 14 • Presidente de la Junta Directiva del Sector 17	• Supervisor de Obra

Los actores sociales identificados permitirán comprender las dinámicas de relacionamiento comunitario, priorizando una mirada integral que articule las prácticas que se implementaron durante el proceso como las interpretaciones de los actores. Cabe resaltar que en el caso de los actores institucionales son los mismo en ambos proyectos porque fueron parte de las dos experiencias y en el caso de los sectores si se presenta una diferencia al ser dos comunidades diferentes y tener sus propios representantes.

Para la selección de los casos de estudio, se establecieron criterios específicos que garantizaron la congruencia y comparación de la información, además de ser espacios cercanos. Como primera consideración se propusieron los casos donde se hayan desarrollados estrategias explícitas de relacionamiento comunitario, como segunda consideración en los que se haya evidencia la gestión de conflictos y como última consideración se seleccionaron los casos que permitieron identificar distintos enfoques y niveles de efectividad en la gestión de conflictos y la construcción de la legitimidad social.

Para la recolección de información, se emplearon técnicas cualitativas que favorecieron la obtención de datos fructíferos para el contenido y el contexto de las experiencias. Se utilizaron las entrevistas a profundidad y las entrevistas semiestructuradas de manera virtual a cada actor identificado necesario para la investigación. También se realizó una revisión

documental de las difusiones de inicio de obra, actas de reunión, atención de reclamos, registros fotográficos y actas de conformidad con la finalidad de complementar la información primaria y permitir contrastar los hallazgos obtenidos.

Como fuentes de investigación, se utilizaron las mencionadas en revisión documental, ya que al mantener en anonimato la empresa contratista, se dificulto el poder obtener algún informe institucional sobre los casos atendidos.

Las estrategias que se utilizaron para llegar a la población objetivo fueron una comunicación transparente y cordial con cada actor, donde se le explico el fin de la entrevista semiestructurada, al ser parte de este proceso de intervención mantenía una comunicación con los actores involucrados, si bien no era constante pues existía una relación de respeto y reconocimiento por el trabajo colaborativo que se desarrolló con cada actor durante la evolución de las experiencias.

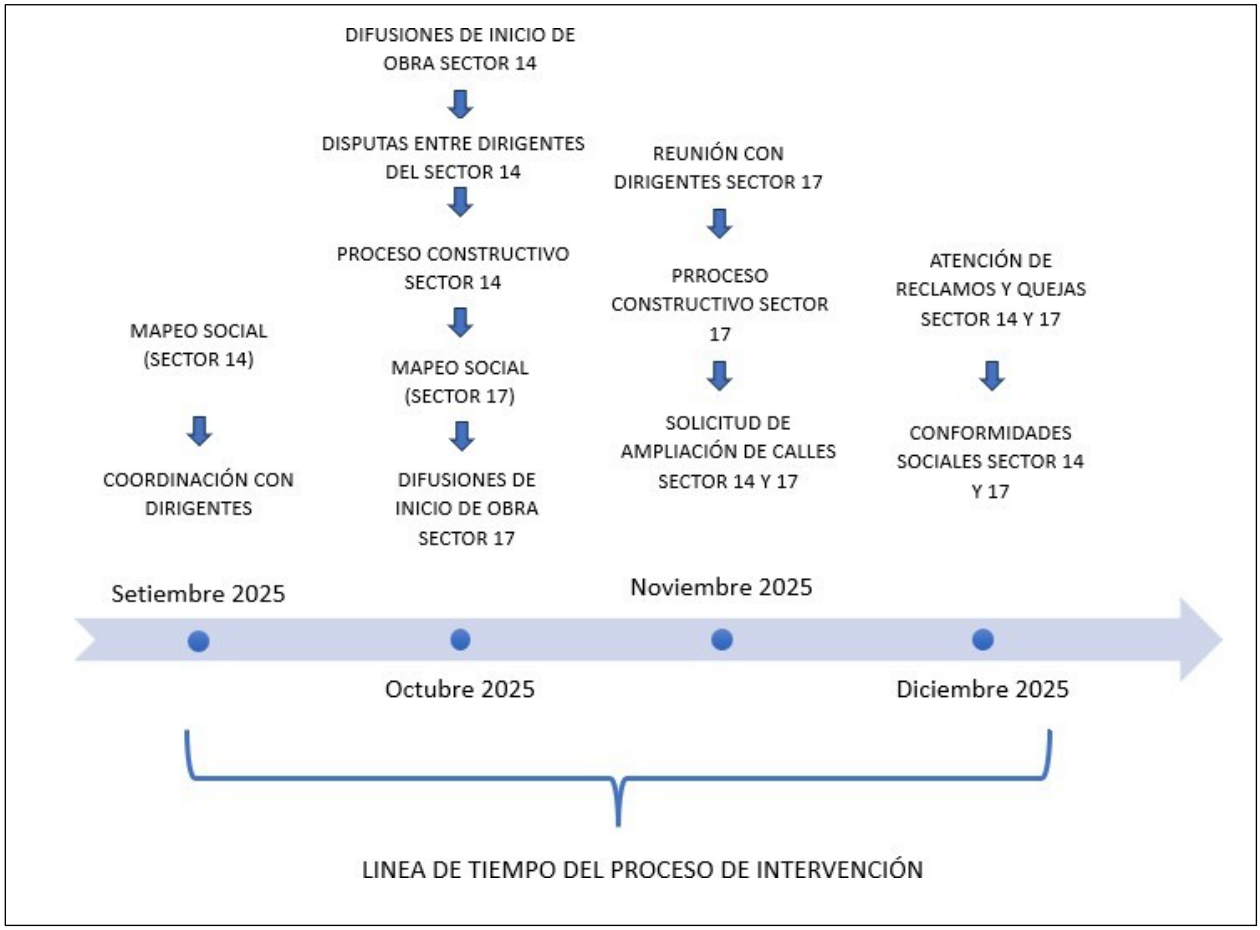
Para la obtención de información se consideraron principio éticos orientados a garantizar el respeto a los participantes y a la integridad del proceso, se aplicó el consentimiento informado de manera verbal antes de iniciar cada entrevista semiestructurada,; así mismo, al momento de contactar a los participantes se informó el objetivo del estudio, el uso de la información y el carácter voluntario que tenía su participación; se garantizó la confidencialidad de los datos recopilados con fines académicos y se les consultó si querían que sus nombres fueran mencionados o se mantengan en reserva; finalmente se generó un ambiente amable y respetuoso con el fin de promover que los participantes expresen sus opiniones y perspectivas sin algún tipo de condicionamiento favoreciendo el diálogo fluido durante la entrevista.

5. RECONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En este capítulo se reconstruirá las experiencias de responsabilidad social que tuvo la empresa contratista a cargo de las instalaciones de redes externas de gas en los sectores 14 y 17 de Profam en el distrito de Santa Rosa del departamento de lima, caracterizadas por ser zonas con muchas desigualdades partiendo que solo cuentan con el servicio de luz en sus viviendas y alumbrado público en sus calles; los sectores mencionados no cuentan con servicio de agua y alcantarillado, tampoco tienen acceso al servicio de gas natural a pesar que

algunos sectores de Profam ya tienen el servicio desde el año 2023, en líneas generales ambos sectores se encuentran en un proceso de consolidación urbana lo que influye directamente en su calidad de vida. Se identificó la necesidad de implementar la instalación de redes externas de gas, debido a que muchos hogares dependían del uso de balones de gas y el precio cada vez se elevaba perjudicando la economía del hogar. Frente a esta situación, el cliente consideró fundamental desarrollar una intervención orientada a la instalación de redes externas de gas y derivó el proyecto a la empresa contratista con el propósito de mejorar las condiciones de los accesos al servicio básico, brindar una seguridad a los hogares y promover una mejor calidad de vida en la población beneficiaria.

La experiencia se reconstruye en la siguiente línea de tiempo:



Fuente: Elaboración propia

Las perspectivas de los actores involucrados en la experiencia que han sido identificados claves para reconstruir el proceso de sistematización se dividen en tres áreas:

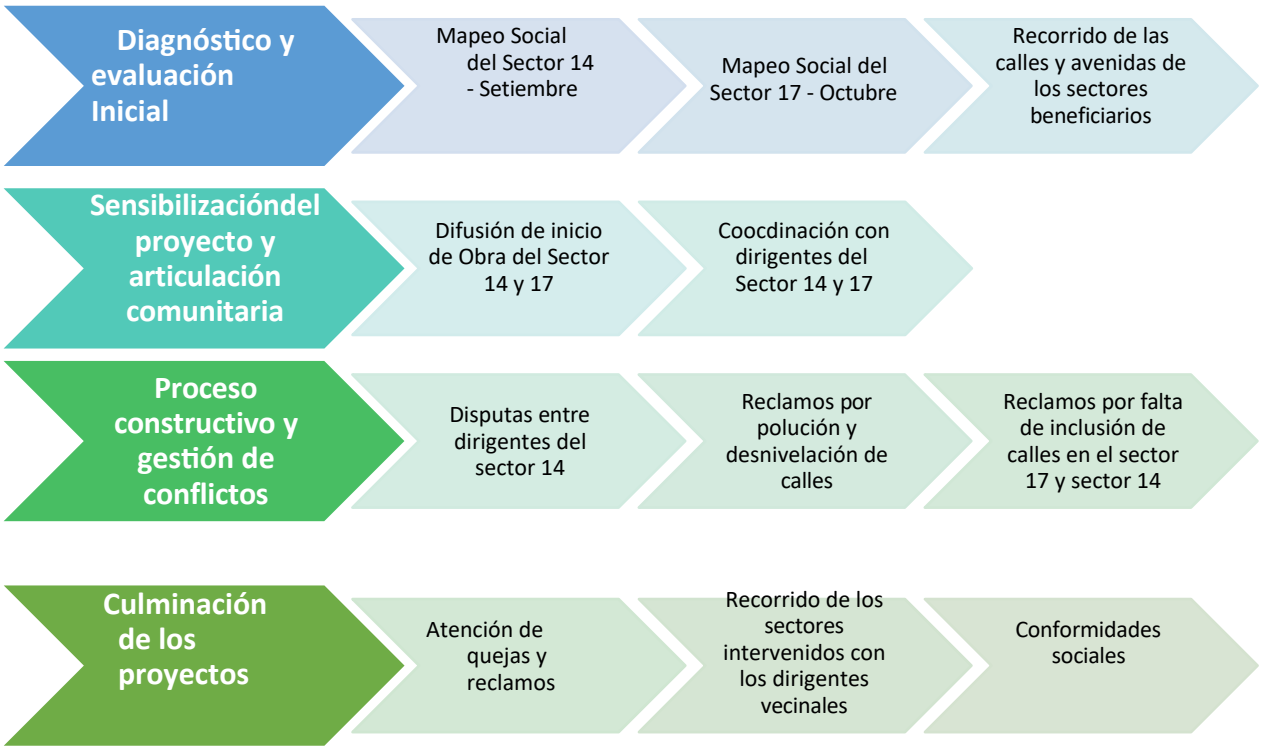
- Trabajadores del área de relaciones comunitarias (Indispensable – Empresa contratista)
  - Coordinador del área de relaciones comunitarias:
  - Especialista de permisos del área de relaciones comunitarias
  - Relacionista comunitario encargado
  - Relacionista comunitario de apoyo
- Representantes vecinales de los sectores 14 y 17 de Profam (Indispensable – Población beneficiaria)
  - Presidente de la Junta Directiva del sector 14 de Profam
  - Presidente de la Junta Directiva del sector 17 de Profam
- Trabajador del área técnica – redes externas (Parcial- Empresa contratista)
  - Supervisor de Obra

Cada grupo tiene una perspectiva singular, los trabajadores del área de relaciones comunitarias buscan el desarrollo óptimo del proyecto desde una mirada social que permita que la población sea una parte activa en la ejecución del proyecto y sientan que se ha generado un diálogo transparente y constante con la finalidad de atender sus demandas y permitir concluir la obra con la aprobación social. El área técnica a su vez, busca cumplir los plazos, aspectos operativos y normativos del proceso constructivo con la menor cantidad de afectaciones y evitar un uso mayor de recursos con la finalidad que la población otorgue la conformidad social cerrando el proyecto sin futuros conflictos. Finalmente, para la comunidad el proyecto representa una oportunidad de mejorar sus condiciones de vida mediante el acceso a un servicio más seguro y económico, es por ello que sus representantes asumieron un rol fiscalizador durante todo el desarrollo del proyecto para evitar que posibles afectaciones no sean atendidas y se concluya de manera adecuada.

a) Fases del proceso de intervención

Para abordar las fases de la experiencia es importante mencionar que ambos sectores se trabajaron en paralelo por la cercanía del espacio, lo que permitió una atención más rápida de cada casuística que se presentó durante el desarrollo de la intervención. Así mismo, esta

dinámica facilitó una mejor coordinación del equipo de trabajo, optimizando la distribución de recursos y reduciendo tiempos de respuesta. De igual manera, el trabajo simultáneo favoreció un seguimiento más continuo de los casos, permitiendo realizar acciones y coordinaciones inmediatas con los representantes vecinales de cada sector y con el supervisor de obra de ambos proyectos.



- Diagnóstico y evaluación inicial

El mapeo social de las zonas a intervenir es un proceso que permite generar un diagnóstico social de las comunidades afectadas por el proyecto de instalación de redes externas de gas natural, con la finalidad de asegurar un óptimo desarrollo de los trabajos realizados por la contratista encargada de la instalación. El relacionista comunitario es encargado de desarrollar esta actividad donde debe identificar de manera previa las condiciones de todas las calles a intervenir, las dinámicas sociales, económicas y culturales predominantes en la zona; así mismo reconocer a los representantes de las organizaciones sociales que se encuentren vigentes en las zonas involucradas, por último, identificar posibles conflictos sociales que se presenten y de acuerdo a su análisis brindar recomendaciones que sean tomadas en cuenta para el proyecto; toda la información recabada tiene que cumplir con el formato de Informe Social que otorga el cliente, el informe social debe presentarse con 15 días de anticipación

mínima con el propósito de recopilar, emplear y remitir la información correspondiente al cliente quien debe aprobar dicha información, la cual luego será remitida a las demás áreas que forman parte de todo el proceso logístico y técnico antes de iniciar el proyecto.

El mapeo social del sector 14 de Profam, se realizó en el mes de septiembre del 2025, el objetivo de este proyecto era canalizar una red de polietileno de 63mm y 32 mm con una longitud total de 1964.87 metros de metraje. El área de intervención presentó vías sin pavimentar ya que se encontraban conformadas por arena y ripio debido a su cercanía al litoral, además de presentar calles con relieves mayormente elevados y semielevados. Las viviendas en su mayoría se encontraban en procesos de construcción donde predominaban materiales como madera, calamina y esteras, en menor medida se encontraban construidas de ladrillo y cemento. Se identificó que el sector 14 tenía representantes diferentes de la junta directiva y delegados que coordinaban con los demás sectores de Profam.
El mapeo social del sector 17 de Profam, se realizó a inicios del mes de octubre del 2025, el objetivo era canalizar una red de polietileno de 63mm y 32 mm con una longitud total de 4,511.86 metros de metraje. El área de intervención se ubicó en una zona predominantemente residencial, con calles de terreno natural en condiciones variables y un con una nivelación media a elevado, también contaba con un mercado local y algunos almacenes. En este sector se identificó que los representantes de la junta directiva y delegados eran los mismos.
En este contexto, ambos proyectos se plantearon como una oportunidad de fortalecer la integración del sector, disminuir los riesgos urbanos y elevar la calidad de vida mediante la implementación de servicios básicos.

- Sensibilización del proyecto y articulación comunitaria

Una vez el proyecto es aprobado, se realiza el registro de comunicación de inicio de obra en la zona impactada, este registro consiste en generar una contacto efectivo con los dirigentes de la zona para coordinar el trabajo conjunto que se realizará y también el informativo puerta a puerta con la población; el cliente brinda a la empresa contratista un formato de registro donde el relacionista comunitario tendrá que recabar los datos de la persona a la que informa, la dirección exacta de la vivienda, que parentesco tiene con la vivienda (dueño, familiar, inquilino, etc.) y la firma que constate la recepción de la información. Los registros de comunicación se deben ejecutar con dos días de anticipación y tienen una validez de 10 días,

así mismo, las difusiones son obligatorias para el inicio del proceso constructivo. La difusión de inicio de obra también consiste en entregar dípticos informativos que contienen el desarrollo del proyecto y el contacto del relacionista comunitario a cargo. Por último y no menos importante, el relacionista comunitario coordina con el Supervisor a cargo de la obra para que oriente por cuales calle se iniciara el proceso en caso los proyectos tengan gran envergadura, si el metraje no presenta más de 1km, el relacionista debería difundir todas las calles del proyecto.

Para el sector 14 de Profam se realizó la difusión de inicio de obra los primeros días del mes de octubre. Este sector presentaba una particularidad, los representantes de la junta directiva y los delegados del sector eran diferentes. La junta directiva estaba realizando su trámite para obtener la resolución directoral de reconocimiento de junta directiva por parte de la municipalidad de Santa Rosa y los delegados eran destinados por Profam para coordinaciones internas. La difusión se realizó con el presidente de la junta directiva del sector 14 donde se le indicó que el proyecto ya contaba con la autorización de la municipalidad. Asimismo, se sensibilizó a la población para que tengan conocimiento de los impactos que iba a generar la obra y se recomendó las medidas de seguridad. Durante la difusión en campo, se evidenció que el proyecto no abarcaba todas las calles del sector y que existían terrenos baldíos o casas construidas sin vivencia efectiva.

Para el sector 17 de Profam se realizó la difusión de inicio de obra después de la quincena del mes de octubre. Cómo ya se había identificado a los dirigentes vecinales en el mapeo social y al estar colindante con el sector 14, la población ya tenía una noción de los trabajos constructivos. Asimismo, se informó la fecha de inicio de obra y se realizó la difusión de información casa por casa identificando que este sector presentaba más vivencia y tenía comercios en comparación al sector 14, pero de igual manera la instalación de redes externas no estaba proyectada para todas las calles del sector 17.

En el sector 14, se mantuvo una articulación constante con ambos representantes. Sin embargo, existía una marcada diferencia en su involucramiento, mientras el presidente de la junta directiva adoptó un rol fiscalizador y presencial en cada actividad, la comunicación con el delegado fue principalmente de manera virtual por motivos laborales. Por el contrario, en el sector 17, el presidente exigía un flujo informativo constante con el relacionista comunitario

para monitorear el avance del proyecto. Este último solía apersonarse a la zona de trabajo para realizar consultas técnicas y sociales directamente en campo.

Como estrategia para garantizar una comunicación horizontal con los vecinos, se estableció una coordinación constante con el Supervisor de Obra para definir el avance diario de las calles. Este cronograma permitía cumplir con los estándares de difusión exigidos por el cliente que eran fiscalizados por una empresa privada que contrataba y Osinergmin. La información se enviaba diariamente a los representantes vecinales de los sectores por WhatsApp, complementando el trabajo de campo en los casos donde no se lograba el contacto directo en los hogares. Gracias a ese flujo constante, cualquier modificación en la obra se notificaba preventivamente, minimizando posibles conflictos de desinformación y optimizando la transparencia.

- Proceso constructivo y gestión de conflictos

Durante el desarrollo de la obra, se hizo más evidente la disputa que presentaban los representantes del sector 14. Los delegados pretendían ser los únicos receptores de información; no obstante, se les explicó que la labor como relacionista comunitario era mantener informada a toda la población y a todos los representantes identificados manteniendo una actitud imparcial y de absoluta transparencia.

Conforme progresaba la instalación de redes externas en ambos sectores, surgieron disconformidades por parte de la comunidad. Los principales reclamos eran la polución que se generaba y el desnivel de las calles luego de la intervención. Debido a la naturaleza arenosa del suelo, el tránsito de los minicargadores y volquetes provocaba una pérdida de compactación, dejando el terreno propenso a hundimiento. Ante esta situación, los mototaxistas locales canalizaron su malestar a través de los dirigentes vecinales o directamente con el relacionista comunitario.

Como estrategia para poder atender los reclamos que se estaban presentando, se fortalecieron las medidas de mitigación. Con el Supervisor de Obra y la línea de mando, se coordinó el riego permanente de las vías intervenidas, antes y después de realizar los trabajos con la finalidad de minimizar la polución. En relación al estado de las calles, se compartieron con los representantes vecinales los reportes diarios de la compactación que se generaba tras el cierre

de zanjas. Asimismo, se reforzó a ambas comunidades sobre el compromiso que tiene la empresa de restablecer las calles a su estado original, contrarrestando así el malestar social.

Como relacionista comunitario se mantuvo un monitoreo permanente durante todo el proceso constructivo de ambos sectores y comunicación constante con los representantes vecinales. Cómo se identificó durante la difusión de inicio de obra, en ambos sectores no se proyectaba la instalación de redes externas en todas las calles, lo que generó un malestar social en la población que no iba a contar con el servicio. Se generaron reuniones de coordinaciones con ambos sectores donde se tomó en cuenta las solicitudes de ampliaciones que presentaban. Como relacionista comunitario, primero me comunique con mi coordinadora de área para hacerle llegar la situación presentada. Las solicitudes se informaron a la empresa contratista, que gestionó la evaluación por el cliente, la empresa supervisora y la entidad Osinergmin.

- Culminación de los proyectos

Para efectuar la culminación de los proyectos, el relacionista comunitario cumplió de acuerdo a la Guía de Relaciones Comunitarias otorgada por el cliente y efectuó las conformidades sociales. Para ello, se informó a los representantes vecinales que los proyectos iban a concluir y se comprobó que todas las afectaciones o reclamos durante el proceso constructivo fueron atendidas. Además, se generó un recorrido por todas las calles intervenidas donde se constató que se cumplió con el compromiso de restituirlas a su estado original. Se finalizó con la firma de las actas de conformidad tanto en el sector 14 como en el sector 17 de Profam.

b) Momentos críticos de la intervención

Para poder caracterizar los momentos críticos en la experiencia de sistematización se identifican las siguientes similitudes y diferencias de la población de los sectores 14 y 17 de Profam.

Aspectos	Sector 14 y Sector 17
Similitudes	- Desconfianza inicial al proyecto - Presencia de demandas vecinales - Necesidad de espacios de diálogo participativo
Diferencias	- Representatividad vecinal y nivel de organización - Participación en el proyecto

- Canales de comunicación
- Gestión de reclamos

La desconfianza que presentaban los representantes vecinales y la población del sector 14 y 17 de Profam ante el proyecto, se originó porque en distintas ocasiones se les informó que iniciaría el proyecto de instalación de gas, pero por alguna razón no empezaba el proyecto y tampoco se les daba una explicación adecuada.

Las disputas entre representantes vecinales del sector 14 presentó una dificultad para poder afianzar una comunicación constante y directa con la población. Como relacionista comunitario se tomó una postura imparcial, pero se identificó la diferencia con el sector 17 donde se mantuvo los procesos de diálogos más fluidos y permitió una gestión más óptima en la atención de reclamos.

El sector 14, al mantener esta disputa de representatividad perjudicó el traslado de quejas que presentó su población y generó que se acreciente el malestar social. Este conflicto desembocó en la aglomeración de vecinas y vecinos que no permitían el desarrollo de la actividad en sus calles hasta ser atendidas sus demandas. Ante ello, se generó una mesa de diálogo donde la comunidad hizo llegar todas sus peticiones. También se informó a la comunidad el peligro que representa ampliar calles que no están condicionadas y como la empresa contratista asumió la responsabilidad social del proyecto, priorizando garantizar la integridad y seguridad de los habitantes del área de influencia directa.

En el sector 17, se generó una tensión porqué los representantes vecinales solicitaron la ampliación de todas las calles que pertenecen al sector. Sin embargo, hubo calles que no tenían vivencia efectiva, que tenían lotes de gran magnitud en estado baldío lo que perjudicaba que se presente una solicitud general de todas las calles faltantes del sector. En este caso, se desarrollaron múltiples reuniones con la junta directiva y el área técnica para poder abordar la problemática. Finalmente, se generó el consenso de priorizar en la solicitud de ampliación, sólo aquellas calles donde se demostró la vivencia efectiva.

c) Cambios realizados de la estrategia inicial

Durante la ejecución del proyecto, la estrategia inicial fue sometida a un proceso de mejora continua, lo que permitió realizar adaptaciones claves en respuesta a las dinámicas sociales del entorno. Estas modificaciones incluyeron el fortalecimiento de los canales de comunicación directa e indirecta y el ajuste de los protocolos de mitigación operativa, logrando una intervención más flexible y alineada con las necesidades reales de la población.

Por otro lado, como relacionista comunitaria se realizó una estrategia conjunta con los representantes vecinales de los sectores, para fortalecer la solicitud de ampliaciones de las calles que no estaban proyectadas y que generó un conflicto social. Se gestionó un acta de solicitud por cada calle que no estaba considerada, se coordinó con los dirigentes de cada sector para que organicen faenas de acondicionamiento de calles con su comunidad. De esta manera, se obtuvo la ampliación de 5 calles para el sector 17 y 2 calles para el sector 14.

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para el presente análisis se utilizaron las entrevistas realizadas a los actores claves de la experiencia y la información recopilada durante la instalación de redes externas de Gas Natural de los sectores 14 y 17 de Profam.

Para ello, se buscó organizar la información de tal manera que permita profundizar el análisis comparativo y visibilizar lo que mayormente no se considera tan relevante en este tipo de proyectos de sistematización, el rol de la población intervenida. Bourdieu (2008) señala que “la tarea es producir, si no una nueva persona, al menos una nueva mirada, un ojo sociológico. Y esto no puede hacerse sin una genuina conversión, una metanoia, una revolución mental, una transformación de la propia visión del mundo social en su totalidad” (p.307).

Desde las perspectivas recopiladas, se logró reconstruir la experiencia de sistematización, donde se identificaron estructuras establecidas dentro de los sectores y aprendizajes emergentes, el rol que desenvolvieron los agentes de la intervención fortaleció el análisis otorgando claridad a los impactos y cambios generados en el desarrollo de la experiencia. Este enfoque social comparativo permite visibilizar las semejanzas y diferencias de cada intervención, de las cuales se obtuvieron logros, obstáculos y lecciones aprendidas.

Relaciones comunitarias

- Entendiendo las estructuras

La instalación de redes externas de gas son un proceso constructivo que cumple con lineamientos establecidos. Esta actividad se entiende como una estructura que está objetivada por las normas que la representan y validada por los actores que forman parte de este proceso constructivo.

Partiendo de esta premisa, a través de la teoría de la estructuración que plantea Giddens (1995), la "estructura se entiende siempre como una propiedad de sistemas sociales, de las que son portadoras prácticas reproducidas inmersas en un tiempo y en espacio" (p.200). Para el análisis de intervención en los sectores 14 y 17 de Profam, es fundamental entender que la estructura no es una figura rígida de reglas corporativas que estipulan cómo se debe desarrollar un proyecto de energía o planes de responsabilidad social que proponen cómo debe actuar el área de relaciones comunitarias. La estructura es ese conjunto de reglas y acciones que fueron constantemente producidas y reproducidas por los actores.

> *"Se podría decir que al área de relaciones comunitarias, mensualmente o semanalmente se nos va asignando proyectos y el primer paso para que se le pueda asignar a un relacionista comunitario en específico, es que se haga el mapeo social luego de hacer el mapeo, la parte constructiva tiene esta información, así también como el área de seguridad y luego de poder hacer el checklist ambiental y todos los recursos logísticos se hace lo que es la difusión de inicio de obra y en este caso para hacer la difusión se asigna un relacionista comunitario."*
>
> *(K. León, Coordinadora del área de Relaciones Comunitarias)*

En el 2025, la estructura del proyecto se manifestó en la recurrencia de las actividades que desarrollaron los relacionistas comunitarios como los mapeos sociales, la difusión de inicio de obra, las reuniones con dirigentes, el monitoreo diario, el diálogo con la población, etc. Estas prácticas generan estabilidad y demuestran la presencia que tiene la empresa en el territorio de los sectores 14 y 17 de Profam. Sin embargo, se presenta una dualidad, ya que las interacciones diarias con los representantes vecinales y vecinos de los sectores moldean la forma en que el proyecto se adapta al territorio.

- Las prácticas desenvueltas por los actores

El área de relaciones comunitarias de la empresa contratista, que se desarrolla en los proyectos de instalación de redes externa de gas natural está conformado por un equipo social que trabaja de manera integral, el equipo de gabinete realiza toda la sistematización de información obtenida en campo, gestiona los permisos para los proyectos y atienden los PQR que ingresan al sistema del cliente. Por otro lado, el equipo de campo está conformado por los relacionistas comunitarios que se encuentran realizando las actividades en cada proyecto determinado.

"La parte constructiva deja un poco rezagado el rol de relacionista como analista social, puesto que obviamente la importancia que ellos tienen es construir y habilitar. Sin embargo, siempre hay que tener en cuenta que el rol del relacionista comunitario, es fundamental porque nosotros podemos entablar conversación con las comunidades en las cuales el proyecto va a intervenir. Entonces, considero que debería sensibilizarse y estamos en ese proceso de poder tener un rol más activo en la línea de mando."

(K. León, Coordinadora del área de Relaciones Comunitarias)

Sin embargo, el área de relaciones comunitarios presenta ciertos desafíos dentro de la empresa ya que en algunas ocasiones no es tomado en cuenta por las áreas técnicas y los relacionistas comunitarios terminan siendo invisibles en las decisiones de la línea de mando, solo buscándolos cuando se presentan conflictos o necesitan generar acuerdo con la población.

Por otro lado, los dirigentes vecinales de los sectores 14 y 17 de Profam tienen la responsabilidad de velar por los intereses y el bienestar de la población que representan. Gestionan la obtención de recursos y están constantemente coordinando la instalación de servicios básicos en su territorio para superar la informalidad urbana que los caracteriza.

"Se remonta en el año 2010, donde nosotros empezamos a posicionar terrenos en lo que era un arenal, donde no había calles, no había ningún poste, no contamos con ningún tipo de servicio. Posicionamos estos lotes y empezamos a trabajar bastante. Son bastantes años que venimos trabajando y con bastante lucha hemos podido lograr abrir las calles, ripear las

calles, contar con servicios de energía. Y el proceso ha sido bastante lento, pero poco a poco hemos logrado bastantes cosas importantes."

(A. Orihuela, presidente de la junta directiva del sector 17 – Profam)

Las prácticas que desenvuelven los actores no pueden entenderse como acciones aisladas, sino como procesos profundamente condicionados por relaciones de poder asimétricas, de acuerdo con Bourdieu (2008), el campo de intervención social se convierte en un escenario donde los agentes entran en disputa por el capital social. La desigualdad se materializa en la brecha entre la planificación y las carencias que presenta el territorio, lo que genera una desconfianza institucionalizada por los dirigentes vecinales que adoptan un rol fiscalizador durante el desarrollo del proceso constructivo.

- La acción comunicativa y la participación comunitaria

Se describieron todas las actividades que realizaron las relacionistas comunitarias durante el inicio del proceso de intervención en los sectores 14 y 17 de Profam. Desde el mapeo social como el primer contacto con los representantes vecinales y las difusiones de inicio de obra son herramientas fundamentales para generar el primer contacto con la población. Habermas (1999) señala:

> El concepto de acción comunicativa presupone el lenguaje como un medio dentro del cual tiene lugar un tipo de procesos de entendimiento en cuyo transcurso los participantes, al relacionarse con un mundo, se presentan unos frentes a otros con pretensiones de validez que pueden ser reconocidas o puestas en cuestión. (p.143)

La labor de la relacionista comunitaria se configuró como un nexo para establecer pretensiones de validez, donde la información transmitida a los dirigentes vecinales y a la población no solo fue veraz, sino también expresada de manera honesta. Al socializar los planos del proyecto, los cronogramas establecidos previamente con el área técnica, se buscó crear una situación óptima de habla que permitió a la población comprender la necesidad de la obra, dando un primer paso para generar lazos de confianza y no se presenten rechazos por parte de las comunidades al iniciar los proyectos.

"Principalmente nos reunimos en mi casa, hablamos sobre lo que se iba a hacer, el tema de la matriz y todo ello, la relacionista comunitaria me mostró a través del celular también en

los planos físicos, … y el cuáles iban a ser las zonas beneficiadas.” (R. Huaman – presidente de la Junta Directiva del sector 14 – Profam)

“La relacionista comunitaria se contactó conmigo para informarme. Me informó que ya estaba aprobado, que iban a empezar los trabajos, y bueno, tuvimos una reunión en el mercadito de mi sector, y fue así que empezamos con el trabajo.” (A. Orihuela, presidente de la junta directiva del sector 17 – Profam)

La intervención que ejerció la relacionista comunitaria donde priorizó una comunicación transparente absolviendo las consultas de las comunidades, entregando materiales informativos (planos del proyecto, dípticos y afiches) de cada etapa del proyecto, escuchando activamente las demandas de la población y coordinando con las diferentes áreas de la empresa, fomentó una acción comunicativa efectiva.

Figura 1

Reunión con dirigente del Sector 14 – Profam



Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Reunión con dirigentes del Sector 17 – Profam



Fuente: Elaboración propia

Durante el proceso constructivo se llevó a cabo el monitoreo permanente y se desenvolvieron buenas prácticas por parte de la relacionista comunitaria que buscó seguir fortaleciendo la comunicación y la confianza con la población de los sectores 14 y 17 de Profam. En el monitoreo diario, la relacionista comunitaria atendió consultas y recepcionó sugerencias de la población, este diálogo de saberes fomentó un mayor nivel de análisis en la interpretación de las demandas que permitió que se gestionen de manera eficaz y rápida. Dando como resultado una mayor participación comunitaria. De acuerdo con Fals Borda (1993):

> La IAP[4] aspira a contribuir a la reconstrucción de procesos democráticos auténticos, a través del entendimiento de mecanismos colectivos y comunitarios, el estímulo a la participación popular y el respeto a la moral pública. Además, quiere desmitificar la supuesta superioridad del saber formal y de la jerga académica que tanto ha servido para afirmar desigualdades en nuestras sociedades. (p.20)

En la práctica, no se limitó la labor de la relacionista comunitaria a una simple entrega de información horizontal que atiende consultas. Se integró el saber local de los vecinos quienes tenían el conocimiento de identificar las características y desventajas de su territorio, también

[4] IAP: Investigación-Acción Participativa

poseían sus propias formas de comunicación y trabajo comunitario (como las asambleas generales y las faenas) que habían permitido que durante todo el tiempo que convivían hayan generado consensos y mejoras para su calidad de vida. Lo que permitió que la intervención se adapte a la realidad sentipensante de la población.

Gestión de Conflictos

- Descontento comunitario y gestión de conflictos

Como se promovió la participación comunitaria activa durante el desarrollo de la obra, la población empezó a evidenciar sus malestares y las trasladó a la relacionista comunitaria.

Ya se había evidenciado que con la población del sector 14 no se había formado aún lazos de confianza e integración. La relacionista comunitaria mantuvo una postura imparcial informando a ambos representantes vecinales. Sin embargo, los representantes seguían manteniendo disputas entre ellos, lo que perjudicaba la comunicación que se podía generar con la relacionista comunitaria. Es así, que los propietarios del sector 14 empezaron a manifestar su incomodidad porque la obra generaba polución y sus calles se encontraban desniveladas. Los mototaxistas de la zona también hicieron llegar sus quejas al área técnica y social. Lo que desembocó en un conflicto social cuando la población se acercó ofuscada a la estación donde se almacenaban los materiales y herramientas de la obra.

De esta manera, Coser (1961, como se citó en Navarro, 2003):

> Reconoce a ciertas instituciones como las herramientas a través de las cuales el sistema permite expresar el descontento, pero cuando estas no logran cumplir su función y el problema persiste, se integra la manifestación o el conflicto social como medida de expresión de este descontento. (p.62)

La disputa de los representantes sociales profundizó el descontento de la población a la que representaban porque no se canalizaba de manera óptima sus reclamos al área social. Estas tensiones permitieron que la relacionista comunitaria estableciera mejores protocolos de transparencia y coordiné con el área técnica el reforzamiento de las medidas de mitigación de polución y compactación. Se generó un acta de atención de conflictos donde se señalaron las demandas de la población y los acuerdos generados. Este proceso de resolución reactiva la

participación comunitaria y establece nuevas bases de confianza con la población del sector 14 de Profam.

Figura 3

Conflicto social con población del Sector 14 – Profam



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el conflicto social es una relación social basada en el desacuerdo que permitió identificar necesidades latentes de la comunidad en momentos específicos de la intervención. Ante la manifestación de estas discrepancias, la gestión de conflictos se torna más analítica, permitiendo que la relacionista comunitaria categorice los reclamos según su impacto y prioridad. Esta metodología asegura una atención estructurada que responde directamente a las expectativas de la población intervenida.

En el sector 14 como en el sector 17, los representantes vecinales presentaron malestares por la falta de instalación de redes externas de gas en todas las calles. Se recibieron los reclamos y se propuso la solicitud de ampliaciones de calles. Se realizó un seguimiento del estado de las solicitudes presentadas al cliente y cuando se tuvo la conformidad de las ampliaciones, se informó de manera inmediata a los representantes vecinales del sector 14 y 17.

Las ampliaciones de calles no se accedieron de manera equitativa en ambos sectores, en el sector 14 solo se generó la ampliación de 2 calles, porque las condiciones de las demás vías donde vivía la población presentaban un riesgo en el caso de intervenir.

"Como le digo, por algún tipo de desconocimiento o algún tipo de falta de experiencia, creo que se pudo hacer mejor, o sea, pudo llevarse mejor el fichado de calles, o sea, en el análisis de las calles. Creo yo, porque siento que algunos vecinos quedaron inconformes en la distribución de las vías de gas y todo ello. Y preguntando por ahí, pues creo que sí debimos ser un poco más incisivos, pero de ahí todo bien, o sea, hubo la comunicación directa, hasta hubo una reunión después para aclarar algunas dudas y entiendo también que no es culpa completa de la relacionista comunitaria con la que hablábamos." (R. Huaman – presidente de la Junta Directiva del sector 14 – Profam)

Sin embargo, en el sector 17 se logró la ampliación de 5 calles y fue un logro colaborativo por qué la junta directiva estuvo más presente en todo el proceso de solicitud de ampliaciones y apoyó a la relacionista comunitaria a coordinar directamente con la población afectada.

"Fue la buena comunicación con la relacionista. nosotros hacemos el pedido para poder ampliar más calles. Y, bueno, se dio eso, Gracias también a la voluntad de la empresa y también el apoyo de los vecinos, que vinieron a firmar y que se hicieron presente. Y pudimos abrir varias calles más, aunque nos queda pendiente unas tres calles, Pero también sabemos el motivo por qué no se abrió esas calles." (A. Orihuela, presidente de la junta directiva del sector 17 – Profam)

En el análisis comparativo de casos se identifica una particularidad, la poca presencia que tienen un representante durante el desarrollo del proyecto o los conflictos que representen de manera interna en su organización, perjudica significativamente el desarrollo de tomas de decisiones y beneficios para la población. Una mayor cohesión y organización interna en el sector 14 habría generado las condiciones propicias para que el cliente evaluará la viabilidad de ampliar más vías en el proyecto.

Legitimidad Social

- Cooperación, confianza y agencia social

La viabilidad del proyecto está ligada al capital social existente en ambos sectores, el conjunto de redes y el nivel de confianza facilita la cooperación en beneficio mutuo. Se identificó que la confianza de la población al comienzo de la intervención era escasa, debido a antecedentes institucionales y a la generación de polución y hundimiento que generaba el proyecto. Sin embargo, al democratizar la información y cumplir con los compromisos de mitigación, se generó un entorno de reciprocidad donde la comunidad en lugar de perjudicar la obra, cooperaba activamente en la vigilancia de los procesos, demostrando que la confianza institucional es un activo determinando para la sostenibilidad del proyecto.

Las relaciones de cooperación y confianza que genera la población con la relacionista comunitaria a través de las dinámicas participativas, sostienen que los individuos no son meramente receptores pasivos de esta realidad, sino actores con capacidad reflexiva para transformarla. Los representantes del sector 14 y 17 evidenciaron una agencia activa, estos actores utilizaron los conocimientos que dominan de su entorno para cuestionar las técnicas que desarrolla la empresa exigiendo seguridad para su población.

La labor que desarrolla la relacionista comunitaria consiste en reconocer esta capacidad de acción, permitiendo que el proyecto se adapte a las demandas locales. De este modo, la experiencia demostró que la intervención no fue una imposición unilateral, sino el resultado de una dualidad donde la acción humana de los pobladores moldeó la ejecución de la obra, legitimando el proceso a través de una participación comunitaria consciente y crítica.

Las prácticas sociales que desarrollan los agentes permiten transformar los espacios donde se reproducen, tanto en el ámbito comunitario como dentro de las áreas que engloba la empresa. La actividad del relacionista comunitario este ligado a las relaciones de cooperación y confianza que desarrolla dentro de su área.

> *"Fue primordial que yo pudiera dejar desenvolverse a las relacionistas comunitarias de estos proyectos y que ellas pudieran desenvolverse y aprender a desenvolverse. Porque el relacionista comunitario se enfrenta a situaciones cotidianas bastante diversas, un día el proyecto puede estar totalmente tranquilo y al día siguiente presentarse conflictos en varias zonas, todas al mismo tiempo. Mi rol de monitoreo de cada relación fuera un poco menor,*

puesto que el desenvolvimiento de las relacionistas a cargo fue bastante óptimo. (K. León, Coordinadora del área de Relaciones Comunitarias)

"Si sentí bastante soporte en su momento por parte de mi coordinación y de mi jefatura." (Relacionista comunitaria anónimo)

Esta relación de confianza que generó el coordinador del área con las relacionistas comunitarias del proyecto permitió que tomaran decisiones situadas en todos los aprendizajes adquiridos a lo largo de la experiencia y demostró que el relacionista comunitario tiene la capacidad de adaptarse y desplegar acciones que fortalezcan las relaciones con la comunidad impactada.

También quiero abordar en el análisis la relación de confianza que el relacionista comunitario desarrolló con el área técnica, y de manera viceversa, porque cabe resaltar que todas las acciones desplegadas se realizaron en coordinación. Concluyendo que se evidenció una sinergia operativa entre las actividades del componente técnico y las acciones de sensibilización del área social, garantizando un abordaje integral del proyecto.

Es bueno poder ver en concreto cómo se ha trabajado en conjunto porque no solamente es del área social ni solamente es del área técnica. Es un trabajo en conjunto que se desarrolla también con la comunidad para que estos proyectos puedan eh tener una un final exitoso y se desarrollen de manera óptima. (A. Cangalaya – Supervisor de Obra)

- Legitimidad Social

Es importante señalar que en ambos proyectos se generaron actas de conformidad, lo que técnicamente significa que se cumplió con la atención oportuna de reclamos y permitió que la población valide la culminación de los proyectos. No obstante, el investigador identifica en la experiencia ciertas limitaciones que permitieron que se otorgará esta conformidad social.

En el caso del sector 14, las discrepancias que tenían los representantes demostraron que perjudicó las dinámicas que se ejercían durante el desarrollo del proyecto, a pesar de la transparencia que brindaba el relacionista comunitario. Sin embargo, esto permitió que para la conformidad social no presentaran una postura exigente, realizando solamente con el delegado del sector, el recorrido de calles y la conformidad social.

"No hubo un acta de conformidad conmigo, no se hizo un recorrido, pero creo que sí fue con el delegado. Como le digo, a lo mejor el delegado de una otra manera sí firmó algún documento. Lo ideal hubiera sido que, así como se coordinó con dos personas o se mantenía informada a dos personas, pues las dos personas también tendrían que haber sido parte de esta acta de conformidad. En particular no me afectó, le voy a ser sincero, por un tema de que también me encontraba muy ocupado viendo el tema de nuestra resolución."

(R. Huaman – presidente de la Junta Directiva del sector 14 – Profam)

La legitimidad social se vio fragmentada, si bien la intervención del relacionista comunitario fue determinante para neutralizar la pugna existente y compartió de manera transparente la información a ambos representantes. El hecho de haber coordinado solo con un representante la conformidad social genera una postura parcial y se crítica esta postura porque obstaculiza los aprendizajes obtenidos de la experiencia.

Caso contrario, en la experiencia del sector 17, la buena cohesión de los representantes vecinales permitió que su rol garantice un desarrollo optimo del proyecto, generando la conformidad del proyecto de manera impecable. El trabajo desarrollado con el sector 17 es un logró conjunto que demuestra que el análisis y el desarrollo de las actividades que ejerció el relacionista comunitario respondían las demandas que exigía la población.

"Sí, al finalizar la obra se firmó un acta de conformidad. Yo creo que con eso nosotros también como representantes del sector hemos cumplido, como la empresa también cumplió con todas las observaciones. Hicimos un recorrido por todas las avenidas para ver que se había atendido todas las observaciones. Nos encontramos satisfechos… salió de nuestras ganas de mejorar, empezamos a trabajar juntos en este proyecto, nació de nuestro corazón y hoy en día, pues, es una realidad, es una alegría para nosotros. Pero lo hemos hecho con amor y con bastante vocación." (A. Orihuela, presidente de la junta directiva del sector 17 – Profam)

Figura 4

Reunión con representantes del Sector 17 – Profam



Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Reunión con presidente del Sector 17 – Profam



Fuente: Elaboración propia

Desde el primer momento la relacionista comunitaria y la población construyeron relaciones sociales que permitieron fortalecer la confianza, generar desacuerdos y cooperar mutuamente a través de los procesos de diálogo y la gestión de conflictos. Logrando que la empresa y el proyecto obtengan una legitimidad social inclusiva.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La culminación del proceso de sistematización de la experiencia profesional en los sectores 14 y 17 de Profam en el distrito de Santa Rosa, permite identificar una serie de reflexiones que trascienden la operatividad de la obra. El presente capítulo tiene como objetivo consolidar los hallazgos derivados de la interacción directa entre la empresa contratista y los actores sociales.

A lo largo de la intervención, se evidenció que la labor del Relacionista Comunitario no se limita a la mitigación de impactos negativos, sino que se constituye como un eje articular que dota de significado y legitimidad a la presencia corporativa en el territorio. Las conclusiones que se presentan a continuación son el resultado de un ejercicio de introspección profesional que evalúa los procesos desarrollados en la experiencia.

En primer lugar, la experiencia de responsabilidad social desarrollada en la instalación de redes externas de gas en los sectores 14 y 17 de Profam – Santa Rosa durante el año 2025 permitió evidenciar que la ejecución de proyectos de infraestructura trasciende el ámbito técnico, involucrando de manera directa factores sociales, organizativos y comunicacionales. En ese sentido, el acceso al servicio de gas natural no solo representó una mejora en las condiciones de vida de la población beneficiaria, sino también un proceso complejo de interacción entre distintos actores con intereses y percepciones diversas.

Hay un trabajo detrás de las actividades que desarrollan los relacionistas comunitarios, la responsabilidad social también abarca todas las áreas de la empresa. En el diálogo y reconocimiento de las perspectivas de los actores tomados en cuenta para la sistematización permitió comprender que el éxito de la intervención derivó de una convergencia de acciones. Esta sinergia integró la gestión administrativa de los permisos municipales, la planificación de la coordinadora del área y la cooperación entre el equipo social y técnico de campo, consolidando un esquema de trabajo colaborativo durante todas las etapas de la ejecución.

La presencia de disputas entre dirigentes y la diversidad de posturas dentro de la población evidenciaron la necesidad de una gestión social más sólida desde las etapas iniciales. Esto permitió reconocer que el diagnóstico no debe centrarse únicamente en aspectos técnicos sino también en la comprensión profunda de las dinámicas sociales del territorio.

En relación con la participación de los actores, se identificó que esta fue un elemento determinante en el desarrollo de la experiencia. La interacción entre el equipo técnico, los dirigentes y los pobladores estuvo caracterizada por procesos de negociación, coordinación y, en algunos casos, conflicto. Esta dinámica puso en evidencia la importancia de establecer canales de comunicación efectivos y mecanismos de participación que permitan integrar la comunidad de manera activa en el proceso de intervención.

Por otro lado, el análisis de las fases del proceso permitió constatar que la implementación del proyecto se desarrolló de manera progresiva, pasando por etapas de diagnósticos, difusión, ejecución y cierre. Cada una de estas fases presentó características particulares y desafíos específicos, lo que reafirma la necesidad de una planificación flexible capaz de adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno.

En relación a los momentos críticos de conflictos, se concluye que estos constituyen oportunidades para fortalecer la gestión del proyecto. Las disputas entre dirigentes, las demandas adicionales de la población y la aparición de reclamos evidenciaron la importancia de contar con estrategias de resolución de conflictos y mecanismos de atención oportuna. La manera en cómo se afrontaron estas situaciones influyó directamente en la apreciación del proyecto y a su nivel de aceptación por parte de la comunidad en ambos sectores.

En cuanto a las modificaciones realizadas durante la ejecución, se determinó que estas fueron necesarias para garantizar la viabilidad del proyecto en los contextos que se desarrollaron. Las ampliaciones implementadas respondieron principalmente a demandas sociales, lo que confirma que la agencia social tiene un impacto significativo en el desarrollo de este tipo de intervenciones. Asimismo, estas modificaciones contribuyeron a mejorar la pertinencia del proyecto y fortalecer su aceptación por la población.

Se concluye que la legitimidad social del proyecto no se estableció de manera inmediata, sino que fue el resultado de un proceso progresivo basado en la acción comunicativa, los procesos de diálogo que desarrollaron los actores y la gestión de conflictos que atendió demandas de la comunidad. La conformidad social otorgada por la población refleja la importancia de gestionar adecuadamente las relaciones sociales en proyectos de infraestructura y energía.

El análisis de la legitimidad social en el caso del sector 14, cuestiona la decisión de gestionar la conformidad social únicamente con uno de los representantes porque limita el proceso y no genera una legitimidad inclusiva. En ese sentido, se reconoce que una gestión más equitativa y participativa habría permitido fortalecer los aprendizajes derivados de la experiencia en y contribuir a una mayor sostenibilidad social del proyecto.

La sistematización de la experiencia permitió generar aprendizajes significativos en relación con la importancia de integrar los componentes técnicos y sociales en la ejecución de proyectos. Se evidenció que el resultado positivo de una intervención no depende únicamente del cumplimiento de objetivos operativos, si no que al ejercer la responsabilidad social de la empresa de manera correcta se generan lazos de confianza, promueve la participación activa de la comunidad y genera una capacidad de adaptación a las condiciones del territorio.

Recomendaciones:
Se recomienda implementar estrategias de comunicación más efectivas, que no se limiten a la transmisión de información, si no que promuevan el diálogo y la participación activa de la población. La generación de espacios de retroalimentación donde se validan los saberes del especialista y la comunidad fortalece las relaciones de confianza y permite un desarrollo más optimo del proyecto.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de articulación entre el área técnica y el área social desde las etapas iniciales del proyecto, promoviendo una coordinación permanente y bidireccional que permita integrar ambas perspectivas en la toma de decisiones. En ese sentido, resulta fundamental que el área técnica reconozca y considere el rol fundamental del relacionista comunitario en la línea de mando, especialmente con la gestión de actores, prevención de conflictos y comprensión del contexto comunitario.

Se invita a que futuras intervenciones integren de manera más explícita el enfoque de responsabilidad social, considerando no solo los resultados técnicos, sino el impacto social generado en la comunidad. Con la finalidad de reconocer a la población no solo como beneficiaria, sino como agentes claves que influencian el desarrollo del proyecto.

Reflexión final:

La sistematización de esta experiencia desde una mirada sociológica permite articular la práctica con la reflexión teórica, identificando que los procesos sociales no son estáticos, sino que están construidos por las relaciones, estructuras y acciones establecidas. El análisis reflexivo de la experiencia permite comprender la interrelación que presentan las estructuras y los agentes, visibilizando cómo se influyen mutuamente y transforman la realidad. Se invita a desarrollar experiencias que enfaticen la importancia del diálogo, la argumentación y la participación para generar consensos legítimos entre los actores involucrados. Finalmente, contribuyendo a una mirada de transformación social, el enfoque participativo reconoce a la comunidad impactada como sujetos activos para la construcción de conocimiento generando aprendizajes colectivos que fortalezcan las prácticas sociales en distintos territorios y contextos.

8. BIBLIOGRAFÍA

Bourdieu, P. (2008). *Cap.3: La práctica de la sociología reflexiva (Seminario de París).* En Bourdieu, P y Wacquant, L. (Ed.). *Una invitación a la sociología reflexiva* (A. Dilon, Trans.) (2da ed., pp. 270-317). Siglo XXI Editores Argentina. (Trabajo original publicado en 1992).

Diez, F., Blanco, A. y Prado, C. (2010). *Legitimidad como factor clave del éxito organizativo.* Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 16(3), 127-143. ISSN: 1135-2523 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3305125

Fals, O. (1993). *La investigación participativa y la intervención social* (pp. 9-22). Documentación Social. https://www.caritas.es/main-files/uploads/1993/11/DS100092- INVESTIGACION-ACCION-PARTICIPATIVA-ocr.pdf

Giddens, A. (1995). *Cap.4: Estructura, sistema, reproducción social.* En *La constitución de la Sociedad: bases para la teoría de la estructuración* (pp. 193-253). Amorrortu editores.

Habermas, J (1999). *Teoría de la acción comunicativa, tomo I: Racionalidad de la acción y racionalidad social* (M. Jiménez, Trans.). Editorial Taurus. https://pics.unison.mx/doctorado/wp-content/uploads/2020/05/Teoria-de_la_accion_comunicativa-Habermas-Jurgen.pdf

Navarro, G. (2023). *Debates y aportes sobre el conflicto social en el siglo XX.* (pp.59-73). Dialnet. ISSN: 0718-5766 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9058331

Pertuz, A. (2016). *La práctica de la responsabilidad social empresarial en la minería latinoamericana.* Revista Pensamiento Gerencial. Metarevistas. https://nuevo.metarevistas.org/Record/metarevistapublica_unisucre_revistapensamientogerencial_50_article_538

Sánchez, J. y Peña, A. (2005). *Actividad asociativa, confianza y generación de capital social: evidencia empírica*. Ekonomiaz: Revista vasca de economía, (59), 136-159. ISSN: 0213-3865 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2009013

Sovero, S. (2025). *Sistematización de la metodología del relacionamiento comunitario en la empresa Construredes contratista de Cálidda.* [Trabajo de suficiencia profesional de

pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Talavera, D. (2020). *Plan de comunicación comunitaria para el buen relacionamiento social entre la empresa COGA y los poblados ubicados en el área de influencia del sistema de transporte por ductos de gas natural.* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://hdl.handle.net/20.500.14005/11357

9. ANEXOS

a) Matriz de Consistencia

PREGUNTA EJE	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS/ EJES ARTICULADORES	CONCEPTUALIZACIÓN	UNIDAD DE ANÁLISIS (CASO DE ESTUDIO)	METODOLOGÍA
¿Cómo el relacionismo comunitario gestiona la legitimidad social para el desarrollo de tendido de redes matrices de gas natural en la asociación PROFAM SECTOR 14 y 17 en el distrito de Santa Rosa?	Analizar como el relacionista comunitario gestiona la legitimidad social para el desarrollo del tendido de redes matrices de gas natural en la asociación PROFAM (Sectores 14 y 17) del distrito de Santa Rosa.			EXPERIENCIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA INSTALACIÓN DE REDES EXTERNAS DE GAS EN EL SECTOR 14 Y 17 DE PROFAM – SANTA ROSA EN EL AÑO 2025	**Método:** Cualitativo **Diseño:** Estudios de casos comparados **Objeto de investigación:** Relacionamiento comunitario para la gestión de conflictos y legitimidad social **Técnicas:** Entrevistas semiestructuradas
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**				
Problema específico 1: ¿Cómo son los procesos de dialogo y participación comunitaria que desarrolla el relacionista comunitario para informar y sensibilizar a los vecinos de los sectores 14 y 17 de PROFAM sobre los proyectos de instalación de redes externas?	**Objetivo específico 1:** Caracterizar los procesos de diálogo y participación comunitaria empleadas por el relacionista comunitario para informar y sensibilizar a los vecinos de PROFAM (Sectores 14 y 17) sobre los proyectos de instalación de redes externas.	**Categoría 1: RELACIONES COMUNITARIAS**	*Acción comunicativa y los procesos de diálogo (Jurgen Habermas)* *Participación comunitaria (Orlando Fals Borda)*		
Problema específico 2: ¿De qué manera el relacionista comunitario identifica y aborda las percepciones de riesgo y las demandas sociales para prevenir conflictos que obstaculicen el desarrollo de la obra?	**Objetivo específico 2:** Examinar y comparar los mecanismos de identificación y abordaje de percepciones de riesgo y demandas sociales que utiliza el relacionista comunitario en ambos sectores para la prevención de conflictos sociales en la zona.	**Categoría 2: GESTIÓN DE CONFLICTOS**	*Conflicto Social (Lewis Coser)* *Cooperación y confianza (Putnam)* *Agencia Social (Giddens)*		

b) Sistematización de entrevistas

Se adjunta el enlace para poder adquirir la información.

Enlace:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/11LnX2g5UWzR49LOCHb6U61GK-xj6yOKY/edit?usp=sharing&ouid=104748384563110665150&rtpof=true&sd=true

c) Instrumentos de recolección de información:

- Información primaria:

Para el desarrollo de las entrevistas se informó a los actores de manera verbal que en caso que lo deseen se mantendrá en anónimo sus datos y que la finalidad de las entrevistas es académica.

GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA ORGANIZACIONES SOCIALES (SECTOR 17 Y 14)

NOMBRE Y APELLIDO (SE OMITE SI DESEA QUE SEA ANONIMO)

SEXO:

HISTORIA Y ORGANIZACIÓN

1. ¿Cuál fue el motivo de su conformación? ¿Cuándo se conformó? ¿Desde cuándo forma parte de ella? ¿Cuántas personas conforman la organización? ¿Podría indicar cómo está conformada la directiva (organigrama)?
2. ¿Su sector tiene dificultades o limitaciones para desempeñar sus actividades en favor de la población? ¿Cuáles son esas limitaciones y cómo podrían superarse?
3. ¿Cuáles son los objetivos del trabajo actual de su sector? ¿Mediante qué actividades los están cumpliendo?
4. ¿Cuáles son los principales problemas de su sector? ¿Cuáles son las principales necesidades? ¿Qué se ha hecho para solucionar estos problemas?
5. ¿Cuáles considera que son las potencialidades de su sector? ¿Qué proyectos de desarrollo se están llevando a cabo actualmente (de manera general)? ¿Cómo evalúa sus resultados? ¿Qué proyecto de desarrollo propone para el progreso de su sector?

PERCEPCIONES SOBRE EL PROYECTO Y EL AREA DE RELACIONES COMUNITARIAS

6. ¿Cómo se enteró del proyecto?
7. ¿Cuál era su percepción sobre el proyecto de instalación de redes externas de gas? ¿Qué opinaba sobre el relacionista comunitario? ¿Por qué?
8. ¿Qué tipo de impactos sociales o ambientales cree usted que generó el Proyecto? (positivos y/o negativos)
9. ¿Qué opinión tiene del relacionista comunitario? ¿Coordinaba directamente con él?
10. ¿Hubo algún canal de comunicación o protocolo que facilitara el entendimiento mutuo?
11. ¿Se sintió parte del proyecto? ¿Sintió que su participación fue fundamental?
12. ¿Se tomaba en cuenta sus consultas y recomendaciones para el proyecto?

13. ¿Cuáles considera que han sido los factores claves que han marcado la dinámica de trabajo con el relacionista comunitario? ¿Qué actividades recuerda haber realizado?
14. ¿El proyecto era aceptado por toda la población? ¿Por qué?
15. ¿Se genero algún conflicto por parte de la población del sector para el desarrollo del proyecto? ¿Toda la población fue considerada? ¿Qué acciones se tomó al respecto?
16. ¿Cómo gestiono el área de relaciones comunitarios ciertos conflictos presentados? ¿Se atendieron o no se atendieron?
17. ¿Existen procesos internos o burocráticos que usted sienta que entorpecen la colaboración con esa área?
18. Durante el proyecto, ¿Se generó alguna afectación en el sector? ¿La afectación fue atendida?
19. Al finalizar el proyecto, ¿Cómo se generó la licencia social por parte del sector? ¿El proyecto tuvo legitimidad? ¿Qué nivel de legitimidad?
20. ¿Perciben algún cambio gracias al desarrollo del proyecto? ¿Es favorable o negativo?
21. ¿Se sienten satisfechos con el desarrollo y termino del proyecto?

RECOMENDACIONES

1. ¿Alguna sugerencia o recomendación final para el relacionista comunitario?

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA PERSONAL DEL ÁREA DE RR.CC (ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL)

- NOMBRE Y APELLIDO (SE OMITE SI DESEA QUE SEA ANONIMO)
- SEXO:
- TIEMPO QUE TRABAJA EN LA

EMPRESA: ORGANIZACIÓN DEL ÁREA

1. ¿Qué cargo desempeña en el área?
2. ¿Cuáles son sus funciones?
3. ¿Qué rol cumple el área de RRCC en la empresa?
4. ¿Qué desafíos tiene el área de RRCC?
5. ¿Cómo está conformado el área de RRCC?
6. ¿Cómo se deriva un proyecto a un relacionista comunitario? (Pregunta específica para la coordinadora)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7. ¿Cuál es el proceso para poder desarrollar un proyecto de instalación de redes externas de gas?
8. ¿Qué función cumple dentro del proceso?
9. Cuando surge algún conflicto o problema en algún proyecto, ¿Cómo lo maneja el área? ¿Qué mecanismos o estrategias tienen para brindar soporte al relacionista comunitario?

INVOLUCRAMIENTO

10. ¿Qué características identifico usted en el proyecto? (Ya sean negativas o positivas)
11. ¿Qué expectativas tenía usted del proyecto?
12. ¿De qué manera ha participado usted durante el desarrollo del proyecto?

13. ¿Cómo es la comunicación con el relacionista comunitario durante el desarrollo del proceso?
14. ¿Cómo describiría que se desarrolló el proyecto de acuerdo al rol que desempeña dentro del área de RRCC?
15. ¿Se obtuvieron actas de conformidad de los proyectos? Si /No ¿Qué significa para el área que el proyecto termine con un acta de conformidad firmada por la población? (Desde su rol dentro de la empresa)
16. ¿Qué implica que el proyecto termine de manera satisfactoria o insatisfactoria? ¿Cómo se mide ello? ¿Tienen algún mecanismo de evaluación al finalizar el proyecto? (Desde su área)
17. ¿Hay algún comentario que desee agregar?

- **ENTREVISTA A RR.CC QUE APOYO EN CAMPO**

18. ¿Sentías ese soporte por parte de tu área de relaciones comunitarias?
19. ¿Existía una línea de mando? Describa a los integrantes de la línea de mando.
20. ¿Te sentía incluida dentro de la línea de mando?
21. ¿Qué opinión tienes del área técnica?

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA PERSONAL DEL ÁREA TÉCNICA

- NOMBRE Y APELLIDO (SE OMITE SI DESEA QUE SEA ANONIMO)
- SEXO:

CONOCIMIENTO

TÉCNICOS

1. ¿Qué es una instalación de redes externas de gas?
2. ¿Qué rol cumple dentro del proceso constructivo?

PERCEPCIÓN DEL ÁREA DE RRC

3. ¿Qué percepción tiene del área de relaciones comunitarias?
4. ¿El relacionista comunitario coordina directamente con usted?
5. ¿Qué funciones desempeña el relacionista comunitario dentro del proyecto?
6. ¿Siente que es relevante la función que desempeña el relacionista comunitario dentro del proyecto?

INVOLUCRAMIENTO

7. ¿Cómo describiría que se desarrolló el proyecto en Profam?
8. ¿Qué beneficios o desventajas identifico que tenía la zona del proyecto?
9. ¿Tuvo comunicación con la población?
10. ¿Se presentaron problemas o afectaciones dentro del proyecto?
11. ¿Cómo coordino con el relacionista comunitario la atención de esos problemas o afectaciones?
12. ¿Qué significa para el área técnica que el proyecto termine con un acta de conformidad firmada por la población?
13. ¿Cómo califica la labor del relacionista comunitario en el proyecto?
14. ¿Hay algún comentario que dese agregar?

- Información secundaria: Acta de reunión – Sector 17

[redacted]	ACTA DE REUNIÓN DE RELACIONES COMUNITARIAS	[redacted]

TIPO DE ACTIVIDAD:	EXCAVACIÓN Y LINEA	PROYECTO:	PPEO-24-0954-S-1000-1-009
TIPO DE REUNIÓN:	REUNIÓN CON DIRIGENTES.	LUGAR:	SANTA ROSA
RELACIONISTA COMUNITARIO:	BRENDA ANDREA FELIX RUIDIAS.	FECHA:	30.10.25
RESIDENTE:	CESAR DE LA CRUZ	HORA INICIO:	10:00 AM
SUPERVISOR:	AARON CANGALAYA	HORA FIN:	1:50 AM

MOTIVO DE REUNIÓN

REUNIÓN CON DIRIGENTES DEL SECTOR 17 PROFAM - SANTA ROSA PARA COORDINAR LOS TRABAJOS CONSTRUCTIVOS EN LA ZONA.

TEMAS TRATADOS

1	SE GENERO UNA REUNIÓN CON LA JUNTA DIRECTIVA DEL SECTOR 17 DE LA URB. PROFAM EN EL DISTRITO DE SANTA ROSA PARA COORDINAR LOS TRABAJOS CONSTRUCTIVOS EN RELACIÓN A LA OBRA.
2	SE INFORMA A LA JUNTA DIRECTIVA CADA PROCESO CONSTRUCTIVO. ASI MISMO, LA EMPRESA SE COMPROMETE A DEJAR LA ZONA TAL CUAL SE ENCONTRÓ Y DE HABER ALGÚN RECLAMO ENVIARLO A TRAVÉS DE NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN.
3	SE COORDINA CON LOS DIRIGENTES LA SOLICITUD DE AMPLIACIONES DE CALLES QUE NO ESTABAN CONTEMPLADAS PARA LA INSTALACIÓN DE REDEXTERNA. YA QUE LOS PROPIETARIOS SOLICITAN CONTAR EL SERVICIO PARA EL BENEFICIO DE LA POBLACIÓN.
4	AMBAS PARTES FIRMAN EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ORG. / INSTITUCIÓN	CARGO	DNI	TELÉFONO	FIRMA
1	[illegible]	Sector 17 P.	Presidente	09695886	900992959	[illegible]
2	Jorge Cotera C.	Sector 17	Vocal.	10294478	937366157	[illegible]
3	MONICA ARTEAGA R.	Sector 17	FICAL	80094668	922742978	[illegible]
4	BRENDA FELIX RUIDIAS	ALFACO	R. COMUNITARIA	75857787	922808938	[illegible]
5						
6						
7						
8						

[redacted]

Acta de reunión – Sector 14

[redacted]	ACTA DE REUNIÓN DE RELACIONES COMUNITARIAS	[redacted]

TIPO DE ACTIVIDAD:	EXCAVACION Y CORTE	**PROYECTO:**	PREO-24-0947-S-1000 M-007-SRO
TIPO DE REUNIÓN:	MESA DE DIÁLOGO	**LUGAR:**	SANTA ROSA
RELACIONISTA COMUNITARIO:	BRENDA ANDREA FELIX RUIDIAS	**FECHA:**	22.10.25
RESIDENTE:	CESAR DE LA CRUZ	**HORA INICIO:**	9.00 AM
SUPERVISOR:	AARON CANGALAYA	**HORA FIN:**	10:35 AM

MOTIVO DE REUNIÓN

REUNION CON POBLACIÓN DE LA ASOC. HIJOS DE PROFAM PERÚ SECTOR 14. Y DIRIGENTES VECINALES.

TEMAS TRATADOS

1	SE REALIZO UNA REUNIÓN CON PROPIETARIOS, DELEGADOS Y JUNTA VECINAL DEL SECTOR 14. PARA ATENDER CONSULTAS Y RECIBIR RECLAMOS EN RELACIÓN AL PROYECTO, YA QUE NO SE CONTEMPLABAN ALGUNAS CALLES DEL SECTOR 14 DENTRO DEL PROYECTO.
2	SE ESCLARECIERON DUDAS Y SE EXPLICO EL PORQUE ALGUNAS CALLES NO PODRIAN CONSIDERARSE COMO AMPLIACIÓN DENTRO DEL PROYECTO YA QUE EL TERRENO ERA ACCIDENTADO Y NO CUMPLIA CON LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD QUE SE NECESITA PARA DESARROLLAR LA OBRA.
3	SE EXPLICO EL PROCESO CONSTRUCTIVO DEL PROYECTO Y SE ENFATIZO QUE INSTALAMOS LAS TRONCALES EN LAS PISTAS Y NO REALIZAMOS CONTRATOS NI EMPADRONAMIENTO DE VIVIENDAS. ASI MISMO, SE RECALCO QUE DEJAMOS LAS CALLES TAL CUAL SE ENCONTRARON Y QUE AL SER TERRENO NATURAL SE TIENE QUE CUMPLIR CON TODOS LOS PROTOCOLOS (COMO COMPACTACIÓN) AL MOMENTO DE LA CONSTRUCCIÓN.
4	SE FIRMA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ORG. / INSTITUCIÓN	CARGO	DNI	TELÉFONO	FIRMA
1	Nancy Crispe Dela Cruz	MZ Y13 LT 5	Propietario	25486385	—	[signature]
2	Soledad Olaitegui H	MZ Y11 LT 04	propietario	[illegible]	928073283	[signature]
3	Romulo Huamán Doria	MZ A LT 15	Presidente	76936161	942164701	[signature]
4	Cinthia Sosamani	MZ A LT 16	Propietario	73509982	910038 239	[signature]
5	Nubia Baos Lachi	MZ Y7 LT 14	propietaria	44038431	921443029	[signature]
6	Silvia Pizarro	MZ Y7 LT 15	Propietaria	45450390	944257444	[signature]
7	[illegible]	MZ Y7 LT 11	Propietaria	41448472	990585958	[signature]
8	[illegible]	MZ 11 LT 14	propietario	[illegible]	948009052	[signature]
9	[illegible]	MZ M15 LT 19	propietario	43893261	995215411	[signature]

[redacted]

[redacted]	ACTA DE REUNIÓN DE RELACIONES COMUNITARIAS	[redacted]

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ORG. / INSTITUCIÓN	CARGO	DNI	TELÉFONO	FIRMA
10	Luciano Villanueva	M2 N LT 10	Propietario	09022158	926289	[illegible]
11	Selva Acosta Vich	M2 N 15 LT 23	Propietario	41480177	901467951	[illegible]
12	Giovenor Solsol	M2 W20 LT 9	Propietario	45232421	978856176	[illegible]
13	Natividad Alva	M2 N14 LT 10	Propietario	09368936	—	Natividad
14	Mery Echo Tasir	M2 A LT 19	propietario	05393894	—	[illegible]
15	Nancy Pinedo K	M2 W20 LT 13	PROPIETARIO	25437557	[illegible]	[illegible]
16	Carmen Victoria	M2 N-13 LT 11	Propietario	—	912787082	[illegible]
17	BRENDA FELIX MIDIAS	ALFALO	R. COMUNITARIO	75857787	922808938.	[illegible]
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						

Solicitud de ampliaciones – Sector 14

[redacted]	ACTA DE REUNIÓN DE RELACIONES COMUNITARIAS	[redacted]

TIPO DE ACTIVIDAD:	EXCAVACION Y LINEA	PROYECTO:	PPED-24-0947-S-1000-M-007
TIPO DE REUNIÓN:	COMPROMISO ENTRE PARTES	LUGAR:	SANTA ROSA.
RELACIONISTA COMUNITARIO:	BRENDA ANDREA FELIX RUIDIAS	FECHA:	21.10.25
RESIDENTE:	CESAR DE LA CRUZ	HORA INICIO:	11 AM.
SUPERVISOR:	AARON CANGALAYA	HORA FIN:	11:30 AM

MOTIVO DE REUNIÓN

SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE TRAMO EN CA. JEQUETEPEQUE Y CA. SANTA ROSA POR PARTE DE LOS PROPIETARIOS Y REPRESENTANTES VECINALES. DEL SECTOR 14 DE PROFAM

TEMAS TRATADOS

1	SE GENERA REUNIÓN CON PROPIETARIOS Y REPRESENTANTES PARA ATENDER SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE TRAMO EN CA. JEQUETEPEQUE EN EL SECTOR 14 DE PROFAM Y CA. SANTA ROSA.
2	SOLICITAN LA INSTALACIÓN DE RED EXTERNA YA QUE DESEAN CONTAR CON EL SERVICIO EN SUS VIVIENDAS. SE LES INFORMA QUE NO EXISTE COBRO POR LA INSTALACIÓN DE RED EXTERNA DE GAS YA QUE LAS OBRAS SE REALIZAN EN LA VIA PÚBLICA.
3	SE INFORMA LOS PROCESOS CONSTRUCTIVOS EN LA ZONA. AMBAS PARTES FIRMAN EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.
4	

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ORG. / INSTITUCIÓN	CARGO	DNI	TELÉFONO	FIRMA
1	BRENDA FELIX RUIDIAS	ALFACO	R. COMUNITARIO	75857787	922808	[signature]
2	MELISSA ESTRADA MUNCHO	M2 C LT 17	PROPIETARIA	45535263	918593167	[signature]
3	Romano Raul Huaman Doña	Sector 14	Presidente	76936161	94216970	[signature]
4	Jorge Luis Salcedo Rodas	Delegado Sector 14	Presidente	47247421	983700432	[signature]
5	Justiniano Chacon Silva	Delegado Sector 14	Sectretario	24998491	930349856	[signature]
6	Maria Isabel Huaman Y.	Delegado Sector 14	Vocal	75534938	918852758	[signature]
7	Natividad Alvarez Arteaga	M2 N LT 10	Propietaria	09368936	—	[signature]
8						
9						

[redacted]

Solicitud de ampliaciones – Sector 17

[redacted]	ACTA DE REUNIÓN DE RELACIONES COMUNITARIAS	[redacted]

TIPO DE ACTIVIDAD:	EXCAVACIÓN Y LÍNEA	**PROYECTO:**	PPEO-24-0984-S-1000-M-009-SN2
TIPO DE REUNIÓN:	COMPROMISO ENTRE PARTES	**LUGAR:**	SANTA ROSA
RELACIONISTA COMUNITARIO:	BRENDA ANDREA FELIX RUIDIAS	**FECHA:**	06.11.25
RESIDENTE:	CESAR DE LA CRUZ	**HORA INICIO:**	11:00 AM
SUPERVISOR:	AARON CANGALAYA	**HORA FIN:**	

MOTIVO DE REUNIÓN

SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE TRAMO EN CA SN (16) EN EL SECTOR 17 DE PROFAM POR PARTE DE PROPIETARIOS Y REPRESENTANTES VECINALES

TEMAS TRATADOS

1	SE GENERA REUNIÓN CON PROPIETARIOS Y REPRESENTANTES PARA ATENDER LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE TRAMO EN LA CA SN (16) EN EL SECTOR 17 DE PROFAM.
2	SOLICITAN LA INSTALACIÓN DE RED EXTERNA YA QUE DESEAN CONTAR CON EL SERVICIO EN SUS VIVIENDAS. ASIMISMO, SE LES INFORMO QUE NO EXISTE COBRO DE INSTALACIÓN DE RED EXTERNA DE GAS, YA QUE LAS OBRAS SE REALIZAN EN LA VIA PUBLICA.
3	SE INFORMA LOS PROCESOS CONSTRUCTIVOS EN LA ZONA. AMBAS PARTES FIRMAN EN SEÑAL DE CONFORMIDAD.
4	

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ORG. / INSTITUCIÓN	CARGO	DNI	TELÉFONO	FIRMA
1	Alfredo Orihuela	Sector 17 Profam	Presidente	09695836	900992959	[signature]
2	Jorge Cotera	Sector 17 Profam	Vocal	10294478	937366157	[signature]
3	Lucy Falcon C.	MZ E1 Lot 05	Posicionaria	08724237	998829375	[signature]
4	Gina Falcon	MZ. H 1	Posicionaria	08724326	921429925	[signature]
5	Segundo Carrero	MZ Z. LT 5	Posicionario	42300592	988891713	[signature]
6	Kevin Carrero.	MZ Z LT. 4	Posicionario	47347912	988049568	[signature]
7	Monica Arteaga	MZ K1 LTEOS	Fiscal	80094668	922742970	[signature]
8	Brenda Felix Ruidias	Alfaco	RRCC	75817787	922808938	[signature]

[redacted]