



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**  
**DEPARTAMENTO DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“Responsabilidad Social en la CENTROSUR  
y su Influencia en la Ciudad de Cuenca”**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de:  
Magister en Administración de Empresas**

**AUTOR:** Ing. Jorge Santiago Machado Solis

**DIRECTORA:** Ing. María Elena Castro Rivera, M.B.A

**CUENCA – ECUADOR**

**2015**

*A Pauli, Ana Sofi y David,*

*ustedes son mi fuerza,*

*mi motivación,*

*mi felicidad,*

*mi vida...*

## **AGRADECIMIENTOS**

La realización del presente trabajo no hubiera sido posible sin el soporte de muchas personas quienes directa o indirectamente supieron apoyarme, a ellos quiero agradecer infinitamente por su cariño, paciencia y conocimientos.

A mi esposa y mis pequeños por aguantar mi ausencia en las noches que realizaba este trabajo, a mis padres, quienes siempre están ahí; a mis hermanos, que siempre serán mis mejores amigos; y de manera especial a mi amiga María Elena Castro por su apoyo desde el primer día.

## **RESUMEN**

En la actualidad la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. no cuenta con un esquema de Responsabilidad Social Empresarial definido, y las labores que ha venido realizando en este tema son consecuencia de acciones individuales trabajadas sin una planificación conjunta sin contemplar una verificación de resultados.

El presente proyecto se centra en identificar las necesidades de la Empresa en materia de Responsabilidad Social dentro del área de concesión, las acciones que puede ejecutar dentro del marco del sector eléctrico, y determinar la influencia de sus resultados en la ciudad de Cuenca.

Como resultado de la investigación se tendrá un esquema planificado de Responsabilidad Social Empresarial aplicable a cualquier empresa del sector eléctrico el cual pueda ser tomado como un plan de operación que integre las acciones que la empresa las viene realizando con una visión sostenible para la sociedad evaluando los resultados de este comportamiento; cuya aplicación se ha basado en la investigación realizada en la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

### **Palabras Claves:**

Responsabilidad social empresarial

Empresas eléctricas

Sector eléctrico

Evaluación de responsabilidad social

Grupos de interés

## ABSTRACT

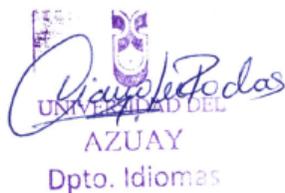
### ABSTRACT

At present, *Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A* does not have a defined scheme on Corporate Social Responsibility, and the work that has been done in this area is the product of individual actions carried out without joint planning or verifying results.

This project focuses on identifying the needs of the Company in Social Responsibility within the concession area; the actions that can be implemented within the electricity sector and determine the influence of its results in the city of Cuenca.

As a result of the investigation carried out at *Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A*, a planned Corporate Social Responsibility scheme applied to any company in the electricity sector will be presented. This can be considered as an operational plan that integrates and evaluates the actions the company has been doing for the society with a sustainable vision.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility, Electric Companies, Electricity Sector, Evaluation of Social Responsibility, Interest Groups



  
Translated by,  
Lic. Lourdes Crespo

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS.....	ix
CAPÍTULO 1	
LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUS ANTECEDENTES EN LA CENTROSUR.....	12
1.1 Introducción.....	12
1.2 Definiciones e importancia de la de la Responsabilidad Social Empresarial. ....	12
1.2.1 Responsabilidad Social.....	12
1.2.2 Componentes de la Responsabilidad Social .....	13
1.2.3 Aspectos que caracterizan a una empresa socialmente responsable (CEDICE, 2005) .....	14
1.2.4 Beneficios que la RSE aporta a la empresa .....	15
1.2.5 ISO 26.000. ....	17
1.2.6 Grupos de Interés .....	18
1.3 La CENTROSUR y sus actividades de responsabilidad social. ....	19
1.3.1 Breve descripción de la CENTROSUR.....	19
1.3.2 Actividades de Responsabilidad Social emprendidas por la CENTROSUR .....	20
1.4 Actividades realizadas por empresas del sector eléctrico en materia de Responsabilidad Social. ....	31
1.4.1 Actividades de RSE realizadas por las Empresas del Sector Eléctrico .....	31
a) CELEC EP .....	32
Unidad de Negocio ENERJUBONES (CELEC EP) .....	33
Unidad de Negocio ENERNORTE (CELEC EP).....	33
Unidad de Negocio HIDROAGOYÁN (CELEC EP) .....	34
Unidad de Negocio HIDRONACIÓN (CELEC EP).....	35
Unidad de Negocio HIDROPAUTE (CORRESPONSABLES, 2014) .....	35
Unidad de Negocio HIDROTOAPI (CELEC EP).....	36
b) CNEL EP .....	37
1.5 Conclusiones.....	40
CAPÍTULO 2	
PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA CENTROSUR. ....	42
2.1 Introducción.....	42

2.2	Aplicación de entrevistas a expertos y su análisis en el tema de responsabilidad social.	42
2.2.1	Esquema de la Entrevista	43
2.2.2	Resultados y Evaluación de las Entrevistas	44
2.2.3	Grupos de Interés	47
2.2.4	Ejes del Modelo de Responsabilidad Social a Ser Aplicados en el Caso CENTROSUR.	49
2.3	Factores claves del éxito en el modelo de responsabilidad social para la CENTROSUR.	52
2.4	Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional CENTROSUR.	54
2.4.1	Derechos Humanos	55
2.4.2	Derechos Laborales	56
2.4.3	Medio Ambiente	57
2.4.4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	58
2.5	Participación de los grupos de interés.	59
2.5.1	Derechos Humanos	60
2.5.2	Derechos Laborales	61
2.5.3	Medio Ambiente	62
2.5.4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	63
2.6	Conclusiones.	64
CAPÍTULO 3		
METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA APLICACIÓN DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CENTROSUR PARA LA CIUDAD DE CUENCA		
3.1	Introducción.	65
3.2	Diseño de la metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social	65
3.2.1	Revisión del cumplimiento de las actividades del esquema de RSE	65
3.2.1.1	Derechos humanos	67
3.2.1.2	Derechos laborales	70
3.2.1.3	Medio ambiente	73
3.2.1.4	Participación activa y desarrollo de la comunidad	76
3.2.2	Metodologías a utilizar en la evaluación del impacto de la responsabilidad social para la ciudad de Cuenca.	78
3.3	Indicadores de medición del impacto, encuestas internas y externas	82
3.3.1	Evaluación realizada a través de indicadores	83
3.3.2	Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía	88
3.3.3	Evaluación a través de encuestas internas realizadas al personal de la Empresa.	93

3.4	Cuantificación de resultados.....	97
3.5	Conclusiones y recomendaciones finales.....	102

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1. 1. Materias Fundamentales de la Norma ISO 26.000. ....	18
Figura 1. 2. La Organización y su relación con los grupos de interés y la sociedad.....	18
Figura 1. 3. Área de Concesión de la CENTROSUR .....	20
Figura 1. 4. Imagen de la campaña “Yo Cuido mi Energía” .....	23
Figura 1. 5 Imagen de la campaña “Plan Renova” .....	25
Figura 1. 6 Imagen de la campaña de Reciclaje de Focos Ahorradores .....	26
Figura 1. 7 Imagen de la campaña “Cicleando con Energía” .....	27
Figura 1. 8 Vivienda Shuar beneficiada con Panel Fotovoltaico .....	28
Figura 1. 9 Avance del Plan de Manejo Ambiental.....	30
Figura2. 1. Lcda. Mariana Machuca Gerente de Comunicación en Continental General Tire Andina .....	42
Figura2. 2. Ing. David Idrovo Jefe de Gestión Ambiental en CELEC EP Matriz .....	43
Figura2. 3. Lcda. Ana María Durán Docente en la Universidad del Azuay .....	43
Figura2. 4. Stakeholders de la CENTROSUR .....	47
Figura2. 5. Accionistas de la CENTROSUR.....	48
Figura2. 6. Ejes del Modelo de Responsabilidad Social para la CENTROSUR .....	50
Figura2. 7. Factores claves del éxito en el modelo de RSE .....	53
Figura2. 8. Análisis DAFO para la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. ....	54
Figura 3. 1. Diagrama de flujo del esquema planteado del modelo de RSE.....	100
Figura 3. 2. Diagrama de flujo del esquema de evaluación del modelo de RSE .....	101
Tabla 1. 1. Refrigeradoras sustituidas en el Plan Renova .....	25
Tabla 2. 1. Resultado de las Entrevistas Realizadas a Expertos en el Área de Responsabilidad Social .....	46
Tabla 2. 2. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Derechos Humanos .....	55
Tabla 2. 3. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Derechos Laborales.....	56
Tabla 2. 4. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Medio Ambiente.....	57
Tabla 2. 5. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.....	58
Tabla 2. 6. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Derechos Humanos .....	60
Tabla 2. 7. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Derechos Laborales.....	61
Tabla 2. 8. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Medio Ambiente .....	62

Tabla 2. 9. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad .....	63
Tabla 3. 1. Resumen de las actividades de responsabilidad social propuestas para la CENTROSUR .....	66
Tabla 3. 2. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de derechos humanos .....	69
Tabla 3. 3. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de derechos laborales .....	72
Tabla 3. 4. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de medio ambiente .....	75
Tabla 3. 5. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de participación activa y desarrollo de la comunidad .....	78
Tabla 3. 6. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social .....	79
Tabla 3. 7. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social .....	80
Tabla 3. 8. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social .....	81
Tabla 3. 9. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social .....	82
Tabla 3. 10. Resumen de las actividades del modelo de responsabilidad social .....	84
Tabla 3. 11. Parámetros de medición, finalidad: Clasificación de Trabajadores .....	85
Tabla 3. 12. Parámetros de medición, finalidad: Determinación de Accidentes Laborales .....	85
Tabla 3. 13. Parámetros de medición, .....	85
Tabla 3. 14. Parámetros de medición, Finalidad: Control de consumos y emisiones .....	86
Tabla 3. 15. Parámetros de medición, Finalidad: Control de áreas forestadas .....	86
Tabla 3. 16. Parámetros de medición, .....	86
Tabla 3. 17. Parámetros de medición, .....	87
Tabla 3. 18. Ranking para la calificación de los parámetros obtenidos .....	87
Tabla 3. 19. Ranking para la calificación de la evaluación realizada a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía producto de la aplicación del modelo de RSE .....	92
Tabla 3. 20. Ranking para la calificación de la evaluación realizada a través de encuestas internas realizadas al personal de la CENTROSUR como aplicación del modelo de RSE .....	97
Tabla 3. 21. Ranking para la calificación de la evaluación realizada a través de encuestas .....	98

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial es la participación voluntaria de las empresas para lograr un mejoramiento social y ambiental logrando optimizar su imagen, haciéndose más competitivas y logrando un beneficio económico.

La responsabilidad social no abarca únicamente la realización de programas sociales, sino que es una estrategia que tienen las empresas para enmarcar su gestión del negocio, reflejando sus valores, por lo tanto se considera como un caso de negocio, en donde la empresa puede obtener beneficios como una buena imagen ante sus empleados y la sociedad.

Para lograr el éxito de aplicación de la responsabilidad social en una empresa se deben involucrar a todos los grupos interesados como son: trabajadores, clientes, gobierno, proveedores, etc. logrando un trabajo de equipo que alcance los resultados esperados.

Las empresas actualmente buscan el desarrollo sostenible, y una de las respuestas es la responsabilidad social, debido a que las empresas utilizan sus recursos económicos para beneficiar a la sociedad y medioambiente logrando un retorno de su inversión.

En el caso de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., pionera dentro del sector eléctrico en el manejo empresarial y toma de decisiones, la Responsabilidad Social, si bien no es un tema que se lo ha dejado apartado dentro, no se le ha dado la profundidad que el sector eléctrico requiere con el fin de ofrecer un servicio eléctrico de calidad y con un aporte significativo a la sociedad de su área de concesión y del país.

Con lo descrito, el trabajo de investigación, pretende en una primera parte realizar un análisis de las acciones que la CENTROSUR ha realizado en materia de Responsabilidad Social, para posteriormente plantear un modelo que sirva como un plan de acción el cual al aplicarse tendrá como resultado la estrecha vinculación de la empresa a la sociedad y a sus necesidades.

Para finalizar el trabajo se pretende plantear un esquema de evaluación, que de sus resultados, se pueda determinar si las prácticas realizadas han influido de manera positiva, o no, en la sociedad, caso específico de la ciudad de Cuenca.

# **CAPÍTULO 1**

## **LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUS ANTECEDENTES EN LA CENTROSUR**

### **1.1 Introducción**

En el presente capítulo se realizará un análisis de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial, los cuales servirán como marco teórico para el desarrollo de este trabajo. Posteriormente se realizará un análisis de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. y las acciones que ha emprendido en materia de RSE; para tener un punto de comparación, se revisará las actividades de RSE que las empresas del sector eléctrico hayan realizado.

### **1.2 Definiciones e importancia de la de la Responsabilidad Social Empresarial.**

#### **1.2.1 Responsabilidad Social**

Existen varias definiciones que abarcan correctamente el concepto de Responsabilidad Social:

“Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.” (Jajiga Calderón)

“La Responsabilidad Social Empresarial es una manera de actuar que las organizaciones deciden asumir.” (Vivas Marquez, 2010) Esto se traduce a la decisión de, cambiar su gestión de tal manera que la Empresa tenga una nueva misión y visión que sea sostenible con el planeta y la sociedad.

“El criterio básico de la responsabilidad social empresarial, es actuar de manera ética acorde a los lineamientos culturales y sociales de cada comunidad”. (Vivas Marquez, 2010) La finalidad de la responsabilidad social es que las acciones que realice la Empresa tengan como objetivo satisfacer no solo a los clientes y accionistas, también busca la satisfacción de todos los actores de la sociedad (empleados, proveedores, medioambiente, competencia, gobierno, etc.). Así las organizaciones cambian su visión económica por una socio-económica.

### 1.2.2 Componentes de la Responsabilidad Social

Dado que no existe una única definición de Responsabilidad Social, tampoco existe una clasificación generalizada de sus componentes principales. Según lo que propone La Dra. Cristina Clavo en su publicación denominada “Las Diferentes Teorías que Sustentan la Responsabilidad Social de la Empresa” la RSE, a menudo, se relaciona con:

**Protección ambiental:** se centra en encontrar soluciones sostenibles para el uso de recursos naturales con el objetivo de reducir el impacto ambiental de la Empresa. En los últimos años, la responsabilidad ambiental ha incursionado más allá del reciclaje o ahorro de energía. Las empresas incluyen en sus procesos un enfoque global con respecto a la protección ambiental: valoración de cadenas de productividad y procesos, servicios de negocios, eliminación de desechos y emisiones maximizando la eficiencia y productividad de todos los activos y recursos y minimizando las prácticas que afectan a los recursos naturales del planeta. (Calvo)

**Derechos de los trabajadores:** la autora, dentro de este tema se refiere a la libertad que tendrán los trabajadores para asociarse y que sus derechos sean reconocidos por la organización, la eliminación del trabajo forzado y obligatorio, la eliminación del trabajo a menores de edad y de toda forma de discriminación. (Calvo)

**Derechos humanos:** La Dra. Cristina Clavo, indica que en el campo de derechos humanos, las prácticas empresariales deben estar orientadas a proteger los derechos de sus trabajadores y de la sociedad. Para esto en las empresas no debe existir indicios de discriminación, y los trabajadores deberán ser capaces de prosperar y aprender, los códigos de conducta deben estar orientados a que se pueda lograr un balance adecuado entre el trabajo y la vida personal. (Calvo)

**Participación comunitaria:** La autora señala que el tema de participación comunitaria se refiere las acciones que las empresas realicen hacia las comunidades con fines benéficos ya sea en aspectos monetarios, de tiempo, productos, servicios, influencia, etc. Claros ejemplos son: asociación comunitaria mano de obra, filantropía, donaciones de productos y servicios, voluntariado entre otros. Las empresas deben entender que dentro de un plan bien elaborado, las iniciativas indicadas, además de aportar a las comunidades, generan valor agregado, generando reconocimiento en la comunidad, mejorando el clima laboral, etc. (Calvo)

**Estándares de negocios:** La Dra. Cristina Clavo, en su publicación señala que se abarcan una amplia gama de actividades corporativas tales como la ética, rendimientos financieros,

protección ambiental, derechos humanos y estándares laborales. Los estándares usualmente se adoptan a nivel corporativo, de asociación empresarial, industrial o de país. (Calvo)

Educación y desarrollo del liderazgo: La autora señala que debido a que la educación es uno de los elementos claves del desarrollo sostenible y del progreso, las empresas, el trabajo en conjunto del sector público con la sociedad civil, pueden lograr una educación de calidad accesible. El mejoramiento de los estándares de educación (corporativa, desarrollo de liderazgo, etc.) puede ser posible con el apoyo de las empresas. (Calvo)

### 1.2.3 Aspectos que caracterizan a una empresa socialmente responsable

Se definen algunas características que evidencian una gestión socialmente responsable:

**a. Transparencia:** “Consiste en la divulgación de informaciones, decisiones e intenciones en términos claros y accesibles para todos los públicos relacionados con la empresa”. (CEDICE, 2005)

**b. Establecimiento de compromisos públicos:** “Al respecto, la empresa deberá asumir públicamente sus compromisos, bien sean éstos relativos a su público interno, o bien al futuro, al mantenimiento de los recursos naturales, a la promoción de la diversidad”. (CEDICE, 2005)

**c. Interacción con instituciones que representan intereses variados:** “Se realizan constantemente campos para el diálogo con organizaciones especialistas, las cuales deberán colaborar con la empresa en la resolución de problemas (CEDICE, 2005).

**d. Capacidad de atraer y mantener talentos:** “Se define como la inversión de esfuerzos tendientes a erigir a la empresa como una alternativa que responde a los intereses de los ciudadanos, particularmente en sus aspiraciones profesionales”. (CEDICE, 2005)

**e. Alto grado de motivación y adherencia de los colaboradores:** “En este sentido, se tratará de involucrar a todos los colaboradores internos y a los proveedores con la gestión de RSE de la empresa, demostrando coherencia en la suscripción y cumplimiento de sus compromisos”. (CEDICE, 2005)

**f. Capacidad de lidiar con situaciones de conflicto:** “Esta característica se adquiere demostrando disposición para la investigación y el diálogo, desarrollando procesos que prevengan situaciones de riesgo, profundizando el contacto con redes de organizaciones y

formadores de opinión y reflejando transparencia en estas acciones y relaciones”. (CEDICE, 2005)

**g. Establecimiento de metas a corto y a largo plazo:** “Incorpora de manera efectiva los diferentes aspectos de responsabilidad social en la gestión de la empresa, con todas las 10 características que poseen otros indicadores de *performance*”. (CEDICE, 2005)

**h. Compromiso de la dirección de la empresa:** “Se fortalece la confiabilidad, comprobando claramente el entendimiento estratégico que posee la dirección de la empresa con respecto a las cuestiones de responsabilidad social. En general, la empresa tiene uno o más dedicados de modo permanente a profundizar los aspectos relativos a la responsabilidad social”. (CEDICE, 2005)

#### 1.2. 4 Beneficios que la RSE aporta a la empresa

Para que el desarrollo de una sociedad sea cada vez mejor, se debe alcanzar condiciones favorables en los ámbitos económico, social y ambiental que beneficien a todos; esto deberá ser medido a través de indicadores, cuantitativos y cualitativos, que servirán de base para que la empresa y sus directivos establezcan las medidas necesarias para hacer más efectiva y eficiente la manera en que la responsabilidad social se integra a sus estrategias medulares.

“La RSE es un valor agregado y una ventaja competitiva para la empresa. Aquellas empresas que incorporen o refuercen sus acciones de responsabilidad social lo harán a su propio ritmo y de acuerdo a sus posibilidades; tendrán la exigencia del entorno” (Villalobos Grzybowicz, 2004).

Indica el autor que la RSE es imperativa para los negocios y una ventaja competitiva. Actualmente se considera que los pilares de una estrategia exitosa de negocios son: capital adecuado, buena gerencia, productos y servicios de calidad, dominio de la tecnología, servicio al cliente y una estrategia integral de responsabilidad social. Todos estos pilares están ligados entre sí y son interdependientes (Jajiga Calderón).

Como toda estrategia de negocios sus resultados se vinculan tanto a los objetivos de la empresa como a sus diferentes grupos de relación (partes interesadas o *stakeholders*). Para conseguir crear valor de forma persistente las empresas han de satisfacer no sólo a sus clientes y accionistas, sino perseguir, en la medida de lo posible, la satisfacción de todas las partes interesadas. Algunos de los beneficios que la RSE aporta a una empresa son:

**a. Disminución de Conflictos** El Autor indica que los principios y valores comprendidos en la RSE ayudan a la Empresa a desarrollar relaciones sólidas con sus públicos, sobre la base del diálogo. En esta medida, puede ser reducido el impacto de algunos procesos legales que provocan aumento de costos y desgaste institucional. Por lo demás, la claridad en los valores y principios asegura el cumplimiento de compromisos y negociaciones de intereses. (CEDICE, 2005)

**b. Valoración de la imagen institucional** “Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios”. (CEDICE, 2005)

**c. Mayor lealtad del consumidor** “Los consumidores admiran aquellas empresas que valoran a sus funcionarios, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es factor que garantiza la fidelidad del consumidor”. (CEDICE, 2005)

**d. Mayor capacidad de reclutar y mantener talentos** El autor señala que los trabajadores se sienten motivados con prácticas de gestión socialmente responsables, definidas con claridad. Les agrada formar parte de organizaciones que respetan al individuo e invierten en su capacidad de aprendizaje. La responsabilidad social atrae para la empresa talentos y, al mismo tiempo, hace que el trabajador se sienta estimulado a mantenerse en el empleo. (CEDICE, 2005)

**e. Flexibilidad y capacidad de adaptación** “Las empresas capaces de incluir la responsabilidad social en su estrategia de negocios son abiertas a las demandas de la sociedad, pudiendo adaptarse a dichas demandas con mayor facilidad, e incluso creando productos y servicios que atiendan nuevas expectativas”. (CEDICE, 2005)

**f. Sustentabilidad del negocio a largo plazo** “La perennidad de la empresa constituye también motivo de preocupación para los inversionistas. Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio como un todo”. (CEDICE, 2005)

**g. Acceso a mercados** “El respeto a determinadas cláusulas sociales, tal como el combate a la discriminación, y otras ambientales, como el establecimiento de controles sobre la contaminación, permite a la empresa operar en países o regiones que adopten patrones rígidos de conducta en estos campos”. (CEDICE, 2005)

**h. Acceso a capitales** “Al garantizar el control de riesgos sociales y ambientales, la empresa puede conseguir crédito y financiamiento para proyectos en instituciones que expresan tales exigencias”. (CEDICE, 2005)

#### **1.2. 5 ISO 26.000.**

La ISO (International Standard Organization) desarrolla la mayor cantidad de estándares internacionales voluntarios en el mundo. Los estándares internacionales dan especificaciones para productos, servicios y buenas prácticas, ayudando de esta manera a hacer la industria más eficiente y efectiva. (Monroy Estrada G. E., 2013)

La ISO 26.000 proporciona una guía que ayuda a clarificar que es la Responsabilidad Social, es decir amplía el concepto de RSE y lo hace aplicable a diferentes tipos de entidades privadas, publicas, de la sociedad civil, etc. (Monroy Estrada G. E., 2013)

ISO 26.000 abarca siete materias fundamentales de la responsabilidad social. No hay un orden predeterminado en el que la organización debería abordar dichas materias; esto dependerá de la organización y su situación o contexto concreto. (Monroy Estrada G. E., 2013)

Las siete materias fundamentales son:

1. Gobernanza de la organización
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Medio ambiente
5. Prácticas justas de operación
6. Asuntos de consumidores
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad



**Figura 1. 1. Materias Fundamentales de la Norma ISO 26.000.**

**Fuente: Norma ISO 26.000**

**1.2. 6 Grupos de Interés**

Los grupos de interés o stakeholders son las personas o entidades que se ven significativamente afectadas por las decisiones o actividades de la empresa, por lo que las actividades de Responsabilidad Social se deben realizar de manera inteligente para que su impacto sea mitigado ante los Stakeholders. Para planificar un modelo de RSE adecuado, se debe conocer los requerimientos de los stakeholders.



**Figura 1. 2. La Organización y su relación con los grupos de interés y la sociedad**

**Fuente: Norma ISO 26.000**

### **1.3 La CENTROSUR y sus actividades de responsabilidad social.**

#### **1.3.1 Breve descripción de la CENTROSUR**

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. es una empresa que se dedica a la distribución y comercialización de energía eléctrica, que en el transcurso de su historia ha asumido los cambios como oportunidades para desarrollarse y evolucionar, siempre en favor de sus clientes y de la región a la que sirve.

La CENTROSUR presta sus servicios a las provincias de Azuay, Cañar (a excepción de la ciudad de Azogues), Morona Santiago, y desde el mes de abril de 2014 al cantón La Troncal de la provincia del Guayas.

La Empresa, tiene su matriz en la ciudad de Cuenca, la cual abarca el mayor porcentaje de clientes, además tiene agencias en: Girón, Gualaceo, Nabón, Paute, Santa Isabel, Sigsig, Biblián, Cañar, Suscal, Limón, Macas, Méndez, Sucua, La Troncal y oficinas en Chaucha, Ducur, Molleturo, Oña, Pucará, San Fernando, San Gerardo, San Juan Bosco, Sevilla de Oro y Taisha.

La CENTROSUR brinda servicio eléctrico a un total de clientes 345.000 clientes siendo ubicados en un total de 30.000km<sup>2</sup> siendo una de las empresas distribuidoras con mayor área de concesión del Ecuador.



**Figura 1. 3. Área de Concesión de la CENTROSUR**  
Fuente. (CENTROSUR)

### 1.3.2 Actividades de Responsabilidad Social emprendidas por la CENTROSUR

La Ley de Régimen del Sector Eléctrico que estuvo vigente hasta el 13 de enero de 2015, no contemplaba dentro de su cuerpo el tema de responsabilidad social, es por esa razón que las empresas vinculadas con el medio (Generadoras, transmisoras, distribuidoras y comercializadoras) no han estado obligadas por la ley a realizar un plan de RSE, en el caso de la CENTROSUR, la planeación estratégica vigente desde 2011 ya se refiere al tema de RSE como parte de su esquema.

El Plan Estratégico de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C. A. constituye la principal herramienta directriz de la gestión institucional; en él quedan definidos los principales criterios que permiten revelar el propósito de la institución en términos de objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo. Para viabilizar el cumplimiento de los objetivos y estrategias se necesitan de proyectos, programas e iniciativas, que vinculados con una priorización en la asignación de recursos, son la base para el Plan Operativo y el Presupuesto anual.

En función de lo anterior, a continuación se detalla el Plan Estratégico CENTROSUR, para el período 2011 – 2015, mismo que está disponible en la página web <http://www.centrosur.gob.ec>.

#### Misión

Suministrar el servicio público de electricidad para satisfacer las necesidades de sus clientes y la sociedad, cumpliendo estándares de calidad, con equilibrio financiero, sobre la base del crecimiento integral de su personal. (CENTROSUR)

#### Visión

Ser una empresa pública regional eficiente, sustentable, socialmente responsable, referente e integrada al sector eléctrico ecuatoriano, que contribuye al buen vivir. (CENTROSUR)

#### Objetivos Estratégicos (CENTROSUR)

- Perspectiva de la Rentabilidad Social: Implementar un modelo empresarial sostenible y socialmente responsable.
- Perspectiva de la Sociedad: Consolidar a la CENTROSUR como una empresa pública reconocida por sus estándares de calidad en la atención al cliente.
- Perspectiva de los Procesos: Mejorar continuamente los procesos para garantizar la calidad y cobertura de la prestación del servicio eléctrico.
- Perspectiva del aprendizaje y desarrollo: Potenciar el desarrollo del Talento Humano y la gestión tecnológica.

#### Valores (CENTROSUR)

- Honestidad: Proceder con coherencia y rectitud entre lo que pensamos, decimos y hacemos.
- Responsabilidad: Responder eficazmente a las obligaciones y compromisos adquiridos.
- Orientación al servicio: Encaminar nuestros esfuerzos a satisfacer las necesidades de la sociedad.
- Respeto: Actuar con respeto a nuestra sociedad, a su diversidad y al medio ambiente.

### Políticas (CENTROSUR)

- Brindar una atención eficiente a los clientes y a la sociedad.
- Desarrollar proyectos con responsabilidad social.
- Aplicar la eficiencia energética en los planes de expansión y explotación.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores con la CENTROSUR y la sociedad.
- Optimizar los costos administrativos y operativos.
- Orientar la administración mediante un sistema de gestión integrado (calidad, cuidado ambiental, seguridad y salud ocupacional).
- Potenciar el desarrollo integral de la persona.
- Mejorar los canales de comunicación internos y externos.
- Compartir las buenas prácticas con las instituciones del Sector Eléctrico.
- Enmarcar la gestión de la CENTROSUR en el plan estratégico.

Como se observa, la planeación estratégica de la CENTROSUR está orientada hacia la responsabilidad social, sin embargo hasta la fecha, las acciones que ha realizado la empresa, no están basadas en un esquema definido, y las labores que ha venido realizando en este tema son consecuencia de acciones individuales trabajadas sin una planificación previa la misma que no contempla una verificación de resultados.

Las acciones emprendidas por la Empresa, relacionadas con el tema de responsabilidad Social son las siguientes:

- Campaña “Yo cuido mi energía”
- “Plan renova”
- Campaña de reciclaje de Focos Ahorradores
- “Cicleando con energía”

- Programa “Yantza li Etzari”
- Ejecuciones de Planes de Manejo Ambiental
- Taller integral con niños

### Campaña “Yo Cuido mi Energía”



**Figura 1. 4. Imagen de la campaña “Yo Cuido mi Energía”**

**Fuente. (CENTROSUR)**

El 29 de julio de 2013, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, presentó a los medios de comunicación la campaña “Yo cuido mi Energía” que tiene por objetivo concientizar a sus clientes, niños y jóvenes sobre el consumo moderado de energía eléctrica, como parte del cambio de la matriz productiva, esta campaña cuenta con el apoyo del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable. (REM, 2013)

La campaña, que mantiene los incentivos para las personas que ahorran energía, como son la tarifa de la dignidad, se difundió en toda el área de concesión de la CENTROSUR a través de diferentes medios de comunicación como radio, prensa y televisión, y en un comienzo se preveía continuar con la campaña hasta lograr una conciencia de ahorro, proponiendo un

adecuado uso de energía con el fin de conseguir una mejor instalación de redes para un adecuado servicio. (REM, 2013)

Lamentablemente nunca se realizó una medición del éxito de la campaña, razón por la cual no se tiene un indicador con los resultados alcanzados.

### Plan Renova

El 10 de marzo de 2012, se lanzó el Plan Renova, un proyecto de eficiencia energética cuyo objetivo es el remplazo de refrigeradoras ineficientes que por su tecnología antigua consumen mayor energía en el hogar, esto como una iniciativa del Gobierno Nacional, en el cual participan el Ministerio de Electricidad y Energías Renovables (MEER), el Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO), Ministerio de Finanzas, Ministerio del Ambiente (MAE), Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), el Banco Nacional de Fomento (BNF), las Empresas Distribuidoras de Energía Eléctrica y las empresas fabricantes de refrigeradoras INDUGLOB y ECASA.

El objetivo es contribuir con el cambio de la matriz energética del país disminuyendo los consumos de energía en el sector residencial generando así un ahorro al beneficiario y al país, esto a través de la sustitución de 330.000 refrigeradoras a nivel nacional, con una inversión de 116.2 millones de dólares, además de fortalecer a la industria nacional, aumentar las exportaciones, disminuir las importaciones y proteger al ciudadano ecuatoriano. (MIPRO)

Con el reemplazo de refrigeradoras de uso doméstico ineficientes por equipos nuevos y eficientes, se pretende reducir la demanda de energía y de potencia eléctrica en el país. De acuerdo con el proyecto, los beneficiarios serán los clientes residenciales cuyos consumos eléctricos no superen los 200 kWh/mes, que representa al 83% de la totalidad de los 3'800.000 usuarios. (MIPRO)

La gestión de la CENTROSUR en el Plan Renova inicia en el año 2012 a través de campañas de publicidad en radio y prensa; en un inicio la campaña tuvo gran acogida, es así que se logró distribuir la cantidad total de refrigeradoras que fueron asignadas por el MEER, siendo una de las tres únicas Empresas de Distribución que ha conseguido culminar su asignación antes de lo previsto. (CENTROSUR)



**Figura 1. 5 Imagen de la campaña “Plan Renova”**

**Fuente. (CENTROSUR)**

La Dirección de Comercialización, a través de su departamento de Atención al Cliente, son los encargados de llevar a cabo el Plan Renova, este Departamento ha facilitado la siguiente información, en donde se muestra el avance del proyecto hasta el mes de enero de 2015.

REFRIGERADORAS SUSTITUIDAS	AÑO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
MARCA ECASA	2012			36	64	50	49	55	6	48	37	28	19	392
	2013	18	0	0	7	83	151	198	71	2	87	17	46	680
	2014	166	174	34	93	44	18	47	14	13	55	41	14	713
	2015	13												13
MARCA GLOBAL	2012			18	101	107	122	37	30	23	12	0	0	450
	2013	0	0	9	32	1	97	103	120	46	15	67	1	491
	2014	63	1	102	74	0	31	70	29	18	0	0	77	465
	2015	38												38
TOTAL	2012			54	165	157	171	92	36	71	49	28	19	842
	2013	18	0	9	39	84	248	301	191	48	102	84	47	1171
	2014	229	175	136	167	44	49	117	43	31	55	41	91	1178
	2015	51												51

**Tabla 1. 1. Refrigeradoras sustituidas en el Plan Renova**

**Fuente** Departamento de Atención al Cliente CENTROSUR

Como se observa en la tabla el total de refrigeradoras entregadas hasta el mes de enero de 2015 es de 3.242, distribuidas entre 1.798 refrigeradoras marca Ecasa y 1.444 marca Global. Se espera que el 2015 se lleguen a distribuir cerca de 1.500 equipos.

#### Campaña de reciclaje de Focos Ahorradores

Los Focos ahorradores o LFC funcionan en base a vapor de Mercurio, elemento que es muy contaminante, y que debe ser tratado con precaución, con esta premisa, la CENTROSUR en el año 2014 inició una campaña de reciclaje de focos ahorradores, en donde los abonados debían acercarse al edificio matriz de la CENTROSUR ubicado en la Av. Max Uhle y Pumapungo y entregar sus bombillos quemados con la finalidad de que se dé un trato adecuado a estos.



**Figura 1. 6 Imagen de la campaña de Reciclaje de Focos Ahorradores**  
**Fuente. (CENTROSUR)**

La CENTROSUR invirtió \$14.000 en una máquina que, una vez que las bombillas llegan al punto de reciclaje, son introducidas en ésta para iniciar la sustracción de los distintos componentes: metal, vidrio y vapor de mercurio. Los 2 primeros van a una misma cápsula, mientras que el otro tiene un tratamiento especial. (El Telégrafo, 2014)

Según lo indicado por el jefe del Departamento de Gestión Ambiental Ing. Juan Antonio Vásquez, el vapor de mercurio se encapsula, y se encuentran en conversaciones con un gestor internacional para que ellos lo conviertan en mercurio y lo utilicen para otros fines. (El Telégrafo, 2014)

La campaña pretende el reciclaje de 800.000 focos ahorradores que fueron distribuidos a los abonados en el año 2009, dentro del marco de una campaña de ahorro energético que impulsó el Ministerio de Electricidad.

#### “Cicleando con energía”

En el año 2013 la CENTROSUR inició una campaña entre sus trabajadores, familiares y amigos que promovía un ciclopaseo denominado “Cicleando con Energía”, con la finalidad de promover el uso de la bicicleta como práctica deportiva y un medio de transporte alternativo.

Los recorridos iniciaban en la noche desde el Edificio Matriz de la CENTROSUR y recorrían las calles de la ciudad, contaban con la gentil colaboración de los agentes de tránsito, quienes resguardaban la seguridad e integridad de los ciclistas.

Para motivar la participación en esta actividad la CENTROSUR se alió con la empresa CIKLA, y de esta forma se sorteaban regalos entre los participantes, además que se brindaban refrigerios a las personas que llegaban a la meta.



**Figura 1. 7 Imagen de la campaña “Cicleando con Energía”**

**Fuente. (CENTROSUR)**

### Programa “Yantsa ii Etzari”

Yantsa ii Etzari o “Luz de Nuestro Sol” es un programa impulsado por el Ministerio de Electricidad y energía Renovable (MEER) en conjunto con la CENTROSUR, en el cual se provee de energía eléctrica a través de paneles fotovoltaicos a 95 comunidades Shuar y Achuar de la Provincia de Morona Santiago.

La implementación de un proyecto sustentable y sostenible en la selva, con la participación activa de las comunidades exige comenzar con un proceso de diagnóstico sociocultural, así como la formación de comités de electrificación que conozcan y acepten las obligaciones y derechos que asumen, tanto los beneficiarios cuanto la Empresa. (Diario El Mercurio, 2012)

Posteriormente se debió contratar, a través del portal de compras públicas los materiales y mano de obra para la instalación de 2500 paneles fotovoltaicos que beneficiarán a igual número de familias que nunca habían tenido acceso a energía eléctrica, y que ahora podrán hacer uso de iluminación, radio, computadoras, etc.

El trabajo fue realizado en conjunto con las comunidades indígenas, quienes brindaron apoyo tanto al personal de la CENTROSUR, como a los contratistas que realizaron las instalaciones, ya que fue una ardua labor ingresar los materiales a través de vías fluviales, a los campamentos, pues no se cuenta con carreteras.



**Figura 1. 8 Vivienda Shuar beneficiada con Panel Fotovoltaico**

**Fuente. (Diario El Mercurio, 2012)**

### Ejecuciones de Planes de Manejo Ambiental

La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., en función de su Misión y Política Ambiental, se encuentra ejecutando actividades tendientes a la preservación del medio ambiente. Para ello se ha conformado un Comité Técnico de Gestión Ambiental, el mismo que tiene como finalidad implantar y mantener el Plan de Manejo Ambiental (PMA), considerando como campos de acción tanto la preservación de Recursos Naturales y Manejo de Desechos cuanto Participación Ciudadana. (CENTROSUR)

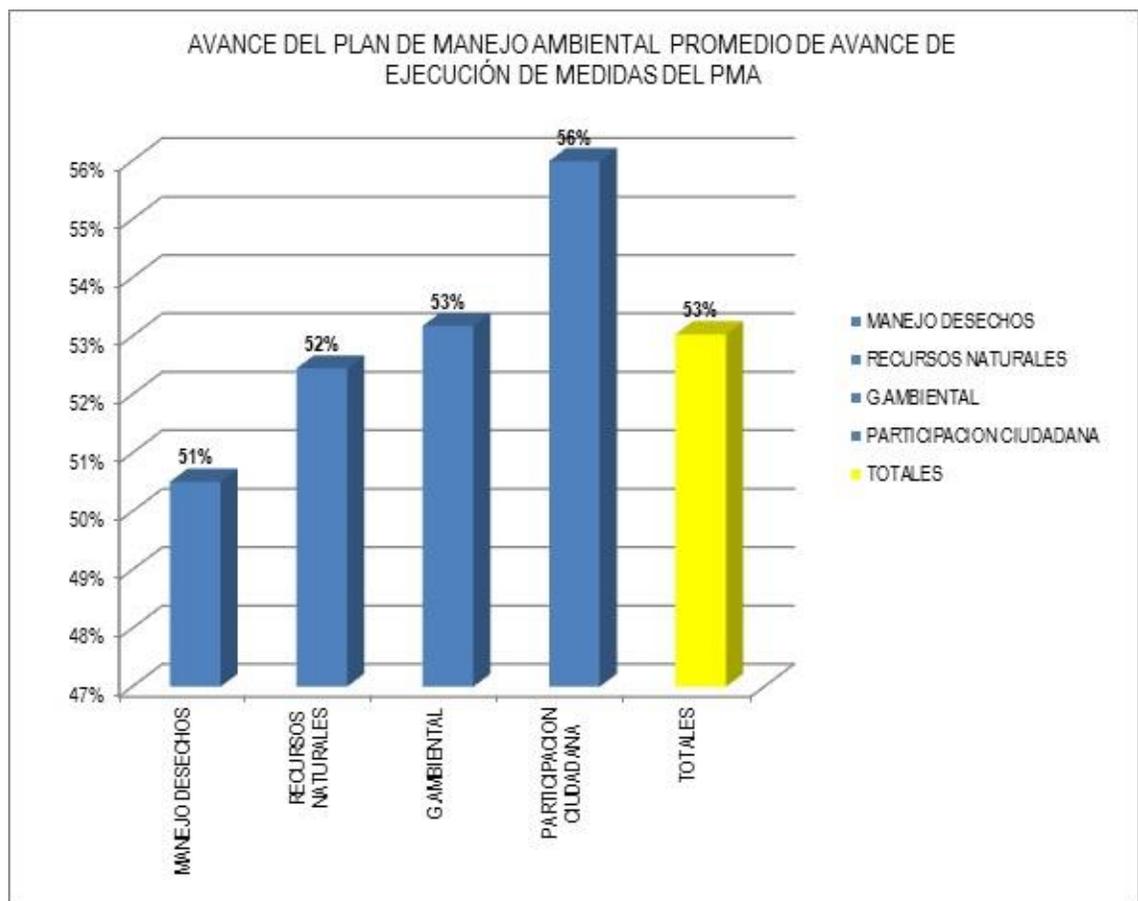
Por lo dicho anteriormente, en la CENTROSUR para la preservación de los Recursos Naturales se están aplicando programas y/o procedimientos que previenen la contaminación del aire, agua y suelo, en las actividades e instalaciones de la CENTROSUR y su área de concesión, entre los principales se tienen: . (CENTROSUR)

- Programa de Manejo de Desechos Peligrosos y no Peligrosos para las edificaciones de la CENTROSUR.
- Clasificación y manejo de materiales de desecho “no peligrosos” ingresado en las bodegas de bajas.
- Clasificación y manejo de equipos que contienen aceite dieléctrico ingresados en el laboratorio de transformadores
- Programa para clasificar, identificar y registrar transformadores de distribución con PCBs pertenecientes a la CENTROSUR, como a clientes particulares, instalados en los parques nacionales Cajas y Sangay.

La página web de (CENTROSUR), indica que se ejecutan acciones que coadyuven a la mejora ambiental y de la calidad de vida de los habitantes de su área de concesión, entre éstas se tienen:

- Talleres de educación ambiental y eficiencia energética a los niños de las escuelas ubicadas en toda el área de concesión contemplados en el Programa “Aprendiendo con José Luz”.

- Conferencias a estudiantes de Colegio Técnicos con especialización en Electricidad sobre temas relacionados con Ambiente, Seguridad y Optimización del uso de la Energía.
- Difusión a la comunidad sobre temas de ahorro energético, a través de cuñas radiales, boletines de prensa, redes sociales y publicaciones en revistas especializadas.
- Mensajes de concienciación para llegar a profesores y estudiantes de establecimientos educativos con mensajes directos sobre el uso adecuado de la energía eléctrica y la relación de este tema con la preservación ambiental.
- Información y capacitación interna dirigida a todo el personal de la Empresa para impulsar y fomentar la protección del medio ambiente.



**Figura 1. 9 Avance del Plan de Manejo Ambiental**

**Fuente. (CENTROSUR)**

#### **1.4 Actividades realizadas por empresas del sector eléctrico en materia de Responsabilidad Social.**

Las empresas del sector eléctrico se dividen en 3 categorías:

**Empresas Generadoras:** Son las encargadas de la generación de energía eléctrica a través de métodos convencionales o no convencionales.

**Empresa Transmisora:** Es la encargada de transmitir la energía eléctrica, a través de líneas de alta tensión, desde las generadoras hasta las empresas de distribución.

**Empresas Distribuidoras:** Son las encargadas de distribuir y comercializar la energía eléctrica, a niveles de tensión y calidad adecuados para el usuario final ya sea este residencia, comercial, industrial u otros.

Actualmente la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica vigente desde el 14 de enero de 2015 cita en capítulo 3, el artículo 55:

“Los pliegos tarifarios serán elaborados por el ARCONEL, observando los principios de solidaridad, equidad, cobertura de costos, eficiencia energética, mismos que deberán ser desarrollados en la regulación respectiva. La tarifa será única en todo el territorio nacional según las modalidades de consumo y niveles de tensión. Adicionalmente, se deberán considerar principios de responsabilidad social y ambiental.” (Asamblea Nacional, 2015)

Aunque la presente ley no es específica en los principios de RSE, esta deroga a la Ley de Régimen del Sector Eléctrico que estuvo vigente hasta el 13 de enero de 2015, que no contemplaba dentro de su cuerpo el tema de responsabilidad social. A continuación se realiza un listado de las actividades realizadas por las empresas del sector eléctrico en lo concerniente a Responsabilidad Social Empresarial.

##### **1.4.1 Actividades de RSE realizadas por las Empresas del Sector Eléctrico**

A continuación se hace una breve descripción de las actividades de responsabilidad social que realizan las empresas del sector eléctrico.

### a) CELEC EP

En la página web [www.celec.gob.ec](http://www.celec.gob.ec) se puede obtener una breve reseña de la Empresa, misma que se presenta a continuación:

Es una Empresa Pública y por su ámbito de acción se la define como un servicio público estratégico. Su finalidad es la provisión de servicio eléctrico y éste debe responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. (CELEC)

Las principales actividades de la Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, son las siguientes: (CELEC)

1. La generación, transmisión, distribución, comercialización, importación y exportación de energía eléctrica; para lo cual está facultada a realizar todas las actividades relacionadas, que entre otras comprende: (CELEC)
2. Asociarse con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas, mixtas o privadas, para ejecutar proyectos relacionados con su objeto social en general. (CELEC)
3. Participar en asociaciones, institutos o grupos internacionales dedicados al desarrollo e investigación científica y tecnológica, en el campo de la construcción, diseño y operación de obras de ingeniería eléctrica. (CELEC)
4. Participar en investigaciones científicas o tecnológicas y de desarrollo de procesos y sistemas y comercializarlos. (CELEC)

La Empresa CELEC tiene 13 unidades de negocio que se dividen en:

#### Unidades de generación Hidroeléctrica

- Enerjubones
- Enernorte
- Hidroagoyán
- Hidronación
- Hidropaute
- Hidrotoapi
- Hidroazogues

#### Unidades de generación Térmica

- Electroguayas
- Termoesmeraldas
- Termopichincha
- Termogas Machala

#### Unidad de generación Eólica

- Gensur

#### Unidad de Transmisión

- Transelectric

### **Unidad de Negocio ENERJUBONES**

Es una empresa que se encuentra en fase de desarrollo del proyecto hidroeléctrico Minas - San Francisco en los límites de las provincias de Azuay y El Oro. Entre las actividades de RSE se puede citar un Plan de desarrollo territorial en tres comunidades: Sarayunga, Gramalote y Chilcaplaya que están involucradas dentro del área de acción de los trabajos de construcción del proyecto Minas-San Francisco, por ello Enerjubones ha contratado trabajadores de estos lugares como mano de obra no especializada. (CELEC EP)

Un total de 700 trabajadores laboran directamente en el proyecto, 555 ecuatorianos y 145 chinos, pero en su nivel más alto se contará con 1.500 trabajadores según la proyección, adicionalmente se prevé que de forma indirecta participan unas 5.000 personas que suministran equipo y servicios al proyecto. (CELEC EP)

En el área de salud, se mejoró el subcentro y se construirá otro al que puedan acceder con los beneficios del IESS, tanto los trabajadores como los moradores del lugar. (CELEC EP)

### **Unidad de Negocio ENERNORTE**

Actualmente, ENERNORTE administra la construcción de dos proyectos emblemáticos, ubicados en la zona norte del país: Quijos y Manduriacu; los cuales contribuirán al Sistema Nacional Interconectado con una potencia de 110 MW. Algunas de las actividades de RSE que ha realizado son: (CELEC EP)

En octubre de 2014, la unidad de negocio firmó el acta de entrega – recepción definitiva con el Seguro Social Campesino, por medio de la cual entregó los centros de salud construidos en la comunidad de Cielo Verde (cantón Cotacachi, parroquia García Moreno, Provincia de Imbabura) y Guayabillas (cantón Quito, parroquia Pacto, provincia Pichincha), los cuales beneficiarán a 22.782 habitantes de las zonas de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Manduriacu. (CELEC EP)

El acta se firma luego de que la Unidad de Negocio Enernorte de CELEC EP terminó con la construcción y equipamiento de estos dos centros de salud. El valor de ambas obras civiles es de USD 314.000; mientras que el equipamiento de las unidades de salud ascendió a USD 377.000. (CELEC EP)

Además, en septiembre de 2014, la Unidad de Negocio como parte del modelo de gestión social realizó la instalación de alarmas comunitarias en las 8 comunidades del área de influencia del Proyecto Hidroeléctrico Manduriacu. Este sistema de alarmas permite que los habitantes de Pachijal, Mashpi, Guayabillas y Santa Rosa de Pacto, pertenecientes a la provincia de Pichincha; y de Cielo Verde, Santa Rosa de Manduriacu, Río Verde y el Corazón, pertenecientes a la provincia de Imbabura, tengan un mayor nivel de seguridad. (CELEC EP)

### **Unidad de Negocio HIDROAGOYÁN**

HIDROAGOYAN se encarga de la administración de la producción de las centrales Agoyán, Pucará, y San Francisco, ubicadas en el cantón Baños de la Provincia de Tungurahua, entre las últimas actividades que la Empresa ha realizado relacionadas con la RSE se encuentran: (CELEC EP)

Campamento vacacional para niños: Con la presencia de más de cien niños entre hijos y familiares de empleados de Hidroagoyán el viernes 8 de agosto se realizó con éxito el Primer Campamento Vacacional en las instalaciones de la central hidroeléctrica Agoyán, San Francisco y Parque de la Familia. (CELEC EP)

Siembra de Plantas Nativas: Con la siembra de 10000 plantas nativas se contribuye con la reforestación del suelo de la cuenca del Pastaza reduciendo la erosión, mejorando la calidad de agua que llega al embalse de Agoyán y embelleciendo el paisaje de la zona. (CELEC EP)

Dotación de Basureros Ecológicos: La Unidad de Negocio Hidroagoyán ha colaborado con la dotación de 12 basureros ecológicos para la ejecución del proyecto de Protección del Ambiente y Reciclaje “RECICLA” instaurado por la Unidad Educativa Policial de Baños de Agua Santa,

con esto se beneficiará a niños y jóvenes de 3 instituciones educativas del Cantón. (CELEC EP)

### **Unidad de Negocio HIDRONACIÓN**

HIDRONACION es una Unidad de Negocio creada, para la generación de energía hidroeléctrica a través de la operación de la Central Marcel Laniado de Wind con el fin de contribuir al desarrollo sustentable del país, a través de cuidado del medio ambiente y responsabilidad social, para esto la empresa cuenta con un área de refugio de vida silvestre. Un pequeño sector de bosque primario virgen denominado el Bosque de los monos aulladores donde existe una fauna variada. Al mismo tiempo, mantiene y conserva una zona especializada llamada Bambusario, cuyo principal objetivo es proteger las diferentes especies de bambúes tanto nativos como introducidos en el país. (CELEC EP)

Otra de las actividades de la Unidad de Negocio es la implantación de parcelas demostrativas e investigación de *Jatropha Curcas* (piñón) como productor para biocombustible, con la cooperación técnica del INIAP, proyecto cuyo objetivo es aunar esfuerzos tecnológicos y económicos para la realización de investigaciones sobre líneas promisorias de piñón (*Jatropha curcas*), seleccionadas por el INIAP y establecer áreas de cultivos en terrenos ubicados en Daule-Peripa. (CELEC EP)

### **Unidad de Negocio HIDROPAUTE**

CELEC EP Hidropaute es responsable de la ejecución del Complejo Hidroeléctrico Paute Integral, que está constituido por las Centrales Hidroeléctricas Mazar (170MW) y Molino (1.100MW), en operación; el Proyecto Hidroeléctrico Sopladora (487MW), en construcción, y el Proyecto Hidroeléctrico Cardenillo (593MW). (CORRESPONSABLES, 2014)

Hidropaute, consciente de la responsabilidad de implementar procedimientos para el cuidado del ambiente y el desarrollo de los territorios del área de influencia de sus proyectos, considera 4 componentes en su cadena de valor que conforman los ejes de la gestión social y ambiental de la institución: a) apoyo al desarrollo territorial, b) apoyo al manejo de la subcuenca del río Paute, c) educación para el desarrollo sostenible y d) sistema de calidad ambiental. (CORRESPONSABLES, 2014)

Entre otros programas en su gestión de responsabilidad social se tienen: (CELEC EP)

- Hidropaute trabaja con un modelo de gestión que le permite impulsar procesos productivos comunitarios y mejorar la infraestructura de servicios básicos de las comunidades vecinas a centrales y proyectos, mejorando de esta manera tanto la economía local comunitaria como la calidad de vida de sus habitantes.
- Proyectos de Huertos Hortícolas, Mejoramiento de Pastos y Asesoramiento Técnico en Manejo de Ganado.
- Proyecto de fincas agrícolas como herramienta de adaptabilidad al cambio climático y conservación de fuentes hídricas en la microcuenca del río Tabacay.
- Limpieza de Vegetación Acuática y Desechos Flotantes del Embalse Mazar.
- Acuerdo de Conservación con la comunidad de Colepato y CELEC EP, en el que la primera se comprometen a la conservación de 1900 hectáreas (ha) de bosque primario y páramo a cambio de un apoyo en un proyecto de fortalecimiento productivo.
- Junto con el Ministerio del Ambiente y el fideicomiso FONAPA se dio continuidad al fortalecimiento a la gestión del Parque Nacional Sangay, a través de un programa de guardaparques comunitarios.
- Apoyo para la revegetación de áreas degradadas en la cuenca del río Jadán.
- Estudios para la regulación de caudales en la cuenca del río Cuenca.
- Esquema de Evaluación de los Efectos del Cambio Climático y uso de Tierras: Aplicación en las cuencas de los ríos Paute y Jubones.
- Apoyo para la elaboración de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de los cantones Paute, Guachapala, El Pan, Sevilla de Oro, Santiago de Méndez y el Sigsig.
- Programa Agua Energía y Naturaleza, dirigido a Escuelas
- Programa Gestión Ambiental y Participación Estudiantil, dirigido a colegios
- Programa Pequeños Científicos, dirigido a docentes y estudiantes de centros educativos a través del fomento del aprendizaje con experimentación.

### **Unidad de Negocio HIDROTOAPI**

Esta Unidad es la encargada del proyecto Hidroeléctrico Toachi – Pilatón, mismo que aportará al sistema nacional una energía de 1.100GWh – año. La gestión de responsabilidad social de la empresa está fuertemente vinculada al trabajo con la comunidad, entre las labores realizadas se encuentran:

Agricultores de las comunidades de Unión del Toachi y Caídas de Atahualpa del área de influencia directa del Proyecto Hidroeléctrico Toachi Pilatón recibieron 12000 plantas de café, la entrega se realizó para fortalecer la productividad en la zona. (CELEC EP)

Charlas de Conciencia Ecológica direccionada a adolescentes de diferentes Colegios de Santo Domingo de los Tsáchilas en coordinación con el Servicio Civil Ciudadano que impulsa el Ministerio de Relaciones Laborales. (CELEC EP)

Campaña de Salud Odontológica en las instalaciones del campamento La Palma, aproximadamente 400 niños del área de influencia directa se beneficiaron de esta iniciativa que cumplió con todas las expectativas planificadas. (CELEC EP)

Entrega de semillas de pasto de ramoneo (alimento de ganado) en las áreas de influencia directa del Proyecto Hidroeléctrico Toachi Pilatón. (CELEC EP)

Campaña de concienciación para prevenir accidentes en las vías, la comunidad de Alluriquín es el lugar más importante de la campaña y se encuentra ubicada en la vía Alóag – Santo Domingo. (CELEC EP)

#### **b) CNEL EP**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP está conformada por 10 Unidades de Negocio:

- Esmeraldas
- Manabí
- Santa Elena
- Milagro
- Guayas-Los Ríos
- Los Ríos
- EL Oro
- Bolívar
- Santo Domingo
- Sucumbíos.

CNEL EP ofrece el servicio de distribución eléctrica a un total de 1,25 millones de abonados, abarcando el 30% del mercado de clientes del país.

Al ser la empresa CNEL una empresa encargada de la distribución y comercialización de energía eléctrica, las acciones que realiza en el área de Responsabilidad Social son similares a las realizadas por la CENTROSUR, como por ejemplo el “Plan Renova”, a continuación se

presenta un listado de acciones realizadas por las diferentes unidades de negocio de CENEL EP.

- Socialización con la comunidad:
  - Charla sobre los beneficios del cambio de la matriz energética a universitarios de la carrera de Contabilidad y Auditoría, acto que se realizó en el campus universitario de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas, PUCESE, en el marco de una casa abierta con la temática “Cambio de la Matriz Productiva”. (CENEL EP)
  - Con el objetivo de fortalecer los conocimientos de los estudiantes en temas de ahorro de energía, y que conozcan más de los servicios que presta la empresa eléctrica, la Unidad de Negocio Esmeraldas, brindó una charla a estudiantes de los primeros años de educación básica de la escuela País Amazónico de la ciudad de Esmeraldas. (CENEL EP)
  - Se coordina y mantiene diálogos en conjunto con Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales en beneficio de la comunidad, entre los temas incluyen el trabajo coordinado, organizado y eficiente en cuanto al servicio eléctrico en las diferentes parroquias de la provincia de Santa Elena. (CENEL EP)
  - Capacitación en prevención de accidentes a causa de mal uso del servicio eléctrico a los comerciantes de Bahía Mi Lindo Milagro. (CENEL EP)
  - Participación en ferias ciudadanas, eventos que tienen como finalidad dar a conocer los servicios y beneficios que ofrecen las entidades públicas a la ciudadanía en general. (CENEL EP)
- Mejora en alumbrado público, ya sea a través de trabajos de mantenimiento de luminarias, mismos que se efectúan durante todo el año y se atiende los requerimientos de nuestros clientes, o instalando nuevas donde sea necesario para beneficiar a comunidades de: (CENEL EP)
  - Babahoyo, Jujan, Vinces, Ventanas y Baba, beneficiados por las constantes inspecciones al sistema eléctrico por parte del personal de la Unidad de Negocio Los Ríos, con la finalidad de brindar un mejor servicio. (CENEL EP)

- Esmeraldas, con la adquisición de más de 2 mil luminarias para ampliar el servicio de Alumbrado Público General en toda la provincia con el objetivo de lograr que el 75% de la provincia esté iluminada, incluyendo sus barrios, calles principales y alternas. (CENEL EP)
  - Río Bonito, cambio de lámparas de mayor potencia con el objetivo de evitar accidentes de tránsito o asaltos en el sector donde está ubicado el puente en la parroquia Río Bonito (El Guabo) (CENEL EP)
  - El Oro, durante el 2014, CENEL EP Unidad de Negocio El Oro reparó 12.088 luminarias y se instalaron 1.810 lámparas de varias potencias, con el objetivo de mejorar el alumbrado público en las principales calles, avenidas, ciudadelas y barrios. (CENEL EP)
  - Santo Domingo se ha visto beneficiado con nueva iluminación, que brinda más seguridad y mayor tranquilidad a los habitantes y turistas que llegan, desde el ingreso de la vía a Quinindé. (CENEL EP)
- Proyectos de inversión para beneficio de las comunidades:
- Implementación de una oficina móvil de CENEL EP en Vinces, con el propósito de ofrecer un mejor servicio en el área de servicio de la Unidad de Negocio Los Ríos, para ello se trasladó al personal de atención al cliente al recinto Bagatela. (CENEL EP)
  - Proyectos de electrificación benefician cantones de la Provincia del Guayas de la Unidad de Negocio Guayas – Los Río, las obras incluyen trabajos de alumbrado público, acometidas, medidores, y tendido eléctrico de media y baja tensión, lo que es coordinado y socializado previamente con las comunidades. (CENEL EP)
  - Expansión y mejoramiento del servicio de energía eléctrica en la Isla Puná efectuados por CENEL EP Unidad de Negocio Guayas – Los Río, misma que ha favorecido al turismo, comercio, educación y tecnología, en beneficio de los 6.500 habitantes de esta parroquia rural del cantón Guayaquil. El Plan de Electrificación en Puná incluye obras complementarias que garantizan la calidad del servicio técnico y comercial. Se construyó dos modernas oficinas de atención al cliente, se han adquirido herramientas, vehículos y se contrató personal de oficina, tres técnicos de campo y constantemente se da mantenimiento al alumbrado público. (CENEL EP)

- Obras de electrificación para la provincia de Manabí, los trabajos corresponden a la construcción de la Línea de Subtransmisión Jama – Pedernales a nivel de 69kV, la Subestación y la Agencia en Pedernales, y tienen como objetivo garantizar a la ciudadanía la confiabilidad y continuidad del servicio eléctrico, como también la atención oportuna a los clientes. (CENEL EP)
- Proyectos para beneficio de los trabajadores de la empresa:
- Dotación de equipos de protección para el personal técnico, como parte de un plan de mejoras integral de la Corporación que apunta a ser más eficientes y responsables en nuestras labores en beneficio de los ciudadanos (CENEL EP)
  - Ingreso de 100 profesionales a CENEL EP, mediante el programa 'Generación del Conocimiento', impulsado por la Vicepresidencia de la República. Esta iniciativa permite que jóvenes profesionales graduados o egresados, luego de un proceso de selección y de la evaluación de su desempeño académico, formen parte de las empresas públicas del Ecuador. Este programa tiene como objetivo renovar el talento humano de las empresas, formar profesionales en las áreas importantes del país y brindar oportunidades laborales a los jóvenes profesionales ecuatorianos, los seleccionados son capacitados en los mejores centros de aprendizaje del país y del extranjero. (CENEL EP)

## 1.5 Conclusiones

- Para definir la Responsabilidad Social Empresarial existen varios conceptos valederos los cuales involucran diversos componentes como son la sociedad, el medio ambiente, los trabajadores, etc. los cuales comprometen a las empresas a asumir una gestión sostenible.
- La gestión de una empresa socialmente sostenible se evidencia en varios factores como: Transparencia, compromiso, motivación, solución de conflictos, metas; estos parámetros mejoran la imagen de la institución ante la sociedad.
- Los beneficios que obtienen las empresas ante una buena práctica de RSE involucran además de la satisfacción del cliente final, la lealtad de sus trabajadores, la sostenibilidad de la Empresa en el largo plazo ya que se presenta una imagen de sustentabilidad.

- La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. empresa líder en el país dentro del campo de la distribución y comercialización de energía eléctrica, no cuenta con un esquema definido de RSE, razón por lo cual ha visto la necesidad de aportar a la sociedad y al medio ambiente a través de acciones individuales, de las cuales, una gran parte no han llegado a ser evaluadas para verificar su éxito.
- Las empresas del sector eléctrico del país cuentan con actividades de RSE pero no con un manual que mida la gestión, eficiencia, acogida de estos programas por medio de indicadores que garanticen que la inversión que se realiza tenga impacto en la comunidad; esta investigación pretende aportar con un modelo de RSE para la CENTROSUR que pueda ser aplicable a cualquiera de ellas colaborando con la gestión eficiente de las mismas.

## CAPÍTULO 2

### PROPUESTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA CENTROSUR.

#### 2.1 Introducción

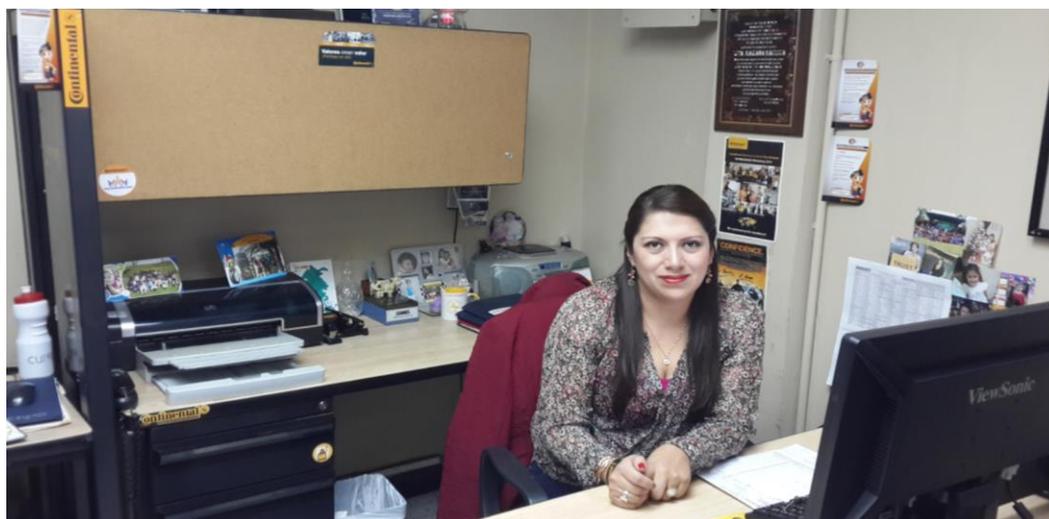
El capítulo 2 tiene por objeto realizar la propuesta de un esquema de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. Como línea base se han realizado entrevistas a expertos en el tema con la finalidad de conocer sus criterios y experiencias en las empresas que han trabajado, para con la información recopilada, definir los factores claves del éxito y posteriormente, el modelo de RSE.

#### 2.2 Aplicación de entrevistas a expertos y su análisis en el tema de responsabilidad social.

Se ha realizado entrevistas a los encargados del área de Responsabilidad Social de:

- Empresa que tiene implementado un esquema de RSE
- Empresas que están preparando un esquema de RSE
- Docente Universitario, quien imparte la materia y tiene una visión externa de las Empresas de la ciudad de Cuenca y su vinculación con la sociedad.

Estos expertos en el área, tienen una visión clara de la planificación de modelos de RSE y los planes de acción para su ejecución. A continuación se presentan fotografías de los funcionarios a los cuales se les realizó las entrevistas.



**Figura2. 1. Lcda. Mariana Machuca Gerente de Comunicación en Continental General Tire Andina**



**Figura2. 2. Ing. David Idrovo Jefe de Gestión Ambiental en CELEC EP Matriz**



**Figura2. 3. Lcda. Ana María Durán Docente en la Universidad del Azuay**

De la evaluación de las entrevistas, revisión bibliográfica y análisis de otros modelos de Responsabilidad Social se obtendrá el modelo para la CENTROSUR, el cual según lo analizado deberá estar basado en la norma ISO 26000.

### **2.2.1 Esquema de la Entrevista**

Se realizaron entrevistas cortas a modo de conversatorio, en donde se dio énfasis a los factores claves para el éxito del modelo de RSE implementado en las empresas donde los expertos laboran. A continuación se presenta el esquema medular de la entrevista, debiendo indicar que

se ajustaron las preguntas según el tipo de empresa y en el caso de la Lcda. Ana María Durán se conversó acerca de sus criterios como docente, ampliando las preguntas según las interrogantes que surgían en el momento.

1. Por favor defina los ejes del modelo de RSE en los que se basa el esquema implementado en su empresa.
2. Indique los ámbitos de acción en los que se basa el modelo de RSE de la empresa donde labora.
3. ¿Cuáles son los indicadores que se han utilizado para el modelo de RSE?
4. Por favor enliste los factores claves del éxito en el modelo de responsabilidad social.
5. Por favor enliste los factores críticos o dificultades que se han presentado en el modelo de responsabilidad social.
6. Indique que áreas la empresa han participado en la estrategia de RSE.
7. Indique cuáles son las materias fundamentales de la norma ISO 26000 en las cuales se ha dado mayor énfasis en el modelo de RSE de la empresa donde labora.

### **2.2.2 Resultados y Evaluación de las Entrevistas**

A continuación se presentan los resultados de las entrevistas realizadas

Preguntas de la Entrevista	Lcda. Mariana Machuca Continental General Tire Andina	Ing. David Idrovo CELEC EP Matriz	Lcda. Ana María Durán Universidad del Azuay
<b>1. Por favor defina los ejes del modelo de RSE en los que se basa el esquema implementado en su empresa.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medio ambiente</li> <li>- Deporte para personas con discapacidad</li> <li>- Educación</li> </ul>	Normas ISO: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobernanza en la organización</li> <li>- Derechos Humanos</li> <li>- Prácticas Laborales</li> <li>- Prácticas Justas de Operación</li> <li>- Medio Ambiente</li> <li>- Desarrollo de la comunidad</li> </ul> Normas SR10 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transversalidad</li> <li>- Adicionalidad</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	Se debe trabajar de manera equilibrada en todas las materias que plantea la ISO 26000, dando un enfoque especial a las de mayor ámbito en la empresa
<b>2. Indique los ámbitos de acción en los que se basa el modelo de RSE de la empresa donde labora.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo a la comunidad a través de una alianza con la EMAC para donar llantas y madera para parques</li> <li>- Apoyo a la pequeña industria, a través de donación de caucho a artesanos en naranca y para reciclar llantas, formación de artesanos del caucho, para luego formar emprendedores</li> <li>- Apoyo a la Educación a través de donaciones para infraestructura en escuelas vecinas</li> <li>- Apoyo a la fundación de tenis paralímpico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociedad, se invierte en recursos en los lugares donde se están desarrollando los proyectos</li> <li>- Salud</li> <li>- Educación</li> <li>- Electrificación</li> <li>- Vialidad</li> <li>- Servicios básicos</li> </ul> Medio ambiente, controlar los impactos que perjudican a la comunidad <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prácticas justas de trabajo, eliminar discriminación, seguridad y salud ocupacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe hacer un análisis de los stakeholders de la empresa y tomar en cuenta sus puntos de vista. para tomar en cuenta</li> <li>- Trabajar en conjunto con la planificación estratégica de la empresa desde los objetivos gerárquicamente superiores. (clientes, trabajadores, etc)</li> </ul>
<b>3. ¿Cuáles son los indicadores que se han utilizado para el modelo de RSE?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hasta la fecha no se han utilizado indicadores para la medición, ya que son temas intangibles.</li> <li>- La empresa siempre trata el tema de sociedad, así como crear cultura de RS en los empleados</li> </ul>	Aún no se tiene un modelo de indicadores pero cuando se planteen, estos deberán basarse en el Global Reporting Initiative que plantea 10 objetivos dentro de 4 materias para la medición del éxito Derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y corrupción	Primeramente se deberá contar con una línea de partida para llevar el seguimiento y monitoreo de los indicadores. Una vez que se elabore una matriz de stakeholders, se deberá señalar los intereses particulares de éstos y su enfoque hacia los objetivos se pueda identificar los intereses, objetivos espectativas de la empresa
<b>4. Por favor enliste los factores claves del éxito en el modelo de responsabilidad social.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso de los empleados en el tema de RSE, bajo la motivación de beneficios a los trabajadores, esposas, capacitaciones, brigadas juveniles con los hijos de los trabajadores, etc.</li> <li>- Se realiza un diagnóstico de las actividades de RS luego de haberlas realizado</li> </ul>	Normas ISO <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejora continúa</li> <li>- Establecer actividades</li> <li>- Desarrollar las actividades</li> <li>- Evaluación de actividades</li> <li>- Identificación de actores y establecer un orden de importancia</li> <li>- Encajar las espectativas de los grupos de interés en los objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se debe apuntar a los 3 ejes de la sustentabilidad, supervivencia económica, personas involucradas en la organización, medioambiente</li> <li>- Vinculación con los stakeholders, desde el nivel directivo</li> <li>- Involucrar a toda la empresa en las tareas de RSE</li> </ul>
<b>5. Por favor enliste los factores críticos o dificultades que se han presentado en el modelo de responsabilidad social.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se trabaja en un segmento limitado de la Sociedad para satisfacer enteramente las necesidades de ese grupo</li> </ul>	Los requisitos legales que son muy variables en el país	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La falta de alineación de las personas involucradas en el proceso de RSE</li> <li>- Falta de una línea de comunicación estratégica</li> </ul>

Preguntas de la Entrevista	Lcda. Mariana Machuca Continental General Tire Andina	Ing. David Idrovo CELEC EP Matriz	Lcda. Ana María Durán Universidad del Azuay
6. Indique que áreas la empresa han participado en la estrategia de RSE.	Se involucra a todas las áreas de la empresa, pero en el comité de RS participan Presidente Ejecutivo, Vicepresidente de Finanzas, Vicepresidente de Recursos Humanos, Servicios Internos y la Gerencia de Relaciones Públicas	Con todos los cambios que está sufriendo el sector eléctrico sería inadecuado que se excluya a alguna área de la empresa. El área de RS sintetiza el comportamiento del resto de áreas y monitorea los indicadores que están planteados	Se debe promover la creación de un departamento dedicado, mas es una actividad transversal a todas las áreas de la organización, trabajo con otras empresas del sector
7. Indique cuáles son las materias fundamentales de la norma ISO 26000 en las cuales se ha dado mayor énfasis en el modelo de RSE de la empresa donde labora.	No se trabaja bajo los estándares de la Norma ISO 26000, más se ha tenido un gran éxito en el tema de RSE debido a la buena relación con comunidad, empresas públicas y fundaciones.	Se trabaja con todas las materias de la ISO	La ISO 26000 permite dar pautas de aplicabilidad universal sin ser una camisa de fuerza para las organizaciones, como lo es por ejemplo GRI que es mucho más exigente en cuanto a recursos utilizados, y marcos legales .

**Tabla 2. 1. Resultado de las Entrevistas Realizadas a Expertos en el Área de Responsabilidad Social**

**Fuente: Elaboración propia**

De las entrevistas se obtienen las siguientes conclusiones:

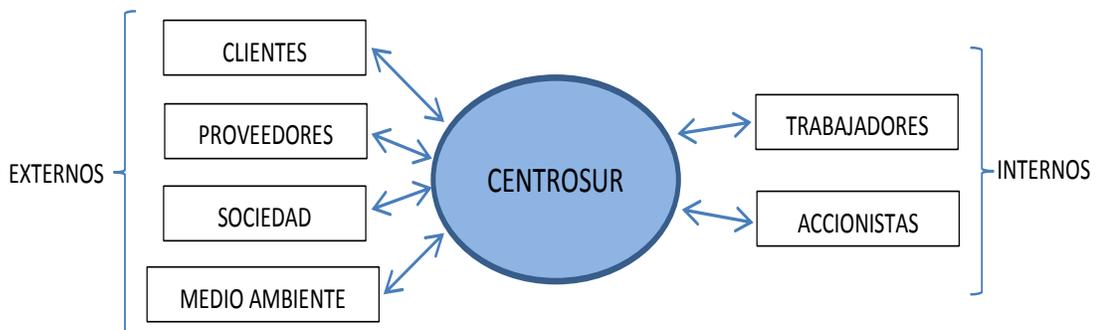
- Se deberá identificar los Grupos de Interés de la Empresa y trabajar sobre sus intereses, basados en las materias fundamentales de la Norma ISO 26000 dando un enfoque especial a las de mayor importancia para la CENTROSUR.
- La empresa debe prestar atención al Medio ambiente, Sociedad y Trabajadores como principales ámbitos de acción en su plan de Responsabilidad Social, debido a que son los que se encuentran estrechamente relacionados con las prácticas que se realizan.
- Cuando se intenten definir los indicadores del modelo de RSE se deberá primeramente considerar una línea de partida basada en los datos que dispone la empresa, para que, a partir de esta se puedan cuantificar los resultados.
- En la aplicabilidad del modelo se deberá tomar en cuenta factores claves para el éxito como por ejemplo:
  - o Planificación, desarrollo y evaluación de las actividades a realizar
  - o Identificar actores y motivarlos para garantizar su compromiso en actividades
  - o Las actividades deben estar vinculadas a los objetivos de los stakeholders y de la planeación estratégica.

- Y se deben saber sobrellevar problemas que comúnmente se encuentran como requisitos legales, falta de comunicación estratégica o falta de alineación de los involucrados en el proceso.
- Si bien existe un departamento encargado del área, el trabajo transversal con todas las áreas de la Empresa es fundamental para el éxito del modelo.

### 2.2.3 Grupos de Interés

Como se indicó en el capítulo 1, los grupos de interés o stakeholders son las personas o entidades que se ven significativamente afectadas por las decisiones o actividades de la empresa, por lo que las actividades de Responsabilidad Social se deben realizar de manera inteligente para que su impacto sea mitigado ante los Stakeholders.

En el caso de la CENTROSUR los grupos de interés son:



**Figura2. 4. Stakeholders de la CENTROSUR**

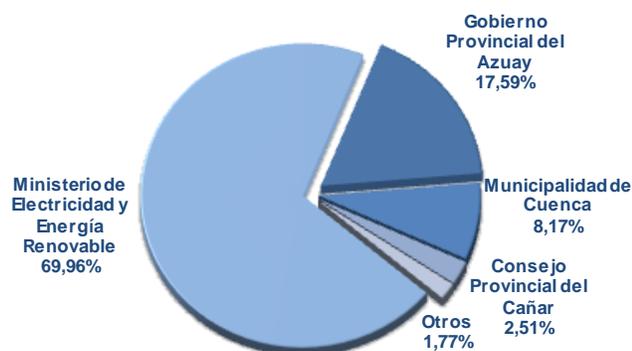
**Fuente: Elaboración propia**

*Los grupos de interés internos* tienen una relación de dependencia directa con la empresa, estos son:

*Trabajadores:* El autor indica que los trabajadores son el principal activo de la organización. Los compromisos que tiene la empresa frente a sus empleados y trabajadores son: Incrementar su motivación y satisfacción ya que de ellos depende la mejora en la calidad del servicio y la mejor gestión de las relaciones con los demás grupos de interés. (Molina Galarza, 2014)

*Accionistas:* La junta General de Accionistas de la CENTROSUR *está* conformado por:

ACCIONISTA	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO A 31-DIC-2014 (Dólares)	%
Ministerio de Electricidad y Energía Renovable	108.228.171	69,96%
Gobierno Provincial del Azuay	27.221.090	17,59%
Municipalidad de Cuenca	12.632.784	8,17%
Gobierno Provincial del Cañar	3.885.866	2,51%
Consejo Provincial de Morona Santiago	1.272.305	0,82%
Municipalidad de Sigüig	449.525	0,29%
Municipalidad de Morona	463.598	0,30%
Municipalidad de Santa Isabel	348.524	0,23%
Municipalidad de Biblián	207.778	0,13%
<b>Capital Total</b>	<b>154.709.641</b>	<b>100,00%</b>



**Otros:** es la suma del capital que no excede el 1% por accionista.

**Figura2. 5. Accionistas de la CENTROSUR**

**Fuente: Informe de Gestión de la administración año 2014 CENTROSUR**

La Junta General de Accionistas es el máximo organismo de decisión, está facultada para resolver todos los asuntos relacionados con sus negocios, tomar las decisiones que juzgue convenientes a los intereses de la Empresa, enmarcándose siempre en las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias y normas conexas; por lo tanto la CENTROSUR debe crear valor para los accionistas, y presentar informes de la gestión realizada, los cuales deben reflejar de manera transparente y veraz.

*Los grupos de interés externos* Según el autor, estos son los que mantienen con la empresa una relación de negocios o de tipo social. Toda relación y vínculo entre la empresa y sus grupos de interés externos son más eficientes y confiables al aplicar criterios de Responsabilidad Social Empresarial, debido a que todos los intereses generados entre ambas partes tendrán valor agregado por temas de sostenibilidad, anticorrupción, privacidad de información y valores como honestidad, respeto e integridad. (Molina Galarza, 2014). Para la CENTROSUR estos son:

*Clientes:* Son todos los consumidores de energía eléctrica de las provincias de Azuay Cañar y Morona Santiago divididos en residenciales, comerciales e industriales; debido a que la energía eléctrica es un servicio y no un bien, los clientes se encuentran amparados por leyes, reglamentos y normativas que los protege, por lo tanto los compromisos de la CENTROSUR son brindar un servicio de calidad y eficiencia con la finalidad de lograr satisfacción en el servicio que están recibiendo.

*Proveedores:* Son los que a través del Portal de Compras Públicas, proveen materiales y servicios a la Empresa, manteniendo los niveles de calidad y plazos establecidos en los pliegos de contratación. La empresa tiene la responsabilidad de hacer respetar la ley de contratación pública.

*Sociedad:* Al ser la CENTROSUR una empresa pública tiene un gran compromiso con este grupo, el cual es sensible a las acciones que la Empresa realice, es compromiso de la CENTROSUR que las acciones que realice dentro de su actividad creen riqueza dentro de su área de concesión.

*Medio ambiente:* Al ser una empresa que tiene impacto sobre el medio ambiente, es responsabilidad de ésta mitigarlo de manera que se dé cumplimiento a las necesidades de servicio de energía eléctrica y de la evolución de las tecnologías, sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras.

#### **2.2.4 Ejes del Modelo de Responsabilidad Social a Ser Aplicados en el Caso CENTROSUR.**

En base a la información analizada de la Norma ISO 26.000, se ha visto adecuado seguir un esquema desagregando las prácticas sostenibles en 4 ejes para el modelo de RSE de la CENTROSUR:



**Figura2. 6. Ejes del Modelo de Responsabilidad Social para la CENTROSUR**

**Fuente: Elaboración propia**

Estos ejes, basados en la Norma ISO 26.000, abarcan todos los frentes por donde se podría trabajar para que CENTROSUR sea una empresa socialmente responsable. A continuación se realizará un análisis de los puntos planteados, según los criterios expuestos por los autores Manuel Escudero y Jessica García en su trabajo denominado “*La Responsabilidad Social Empresarial y la Creación de Valor en América Latina*”.

- **DERECHOS HUMANOS:** Los autores señalan que actualmente las empresas poseen un gran potencial para generar empleo, crecimiento económico y también otros bienes comunes y sociales. Pueden influir para reducir los niveles de la pobreza, el avance en el respeto de la ley y el progreso de la democracia. También tienen la capacidad de ofrecer puestos de trabajo de calidad, correctamente remunerados y con unas condiciones de seguridad y salud adecuadas, promover la libertad y la no discriminación. Además pueden, a través de los mercados, facilitar el acceso al conocimiento y la tecnología, expandir las oportunidades económicas y sociales de las personas, y contribuir a la realización de Derechos Humanos, siendo esta tarea compleja debido a la falta de responsabilidad de las empresas. (Escudero & García Lama, 2014)

Se indica por parte de los autores que a lo largo de los años, se han ido desarrollando distintas iniciativas con el fin de cerrar estas brechas de gobernanza. El fin último es conseguir que las empresas no sean una fuente de transgresión sino de protección de los Derechos Humanos, siendo estos la base de las políticas nacionales, regionales y mundiales dirigidas a fomentar y

garantizar el respeto de la dignidad humana en todo el mundo. Sin embargo, todavía son múltiples los casos de vulneración de Derechos Humanos, y por eso desarrollar prácticas que favorezcan este aspecto es clave para las empresas. (Escudero & García Lama, 2014)

- *DERECHOS LABORALES*: Con respecto a este eje los autores indican que los derechos laborales incluyen aspectos como los siguientes: el trato justo, la no discriminación por motivos de cultura, religión, etnia, género o edad, la libertad de información, de conciencia, de asociación, y de negociación colectiva. Estos aspectos son la base para desarrollar y fortalecer una empresa. Las políticas relacionadas con los derechos laborales, pueden servir para prevenir riesgos relacionados con la explotación, la discriminación, la salud y seguridad en el trabajo. Ignorar o vulnerar estos principios y derechos fundamentales, puede llegar a convertirse en el futuro cercano, para las empresas, en una barrera de desarrollo. (Escudero & García Lama, 2014)

Las políticas relacionadas con los derechos laborales pueden constituir excelentes ejemplos de creación de valor compartido, tener efectos beneficiosos desde el punto de vista de la empresa, como un buen clima laboral que desencadena en aumento de la productividad o de la capacidad de innovación de la empresa, y que benefician a los trabajadores en su desarrollo personal y en su bienestar. (Escudero & García Lama, 2014)

- *MEDIOAMBIENTE*: Conforme los autores señalan, las empresas afectan al medioambiente, pero el grado de impacto depende de varios factores, entre estos destacan la localización, la cobertura y varía a lo largo de tiempo. Son múltiples las ventajas de aplicar la implementación de prácticas de sostenibilidad medioambientales ya que es una buena forma de prevenir potenciales accidentes, evitar sanciones y multas, mejorar la imagen de la empresa y su posicionamiento como líder en el mercado. La inversión para minimizar los impactos ambientales se convierte en fuente de mejoras económico-financieras para la empresa, tanto en retornos como en ahorros y eficiencia de costes. (Escudero & García Lama, 2014)

Por último este es un campo en el que, quizás más que en ninguno otro, las empresas han de pasar a ser parte de la solución, vistas las crisis crecientes que afectan a los cuatro pilares del crecimiento humano: alimentación, agua, energía y clima, siendo este último uno de los aspectos que requiere la solución más urgente ya que nadie duda ya del impacto que la actividad económica está teniendo en la aceleración del cambio climático y su resolución, reduciendo la huella de carbono no tiene un horizonte dilatado en el tiempo. En este frente, el cambio de comportamiento de las empresas, desde el punto de vista de eficiencia energética, limitación de la huella de carbono, y uso de energías renovables es uno de los campos en los

que la prevención de riesgos y la creación de valor compartido para empresa y sociedad se dan la mano. (Escudero & García Lama, 2014)

- *PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD*: Dentro de este aspecto, los autores sostienen que el desarrollo sostenible a través de la inversión social, modelos alternativos e incluyentes de negocio, cadenas de suministro que al mismo tiempo estructuran una realidad social en desarrollo, así como los socios con las comunidades donde la empresa opera, son aspectos fundamentales del papel de la empresa en la sociedad. Las empresas tienen un gran poder para favorecer un desarrollo más armónico con la comunidad y con la sociedad en general. (Escudero & García Lama, 2014)

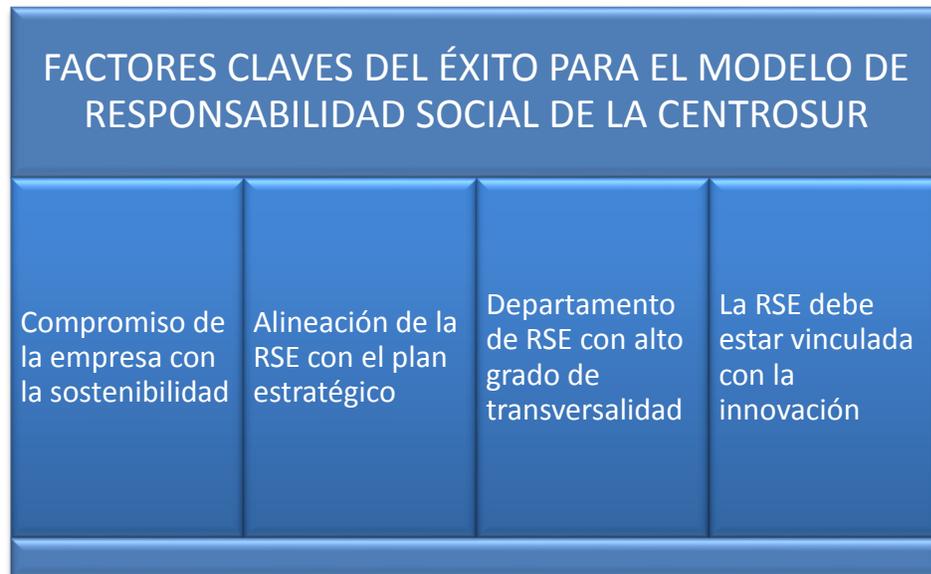
Las comunidades, son las principales afectadas por las actividades de la empresa en sus entornos inmediatos. Por eso, deben ser tenidas en cuenta y se debe trabajar para no vulnerar sus derechos, sino buscar una oportunidad para su desarrollo. Un gran objetivo es, sin duda, que las acciones de las empresas sean sostenibles con la comunidad con la que conviven, sostenibles en el tiempo y espacio, para que el desarrollo sostenible llegue a ser una realidad. (Escudero & García Lama, 2014)

Respecto a estos aspectos de la sostenibilidad, las empresas parecen utilizar de modo mayoritario prácticas de creación de valor compartido, encontrando nuevas fuentes de valor añadido para la empresa y de desarrollo sostenible para las comunidades. Por ello se puede decir que, en materia de desarrollo sostenible y trabajo con las comunidades, las prácticas de creación de valor compartido son predominantes. (Escudero & García Lama, 2014)

### **2.3 Factores claves del éxito en el modelo de responsabilidad social para la CENTROSUR.**

Se puede definir los factores claves para el éxito como elementos que permiten alcanzar los objetivos planteados (López, 2002), en el caso de la CENTROSUR, éstos lograrán que la aplicación del plan de Responsabilidad Social, sea aplicado a cabalidad y tenga sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

Según la información recopilada de las entrevistas realizadas y lo analizado en la información bibliográfica, se han planteado los siguientes aspectos:



**Figura2. 7. Factores claves del éxito en el modelo de RSE**

**Fuente: Elaboración propia**

*COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA SOSTENIBILIDAD:* La Empresa debe ser capaz de realizar actividades que mantengan un compromiso con la sociedad y el medio ambiente, y en el caso de detectarse ejercicios que no cumplan con este compromiso, la Empresa debe modificarlos de manera que su relación con la sostenibilidad sea estrecha.

*ALINEACIÓN DE LA RSE CON EL PLAN ESTRATÉGICO:* Las estrategias de Responsabilidad Social deberán estar alineadas con el Plan Estratégico de la Empresa. En la actualidad la mayoría de empresas (incluida la CENTROSUR) contiene en su planeación estratégica el tema de responsabilidad social y desarrollo sostenible, siendo esto un buen punto de partida para el éxito en la aplicación de un modelo de RSE.

*DEPARTAMENTO DE RSE CON ALTO GRADO DE TRANSVERSALIDAD:* Dentro de la CENTROSUR, el departamento encargado de la Responsabilidad Social, deberá estar ubicado en un nivel alto dentro de la empresa, éste debe tener un alto grado de transversalidad, lo cual permita llegar de manera directa a Direcciones como Comercialización, Financiera, Recursos Humanos, etc. (Escudero & García Lama, 2014)

*LA RSE DEBE ESTAR VINCULADA CON LA INNOVACIÓN:* Al ser la CENTROSUR una empresa que está a la vanguardia de los cambios en la tecnología de los sistemas eléctricos, los proyectos previstos encaminados a la innovación, deben tener un componente de RSE, con la finalidad de alinear el esquema planeado a un objetivo de sostenibilidad.

## 2.4 Modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional CENTROSUR.

Como se había planteado en el punto 2.2.3 de este capítulo, los ejes del modelo de responsabilidad social, basados en la norma ISO 26.000 serían:

- Derechos Humanos.
- Derechos laborales.
- Medioambiente.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Para estos ejes se ha realizado un análisis DAFO, el cual permitirá tomar decisiones en el momento de aplicar el esquema de responsabilidad social en la Empresa. En la siguiente tabla se puede observar los puntos presentados para los 4 ejes planteados.

FACTORES INTERNOS FACTORES EXTERNOS	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	- Infraestructura de la Empresa que permite la realización de actividades y proyectos - Personal capacitado para realizar las acciones planteadas - Buena influencia de la Empresa hacia sus clientes - Existencia de un Manual de Procesos y Procedimientos - Página web propia de la Empresa	- Falta de coordinación entre áreas de la Empresa - Desaprobación de las actividades por parte del Directorio de la Empresa - Falta de presupuesto para realizar las actividades
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
- Aprovechar la imagen que la sociedad tiene de la CENTROSUR para las actividades planteadas - Respaldo de las Autoridades de la región a campañas pro Derechos Humanos	- Utilizar personal capacitado de la Empresa para el desarrollo de actividades que incluyan capacitación a la sociedad o a los trabajadores - Inclusión en el manual de procesos las acciones para encaminar a la empresa como Socialmente Responsable	- Obtener respaldo del Directorio para la realización de actividades mediante el apoyo de Autoridades de la región
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
- Baja concurrencia de gente a los eventos planteados - Cambio de leyes que sea contraproducentes a la utilización de recursos para el desarrollo de las actividades	- Utilizar personal de la Empresa para coordinar una concurrente participación de la sociedad en las actividades planificadas	- Correcta planificación de las actividades que involucren gestión con la sociedad - Realizar un correcto planteamiento de actividades ante el Directorio con la finalidad de conseguir presupuesto para su realización

**Figura2. 8. Análisis DAFO para la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.**

**Fuente: Elaboración propia**

A continuación se realiza un planteamiento del modelo de RSE para la CENTROSUR:

## 2.4.1 Derechos Humanos

**Objetivo:** Contribuir en el “Buen Vivir” de los clientes del área de concesión de la CENTROSUR a través de prácticas que protejan los derechos humanos.

TEMA	Prácticas de prevención de riesgos a la población	Manual de equidad	Campañas contra el trabajo infantil	Programas en Pro del derecho de la mujer	Diversidad en el Trabajo
OBJETIVOS	Concientizar a los clientes del área de concesión de los riesgos de la electricidad y su mal manejo	Consolidar a la CENTROSUR como empresa preocupada por la igualdad de derechos entre sus trabajadores	Contribuir para la disminución de la tasa de trabajo infantil dentro del área de concesión de la CENTROSUR	Desterrar indicios de machismo que se puedan presentar en la CENTROSUR	Fortalecer el ambiente laboral de la Empresa como inclusivo
ÁREA RESPONSABLE	Dirección de Talento Humano Dirección de Comercialización Dirección de Distribución	Dirección de Planificación Dirección de Talento Humano Presidencia Ejecutiva	Dirección de Talento Humano Dirección de Comercialización Dirección de Planificación	Dirección de Talento Humano Dirección de Comercialización Dirección de Planificación	Dirección de Planificación Dirección de Talento Humano Presidencia Ejecutiva
ACCIONES A REALIZAR	Programa de educación continua a la población, del área de concesión, sobre los riesgos de las instalaciones eléctricas de alta, media y baja tensión.	Incluir dentro del Manual de Procesos y Procedimientos un documento de soporte para las actividades de la empresa, el cual esté orientado a mantener un ambiente que favorezca la igualdad de oportunidades para hombres, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.	Campañas publicitarias que promuevan la eliminación del trabajo infantil, enfocada a las zonas rurales del área de concesión.	Adición en la página web de la empresa de un blog donde las mujeres pueden opinar sobre diferentes temas propuestos. Promover la igualdad de género en la ocupación de altos cargos dentro de la Empresa. Incentivar la contratación de proveedores de género femenino.	Promover políticas de contratación de personal con la finalidad de lograr diversidad entre los colaboradores de la empresa. Para estas contrataciones se deberá promover la inserción laboral de personas con capacidades diferentes o pertenecientes a diversas etnias.
ESTRATEGIAS	- Fomentar el aprendizaje en la población - Disminuir la propensión de riesgos en la población debido a prácticas erróneas	- Garantizar la igualdad de derechos como política de la Empresa - Mejorar el clima laboral en la Organización	- Lograr definirse como una Empresa Socialmente Responsable - Identificar oportunidades de mejora para detener el trabajo infantil, mismas que puedan ser utilizadas por otras empresas	- Desvincular a las actividades que realiza la Empresa como realizables por un solo género - Garantizar la igualdad de derechos como política de la Empresa	- Fomentar la imagen de Empresa inclusiva - Brindar oportunidades de empleo a la ciudadanía de grupos minoritarios
RECURSOS NECESARIOS	- Sala de capacitación - Computador - Proyector - Pizarrón - Folletería	- Manual de procesos y procedimientos - Computadores - Impresoras - Labor de investigación	- Computadores - Impresoras - Material publicitario - Agencias de publicidad	- Computadores - Impresoras - Labor de investigación - Programadores web	- Computadores - Impresoras - Labor de investigación - Material publicitario - Agencias de publicidad
RESULTADOS ESPERADOS	Disminución de la tasa de accidentes	Llegar a ser una Empresa con un ambiente laboral con igualdad de derechos	Promover la Responsabilidad social hacia grupos vulnerables	Promocionar a la Empresa como "Ambiente libre de Machismo"	Llegar a ser una Empresa laboralmente inclusiva
TIEMPO DE EJECUCIÓN	12 MESES	6 MESES	12 MESES	24 MESES	18 MESES

**Tabla 2. 2. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Derechos Humanos**

Fuente: Elaboración propia

## 2.4.2 Derechos Laborales

**Objetivo:** Lograr el compromiso de trabajo de los colaboradores motivándolos con prácticas justas de derechos laborales.

TEMA	Ambiente seguro y Saludable	Igualdad en la promoción de cargos	Principios de conducta y Código ético	Programas de capacitación específicos	Balance familia - trabajo
OBJETIVOS	Lograr un ambiente seguro de trabajo para los servidores y obreros de la Empresa	Orientar el manual de contratación para que sus políticas en la promoción de cargos sean igualitarias	Afianzar el ambiente laboral de la Empresa como ejemplo de respeto e igualdad	Educar a los trabajadores para su superación, mejorando la productividad de la Empresa	Difundir entre los trabajadores las ventajas de un equilibrio Familia - Trabajo
ÁREA RESPONSABLE	Dirección de Talento Humano Todas las direcciones de la Empresa	Dirección de Talento Humano Presidencia Ejecutiva	Dirección de Planificación Dirección de Talento Humano Presidencia Ejecutiva	Dirección de Talento Humano Todas las direcciones de la Empresa	Dirección de Talento Humano Presidencia Ejecutiva
ACCIONES A REALIZAR	Afianzar en la Empresa el concepto de ambiente seguro y saludable para los colaboradores con la finalidad de promover el mejor desempeño en las funciones realizadas	Promover políticas de igualdad en la promoción de cargos, de manera que los colaboradores se vean recompensados por el esfuerzo realizado	Realizar campañas con la finalidad de promover principios de conducta entre los colaboradores de la empresa, estos principios pueden estar relacionados con: - Respeto por los Demás - Igualdad de Oportunidades - Evitar conflictos de intereses - Administración y uso responsable de la propiedad - Respeto por la privacidad y confidencialidad	Determinar las necesidades de capacitación por área, alineados con actividades que requieran reforzamiento	Programa para conciliar la vida laboral, la vida personal y la vida familiar de los empleados
ESTRATEGIAS	Reducir los riesgos laborales basados en normas de ergonomía, clima Laboral y Seguridad Laboral como la Norma OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional)	Realizar la promoción de buenos trabajadores	Utilización del canal ético, para promover los principios de conducta entre sus trabajadores con la finalidad de mejorar el clima laboral	Impartir capacitación Dentro y fuera del horario de trabajo, Incentivo para estudiar pregrado y posgrados	Difundir información entre los colaboradores de la empresa con la finalidad de mejorar su calidad de vida
RECURSOS NECESARIOS	- Medios de comunicación internos - Computadores - Impresoras	- Medios de comunicación internos - Computadores - Impresoras	- Medios de comunicación internos - Computadores - Impresoras - Salas de Capacitación - Proyector - Pizarrón	- Medios de comunicación internos - Computadores - Impresoras - Salas de Capacitación - Proyector - Pizarrón	- Medios de comunicación internos - Computadores - Impresoras - Salas de Capacitación - Proyector - Pizarrón
RESULTADOS ESPERADOS	Disminuir la tasa de accidentes laborales	Mejorar la productividad de la Empresa	Lograr el mejor ambiente laboral	Mejorar el nivel de educación de los colaboradores de la empresa	Mejorar la calidad de vida entre los empleados, de manera que sientan la preocupación de la Empresa hacia ellos.
TIEMPO DE EJECUCIÓN	12 MESES	6 MESES	6 MESES	36 MESES	6 MESES

**Tabla 2. 3. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Derechos Laborales**

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.3 Medio Ambiente

**Objetivo:** Minimizar el impacto al medio ambiente que generen las prácticas desarrolladas por la empresa y educar a los clientes y trabajadores del área de concesión sobre buenas prácticas ambientales.

TEMA	Aspectos ambientales de la operación del edificio matriz y de agencias	Protocolo de Forestación Urbana	Instalación de Sistemas Foto Voltaicos (SFV)	Plan de incentivo al reciclaje	Programa "juntos al trabajo"
OBJETIVOS	Establecer prácticas de trabajo diarias "Verdes"	Presentar a la Empresa como institución preocupada por el Medio Ambiente	Promover el uso de energía renovable y ser un ejemplo para las instituciones públicas	Fomentar la cultura del reciclaje entre los clientes de área de concesión	Impulsar la utilización del vehículo como medio de transporte compartido con la finalidad de reducir emanaciones de CO2
ÁREA RESPONSABLE	Dirección de Planificación Dirección de Distribución Dirección de Talento Humano	Dirección de Planificación Dirección de Distribución Dirección de Talento Humano Dirección de Comercialización	Dirección de Planificación Dirección de Distribución Dirección de Comercialización	Dirección de Planificación Dirección de Comercialización	Dirección de Planificación Dirección de Talento Humano
ACCIONES A REALIZAR	Llevar un registro de consumo de agua, electricidad, emisiones de residuos de el edificio matriz y de las agencias, control de emisiones de carbono de los vehículos de la empresa con la finalidad de conocer la incidencia de la gestión ambiental que lleva la empresa	Creación de un protocolo de siembra de árboles y plantas dentro del área urbana de su área de concesión, con la finalidad de mitigar el impacto visual que presentan las redes eléctricas	Políticas de implementación de SFV en edificios públicos con la finalidad de reducir el consumo de energía convencional, utilizando energía limpia.	Implementación de un plan de reciclaje para la ciudadanía en donde se compense el esfuerzo de reciclar con incentivos como focos led o ahorradores, o souvenirs CENTROSUR	Programa mediante el cual se incentive al personal de la Empresa a acudir al trabajo compartiendo 3 o más personas en un mismo vehículo, este programa podría tener recompensas como: Al grupo de personas que se inscriban en el programa se les condonará el pago del parqueadero
ESTRATEGIAS	Revisión de las estadísticas de la empresa y verificación de su desarrollo sostenible	Promoción de la imagen de Empresa responsable con el medio ambiente	realización de acciones ambientalmente sostenibles, que estén enfocadas a las actividades de la empresa	Reducción de la emisión de desechos implementando campañas de reciclaje	Afainzarse como una empresa que educa a sus colaboradores acerca de los problemas ambientales que producen la emanación de CO2
RECURSOS NECESARIOS	- Computador - Impresoras - Software estadístico	- Proveedores de plantas - Material Publicitario - Computador	- Materiales de SFV - Computador - Impresoras	- Material Publicitario - Computador	- Medios de comunicación internos - Computadores - Impresoras
RESULTADOS ESPERADOS	Evaluar los registros para tomar acciones que permitan la reducción de consumos de agua y energía, así como emanaciones de CO2	Reforestar áreas donde se tenga un fuerte impacto visual de las redes eléctricas	Reducir el consumo de energía eléctrica y fomentar el consumo de energía limpia	Reducir la emisión de desechos sólidos que se generan	Reducir la emisión de CO2
TIEMPO DE EJECUCIÓN	24 MESES	36 MESES	60 MESES	18 MESES	9 MESES

**Tabla 2. 4. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Medio Ambiente**

Fuente: Elaboración propia

## 2.4.4 Participación activa y desarrollo de la comunidad

**Objetivo:** Favorecer el desarrollo de la comunidad del área de concesión de la CENTROSUR a través de acciones incluyentes.

TEMA	Programa de educación a la sociedad para promover el desarrollo	Programa de recolección de focos ahorradores	Concurso de soluciones innovadoras	Canal para la atención de inquietudes y demandas sociales
OBJETIVOS	Estrechar la relación Empresa - Comunidad a través de prácticas inclusivas con la sociedad	Brindar oportunidades laborales a un segmento de la sociedad conformado por personas de escasos recursos	Promover la cultura de la investigación en la sociedad juvenil del área de concesión de la CENTROSUR	Fomentar la comunicación de la ciudadanía con la Empresa.
ÁREA RESPONSABLE	Dirección de Planificación Dirección de Comercialización Dirección de Talento Humano	Dirección de Planificación Dirección de Comercialización	Dirección de Planificación Dirección de Comercialización Dirección de Talento Humano	Dirección de Planificación Dirección de Comercialización Relaciones Públicas
ACCIONES A REALIZAR	Realizar un programas de educación continua a la sociedad sobre temas relacionados al ejercicio que realiza la CENTROSUR como: - Instalaciones eléctricas interiores - Cuidado del medio ambiente - Computación básica - Fomentación del emprendimiento	Inclusión de la soiedad, (personas de escasos recursos) en un programa donde se recompene económicamente por la recolección de focos ahorradores quemados. Este programa debe estar dirigido a personas de escasos recursos y no a Empresas con poder de contratación de cuadrillas de obreros	Incentivar la participación de estudiantes de pregrado en la resolución, mediante ideas innovadoras, para los problemas que la empresa presenta en sus diferentes áreas.	Creación de un canal virtual en donde se mantenga una relación con los grupos de interés que son parte de la empresa, el cual presente una manera dinámica de atender las inquietudes y necesidades
ESTRATEGIAS	Realización de charlas educativas cuyos instructores sean en gran mayoría personal propio de la Empresa	Preparar e instruir a las personas que se inscriban en el Programa, para que lo realicen de manera eficiente sin poner en peligro su salud	Publicitar el concurso entre las instituciones educativas, proponiendo recompensas para los ganadores en distintas categorías.	Preparar la página web para la creación de un canal de comunicación, el cual deberá ser atendido en su mayoría por personal de relaciones públicas
RECURSOS NECESARIOS	- Sala de capacitación - Computador - Proyector - Pizarrón - Folletería	- Material Publicitario - Computador - Impresora - Sala de capacitación - Proyector - Pizarrón - Folletería	- Material Publicitario - Computador - Impresora	- Computadores - Impresoras - Programadores web
RESULTADOS ESPERADOS	Mejorar la realción de la CENTROSUR con la sociedad y consolidar la imagen de empresa comprometida con sus abonados	Lograr una alta recolección de Focos ahorradores, a la vez de crear oportunidades de empleo	- Participar a un segmento de la sociedad, para la evaluación de conocimientos - Crear una línea base para la solución de problemas internos de la empresa	Estrechar relaciones entre la Empresa y sus grupos de interés.
TIEMPO DE EJECUCIÓN	24 MESES	36 MESES	24 MESES	9 MESES

**Tabla 2. 5. Modelo de Actividades de Responsabilidad Social para la CENTROSUR Dentro del Eje de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**  
Fuente: Elaboración propia

## **2.5 Participación de los grupos de interés.**

En el punto 2.4.2 se definieron los Grupos de Interés de la CENTROSUR, estos son parte fundamental en la aplicación del esquema de responsabilidad social planteado en el punto 2.4.

La participación de los Stakeholders permite tener, con anticipación, información sobre con quiénes se puede contar para apoyar cada actividad que se está promoviendo y con quiénes no, esto con el fin de definir posteriormente estrategias específicas que ayuden a garantizar el apoyo para la propuesta. (Monroy Estrada G. , 2014)

## 2.5.1 Derechos Humanos

**Objetivo:** Contribuir en el “Buen Vivir” de los clientes del área de concesión de la CENTROSUR a través de prácticas que protejan los derechos humanos.

	TEMA	Trabajadores	Accionistas	Clientes	Proveedores	Sociedad	Medioambiente
Participación de Grupos de Interés	Prácticas de prevención de riesgos a la población	x		x		x	
	Manual de equidad	x	x				
	Campañas contra el trabajo infantil	x		x	x	x	
	Programas en Pro del derecho de la mujer	x		x	x	x	
	Diversidad en el Trabajo	x	x				
Actividades por grupos de Interés	Prácticas de prevención de riesgos a la población	- Difundir el evento - Preparación de Conferencias Educativas - Elegir a los funcionarios que deben dar las conferencias		- Asistencia a las conferencias		- Asistencia a las conferencias	
	Manual de equidad	- Preparar la información que se deberá incluir dentro del Manual de Procesos y Procedimientos. - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Realizar observaciones y aceptarla				
	Campañas contra el trabajo infantil	- Preparar la propuesta - Difundir la propuesta - Revisar el cumplimiento		- Participación en el proceso	- Participación en el proceso	- Participación en el proceso	
	Programas en Pro del derecho de la mujer	- Preparar la propuesta - Difundir la propuesta - Revisar el cumplimiento		- Participación en el proceso	- Participación en el proceso	- Participación en el proceso	
	Diversidad en el Trabajo	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Realizar observaciones y aceptarla				

**Tabla 2. 6. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Derechos Humanos**

**Fuente: Elaboración propia**

## 2.5.2 Derechos Laborales

**Objetivo:** Lograr el compromiso de trabajo de los colaboradores motivándolos con prácticas justas de derechos laborales.

	TEMA	Trabajadores	Accionistas	Cientes	Proveedores	Sociedad	Medioambiente
Participación de Grupos de Interés	Ambiente seguro y Saludable	x	x				
	Igualdad en la promoción de cargos	x	x				
	Principios de conducta y Código ético	x					
	Programas de capacitación específicos	x	x				
	Balance familia - trabajo	x				x	
Actividades por grupos de Interés	Ambiente seguro y Saludable	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Realizar observaciones y aceptarla				
	Igualdad en la promoción de cargos	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Realizar observaciones y aceptarla				
	Principios de conducta y Código ético	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento					
	Programas de capacitación específicos	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Realizar observaciones y aceptarla				
	Balance familia - trabajo	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento				- Participación en el proceso	

**Tabla 2. 7. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Derechos Laborales**

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.5.3 Medio Ambiente

**Objetivo:** Minimizar el impacto al medio ambiente que generen las prácticas desarrolladas por la empresa y educar a los clientes y trabajadores del área de concesión sobre buenas prácticas ambientales.

	TEMA	Trabajadores	Accionistas	Cientes	Proveedores	Sociedad	Medioambiente
Participación de Grupos de Interés	Aspectos ambientales de la operación del edificio matriz y de agencias	x					x
	Protocolo de Forestación Urbana	x		x		x	x
	Instalación de Sistemas Foto Voltaicos (SFV)	x	x	x			x
	Plan de incentivo al reciclaje	x	x	x		x	x
	Programa "juntos al trabajo"	x					x
Actividades por grupos de Interés	Aspectos ambientales de la operación del edificio matriz y de agencias	- Preparar la propuesta - Realizar la toma de lecturas periódicas - Ingresar las lecturas en un software estadístico - Realizar informe					- Difusión de políticas ambientales
	Protocolo de Forestación Urbana	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento		- Participación en la forestación		- Participación en la forestación	- Difusión de políticas ambientales
	Instalación de Sistemas Foto Voltaicos (SFV)	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Aprobar el presupuesto planificado	- Permitir el ingreso a las instituciones para estudios de prefactibilidad y posteriormente instalación de equipos			- Difusión de políticas ambientales
	Plan de incentivo al reciclaje	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Planificar recursos económicos para incentivos - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Aprobar el presupuesto planificado	- Participación en el proceso de reciclaje		- Participación en el proceso de reciclaje	- Difusión de políticas ambientales
	Programa "juntos al trabajo"	- Preparar la propuesta - Difusión de la propuesta - Verificación de resultados					- Difusión de políticas ambientales

**Tabla 2. 8. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Medio Ambiente**

Fuente: Elaboración propia

## 2.5.4 Participación activa y desarrollo de la comunidad

**Objetivo:** Favorecer el desarrollo de la comunidad del área de concesión de la CENTROSUR a través de acciones incluyentes.

	TEMA	Trabajadores	Accionistas	Clientes	Proveedores	Sociedad	Medioambiente
Participación de Grupos de Interés	Programa de educación a la sociedad para promover el desarrollo	x		x		x	
	Programa de recolección de focos ahorradores	x	x	x		x	
	Concurso de soluciones innovadoras	x	x			x	
	Canal para la atención de inquietudes y demandas sociales	x		x	x	x	
Actividades por grupos de Interés	Programa de educación a la sociedad para promover el desarrollo	- Difusión del evento - Preparación de Conferencias Educativas - Elegir a los funcionarios que deben dar las conferencias - Buscar personal externo para conferencias		- Asistencia a las conferencias		- Asistencia a las conferencias	
	Programa de recolección de focos ahorradores	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Planificar recursos económicos para incentivos - Revisar el cumplimiento	- Revisar la propuesta - Aprobar el presupuesto planificado	- Participación en el proceso de reciclaje		- Participación en el proceso de reciclaje	
	Concurso de soluciones innovadoras	- Preparar la propuesta - Preparar las bases - Realizar la publicación del material - Calificación de trabajos	- Revisar la propuesta - Aprobar el presupuesto planificado			- Participación activa de estudiantes secundarios	
	Canal para la atención de inquietudes y demandas sociales	- Preparar la propuesta - Realizar la publicación del material - Revisar el cumplimiento		- Participación en el proyecto	- Participación en el proyecto	- Participación en el proyecto	

**Tabla 2. 9. Actividades de los Grupos de Interés Dentro del Eje de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad**

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.6 Conclusiones.

- En el presente capítulo se realiza el esquema de responsabilidad social para la CENTROSUR, el cual ha sido definido en base a entrevistas realizadas a expertos en el tema y a la investigación bibliográfica.
- Se ha visto la necesidad de basar el Esquema en la Norma ISO 26.000 la cual presenta una guía para la elaboración de mapas de RSE, para el caso de la CENTROSUR se ha basado en 4 ejes:
  - o Derechos Humanos.
  - o Derechos laborales.
  - o Medioambiente.
  - o Participación activa y desarrollo de la comunidad.
- Los grupos de interés juegan un papel importante en la aplicabilidad del modelo de RSE, razón por la cual se deben designar tareas a cumplir, mismas que en la marcha de cada proyecto pueden ser modificadas para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Los factores claves del éxito permitirán que se alcancen los objetivos planteados para cada acción del modelo de responsabilidad social, estos deben estar alineados con la estructura de la empresa así como con la planeación estratégica de la misma.
- Los resultados obtenidos se observan como acciones realizables por la CENTROSUR, sin embargo pueden ser ajustables a cualquier Empresa relacionada con el sector eléctrico, logrando un documento que pueda ser de general aplicabilidad.

### **CAPÍTULO 3**

## **METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA APLICACIÓN DE UN MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CENTROSUR PARA LA CIUDAD DE CUENCA**

#### **3.1 Introducción**

La CENTROSUR al ser una empresa directamente relacionada con la sociedad, requiere conocer el efecto que sus actividades generan sobre la gente, el medio ambiente y también sobre su personal, su trabajo no puede ser realizado bajo la suposición de que las acciones que realiza están correctas y menos aún en el área de responsabilidad social, en donde la opinión de los grupos de interés juega un papel muy importante en las acciones que la empresa debe desarrollar .

#### **3.2 Diseño de la metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social**

La propuesta para evaluar el impacto de la Responsabilidad Social que la CENTROSUR implementará ha sido determinada en función a investigaciones de varias metodologías utilizadas en diversos campos de aplicación.

El objetivo propuesto obedece a la iniciativa de determinar el cumplimiento de la metodología planteada para luego, a través de varios métodos, calificar el impacto de las acciones realizadas, con la finalidad de modificar el esquema de RSE en el caso de obtener resultados negativos, o intensificar la aplicación del modelo en el caso de obtener resultados positivos.

A continuación se realiza un análisis de la metodología de evaluación del impacto de la Responsabilidad Social, detallando los pasos requeridos, para luego realizar un resumen explicativo.

##### **3.2.1 Revisión del cumplimiento de las actividades del esquema de RSE**

Después de la implementación del modelo para la CENTROSUR se deberá realizar una continua revisión de las actividades planteadas como parte de la metodología de evaluación del impacto de la RSE en la Empresa.

A continuación se realiza un resumen de las actividades del modelo de RSE que se plantearon en el capítulo 2:

1. Derechos Humanos	TEMA	Prácticas de prevención de riesgos a la población	Manual de equidad	Campañas contra el trabajo infantil	Programas en Pro del derecho de la mujer	Diversidad en el Trabajo
	ACCIONES A REALIZAR	Programa de educación continua a la población, del área de concesión, sobre los riesgos de las instalaciones eléctricas de alta, media y baja tensión.	Incluir dentro del Manual de Procesos y Procedimientos un documento de soporte para las actividades de la empresa, el cual esté orientado a mantener un ambiente que favorezca la igualdad de oportunidades para hombres, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad.	Campañas publicitarias que promuevan la eliminación del trabajo infantil, enfocada a las zonas rurales del área de concesión.	Adición en la página web de la empresa de un blog donde las mujeres pueden opinar sobre diferentes temas propuestos. Promover la igualdad de género en la ocupación de altos cargos dentro de la Empresa. Incentivar la contratación de proveedores de género femenino.	Promover políticas de contratación de personal con la finalidad de lograr diversidad entre los colaboradores de la empresa. Para estas contrataciones se deberá promover la inserción laboral de personas con capacidades diferentes o pertenecientes a diversas etnias.
2. Derechos Laborales	TEMA	Ambiente seguro y Saludable	Igualdad en la promoción de cargos	Principios de conducta y Código ético	Programas de capacitación específicos	Balance familia - trabajo
	ACCIONES A REALIZAR	Afianzar en la Empresa el concepto de ambiente seguro y saludable para los colaboradores con la finalidad de promover el mejor desempeño en las funciones realizadas	Promover políticas de igualdad en la promoción de cargos, de manera que los colaboradores se vean recompensados por el esfuerzo realizado	Realizar campañas con la finalidad de promover principios de conducta entre los colaboradores de la empresa, estos principios pueden estar relacionados con: - Respeto por los Demás - Igualdad de Oportunidades - Evitar conflictos de intereses - Administración y uso responsable de la propiedad - Respeto por la privacidad y confidencialidad	Determinar las necesidades de capacitación por área, alineados con actividades que requieren reforzamiento	Programa para conciliar la vida laboral, la vida personal y la vida familiar de los empleados
3. Medio Ambiente	TEMA	Aspectos ambientales de la operación del edificio matriz y de agencias	Protocolo de Forestación Urbana	Instalación de Sistemas Foto Voltaicos (SFV)	Plan de incentivo al reciclaje	Programa "juntos al trabajo"
	ACCIONES A REALIZAR	Llevar un registro de consumo de agua, electricidad, emisiones de residuos de el edificio matriz y de las agencias, control de emisiones de carbono de los vehículos de la empresa con la finalidad de conocer la incidencia de la gestión ambiental que lleva la empresa	Creación de un protocolo de siembra de árboles y plantas dentro del área urbana de su área de concesión, con la finalidad de mitigar el impacto visual que presentan las redes eléctricas	Políticas de implementación de SFV en edificios públicos con la finalidad de reducir el consumo de energía convencional, utilizando energía limpia.	Implementación de un plan de reciclaje para la ciudadanía en donde se compense el esfuerzo de reciclar con incentivos como focos led o ahorradores, o souvenirs CENTROSUR	Programa mediante el cual se incentive al personal de la Empresa a acudir al trabajo compartiendo 3 o más personas en un mismo vehículo, este programa podría tener recompensas como: Al grupo de personas que se inscriban en el programa se les condonará el pago del parqueadero
4. Participación activa y desarrollo de la comunidad	TEMA	Programa de educación a la sociedad para promover el desarrollo	Programa de recolección de focos ahorradores	Concurso de soluciones innovadoras	Canal para la atención de inquietudes y demandas sociales	
	ACCIONES A REALIZAR	Realizar un programas de educación continua a la sociedad sobre temas relacionados al ejercicio que realiza la CENTROSUR como: - Instalaciones eléctricas interiores - Cuidado del medio ambiente - Computación básica - Fomentación del emprendimiento	Inclusión de la soiedad, (personas de escasos recursos) en un programa donde se recompene económicamente por la recolección de focos ahorradores quemados. Este programa debe estar dirigido a personas de escasos recursos y no a Empresas con poder de contratación de cuadrillas de obreros	Incentivar la participación de estudiantes de pregrado en la resolución, mediante ideas innovadoras, para los problemas que la empresa presenta en sus diferentes áreas.	Creación de un canal virtual en donde se mantenga una relación con los grupos de interés que son parte de la empresa, el cual presente una manera dinámica de atender las inquietudes y necesidades	

**Tabla 3. 1. Resumen de las actividades de responsabilidad social propuestas para la CENTROSUR**

**Fuente: Elaboración propia**

Para cada uno de los ejes del modelo de responsabilidad social se han creado listas de chequeo con la finalidad de evaluar el progreso en las actividades planificadas, en la siguiente tabla se presenta con detalle lo mencionado:

### 3.2.1.1 Derechos humanos

**Objetivo:** Contribuir en el “Buen Vivir” de los clientes del área de concesión de la CENTROSUR a través de prácticas que protejan los derechos humanos.

TEMA: Prácticas de prevención de riesgos a la población	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación del tema a tratar en el programa de educación continua					
Asignación de funcionarios que dictarán las conferencias					
Obtención de materiales, implementos y recursos necesarios para las conferencias					
Evaluación de la actividad					

Notas:

---



---

TEMA: Manual de equidad	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Contratación de consultoría para la elaboración del manual de equidad					
Participación de empleados en la consultoría					
Capacitación a todos los colaboradores de la empresa					
Implementación del manual en el Sistema de Porcesos y Procedimientos					
Notas:					

TEMA: Campañas contra el trabajo infantil	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad dentro del Departamento de Mercadeo					
Diseño gráfico de la campaña publicitaria					
Socialización de la campaña publicitaria en las Agencias de las zonas rurales					
Puesta en marcha de la campaña					
Notas:					

TEMA: Programas en Pro del derecho de la mujer	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Creación de un blog en la Página web de la Empresa					
Publicitar el blog creado					
Verificación de plazas vacantes por parte de la Dirección de Talento Humano					
En el caso de existir concursos, brindar un puntaje adicional al género femenino					
Promover entre los empleados las acciones que la Empresa realiza para lograr un ambiente libre de machismo					

Notas:

---



---



---

TEMA: Diversidad en el Trabajo	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Contratación de consultoría para implementar políticas inclusivas para la CENTROSUR con miras a ser aplicada en el Sector Eléctrico					
Socialización de las políticas inclusivas para la ciudadanía a través de canales existentes					
Socialización de las políticas inclusivas para los organismos rectores y de control del Sector Eléctrico					
Presentación de resultados					

Notas:

---



---



---

**Tabla 3. 2. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de derechos humanos**  
**Fuente: Elaboración propia**

### 3.2.1.2 Derechos laborales

**Objetivo:** Lograr el compromiso de trabajo de los colaboradores motivándolos con prácticas justas de derechos laborales.

TEMA: Ambiente seguro y Saludable	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación en conjunto con el departamento de Seguridad Industrial de la metodología de implementación					
Socialización del ambiente seguro con el personal de oficina					
Socialización del ambiente seguro con el personal de campo					
Revisión del cumplimiento de normas de seguridad					
Evaluación de la actividad					

Notas:

---



---



---

TEMA: Igualdad en la promoción de cargos	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Socialización con los trabajadores sobre la propuesta					
Planificación con los directores de área					
Creación de una base de datos de los trabajadores más eficientes en la cual se incluyan datos de los directores de área y de recursos humanos					
Evaluación de perfiles por parte de la Dirección de Talento Humano					

Notas:

---



---



---

TEMA: Principios de conducta y Código ético	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la campaña involucrando a las áreas responsables					
Determinación de los principios aplicables en la campaña					
Diseño gráfico de la campaña					
Socialización de la campaña con los trabajadores de la Empresa					
Puesta en marcha de la campaña					

Notas:

---



---



---

TEMA: Programas de capacitación específicos	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
<b>Planificación de la actividad por parte de la Dirección de Talento Humano en conjunto con cada una de las direcciones de la Empresa</b>					
Creación de una base de datos en la que conste el listado del personal de la Empresa y sus necesidades particulares de capacitación					
Creación de una base de datos en la que consten las instituciones educativas y sus programas de formación para el corto plazo					
Asignación de personal a capacitar					
Realizar evaluaciones al personal capacitado					
Intercambio de conocimientos del personal capacitado a los trabajadores de la Empresa					

Notas:

---



---



---

TEMA: Balance familia - trabajo	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de la Dirección de Talento Humano					
Contratación de personal capacitado en el tema					
Conferencias educacionales sobre balance Familia - Trabajo					
Evaluación de resultados					

Notas:

---



---



---

**Tabla 3. 3. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de derechos laborales**  
**Fuente: Elaboración propia**

### 3.2.1.3 Medio ambiente

**Objetivo:** Minimizar el impacto al medio ambiente que generen las prácticas desarrolladas por la empresa y educar a los clientes y trabajadores del área de concesión sobre buenas prácticas ambientales.

TEMA: Aspectos ambientales de la operación del edificio matriz y de agencias	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de la Dirección de Planificación con las Direcciones de Distribución y Talento Humano					
Contratación de una consultoría para la realización de la actividad					
Obtención de datos iniciales de: consumo de agua, electricidad, emisiones de residuos, control de emisiones de carbono de los vehículos de la Empresa					
Socilaización de los resultados de la consultoría					
Puesta en marcha del proyecto					
Evaluación de resultados (datos anteriores vs. actuales)					
Notas:					

TEMA: Protocolo de Forestación Urbana	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de las Direcciones encargadas					
Reuniones de trabajo con la finalidad de definir el protocolo de Forestación Urbana					
Socialización del portocolo a los trabajadores de la Empresa					
Socialización del portocolo a la ciudadanía y medios de comunicación					
Puesta en marcha del protocolo					

Notas:

---



---

TEMA: Instalación de Sistemas Foto Voltaicos (SFV)	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de la Dirección de Planificación con las Direcciones de Distribución y Comercialización					
Socialización del programa en entidades públicas de la ciudad y adición al programa de empresas y organismos.					
Contratación de una consultoría para la realización de la actividad					
Socilaización de los resultados de la consultoría en la CENTROSUR y otras empresas que se sumaron al programa					
Puesta en marcha del proyecto					
Evaluación de resiltados					

Notas:

---



---

TEMA: Plan de incentivo al reciclaje	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
<b>Asignación de presupuesto</b>					
Planificación de la campaña involucrando a las áreas responsables					
Determinación de los lineamientos de la campaña					
Diseño gráfico de la campaña					
Socialización de la campaña a medios de comunicación y ciudadanía					
Evaluación de resultados					
Notas:					

TEMA: Programa "juntos al trabajo"	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Determinación de los lineamientos de la campaña					
Diseño gráfico de la campaña					
Socialización de la campaña con los trabajadores					
Evaluación mensual de resultados					
Notas:					

**Tabla 3. 4. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de medio ambiente**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.2.1.4 Participación activa y desarrollo de la comunidad

**Objetivo:** Favorecer el desarrollo de la comunidad del área de concesión de la CENTROSUR a través de acciones incluyentes.

TEMA: Programa de educación a la sociedad para promover el desarrollo	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de la Dirección de Planificación con las Direcciones de Comercialización y Talento Humano					
Determinación de los temas a tratar en el programa de educación continua					
Asignación de funcionarios que dictarán las conferencias					
Obtención de materiales, implementos y recursos necesarios para las conferencias					
Evaluación de la actividad					

Notas:

---



---

TEMA: Programa de recolección de focos ahorradores	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de las Direcciones de Planificación y Comercialización					
Determinación de los lineamientos del programa					
Diseño gráfico para la socialización del programa					
Socialización del programa a la ciudadanía y medios de comunicación					
Puesta en marcha del programa					
Registro de resultados					
Notas:					

TEMA: Concurso de soluciones innovadoras	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de las Direcciones de Planificación, Talento Humano y Comercialización					
Determinación de los lineamientos del concurso					
Diseño gráfico para la socialización del concurso					
Socialización del concurso a la ciudadanía y medios de comunicación					
Puesta en marcha del concurso					
Calificación de trabajos					
Premiación a los participantes					
Aplicación de los resultados del concurso a la Empresa					
Notas:					

TEMA: Canal para la atención de inquietudes y demandas sociales	ESTADO				
	Proceso en curso favorablemente	Proceso en curso, pero detenido por factores internos	Proceso en curso, pero detenido por factores externos	Proceso retrasado en su ejecución	Proceso no iniciado
Autorización para la realización de la actividad					
Asignación de presupuesto					
Planificación de la actividad por parte de la dirección de Planificación en conjunto con la Dirección de Comercialización y el área de Relaciones Públicas					
Creación de espacio en la página web en donde se desarrolle la actividad					
Socialización del concurso a la ciudadanía y medios de comunicación					
Recepción y compilación de comentarios, necesidades y solicitudes					
Transmisión de los resultados del canal virtual a las áreas correspondientes					
Verrificación de cumplimiento de resultados					
Comunicación a la ciudadanía, a través del canal virtual, de los resultados de las solicitudes realizadas					

Notas:

---



---

**Tabla 3. 5. Lista de chequeo del cumplimiento de actividades para el esquema de RSE planteado. Eje de participación activa y desarrollo de la comunidad**

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.2.2 Metodologías a utilizar en la evaluación del impacto de la responsabilidad social para la ciudad de Cuenca.**

Una vez que se ha verificado el cumplimiento del esquema de responsabilidad social planteado para la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. el siguiente paso es determinar las metodologías que se utilizarán para la evaluación en la ciudad de Cuenca.

Debido a que el plan de RSE presentado en el capítulo 2, consta de 4 ejes se deberá planificar la metodología idónea de evaluación para cada uno de ellos según se presenta a continuación:

**Derechos Humanos:** Por las actividades planificadas para este eje se deberán evaluar a través de indicadores y encuestas tanto externas (realizadas a los clientes del cantón Cuenca) como internas (realizadas a los trabajadores del edificio matriz) según se muestra en la siguiente tabla.

TEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	INDICADORES A UTILIZAR
Prácticas de prevención de riesgos a la población	Concientizar a los clientes del área de concesión de los riesgos de la electricidad y su mal manejo	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía	Tasa de accidentes relacionados con la electricidad en hogares, negocios y empresas Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social
Manual de equidad	Consolidar a la CENTROSUR como empresa preocupada por la igualdad de derechos entre sus trabajadores	- Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno - Evaluación realizada a través de indicadores	Cambios producidos en la Empresa en el último año en cuanto a la clasificación de empleados: Número de empleadas mujeres vs. Hombres Número de trabajadores mayores a 40 Número de trabajadores con capacidades diferentes
Campañas contra el trabajo infantil	Contribuir para la disminución de la tasa de trabajo infantil dentro del área de concesión de la CENTROSUR	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía	Tasa de trabajo infantil en el área de concesión Tasa de escolaridad en el área de concesión Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social
Programas en Pro del derecho de la mujer	Desterrar indicios de machismo que se puedan presentar en la CENTROSUR	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía - Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno	Indicadores de clima laboral: Percepción del comportamiento del jefe Percepción del nivel de confianza entre superiores y subordinados Percepción del respeto hacia la mujer Nivel de machismo Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social
Diversidad en el Trabajo	Fortalecer el ambiente laboral de la Empresa como inclusivo	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía	Número de empleados con capacidades diferentes Número de empleados de diferentes etnias y minorías Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social

**Tabla 3. 6. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social**

**Eje de derechos humanos**

**Fuente: Elaboración propia**

**Derechos laborales:** Los puntos del esquema de responsabilidad social planificadas para este eje, y mostrados en la siguiente tabla, sugieren la utilización de encuestas internas realizadas al personal de la Empresa involucrado en estas actividades, así como la evaluación a través de la revisión de indicadores que permitan cuantificar el avance de los logros alcanzados.

TEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	INDICADORES A UTILIZAR
Ambiente seguro y Saludable	Lograr un ambiente seguro de trabajo para los servidores y obreros de la Empresa	- Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno - Evaluación realizada a través de indicadores	Tasa de accidentes laborales clasificada por: Tipo de actividad Sexo Edad Causas directas Causas básicas
Igualdad en la promoción de cargos	Orientar el manual de contratación para que sus políticas en la promoción de cargos sean igualitarias	- Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno	Cambios administrativos realizados en la Empresa Indicadores de clima laboral Percepción de respeto en la igualdad de promoción de cargos Percepción de aceptación del trabajo bien logrado
Principios de conducta y Código ético	Afianzar el ambiente laboral de la Empresa como ejemplo de respeto e igualdad	- Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno	Indicadores de clima laboral Percepción del respeto entre trabajadores Percepción de la igualdad entre personal directivo y empleados Percepción del respeto al personal femenino
Programas de capacitación específicos	Educar a los trabajadores para su superación, mejorando la productividad de la Empresa	- Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno - Evaluación realizada a través de indicadores	Nivel de instrucción y capacitación al personal clasificado por: Tipo de actividad Sexo Edad Nivel de instrucción Número de cursos realizados en los últimos años y tipo de financiamiento
Balance familia - trabajo	Difundir entre los trabajadores las ventajas de un equilibrio Familia - Trabajo	- Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno	Horas extra promedio por trabajador Indicadores de clima laboral Percepción de la relación familia - trabajo

**Tabla 3. 7. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social**

**Eje de derechos laborales**

**Fuente: Elaboración propia**

**Medioambiente:** Las prácticas de responsabilidad social relacionadas con los beneficios que se desean lograr para el medioambiente, deben ser cuantificadas a través de indicadores que permitan evaluar el impacto de las acciones realizadas, esto en conjunto con encuestas que formalicen la idea de presentar una imagen de empresa comprometida con la preservación del planeta.

En la siguiente tabla se puede observar las metodologías de evaluación del impacto de la responsabilidad social para el eje medioambiental.

TEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	INDICADORES A UTILIZAR
Aspectos ambientales de la operación del edificio matriz y de agencias	Establecer prácticas de trabajo diarias "Verdes"	- Evaluación realizada a través de indicadores	Control de desechos Control de consumos de: Agua Energía eléctrica Combustible
Protocolo de Forestación Urbana	Presentar a la Empresa como institución preocupada por el Medio Ambiente	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía - Evaluación realizada a través de indicadores	Cantidad de compra y siembra de plantas y árboles Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por el medio ambiente Conocimiento de los usuarios acerca del programa de forestación
Instalación de Sistemas Foto Voltaicos (SFV)	Promover el uso de energía renovable y ser un ejemplo para las instituciones públicas	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía - Evaluación realizada a través de indicadores	Número de sistemas fotovoltaicos instalados Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por el medio ambiente Percepción de los usuarios del servicio eléctrico de programas con energías renovables que realiza la empresa
Plan de incentivo al reciclaje	Fomentar la cultura del reciclaje entre los clientes de área de concesión	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía - Evaluación realizada a través de indicadores	Control de focos ahorradores recolectados Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por el medio ambiente Percepción de los usuarios sobre programas de reciclaje de focos ahorradores
Programa "juntos al trabajo"	Impulsar la utilización del vehículo como medio de transporte compartido con la finalidad de reducir emanaciones de CO2	- Evaluación que es realizada a través de encuestas de clima laboral en lo interno - Evaluación realizada a través de indicadores	Control del uso de vehículos propios de los trabajadores Número de trabajadores que comparten un automóvil Número de autos por trabajador

**Tabla 3. 8. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social**

**Eje de Medioambiente**

**Fuente: Elaboración propia**

**Participación activa y desarrollo de la comunidad:** El eje del modelo de responsabilidad social que involucra la participación de la ciudadanía va totalmente relacionado a la percepción que este grupo de interés tiene sobre su empresa, razón por la cual la metodología de evaluación debe estar muy ligada a encuestas externas según como se muestra en la siguiente tabla.

TEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	INDICADORES A UTILIZAR
Programa de educación a la sociedad para promover el desarrollo	Estrechar la relación Empresa - Comunidad a través de prácticas inclusivas con la sociedad	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía - Evaluación de los cursos realizados	Número de cursos realizados con la comunidad Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social
Programa de recolección de focos ahorradores	Brindar oportunidades laborales a un segmento de la sociedad conformado por personas de escasos recursos	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía - Evaluación realizada a través de indicadores	Cantidad de focos ahorradores recolectados Cantidad de personas involucradas en el reciclaje de focos ahorradores Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social
Concurso de soluciones innovadoras	Promover la cultura de la investigación en la sociedad juvenil del área de concesión de la CENTROSUR	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía	Número de participantes en los programas impulsados por la Empresa Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social
Canal para la atención de inquietudes y demandas sociales	Fomentar la comunicación de la ciudadanía con la Empresa.	- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía	Número de comunicaciones efectivas de la sociedad hacia la Empresa a través de los canales virtuales Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por la responsabilidad social Número de concursos realizados en el año Número de convenios con instituciones educativas realizados Número de proyectos presentados

**Tabla 3. 9. Metodología de evaluación del impacto de la responsabilidad social**

**Eje de Medioambiente**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.3 Indicadores de medición del impacto, encuestas internas y externas

Como parte de la metodología para la evaluación del impacto de la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial en la CENTROSUR para la ciudad de Cuenca, se ha

planteado la utilización de tres esquemas para determinar si las actividades planificadas tendrán o no validez, las cuales se enlistan a continuación:

- Evaluación realizada a través de indicadores,
- Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía,
- Evaluación a través de encuestas internas realizadas al personal de la Empresa.

En el presente punto se definen los indicadores y encuestas a utilizar.

### **3.3.1 Evaluación realizada a través de indicadores**

En la siguiente tabla se realiza un recuento de las actividades que requieren evaluación a través de indicadores:

EJE DEL MODELO	TEMA	OBJETIVOS	INDICADORES
Derechos Humanos	Manual de equidad	Consolidar a la CENTROSUR como empresa preocupada por la igualdad de derechos entre sus trabajadores	Cambios producidos en la Empresa en el último año en cuanto a la clasificación de empleados: Número de empleadas mujeres vs. Hombres Número de trabajadores mayores a 40 Número de trabajadores con capacidades diferentes
Derechos Laborales	Ambiente seguro y Saludable	Lograr un ambiente seguro de trabajo para los servidores y obreros de la Empresa	Tasa de accidentes laborales clasificada por: Tipo de actividad Sexo Edad Causas directas Causas básicas
Derechos Laborales	Programas de capacitación específicos	Educación a los trabajadores para su superación, mejorando la productividad de la Empresa	Nivel de instrucción y capacitación al personal clasificado por: Tipo de actividad Sexo Edad Nivel de instrucción Número de cursos realizados en los últimos años y tipo de financiamiento
Medio Ambiente	Aspectos ambientales de la operación del edificio matriz y de agencias	Establecer prácticas de trabajo diarias "Verdes"	Control de desechos Control de consumos de: Agua Energía eléctrica Combustible
Medio Ambiente	Protocolo de Forestación Urbana	Presentar a la Empresa como institución preocupada por el Medio Ambiente	Cantidad de compra y siembra de plantas y árboles Percepción de los usuarios del servicio eléctrico en cuanto a la imagen de la Empresa como preocupada por el medio ambiente Conocimiento de los usuarios acerca del programa de forestación
Medio Ambiente	Instalación de Sistemas Foto Voltaicos (SFV)	Promover el uso de energía renovable y ser un ejemplo para las instituciones públicas	Número de sistemas fotovoltaicos instalados
Medio Ambiente	Plan de incentivo al reciclaje	Fomentar la cultura del reciclaje entre los clientes de área de concesión	Control de focos ahorradores recolectados
Medio Ambiente	Programa "juntos al trabajo"	Impulsar la utilización del vehículo como medio de transporte compartido con la finalidad de reducir emanaciones de CO2	Control del uso de vehículos propios de los trabajadores Número de trabajadores que comparten un automóvil Número de autos por trabajador
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Programa de recolección de focos ahorradores	Brindar oportunidades laborales a un segmento de la sociedad conformado por personas de escasos recursos	Cantidad de focos ahorradores recolectados Cantidad de personas involucradas en el reciclaje de focos ahorradores

**Tabla 3. 10. Resumen de las actividades del modelo de responsabilidad social que serán evaluadas a través de indicadores**

**Fuente: Elaboración propia**

Posteriormente se deberán definir los parámetros de medición para la ciudad de Cuenca los cuales serán comparados antes y después de la aplicación del modelo de RSE, estos deberán ser datos históricos reunidos por las áreas correspondientes y en el caso que no se disponga de la información, se deberá realizar una estrategia para recopilarla en el menor tiempo posible antes de la implementación del esquema de RSE. Para el caso CENTROSUR los datos a conseguir se presentan en las siguientes tablas:

Lugar de trabajo	Tipo de Actividad	Sexo	Rango de Edad	Posee carnet CONADIS	Inicio del contrato	Tipo de contrato	
Agencia	Personal de Oficina	Masculino	18 - 20	Si	0-1 año	Indefinido	
	Personal de Campo y Oficina	Femenino	21-25	No	1-2 años	Eventual	
			26-30		2-5 años		
	Personal de Campo			31-40		5-10 años	
				41-50		mayor de 10 años	
				51-60			
				mayores a 60			

**Tabla 3. 11. Parámetros de medición, finalidad: Clasificación de Trabajadores**  
Fuente: Elaboración propia

Se deberá clasificar al personal según lo indicado en la tabla anterior, información que servirá para determinar si se producen cambios en el tipo de contratación de personal luego de la aplicación de los esquemas de RSE bajo el eje de Derechos Humanos.

Lugar de trabajo	Tipo de Actividad	Sexo	Rango de Edad	Causas directas	Causas básicas	
Agencia	Personal de Oficina	Masculino	18 - 20	Origen humano (acción insegura)	Origen humano (no saber, no querer, no poder)	
	Personal de Campo y Oficina	Femenino	21-25	Origen ambiental (condición insegura)	Origen ambiental (Normas inexistentes o inadecuadas. Defectos, desgaste o uso anormal de maquinarias e instalaciones Acción de terceros)	
						26-30
	Personal de Campo			31-40		
				41-50		
				51-60		
				mayores a 60		

**Tabla 3. 12. Parámetros de medición, finalidad: Determinación de Accidentes Laborales**  
Fuente: Elaboración propia

A través de estos parámetros se podrán medir la cantidad de accidentes laborales y se desagregarán según varios criterios del trabajador como edad, tipo de actividad, género, etc. Con estas mediciones será más viable la tarea de evaluación de la aplicabilidad del modelo de RSE en el eje de Derechos Laborales.

Lugar de trabajo	Tipo de Actividad	Sexo	Rango de Edad	Nivel de Instrucción	Número de Cursos realizados en los últimos 5 años	Financiamiento de los cursos
Agencia	Personal de Oficina	Masculino	18 - 20	Primaria	A fin a las actividades que desarrolla	Propio del trabajador
	Personal de Campo y Oficina	Femenino	21-25	Secundaria	Instrucción general	Empresa
	Personal de Campo		26-30	Superior		
			31-40	Posgrado		
			41-50			
			51-60			
	mayores a 60					

**Tabla 3. 13. Parámetros de medición,  
Finalidad: Nivel de Instrucción y Capacitación del Personal  
Fuente: Elaboración propia**

La desagregación de estos datos del trabajador permitirá realizar una correcta evaluación del personal antes y después de la aplicación del eje de Derechos Laborales del modelo de RSE, así como las necesidades de capacitación de los empleados.

Agencia	Consumo de Agua	Consumo de Energía Eléctrica	Control de residuos sólidos	Consumo de gasolina	Consumo de diesel
Ubicación	Valor mensual [m <sup>3</sup> ]	Valor mensual [kWh]	Fundas de basura diarias	Galones mensuales	Galones mensuales

**Tabla 3. 14. Parámetros de medición, Finalidad: Control de consumos y emisiones  
Fuente: Elaboración propia**

Las mediciones obtenidas en la tabla anterior darán un punto de partida para determinar si las actividades planteadas en el eje de medio ambiente cumplen sus objetivos. Al ser éstos, datos que normalmente no se almacenan estadísticamente en una empresa, se sugiere el registro de información por un período de tiempo que puede comprender de 6 meses a un año.

Ubicación	Compra de árboles	Compra de plantas	siembra de árboles	siembra de plantas
Provincia, cantón, parroquia	Cantidad mensual	Cantidad mensual	Cantidad mensual	Cantidad mensual

**Tabla 3. 15. Parámetros de medición, Finalidad: Control de áreas forestadas  
Fuente: Elaboración propia**

El control de la cantidad de árboles y plantas sembradas dará un punto de partida para verificar si el plan de forestación urbana se lleva a cabo con éxito.

Agencia	Focos Ahorradores Recolectados	Persona que realiza el reciclaje	Marca	Potencia	Condición
Ubicación	Cantidad por mes	Persona natural, persona dedicada a la recolección	Osram, Sylvania, Philips, etc	3W, 5W, 7W, 15W, 20W, etc.	Quemado, roto

**Tabla 3. 16. Parámetros de medición,  
Finalidad: Control de focos ahorradores recolectados  
Fuente: Elaboración propia**

Los focos ahorradores o LFC son los elementos de iluminación más utilizados en la actualidad debido a su bajo consumo y costo moderado, el problema que presentan se debe a que en su interior contienen mercurio, material que es nocivo para la salud, por lo que el almacenamiento de luminarias quemadas debe ser parte del plan de RSE. El control de la cantidad de focos ahorradores que se reciclan será la base para la aplicabilidad de un programa de recolección y reciclaje de estos elementos.

Agencia	Trabajadores que llegan al trabajo en vehículo propio	Trabajadores que utilizan transporte público	Trabajadores que utilizan transporte propio de la empresa	Trabajadores que comparten el auto	Trabajadores por vehículo propio
Ubicación	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad

**Tabla 3. 17. Parámetros de medición,  
Finalidad: Utilización de vehículos propios de los trabajadores  
Fuente: Elaboración propia**

Dentro del eje de Medio Ambiente del plan de RSE se contempla una campaña para reducir la mala utilización de vehículos particulares de los empleados, realizando campañas de concientización del uso compartido del auto, por lo que el control de la utilización de los medios de transporte será la base para la determinación del éxito de las actividades planificadas.

Los indicadores planteados deberán ser cuantificados, para ello se ha planteado un ranking de medición el cual compara diferentes parámetros de medición de un mismo indicador planteando un puntaje más alto si se acerca a la mejor puntuación del medidor, según se indica en la siguiente tabla:

Puntuación Obtenida	Calificación
Superior al 75% de la puntuación máxima	3
Superior al 50% y hasta el 75% de la puntuación máxima	2
Superior al 25% y hasta el 50% de la puntuación máxima	1
Hasta el 25% de la puntuación máxima	0

**Tabla 3. 18. Ranking para la calificación de los parámetros obtenidos  
producto de la aplicación del modelo de RSE  
Fuente: (Giner de la Fuente & Gil Estallo, 2006)**

Se debe indicar que el modelo de evaluación que se realiza está orientado a obtener los resultados provenientes de cada actividad, de manera que sea más fácil determinar las acciones correctivas sin tener que sacrificar todo el eje del esquema planificado, es así como la tabla anterior indica que mientras mayor puntaje obtenga la actividad de RSE, más positivo habrá sido su impacto y sumará más puntos a la puesta en marcha del modelo.

### 3.3.2 Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía

La percepción que tengan los clientes de la Empresa de la ciudad de Cuenca brindará una perspectiva global de la manera que es vista la CENTROSUR en toda su área de concesión, ya que en esta ciudad se concentra la mayor parte de abonados.

Por lo expuesto, se deberá realizar encuestas a los abonados de la ciudad de Cuenca con el objetivo de determinar el impacto de las actividades de RSE, la percepción de la sensibilidad de la Empresa hacia la responsabilidad social y su compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

Para un correcto análisis se deberá determinar el nivel de conocimiento del concepto de responsabilidad social entre los abonados, establecer el grado de visibilidad de las actividades de RSE y definir el orden de importancia de las acciones de RSE para los clientes de la CENTROSUR que se encuentran en la ciudad de Cuenca.

Será de utilidad la revisión de conceptos estadísticos para la determinación del tamaño de la muestra que servirán para obtener como resultado un análisis objetivo.

#### Población de estudio

Clientes del servicio de distribución y comercialización que ofrece la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. específicamente de la ciudad de Cuenca, los encuestados deberán ser personas mayores a 18 años, preferiblemente titulares del servicio de energía eléctrica.

#### Nivel de confianza

El nivel de confianza a utilizarse corresponde al utilizado por la empresa para sus estudios estadísticos, esto es 95%, el mismo que asegura un análisis con un excelente grado de certeza.

#### Error Muestral

El error muestral a utilizarse se ha determinado que sea del 5%, error que es aceptado como normal para el éxito en un estudio estadístico.

#### Tamaño de la Muestra

El cálculo se realiza mediante la siguiente expresión utilizada para poblaciones infinitas como es el caso del cantón Cuenca que, según la proyección del INEC, a finales de 2015 contará con 580.706 habitantes:

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

En donde:

k	es el nivel de confianza	95%
e	es el error en la muestra	5%
p	es la probabilidad de éxito	50%
q	es la probabilidad de fracaso	50%
N	es el tamaño de la población en estudio	201.757 clientes en Cuenca, esta cifra se refiere a los usuarios dueños de un medidor de energía eléctrica, por lo general un medidor por hogar, dentro de esta cifra se encuentran únicamente ciudadanos mayores a 18 años, edad que es requisito para solicitar un medidor.

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

$$n = \frac{201.757 * 0,95^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (201.757 - 1) + 0,95^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 383$$

Se deberán realizar 383 encuestas las cuales serán realizadas de manera personal evitando la confusión originada en el tema de RSE. Los encuestadores serán capacitados en el tema para poder solucionar todas las inquietudes que puedan surgir.

#### Tipo de Investigación

Con la finalidad de obtener datos que permitan obtener información práctica para la evaluación del impacto de la RSE en la ciudad de Cuenca, se deberá realizar una investigación cuantitativa (descriptiva).

#### Cuestionario para recolección de información

La información debe ser recolectada a través de un cuestionario el cual se ha elaborado de acuerdo al esquema de responsabilidad social planteado, se realizarán 7 preguntas (esta

cantidad es determinada con la finalidad de no cansar al encuestado) específicamente relacionadas al tema de responsabilidad social en la CENTROSUR.

También se recopilarán datos de edad y sexo los cuales servirán para cruzar las variables de la encuesta en los cuadros de resultados. A continuación se presenta la encuesta a realizar, misma que ha sido realizada por autoría propia.

### **Estudio de Responsabilidad Social en la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.**

Estimada/o Usuaría/o:

La CENTROSUR se encuentra realizando un estudio sobre su percepción sobre la gestión de la Responsabilidad Social de la Empresa, la información que nos brinde ayudará a mejorar la relación que actualmente tenemos con Ud.

1. ¿Conoce Ud. el concepto de Responsabilidad Social?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

(Si la respuesta es NO, se deberá explicar por parte del encuestador el concepto antes de pasar a la siguiente pregunta)

2. ¿Considera que la CENTROSUR es una empresa socialmente responsable?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ No lo podría decir \_\_\_\_\_

3. Si su respuesta es positiva, ¿Por qué cree que la CENTROSUR es una empresa socialmente responsable? (puede seleccionar una o varias opciones)

\_\_\_\_\_ Por la preocupación por sus clientes

\_\_\_\_\_ Por la preocupación por el medio ambiente

\_\_\_\_\_ Por el la preocupación por sus trabajadores

\_\_\_\_\_ Por la manera ética y transparente de brindar el servicio eléctrico

\_\_\_\_\_ Otros (Cuales) \_\_\_\_\_

4. ¿Conoce usted alguna actividad específica que la CENTROSUR realice en el tema de responsabilidad social en alguno de los siguientes campos?

Derechos Humanos

NO \_\_\_\_\_  
 SI \_\_\_\_\_      Cuáles \_\_\_\_\_

Derechos Laborales  
 NO \_\_\_\_\_  
 SI \_\_\_\_\_      Cuáles \_\_\_\_\_

Medio Ambiente  
 NO \_\_\_\_\_  
 SI \_\_\_\_\_      Cuáles \_\_\_\_\_

Desarrollo de la comunidad  
 NO \_\_\_\_\_  
 SI \_\_\_\_\_      Cuáles \_\_\_\_\_

5. Valore del 1 al 5 (donde 5 es el valor más alto), que tanto conoce acerca de las siguientes labores realizadas por la CENTROSUR:

\_\_\_\_\_ Charlas a la ciudadanía sobre temas varios  
 \_\_\_\_\_ Campañas en contra del trabajo infantil  
 \_\_\_\_\_ Acciones pro derecho a la mujer  
 \_\_\_\_\_ Apoyo a personas con capacidades diferentes  
 \_\_\_\_\_ Utilización de energías renovables (Paneles Solares)  
 \_\_\_\_\_ Campañas de reciclaje  
 \_\_\_\_\_ Espacios para opinión de la ciudadanía (página web)

6... Valore del 1 al 5 (donde 5 es el valor más alto), cuales son los temas que más le interesan que la empresa profundice desde una perspectiva de responsabilidad social:

\_\_\_\_\_ Buenas prácticas laborales  
 \_\_\_\_\_ Derechos humanos de sus trabajadores  
 \_\_\_\_\_ Ética empresarial  
 \_\_\_\_\_ Gestión ambiental  
 \_\_\_\_\_ Desarrollo social

7. ¿Qué otro tema es importante para usted y no se encuentra en la lista?

<p>—</p> <p>Por favor llenar la siguiente información.</p> <p>Nombre:</p> <p>Apellidos:</p> <p>Edad:</p> <p>Teléfono:</p> <p>Email:</p>
---

Los resultados de la encuesta deberán ser analizados estadísticamente, el informe debe incluir diagramas con los resultados de cada pregunta, así como cruce de variables con los datos de los encuestados como son edad y sexo.

Los resultados de la encuesta serán cuantificados, para ello se ha planteado un ranking de medición, similar al utilizado para la evaluación de los indicadores resultantes de la aplicación del modelo de RSE, el cual compara la tabulación de las respuestas del cuestionario con un valor ideal que se obtuviera si el esquema de RSE tendría una penetración del 100% en la sociedad, mientras más se acerca a la respuesta esperada, mejor puntuación se tendrá en el medidor, según se indica en la siguiente tabla:

<b>Puntuación Obtenida</b>	<b>Calificación</b>
Superior al 75% de la puntuación máxima	3
Superior al 50% y hasta el 75% de la puntuación máxima	2
Superior al 25% y hasta el 50% de la puntuación máxima	1
Hasta el 25% de la puntuación máxima	0

**Tabla 3. 19. Ranking para la calificación de la evaluación realizada a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía producto de la aplicación del modelo de RSE**  
**Fuente: (Giner de la Fuente & Gil Estallo, 2006)**

Los porcentajes presentados en la tabla anterior deberán ser considerados en función de los resultados obtenidos, pues pueden ser variables si la encuesta produce valores atípicos.

### **3.3.3 Evaluación a través de encuestas internas realizadas al personal de la Empresa**

El recurso humano de la CENTROSUR constituye uno de los stakeholders más importantes que forman parte de la Empresa, razón por la cual el esquema de RSE plantea como un eje el de derechos laborales.

Para determinar si el modelo planificado tiene la incidencia esperada en los trabajadores se deberá realizar encuestas, en este caso, al personal que labora en el edificio matriz ubicado en la ciudad de Cuenca en la intersección de las avenidas Max Uhle y Pumapungo; en este inmueble se encuentra la mayoría de empleados de la CENTROSUR, 435 de 592 que trabajan en toda el área de concesión.

El análisis tiene por objetivo determinar si los trabajadores conocen el plan de RSE que la Empresa ha implementado, si ha tenido impacto entre obreros y personal de oficina, y si la CENTROSUR se perfila como una empresa socialmente responsable.

La aplicación de la encuesta será difundida a través de carteleras y correo electrónico interno y se la realizará a través del sistema INTRANET al cual tienen acceso todos los trabajadores bajo una clave y un usuario y tendrá el carácter de obligatorio para los funcionarios de la ciudad de Cuenca.

#### *Población de estudio*

Trabajadores de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. específicamente los que laboran en la ciudad de Cuenca, en el edificio matriz.

#### *Tamaño de la Muestra*

Debido a que el número de trabajadores del edificio matriz es de 435, se procederá a realizar la encuesta a todo el universo, a manera de censo, tomando como herramienta para la realización de encuestas el sistema INTRANET.

#### *Tipo de Investigación*

Con la finalidad de obtener datos que permitan obtener información práctica para la evaluación del impacto de la RSE en la ciudad de Cuenca, se deberá realizar una investigación cuantitativa (descriptiva).

Cuestionario para recolección de información

La información debe ser recolectada a través de un cuestionario el cual se ha elaborado de acuerdo al esquema de responsabilidad social planteado, se realizarán 15 preguntas de respuesta múltiple lo cual minimizará el tiempo de respuesta.

Al realizar estas encuestas a través de la INTRANET se dispone de todos los datos del trabajador los cuales servirán para cruzar las variables de la encuesta en los cuadros de resultados. A continuación se presenta la encuesta a realizar misma que ha sido realizada por autoría propia.

**Aplicación de la Responsabilidad Social dentro de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur**

Estimado Compañero:

La CENTROSUR ha emprendido campañas de Responsabilidad Social, y como parte de éstas es necesario conocer la percepción de los colaboradores sobre la gestión que ha realizado la Empresa, la información que nos brinde será de gran utilidad para tomar decisiones que en un futuro permitan mejorar la relación Empresa - Trabajador

1. ¿Cuál o cuáles son los conceptos de Responsabilidad Social que Ud. conoce?

- Es la preocupación de las Empresas por la sociedad y el medio ambiente
- Es la preocupación de las Empresas por buscar el bienestar de sus empleados
- Es el deber que las Empresas están obligadas por ley a cumplir
- Es un modelo que una Empresa busca para lograr valor económico, social y ambiental
- No conozco el concepto de Responsabilidad Social

2. ¿Qué tan importante es para Ud. que la CENTROSUR realice prácticas de Responsabilidad Social?

- Muy importante
- Importante
- Poco Importante
- Nada Importante

3. Según su criterio cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

En la CENTROSUR se procura evitar el trato discriminatorio hacia el género femenino pero no se han creado programas para que apoyen esta iniciativa.

En la CENTROSUR se trabaja en pro del derecho de la mujer a través de programas, procedimientos o normas.

4. La CENTROSUR:

SI  NO ¿Promueve la igualdad de género en los altos cargos de la Empresa?

SI  NO ¿Incentiva la contratación de personal femenino?

SI  NO ¿Mantiene espacios en su página web en pro del derecho a la mujer?

SI  NO ¿Posee normas en contra del acoso sexual?

5. Según su criterio cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

En la CENTROSUR se siguen las normas para las buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad de los empleados conforme a lo estipulado bajo la ley.

En la CENTROSUR las buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad de los empleados va más allá de las obligaciones legales e intenta lograr la excelencia a través de normas, campañas y programas en pro del bienestar del empleado

6. La CENTROSUR:

SI  NO ¿Ha sido certificada con normas de calidad?

SI  NO ¿Tiene un manual de normas de trabajo seguro?

SI  NO ¿Se preocupa en mejorar el clima laboral a través de acciones concretas?

SI  NO ¿Brinda charlas o seminarios de seguridad industrial?

SI  NO ¿Se preocupa por reducir los riesgos de accidentes laborales manteniendo sus instalaciones seguras?

7. Según su criterio cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

En la CENTROSUR la promoción de cargos entre empleados se da a través de políticas bien definidas como concursos o asenso de empleados eficientes.

En la CENTROSUR la promoción de cargos se da de acuerdo a las circunstancias del puesto vacante sin transparentar esta promoción ante todos los trabajadores.

8. ¿Ud. cree que en la CENTROSUR la promoción de cargos es realizada principalmente a través de?

Concursos de promoción de cargos

Cambio administrativo de puestos

Decisiones tomadas por el personal directivo

\_\_\_\_\_ Políticas establecidas para la honesta promoción de cargos

9. Según su criterio cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

\_\_\_\_\_ La CENTROSUR promueve valores éticos de manera esporádica e informal.

\_\_\_\_\_ Los principios éticos que la CENTROSUR promueve entre sus trabajadores se basan en un código ético conocido por toda la Empresa.

10. La CENTROSUR:

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Promueve entre sus empleados el respeto por los demás?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Promueve entre sus empleados la igualdad de oportunidades?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Promueve la administración y uso responsable de la propiedad?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Promueve entre sus empleados el respeto por la privacidad y confidencialidad?

11. Según su criterio cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

\_\_\_\_\_ La CENTROSUR brinda a sus empleados programas de capacitación puntuales enfocados al desempeño de labores específicas?

\_\_\_\_\_ La CENTROSUR mantiene programas de capacitación dentro y fuera de la Empresa sistematizados, los cuales procuran el perfeccionamiento continuo de su personal, además de otorgar becas de estudio.

12. La CENTROSUR:

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Determina las necesidades de capacitación por área específica?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Brinda capacitación de acuerdo a las necesidades de su personal?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Otorga becas de estudio a personal que lo necesita?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Realiza capacitaciones todo el año y dentro de un esquema definido?

13. Según su criterio cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

\_\_\_\_\_ La CENTROSUR demuestra su preocupación hacia sus empleados y familias a través acciones puntuales de su Departamento de Bienestar Social.

\_\_\_\_\_ La CENTROSUR mantiene un programa planificado de balance familia trabajo en donde su finalidad es mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias logrando un equilibrio trabajo – familia.

14. La CENTROSUR:

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Difunde entre sus empleados el balance trabajo – familia?

\_\_\_ SI \_\_\_ NO ¿Ofrece programas a los empleados y familias para el mejoramiento de la calidad de vida?

SI  NO ¿Realiza capacitaciones a los empleados y sus familias sobre temas para mejorar la calidad de vida?

15. Según su criterio cuál de las siguientes afirmaciones es verdadera:

La CENTROSUR cumple la legislación nacional en el tema de impacto al medio ambiente.

La CENTROSUR además de cumplir la legislación nacional en el tema medio ambiental, realiza acciones planificadas para mejorar la gestión ambiental.

Los resultados de la encuesta deberán ser analizados estadísticamente, el informe debe incluir diagramas con los resultados de cada pregunta, así como cruce de variables con los datos de los encuestados como son cargo, edad y sexo.

Los resultados de la encuesta serán cuantificados, para ello se ha planteado un ranking de medición, similar al utilizado para la evaluación a través de encuestas a la ciudadanía, el cual compara la tabulación de las respuestas del cuestionario con un valor ideal que se obtuviera si el esquema de RSE tendría una penetración del 100% entre los trabajadores, mientras más se acerca a la respuesta esperada, mejor puntuación se tendrá en el medidor, según se indica en la siguiente tabla:

<b>Puntuación Obtenida</b>	<b>Calificación</b>
Superior al 75% de la puntuación máxima	3
Superior al 50% y hasta el 75% de la puntuación máxima	2
Superior al 25% y hasta el 50% de la puntuación máxima	1
Hasta el 25% de la puntuación máxima	0

**Tabla 3. 20. Ranking para la calificación de la evaluación realizada a través de encuestas internas realizadas al personal de la CENTROSUR como aplicación del modelo de RSE Fuente: (Giner de la Fuente & Gil Estallo, 2006)**

Los porcentajes presentados en la tabla anterior deberán ser considerados en función de los resultados obtenidos, pues pueden ser variables si la encuesta produce valores atípicos.

### **3.4 Cuantificación de resultados**

Luego de realizar la evaluación del impacto de la aplicación del modelo de responsabilidad social en la ciudad de Cuenca, se deben cuantificar los resultados con la finalidad de conocer la aplicabilidad del trabajo.

La metodología planteada en este capítulo permite diferenciar cuál de las actividades del modelo de RSE se encuentra con dificultades en su desarrollo o ejecución, sin embargo esta evaluación es conveniente cuando el esquema global planificado tiene un índice aceptable de penetración.

A continuación se realiza un resumen del ranking planteado para la calificación de las técnicas de evaluación, en donde se observa que el mayor valor que puede obtener por una actividad del esquema de RSE es **3**, lo que significa que ha tenido un gran nivel de penetración.

<b>Puntuación Obtenida</b>	<b>Calificación</b>
Superior al 75% de la puntuación máxima	3
Superior al 50% y hasta el 75% de la puntuación máxima	2
Superior al 25% y hasta el 50% de la puntuación máxima	1
Hasta el 25% de la puntuación máxima	0

De los 3 esquemas planteados se obtendrá una evaluación máxima de 9 puntos según la tabla siguiente:

<b>Puntuación Obtenida del Modelo de RSE</b>	<b>Calificación Máxima</b>	<b>Calificación Media</b>	<b>Calificación Mínima</b>
Evaluación realizada a través de indicadores	3,0	1,8	0,9
Evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía	3,0	1,8	0,9
Evaluación a través de encuestas internas realizadas al personal de la Empresa	3,0	1,8	0,9
<b>Total</b>	<b>9,0</b>	<b>5,4</b>	<b>2,7</b>

**Tabla 3. 21. Ranking para la calificación de la evaluación realizada a través de encuestas**

**Fuente: Elaboración propia**

Se puede observar que se ha propuesto 3 rangos en los cuales se puede evaluar al modelo, siendo el rango mínimo los valores entre 0 y 2,7, el rango medio los valores entre 2,7 y 5,4 y el valor máximo los valores superiores al 5,4.

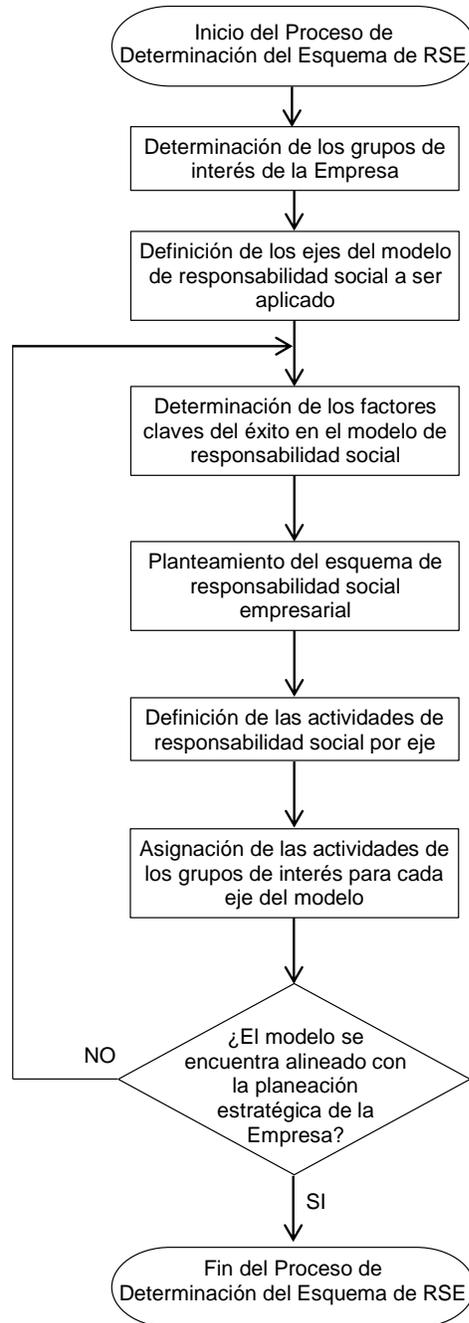
Una calificación dentro del rango máximo indica la validez del modelo de RSE y el compromiso de la Empresa a continuar con sus actividades de responsabilidad social.

Una calificación dentro del rango medio obliga a analizar cuáles son las actividades que no están aportando valor agregado al modelo de RSE y replantearlas para mejorar la puntuación obtenida.

Una calificación en el rango mínimo indica el fracaso del modelo de RSE y plantea la obligación que tendrá la Empresa para empezar nuevamente a analizar los factores de éxito para un nuevo esquema de responsabilidad social.

A continuación se presenta, a manera de diagrama de flujo, el esquema planteado en el presente trabajo de investigación tanto para la realización del modelo de RSE como para su evaluación.

Se puede observar que la simplicidad y a la vez la efectividad del modelo de RSE el cual involucra a los grupos de interés de la Empresa y abarca los ejes más importantes basados en la norma ISO 26000.



**Figura 3. 1. Diagrama de flujo del esquema planteado del modelo de RSE**

**Fuente: Elaboración Propia**

El esquema planteado para la evaluación del modelo en la ciudad de Cuenca, está diseñado para obtener una visión macro de la aplicabilidad del esquema de RSE, en donde se pueda decidir si se debe corregir alguna de las actividades o la planificación completa con la finalidad

de lograr el objetivo que es situar a la CENTROSUR como una empresa socialmente responsable.

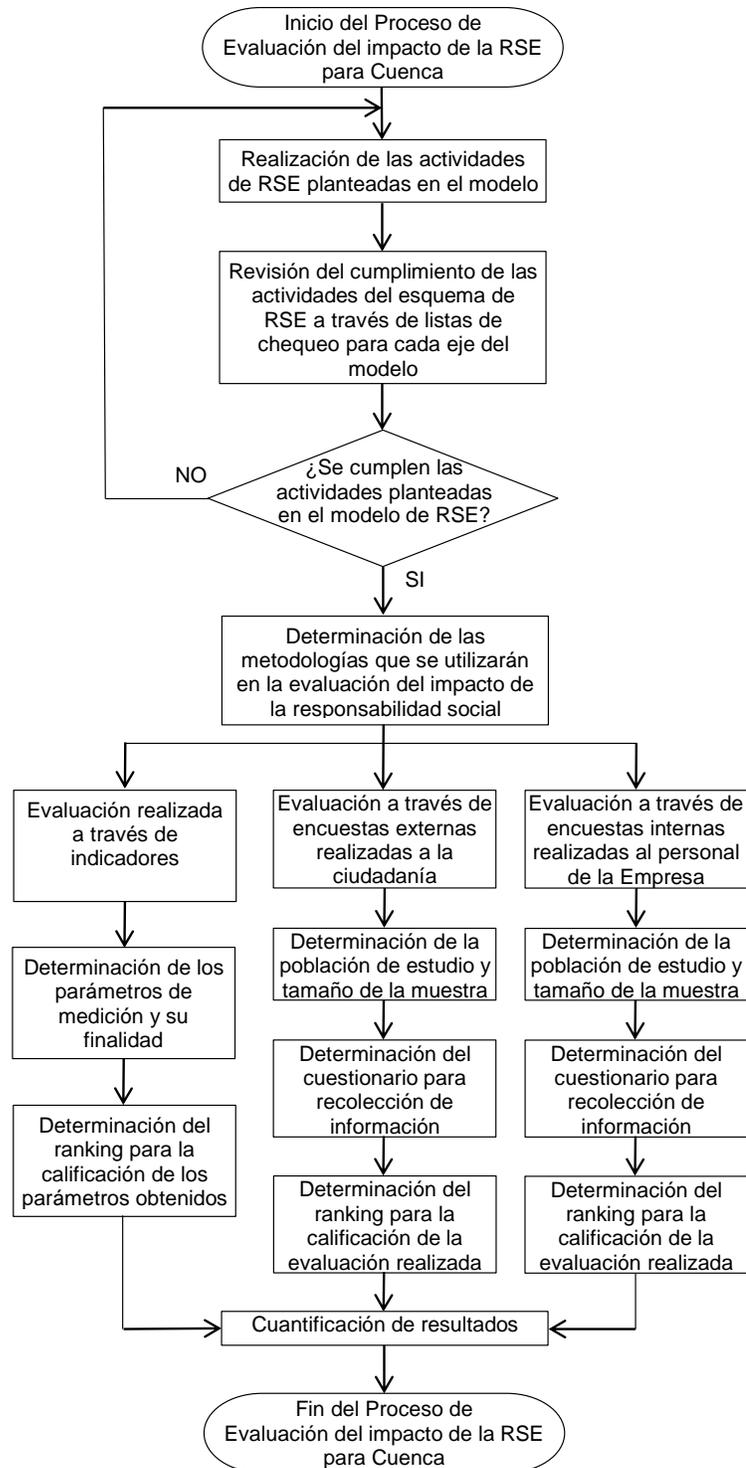


Figura 3. 2. Diagrama de flujo del esquema de evaluación del modelo de RSE

Fuente: Elaboración Propia

### 3.5 Conclusiones y recomendaciones finales

#### CONCLUSIONES

Dentro del presente trabajo se han obtenido conclusiones importantes como:

- La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que se encuentra vigente en la legislación, el cual abarca componentes como la sociedad, medio ambiente, derechos humanos, derechos laborales, etc. Las empresas que involucran dentro de su planeación estratégica la RSE están predisuestas a manejar una gestión sostenible.
- Se ha demostrado, a través de estudios, que las empresas que llevan a cabo programas de responsabilidad social obtienen entre otros beneficios, satisfacción del cliente final, lealtad de sus trabajadores, y sostenibilidad en el largo plazo.
- La LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA vigente desde enero de 2015 indica que las empresas eléctricas deberán considerar principios de responsabilidad social y ambiental, este es un agregado a la antigua ley que no presentaba discusión en este tema.
- De las empresas relacionadas con el sector eléctrico del país que se ha investigado en el presente trabajo, ninguna cuenta con un manual de responsabilidad social definido o que mida la gestión para determinar el impacto que las acciones que se realizan en pro de la comunidad y el medio ambiente.
- En la actualidad la Centro Sur C.A. no cuenta con un esquema de responsabilidad social definido, mucho menos con un método de evaluación para las actividades de RSE, en su defecto realiza aportes a la sociedad y medio ambiente a través de acciones individuales.
- El esquema de RSE planteado obedece a una investigación de campo en la que a través de entrevistas a expertos en responsabilidad social e investigación bibliográfica se ha obtenido una base para la elaboración del diseño.
- En la actualidad la norma ISO 26000 plantea 7 materias para esquematizar una guía para la elaboración de mapas de responsabilidad social, para el caso CENTROSUR se ha enfocado el análisis en 4 materias:

Derechos Humanos.

Derechos laborales.

Medioambiente.

Participación activa y desarrollo de la comunidad.

- Un esquema organizado de RSE debe incluir las necesidades de los grupos de interés, basadas siempre en la planeación estratégica de la Empresa, para el caso CENTROSUR además de los requerimientos de los stakeholders, estos tienen participación en el desarrollo de las actividades propuestas.
- Los factores claves del éxito son la base para la correcta determinación y posterior aplicación del esquema de RSE planificado, en el caso que la metodología para la evaluación del impacto de la responsabilidad social presente calificaciones negativas, estos factores serán el punto de partida para el replanteo del modelo de RSE.
- El esquema de responsabilidad para la CENTROSUR propuesto en el presente trabajo de investigación obedece a la estructura de la planeación estratégica y presenta acciones realizables por la Empresa, sin embargo y dependiendo de su evaluación puede ajustarse con la finalidad de obtener resultados positivos.
- El control adecuado del cumplimiento de las actividades planificadas, asegurará la efectividad del modelo, por esta razón se han planteado listas de chequeo para cada uno de los ejes del esquema, estas darán alerta cuando existan procesos que no han dado inicio o se encuentren estancados.
- La metodología para la evaluación del impacto del modelo de RSE en la ciudad de Cuenca, de acuerdo a las actividades planificadas, ha sido establecida a través de 3 esquemas de medición: evaluación a través de indicadores, evaluación a través de encuestas externas realizadas a la ciudadanía y evaluación a través de encuestas internas realizadas a los trabajadores de la CENTROSUR.
- La metodología de evaluación presentada permite identificar cuál de las actividades del esquema de RSE presenta un riesgo para el modelo, esto con la finalidad de corregirlas o replantearlas, la evaluación realizada ha sido planificada para la ciudad de Cuenca, zona en donde se encuentra la mayor cantidad de clientes y trabajadores del área de concesión de la CENTROSUR.

- Los sistemas informáticos con los cuales trabaja la CENTROSUR hace más fácil la aplicación de encuestas tanto a la ciudadanía como a los trabajadores, de igual manera la evaluación a través de indicadores es más sencilla debido a la base de datos estadísticos que maneja la Empresa.
- La cuantificación de resultados está planificada de tal forma que se pueden categorizar los resultados del esquema en rangos alto, medio y bajo los cuales permiten crear alertas para continuar el trabajo, mejorar el esquema u organizar una replanificación de todas las actividades según los objetivos propuestos.

## **RECOMENDACIONES**

Posterior a las conclusiones obtenidas, a continuación se presentan las siguientes recomendaciones:

- Generar la participación de los stakeholders o grupos de interés, así como el compromiso con el personal directivo y directorio de la Empresa para que el modelo tenga el éxito esperado.
- Ofrecer una socialización adecuada al personal de la Empresa sobre los proyectos que se pretenden ejecutar, ya que del grupo humano nacerán ideas y compromisos que serán el éxito del modelo.
- Entender que el concepto de RSE busca un beneficio para las empresas que será visible al largo plazo, por lo tanto se debe ser constante en la aplicación de los modelos de responsabilidad social, estos logros para una empresa como la CENTROSUR no serán necesariamente económicos debido al modelo de gestión con el cual se trabaja, pudiendo ser sociales logrando una imagen de eficiencia y compromiso con la ciudadanía.
- Se recomienda que los esquemas planteados en el presente trabajo de investigación, tanto el de responsabilidad social como la metodología de evaluación del impacto de la RSE, sean aplicados a cualquier Empresa relacionada con el sector eléctrico, logrando un documento de general aplicabilidad.

- Si bien el trabajo empieza en el papel, la ejecución en campo brindará las directrices para tomar decisiones, plantear nuevas pautas o reformular aspectos que en un principio se creían adecuados, para esto se deberá mantener una mentalidad innovadora y libre de paradigmas que son comunes en el trabajo del sector público.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (16 de 01 de 2015). Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Calvo, C. (s.f.). Las Diferentes Teorías que Sustentan la Responsabilidad Social de la Empresa.
- CEDICE. (2005). Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial. Caracas, Venezuela: Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) de CEDICE.
- CELEC. (s.f.). Recuperado el 28 de 02 de 2015, de CELEC, Corporación Eléctrica del Ecuador:  
[www.celec.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=89&Itemid=198](http://www.celec.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=198)
- CELEC EP. (s.f.). *CELEC EP Unidad de Negocio Enerjubones*. Recuperado el 28 de 02 de 2015, de  
[https://www.celec.gob.ec/enerjubones/index.php?option=com\\_content&view=category&id=8&Itemid=101](https://www.celec.gob.ec/enerjubones/index.php?option=com_content&view=category&id=8&Itemid=101)
- CELEC EP. (s.f.). *CELEC EP Unidad de Negocio Enernorte*. Recuperado el 28 de 02 de 2015, de <https://www.celec.gob.ec/enernorte/index.php?start=4>
- CELEC EP. (s.f.). *CELEC EP Unidad de Negocio Hidroagoyán*. Recuperado el 28 de 02 de 2015, de <https://www.celec.gob.ec/hidroagoyan/index.php?limitstart=3>
- CELEC EP. (s.f.). *CELEC EP Unidad de Negocio Hidronación*. Recuperado el 02 de 03 de 2015, de <https://www.celec.gob.ec/hidronacion/index.php/gestion-ambiental-y-responsabilidad-social-main>
- CELEC EP. (s.f.). *CELEC EP, Unidad de Negocio Hidropaute*. Recuperado el 02 de 03 de 2015, de <https://www.celec.gob.ec/hidropaute/index.php/sociedad-y-ambiente/sistema-de-calidad-ambiental>
- CELEC EP. (s.f.). *CELEC EP, Unidad de negocio Hidrotoapi*. Recuperado el 02 de 03 de 2015, de <https://www.celec.gob.ec/hidrotoapi/index.php?start=8>
- CENEL EP. (s.f.). *CNEL EP*. Recuperado el 05 de 03 de 2015, de <http://www.cnel.gob.ec/novedades.html>
- CENTROSUR. (s.f.). [www.centrosur.gob.ec](http://www.centrosur.gob.ec). Recuperado el 24 de febrero de 2015, de <http://www.centrosur.gob.ec/?q=node/12>
- CORRESPONSABLES. (1 de 07 de 2014). Anuario Corresponsables 2014 Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: MediaResponsable.
- Diario El Mercurio. (02 de 03 de 2012). Centrosur instala paneles solares. *Diario El Mercurio*.
- El Telégrafo. (06 de 05 de 2014). 800 mil focos ahorradores serán reciclados en Cuenca. *El Telégrafo*.

- Escudero, M., & García Lama, J. (2014). *La Responsabilidad Social Empresarial y la Creación de Valor en América Latina*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Giner de la Fuente, F., & Gil Estallo, M. d. (2006). Un Modelo para Medir Responsabilidad Social Corporativa en las Empresas. *Especial RSC N°182*, 37-50.
- Jajiga Calderón, J. F. (s.f.). El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial. México: CEMEFI.
- López, C. (11 de 04 de 2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 13 de 05 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/>
- MIPRO. (s.f.). <http://www.industrias.gob.ec/>. Recuperado el 24 de 02 de 2015, de <http://www.industrias.gob.ec/renova-refrigeradora/>
- Molina Galarza, M. (2014). Propuesta de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para PYMES con elementos de la Norma ISO 26.000. Cuenca, Ecuador.
- Monroy Estrada, G. (2014). *Metodología para la implementación de acciones de RSE en empresas del sector energético con equidad de género*. OLADE.
- Monroy Estrada, G. E. (2013). *Estado del Arte de la RSE y su Aplicabilidad al Sector Energía Renovable y Electricidad de Guatemala, Honduras y Nicaragua*. OLADE.
- REM. (30 de 07 de 2013). Centrosur pide "cuidar energía" con campaña. *Diario El Mercurio*.
- Somavía, J. (junio de 1999). "Trabajo Decente". 87° Reunión de la OIT.
- Villalobos Grzybowicz, J. V. (2004). Conferencia Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial "Del Dicho al Hecho". D.F., México: BID/Cemefi.
- Vivas Marquez, G. (2010). *gvivas.blogspot.com*. Recuperado el 18 de 02 de 2015, de <http://gvivas.blogspot.com/2010/03/responsabilidad-social-empresarial.html>