



UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Diseño de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa
Eléctrica Regional del Sur S.A., de la ciudad de Loja, período 2015.**

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Criollo Yunga, Katy Elizabeth

DIRECTOR: España García, Marcos Vinicio, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Marcos Vinicio España García

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado **Diseño de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., de la ciudad de Loja, período 2015**, realizado por Katy Elizabeth Criollo Yunga, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 16 de julio de 2015.

f.....

Marcos Vinicio España García, Mg.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Katy Elizabeth Criollo Yunga, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Diseño de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., de la ciudad de Loja, período 2015, de la Titulación de Magíster en Gestión Empresarial, siendo el Mg. Marcos Vinicio España García, Director del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a su representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art.88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f.....

Autora: Katy Elizabeth Criollo Yunga

Cédula: 1102867882

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres, que estoy segura que desde el cielo continúan guiando mi camino.

A mi familia; a mi esposo, Vicente, quien siempre me apoya de manera incondicional, a mis hijos, Salomé, Karen y Daniel, quienes son la razón de ser de mi vida, a ellos va dedicado este compromiso de dedicación y esfuerzo.

Katy Criollo

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a mi Dios, por haberme dado la fortaleza para vencer los obstáculos y dificultades propios de la vida.

Gracias a mi familia, que me han apoyado a lo largo de toda la maestría.

Gracias al Mg. Marcos España, por el apoyo y asesoramiento brindado para el desarrollo de esta tesis.

Gracias a la Universidad Técnica Particular de Loja, por impulsar las maestrías que permiten el desarrollo y progreso de nuestra región Sur.

Katy Criollo Yunga

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema.....	6
1.2. Formulación del Problema.....	9
1.3. Objetivos de la Investigación.....	9
1.4. Alcance.....	10

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	12
2.2. Fundamentación teórica de la Responsabilidad Social Empresarial.....	15
2.3. Antecedentes de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.....	34

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación aplicada.....	40
3.1.1. Enfoque.....	40
3.1.2. Fuentes y técnicas de investigación.....	40
3.1.3. Población y muestra.....	40
3.1.4. Recolección de la información.....	41
3.2. Análisis e interpretación de resultados.....	42

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1. Antecedentes de la propuesta.....	73
4.2. Generalidades del Modelo de Gestión de RSE.....	74
4.3. Dinámica del modelo de gestión de RSE.....	76
4.4. Plan de Gestión de RSE: Guía Metodológica.....	82
4.5. Reporte o Balance Social.....	87
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLOGRAFÍA.....	95
ANEXOS.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.1	De la Filantropía a la Responsabilidad Social.....	15
Tabla No.2	Niveles de acercamiento a la RSE.....	21
Tabla No.3	Indicadores GRI.....	25
Tabla No.4	Instrumentos de evaluación de la RSE.....	32
Tabla No.5	Modelos de Gestión de la RSE.....	34
Tabla No.6	Detalle de Accionistas de la EERSSA.....	36
Tabla No.7	Ofrece apoyo o realiza programas sociales.....	44
Tabla No.8	Ofrece apoyo a eventos culturales, conciertos, espectáculos.....	46
Tabla No.9	Se ocupa de a prevención de accidentes.....	48
Tabla No.10	Invierte en proyectos de electrificación.....	50
Tabla No.11	Contribuye al desarrollo económico.....	52
Tabla No.12	Facilita el acceso a los ciudadanos.....	54
Tabla No.13	Empresa que cumple con sus obligaciones.....	56
Tabla No.14	Ofrece buenas condiciones de trabajo.....	58
Tabla No.15	Prácticas aplicadas por parte de la Empresa.....	60
Tabla No.16	Lineamientos y acciones que aplica.....	62
Tabla No.17	Ofrece apoyo para resolución de quejas y reclamos.....	64
Tabla No.18	Subsidios como usuario del servicio eléctrico.....	66
Tabla No.19	Subsidios como usuario de la tercera edad.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1	Árbol de Problemas.....	8
Figura No.2	Temas fundamentales de la RSE.....	27
Figura No.3	Principios de RSE.....	27
Figura No.4	Visión esquemática general de la Norma ISO 26000.....	29
Figura No.5	Organigrama Estructural de la EERSSA.....	35
Figura No.6	Dinámica del modelo de gestión.....	76
Figura No.7	Esquema del proceso de elaboración Plan Gestión RSE.....	84
Figura No.8	Estructura básica del Reporte Social.....	89
Figura No.9	Memoria de Sustentabilidad.....	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, está orientado al análisis de la Responsabilidad Social Empresarial, concepto que en la actualidad es tratado como una política pública y que cada día las empresas van tomando más conciencia sobre la importancia de aplicarlo a su modelo de gestión. Es a partir de esto donde se propone analizar las condiciones para su incorporación y posicionamiento en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., creando un modelo de gestión basado en la Responsabilidad Social Empresarial, que permita el desarrollo del talento humano y mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés de la Empresa, a través de acciones socialmente responsables.

PALABRAS CLAVE: Responsabilidad Social Empresarial, Modelo de Gestión, Plan de Acción, Ética Empresarial, Balance Social.

ABSTRACT

The present research work, is aimed to the analysis of the Corporate Business Responsibility, a concept which is currently treated as a public politic and every day companies are becoming more aware about the magnitude of applying it to its gestion model. It's from this where it's proposed to analyze the conditions for its incorporation and positioning in the South Regional Electric Company SA, creating a management model based on Corporate Social Responsibility, allowing the development of human talent and improving relations with the various stakeholders of the Company, through socially responsible actions.

Keywords: Corporate Business Responsibility, Gestion Model, Action Plan, Business Ethics, Social Balance.

INTRODUCCIÓN

El propósito del presente trabajo de investigación, es el diseño un plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., de Loja, con la finalidad de incorporar el concepto de Responsabilidad Social, al modelo de gestión de esta Institución, que permita el desarrollo del Talento Humano y mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés de la Empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial, se puede definir como la contribución activa y voluntaria que deciden realizar las empresas para lograr el mejoramiento económico, social y ambiental de sus grupos de interés y de su entorno.

Esta definición, es la que me sirvió de motivación para plantear el presente trabajo investigativo, mi interés es que los procesos de generación de valor de la EERSSA, pasen de ser una simple cadena de procesos secuenciales, a convertirse en una propuesta de compromiso permanente de la Empresa con la comunidad, sus empleados y el entorno donde opera.

Hoy en día, el concepto de RSE ha evolucionado y va en camino a convertirse en una norma exigible para aspectos como: La ética empresarial, el respeto a los derechos humanos, el comercio justo, el cuidado al medio ambiente, condiciones adecuadas de trabajo, cumplimiento de leyes laborales. Muchas organizaciones a nivel mundial, ya han adoptado a su modelo de gestión el concepto de Responsabilidad Social, por lo tanto la EERSSA, como Institución encargada de suministrar un servicio básico como la energía eléctrica, con mayor razón debe adoptar políticas de Responsabilidad Social a su modelo de gestión.

En este sentido, el desarrollo del trabajo se divide en cuatro capítulos:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.- Se analiza el bajo nivel de satisfacción de los grupos de interés de la Empresa y las posibles causas que inciden en la situación problemática.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.- Se describe la fundamentación teórica de las variables a analizar.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.- Se describe la metodología utilizada en el desarrollo del presente trabajo investigativo, las técnicas de recolección de información y el análisis de los resultados de las encuestas realizadas que permitieron conocer cuál es la percepción de sus clientes.

CAPÍTULO IV: LA PROPUESTA.- Se presenta el diseño del Plan de Responsabilidad Social en base al modelo de gestión fundamentado en políticas de Responsabilidad Social.

Finalmente y con los resultados de la investigación, se concluyó que se cumple con los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La energía eléctrica es fundamental para el crecimiento y desarrollo económico de los pueblos y tiene una incidencia directa en el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes; sin embargo, a pesar de que la Constitución del Ecuador, establece que el Estado garantizará la provisión de los servicios básicos, todavía existe un porcentaje de la población a nivel nacional del 3.23% que no dispone de energía eléctrica en su vivienda; y, a nivel del área de concesión de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., el porcentaje de viviendas sin energía eléctrica es del 1,40%. (Recuperado de: http://www.conelec.gob.ec/archivos_articulo/doc_10485_est2013.pdf, 14/09/2014)

Según las estadísticas del Consejo Nacional de Electrificación, CONELEC, al 31 de diciembre de 2013, la EERSSA, mantiene una cobertura del servicio eléctrico del 98.60%, que representa 129,467 viviendas satisfechas y 1,842 viviendas que no disponen de energía eléctrica en sus hogares.

Así mismo, el Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013), alineado a lo que establece la Constitución para garantizar una vida digna; también en su política 11.5 afirma: “Fortalecer y ampliar la cobertura de infraestructura básica y de servicios públicos para extender las capacidades y oportunidades económicas” (p.337).

Bajo este contexto, la Institución que tiene a su cargo la provisión de energía eléctrica en la región Sur del País, es la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., que actualmente presta los servicios de generación, transmisión y distribución de energía a las provincias de Loja, Zamora Chinchipe y el cantón Gualaquiza en la provincia de Morona Santiago. Su área de concesión cubre, 25 cantones, 16 en la provincia de Loja (Loja, Catamayo, Gonzanamá, Quilanga, Calvas, Espíndola, Sozoranga, Macará, Zapotillo, Celica, Pindal, Puyango, Paltas, Chaguarpamba, Olmedo, Saraguro), 9 en la provincia de Zamora Chinchipe (Zamora, Yacuambi, Nangaritza, Centinela del Cóndor, Yantzaza, El Pangui, Palanda, Guaysimi y Chinchipe) y 1 de Morona Santiago (Gualaquiza), con una superficie de 22 721 km² y con un total de clientes a diciembre de 2014 de 184.680.

La principal actividad de la EERSSA, es la comercialización de energía eléctrica, sin embargo, también es una empresa generadora de energía, actualmente cuenta con dos centrales de generación: La Central Hidráulica, San Ramón, ubicada en la Provincia de

Zamora Chinchipe, con una producción de 2.4 megavatios y la Central Térmica de Catamayo, ubicada en el Cantón Catamayo, cuya producción es de 19.7 megavatios.

Como toda actividad, la generación de electricidad, conlleva una serie de contaminantes, dependiendo de la fuente de energía utilizada. En el caso de la central térmica Catamayo, su principal fuente de generación es el combustible, lo que provoca la emisión de CO₂ (dióxido de carbono), afectando directamente al medio ambiente.

En el caso de la central hidráulica, su principal fuente de generación es el agua, sin embargo, aunque en menor magnitud, también tiene su afectación al medio ambiente y al entorno en que se desarrolla.

Bajo este panorama y considerando que la energía eléctrica es una necesidad de la cual no podemos prescindir, la presente investigación pretende buscar las medidas necesarias para incluir a la Responsabilidad Social Empresarial, como parte fundamental de su modelo de gestión, que posibilite mantener el equilibrio entre la Empresa y su entorno.

Definido el problema, es preciso que la Empresa, además de contribuir al desarrollo económico de la Región Sur del País, adopte un comportamiento socialmente responsable con su entorno; de allí la necesidad de diseñar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial que permita concientizar a la Institución en la implementación de prácticas socialmente responsables.

1.1.1. Relación causa-efecto

La falta de un modelo de gestión basado en los principios de responsabilidad social, vinculación y diálogo con los diferentes grupos de interés de la Empresa, es el principal inconveniente de la Institución, situación que impide mejorar su imagen institucional. El no mantener políticas establecidas en materia de Responsabilidad Social, para con la comunidad, trabajadores, proveedores y accionistas, ha provocado que pese a ser una institución de prestigio que contribuye al desarrollo económico del sur del País, no exista la percepción de la comunidad por el trabajo realizado.

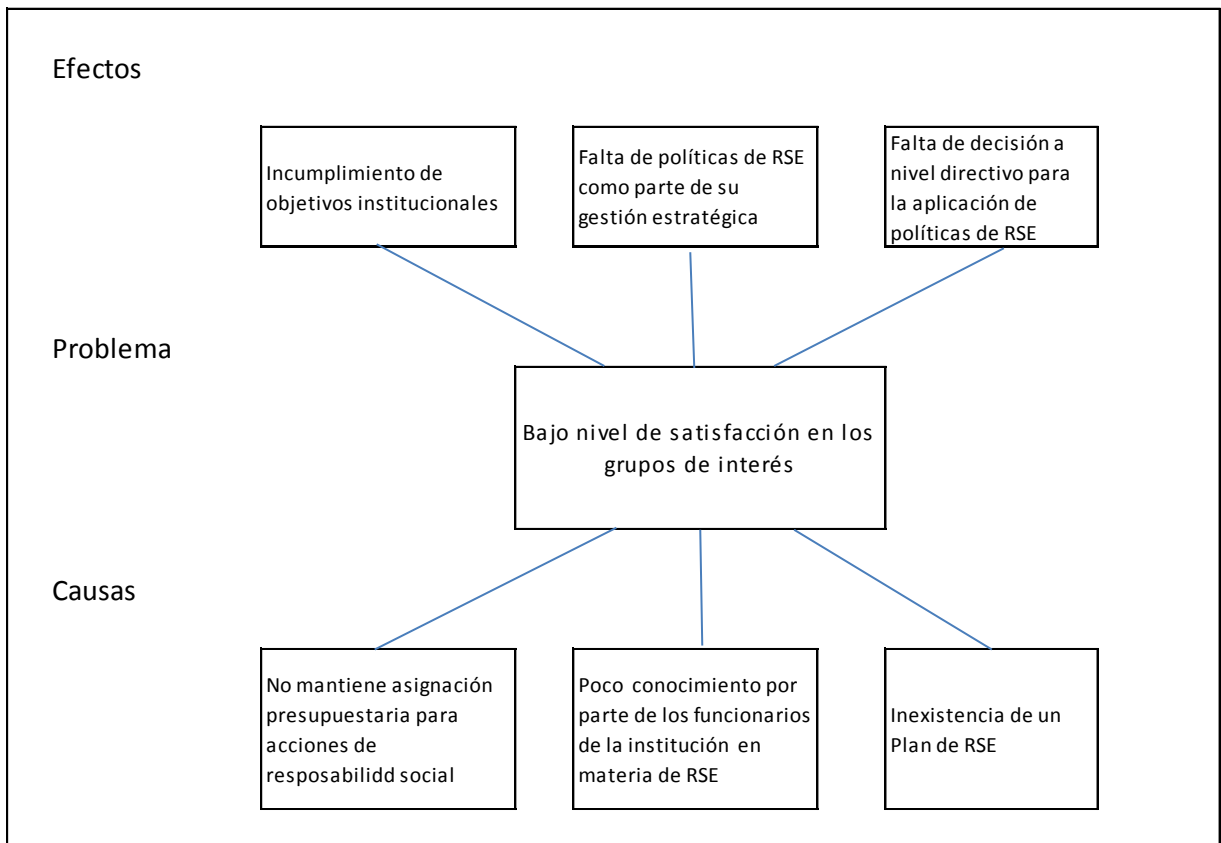


Figura 1. Arbol de Problemas
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: El Autor

Elevar el posicionamiento de la Empresa, es uno de los objetivos estratégicos fundamentales que mantiene la Institución; sin embargo la falta de un plan de Responsabilidad Social, que defina políticas claras en materia de responsabilidad social, así como una mayor vinculación con la comunidad, ha impedido que un gran número de sus clientes, reconozcan el esfuerzo y el trabajo que viene realizando esta institución.

1.1.2. Situación problemática a tratar

Bajo nivel de satisfacción de los grupos de interés o stakeholders de la EERSSA.

1.1.3. Posible causa a analizar que incide en la situación problemática.

Falta de asignación presupuestaria y económica para las acciones de Responsabilidad Social.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de asignación presupuestaria para las acciones de Responsabilidad Social, en el bajo nivel de satisfacción de los grupos de interés de la EERSSA, en el 2015?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la falta de asignación presupuestaria para las acciones de Responsabilidad Social, en el bajo nivel de satisfacción de los grupos de interés de la EERSSA, en el año 2015. Diseño de un Plan de Responsabilidad Social.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar investigaciones relacionadas con el tema, que permitan orientar la investigación hacia el diseño de un modelo de gestión basado en la rentabilidad económica, social y ambiental.
- Efectuar un diagnóstico de la situación actual de la E.E.R.S.S.A. con el propósito de determinar si la Institución se ha enfocado o no en la responsabilidad social.
- Determinar qué aspectos deben ser considerados para el diseño del Plan de Responsabilidad Social Empresarial, a partir de los resultados obtenidos en la investigación.

1.4. Justificación

La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 14, dice: "Reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*". En este mismo ámbito, el Art. 59 del Código Orgánico de la Producción, a través de los sellos "Hace bien" "Hace mejor", promueve el cumplimiento del marco legal de los diferentes aspectos y fomenta la incorporación de un modelo de gestión basado en la responsabilidad social" Torresano, M (diciembre 2012) Estudio de RSE de Empresas del Ecuador 2012.Revista Perspectiva. Recuperado de: <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2014/02/Estudio-de-Responsabilidad-Social-de-Empresas-en-Ecuador.pdf.12/07/2014>.

En las últimas décadas, las sociedades han enfrentado grandes cambios sobre todo en el aspecto tecnológico y de comunicación; las presiones económicas, sociales y el cambio climático, que actualmente se vive, ha influido a que las naciones de todo el mundo, se encuentran preocupadas por buscar la solución a los problemas que aquejan al ser humano y al medio ambiente, tal es así que se han firmado tratados como: Protocolo de Kioto, que busca reducir los efectos de gases invernadero, la Convención de Estocolmo, que prohíbe el uso de componentes tóxicos y nocivos para la vida y las Cumbres de la tierra de Río y Johannesburgo, que tratan sobre el desarrollo sostenible y el bienestar de las personas.

El comportamiento ético, el cumplimiento de la Ley, la protección al medio ambiente, el respeto a los derechos humanos, constituyen algunos de los principios fundamentales de la Responsabilidad Social, que trata de sensibilizar sobre todo a las empresas, para que adopten un modelo de gestión que contribuya a crear valor y alcanzar el bien común, basados principalmente en el principio de sostenibilidad.

Cabe destacar que, en las Empresas donde se ha implementado prácticas socialmente responsables como: Corporación la Favorita, Pronaca, Nestlé, Cervecería Nacional, Telefónica, entre otras, han logrado una mayor aceptación por parte de sus clientes, ha mejorado la relación con los grupos de interés y por ende ha mejorado su imagen corporativa.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación busca estructurar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para la EERSSA, que se traduzca en acciones concretas, que le permitan mejorar las relaciones con los grupos de interés, mejorar su imagen institucional y posicionarse entre las mejores empresas eléctricas del país.

1.5. Alcance

El presente trabajo de investigación se enfocará en diseñar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., que le permita mejorar su imagen institucional, a través de la implementación de prácticas socialmente responsables con los grupos de interés.

Así mismo, la propuesta se enmarca en el Programa de Investigación establecido por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

2.1.1. Generalizaciones de la responsabilidad social empresarial.

“Lo que hasta hace pocos años no era más que un concepto aplicable a discreción por las empresas, va en camino a convertirse en normas exigibles para campos tan diversos como: La ética empresarial, el respeto a los derechos humanos, el comercio justo, el cuidado al medio ambiente, condiciones adecuadas de trabajo, cumplimiento de leyes laborales, todo lo cual se engloba en la Responsabilidad Social”. Responsabilidad Social Empresarial. (Miércoles 27 de marzo de 2013).El Telégrafo, p.19.

En la publicación antes mencionada, se hace un análisis sobre el impacto de las decisiones empresariales sobre la sociedad y el medio ambiente, concluyendo que el comportamiento ético y transparente de las empresas, además de generar rentabilidad económica, permite el desarrollo sustentable de las mismas.

Torresano(2012), en su artículo “Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador 2012”, presentó los resultados de una investigación realizada en el año 2012, a las empresas privadas; sociedad civil, las organizaciones como tal; y el Estado, las entidades gubernamentales, tanto de orden nacional como local (Gobiernos Autónomos Descentralizados) del Ecuador. La metodología utilizada fue un trabajo de campo a través de encuestas a la persona encargada de la RS, con cargo gerencial en la empresa; y, a representantes de las entidades gubernamentales y de las organizaciones de la sociedad civil. En este artículo se sistematiza los principales hallazgos sobre la responsabilidad social de las empresas del Ecuador y los beneficios que ha generado en su imagen corporativa (p.1,70).

Además, expresa sobre los beneficios de la Responsabilidad Social, percibidos por parte del Empresario y manifiesta “En las empresas que implementan o practican la RS(51%), los principales beneficios que se perciben, en general, están asociados con la mejora de relaciones con los grupos de interés (internos o externos)” (p.21)

Finalmente Torresano (2012) hace mención que “Para tener empresas socialmente responsables, se debe trabajar de forma coordinada con otros actores como: Estado y sociedad civil. Esto los compromete a mantener abiertos los mecanismos de diálogo y

articulación intersectorial para generar estrategias de desarrollo y gestionar agendas de acción compartidas, con la finalidad de alcanzar el bien común y un desarrollo equilibrado y sostenible”. (p.63)

Otro de los puntos a analizar en la presente investigación y que tiene relación directa con la Responsabilidad Social, es la ética, estos dos conceptos, van estrechamente ligados entre sí; según Viteri(2007), “La ética es el saber que nos orienta la conducta reflexivamente y cuyo fin es la toma de decisiones prudentes y justas y, la responsabilidad social es una forma de gestión que tiene y debe guiarse por la toma de decisiones prudentes y justas” (p.99)

La ética; según Kliksberg(2004), en su libro “Promover la ética: Una necesidad urgente para el desarrollo humano y sostenible en América Latina”, Capítulo II, habla sobre “Los impactos que genera la presencia o ausencia de la ética en el desarrollo de las naciones y plantea que, en países avanzados como Noruega, Finlandia, Canadá y Holanda, que presentan altos niveles de equidad en la distribución del ingreso y acceso universal a la educación y salud, existe una cultura de valores bien cimentada desde la familia” (Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/105/10503818.pdf>.p.115. 25/09/2014)

Así mismo, Kliksberg, en su publicación “Porqué las empresas y los países ganan con la Responsabilidad Social Empresarial”, plantea que en la actualidad, la responsabilidad social de las empresas ocupa la atención en los medios de comunicación y manifiesta que: “Cualquier problema significativo con las 500 empresas mayores del mundo, y otras líderes, es puesto de inmediato en foco, y empieza a incidir rápidamente en sus operaciones. La opinión pública se ha vuelto “ético-sensible” y reacciona, exigiendo que se la escuche y se la tenga en cuenta. Ha dejado de ser “mero mercado” para pasar a exigir su derecho a ser un actor real en lo que suceda en la economía en general, y en los mercados en particular” (Recuperado de: <http://www.bernardokliksberg.com/libros/118-etica-para-empresarios.html>. 25/09/2014).

Según Faride Crespo Razeg, en su investigación “Entre el concepto y la práctica: RSE”, se refiere “Se ha encontrado otro tipo de documentos donde se plantea el tema de RSE no sólo desde la perspectiva empresarial o de la importancia de las organizaciones de sociedad civil, entre estos documentos se puede nombrar el de Magno y Silva (2007), quienes ponen en discusión el papel del Estado y las acciones socialmente responsables que adelantan las

empresas, sus implicaciones y limitantes. La conclusión del estudio, el cual tuvo como referente la empresa Albras S.A.,(Colombia), indica la necesidad de que el Estado lidere el desarrollo de la RSE debido a que las empresas, partiendo por supuesto desde un interés netamente económico, adoptan un discurso instrumental que entiende a la sociedad como un mercado. En este sentido, el planteamiento de Magno y Silva está dirigido a la importancia de un ente 'neutral, a favor de la resolución de problemáticas sociales, ahí es donde juega un papel importante el Estado" (Recuperado de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/383/html. 27/09/2014)

Según esta investigación desarrollada en nuestro país vecino, Colombia; el Estado juega un papel fundamental para el establecimiento de políticas claras en materia de responsabilidad social. Aquí en Ecuador, también se han establecido ya políticas que promueven el bienestar de la comunidad, establecidas en la Constitución, leyes derivadas de la Constitución y en el Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV 2009-2013) que plantea nuevas políticas y retos para alcanzar el bienestar y desarrollo de los ecuatorianos, situación que también es analizada más adelante.

Sin embargo, es necesario distinguir dos posturas en relación con la RSE, la primera que es aquella relacionada con acciones de filantropía, realizadas con la finalidad de mejorar su imagen empresarial y posicionamiento en el mercado; y , la segunda que es una postura integral en la que las preocupaciones sociales de los diferentes grupos de interés, estén integradas al modelo de gestión de la empresa, a su estrategia empresarial, a su misión, visión, bienes o servicios que ofrece, creando sinergias con diversos sectores para lograr el bienestar de la sociedad y el medio ambiente.

En el siguiente cuadro se presenta el concepto de filantropía y de RSE, así como un cambio de paradigma en la manera de pensar e integrar las acciones de Responsabilidad Social.

Tabla 1. De la filantropía a la Responsabilidad Social

FILANTROPIA	RESPONSABILIDAD SOCIAL INTEGRAL
<ul style="list-style-type: none"> * Decisión realizada para proporcionar recursos financieros a un grupos de personas de manera frecuente. * Esta decisión tiene efectos limitados sobre el resto del personal. * Proporciona ayuda puntual a un grupo sin involucrarse. * Elige grupos vulnerables para apoyar, sin que esto tenga nada que ver con las actividades de la empresa. * Donaciones en general 	<ul style="list-style-type: none"> * Integración de las preocupaciones sociales y del desarrollo sustentable en la creación de: <ul style="list-style-type: none"> - Valor estratégico - Modelo de gestión - Prácticas - Cadenas de valor: clientes y proveedores - Valor económico y social * Se generan sinergias con diferentes actores sociales en pro del bien común, no de la imagen empresarial * Las acciones de RSE están alineadas con el modelo de gestión de la empresa.
<p>CAMBIO DE PARADIGMA</p> <p>Se plantea un cambio y una evolución a nivel organizacional de la filantropía a la RSE:</p> <ul style="list-style-type: none"> * De la donación se pasa a la inversión social. * El impacto no solamente recae en bienes concretos, también se busca la generación de procesos sociales en pro del bienestar social. * Un visión parcial de la realidad hacia una visión integral de la sociedad. * Una posición reactiva hacia una actitud solidaria proactiva. * Acciones puntuales dispersas hacia programas permanentes * La donación sin compromiso hacia fondos cooperativos. * La informalidad y no transparencia hacia la rendición de cuentas. * La acción improvisada hacia la profesionalización en las actividades alienadas con el corazón de la actividad que realiza la empresa. 	

Fuente: Raufflet, Lozano, Barrera, de la Torre, RSE (2012) p.8

Elaborado por: El Autor

2.2. Marco conceptual de la responsabilidad social empresarial

2.1.1. Definición de responsabilidad social empresarial.

Para una mejor comprensión de lo que es el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, es importante conocer los criterios de catedráticos y organizaciones nacionales e internacionales, que promueven este nuevo modelo de gestión.

Keith Davis(1960), propone que las empresas deben responder dependiendo del poder y cuán grande sea dentro de la sociedad; de modo que “Aquellas que ejercen mayor impacto por la derrama económica y su cercanía con ciertos grupos de interés tendrán mayor responsabilidad social.” (Raufflet, p.3)

Milton Friedman, 1962, Premio nobel de economía(1976), cuestionó la RSE y afirmaba que era un método para aumentar los beneficios que tenían los accionistas de una empresa, cuestionado el gasto de dinero si no estaba directamente relacionado con el manejo del negocio.

Drucker, 1984, plantea que para lograr la puesta en marcha de la RSE, es necesario que los negocios conviertan sus responsabilidades sociales en oportunidades de negocios, para de este modo generar capacidades, competencias, empleos mejor pagados y oportunidades para acceder a los servicios de salud para toda la sociedad. Plantea una relación entre el desempeño financiero de una empresa y la RSE.

Cochran y Wood, 1984 “Plantearon la idea de que la RSE debe ser implementada a través de la generación de principios que delimiten la actuación de la empresa, la puesta en marcha de políticas que busquen dar respuesta a los problemas sociales y la creación de procesos que apunten a generar acciones sociales”(Raufflet, p.7)

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE), define a la RSE como “La forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los que se relaciona y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de desigualdades sociales” (Recuperado de: <http://www.iarse.org/seccion/publicaciones-iarse/>. 04/10/2014).

Según el libro verde, de la Comisión de las Comunidades Europeas, define a la RSE, como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores, lo que implica que ser socialmente responsable no significa solamente cumplir las obligaciones jurídicas, sino ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con interlocutores.

El Instituto ETHOS de Empresa y Responsabilidad Social de Brasil, define a la Responsabilidad Social Empresarial “Como una forma de gestión que se define por la relación ética de empresa con los accionistas y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de desigualdades sociales”
http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf.

En resumen y de acuerdo a los conceptos descritos anteriormente, se puede señalar que: La responsabilidad social empresarial, es la obligación moral que tiene la empresa de restituir a la sociedad por los impactos que ocasiona el desarrollo de sus actividades empresariales; por lo tanto constituye una nueva forma de administración en la que se deben aplicar las estrategias adecuadas para lograr una ventaja competitiva y buscar mejorar la calidad de vida de sus clientes, aquí el Estado juega un papel fundamental para el establecimiento de políticas que promuevan el bienestar y desarrollo de los ciudadanos.

2.2.2. Evolución de la responsabilidad social empresarial.

La responsabilidad social empresarial, es una idea que ha ido posicionando poco a poco en los diferentes estratos de la sociedad; se dice que la RSE, tiene sus orígenes en el mundo académico; en 1953 el catedrático, Howard Bowen, fue el primero en analizar y cuestionar cual es la responsabilidad que debían asumir las grandes empresas por los impactos que ocasionaban en su entorno, por el desarrollo de sus actividades, debate que inició hace más de medio siglo, pero que sin embargo todavía en la primera década del siglo XXI era visto como una moda.

Diferentes actores, principalmente catedráticos universitarios, como Keith Davis (1960), Milton Friedman (1962), Johnson (1971), Drucker (1984), entre otros, investigaban sobre la razón de ser de la RSE y el modo en que las empresas debían retribuir a la sociedad por las ganancias y utilidades que recibían.

Desde 1975 a 1990, Sethi, Carroll, Drucker, proponen ideas, modelos y esquemas sobre la implementación de la RSE. Sethi, propone un esquema de tres etapas: Etapa obligatoria, dada por el mercado o regulación vigente; etapa política: dada por las presiones de la

sociedad para con la empresa; etapa socialmente responsable: dada por la capacidad de la empresa de anticiparse y prevenir impactos por sus actividades.

En esta misma época, otros catedráticos, como Milton Friedman, en cambio, cuestionan la responsabilidad social, manifestando que no tiene sentido ningún egreso de dinero, que no esté directamente relacionado con el giro del negocio.

Carroll, en cambio defiende la RSE y define cuatro categorías: económica, ligada a la generación de utilidades; legal que obliga al cumplimiento total de la normativa que le compete; ética, relaciona el desempeño con valores y principios morales; y discrecional relativa al juicio de cada empresa y su entorno.

Hoy en la actualidad, algunos de estos principios y normas han quedado plasmados en códigos de conducta y ética como ejemplo: Código de conducta y ética de Bimbo o el Código de ética del CONELEC.

En la década de 1990 al 2000, destacados catedráticos como, Donna Wood, propone que la RSE, debe basarse en tres principios: Legitimidad, responsabilidad pública y gestión discrecional, enfatizando que las empresas son responsables de los impactos ambientales por el desarrollo de sus actividades, por lo tanto sus directivos son actores morales en este contexto.

En 1999, debido al deterioro ambiental de nuestro planeta, organizaciones internacionales, como la Organización de Naciones Unidas, ONU, ve la necesidad de que las empresas pasen a ser socios estratégicos en aspectos como cuidado del medio ambiente, lucha contra la pobreza e inequidad; y, anuncia el Pacto Mundial de 1999, con la finalidad de lograr un compromiso voluntario en materia de responsabilidad social, agrupándose en cuatro dimensiones:

- ✓ Aspecto laboral
- ✓ Derechos humanos
- ✓ Medidas anticorrupción
- ✓ Prácticas de medio ambiente

Actualmente la ONU, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), organizaciones sin fines de lucro, como Global Reporting Initiative, (GRI), CERES, ETHOS en Brasil, CEMEFI, en México, entre muchas otras, ofrecen asesoramiento para aquellas empresas grandes y pequeñas que deseen implementar acciones de responsabilidad social y deseen conducir sus negocios de una forma socialmente responsable, contribuyendo así a lograr una sociedad más justa y equitativa.

2.2.3. Perspectivas de la responsabilidad social empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial, aparentemente tiene muchos significados, dependiendo de cada actor y el enfoque que cada organización le quiera atribuir, así por ejemplo para los sindicalistas, la RSE, debe estar orientada a buscar el bienestar de los empleados, para los ecologistas, es el respeto al medio ambiente, para las comunidades que viven donde operan las petroleras, es el derecho a sus tradiciones y costumbres, para las ONG, es el respeto a los derechos humanos.

En este sentido se torna difícil establecer un concepto global que defina de manera específica a la RSE, porque además existe confusión con altruismo o filantropía; tampoco existe un consenso en cuanto a determinar si estas prácticas corresponde a actividades voluntarias u obligatorias, si forman parte de la ética de las empresas o un derecho de los grupos de interés que rodean a las organizaciones.

Bajo este contexto, considero importante analizar los cuatro enfoques que establecen la relación Empresa/Sociedad, basados en la teoría de Burrell y Morgan (1979): La RSE como función de regulación social, como relación de poder, como producto cultural y como función sociocognitiva.

➤ Enfoque funcionalista (Función de regulación social)

La perspectiva funcionalista, concibe a la empresa y la sociedad, como dos sistemas que se compenetran y que persiguen propósitos específicos, por lo tanto la RSE, según el enfoque funcionalista se puede definir como una función de regulación social, es decir como un instrumento que regula la relación entre empresa y sociedad, por lo tanto este enfoque puede ser tomado como una ventaja competitiva que contribuye no solo al bienestar social,

sino también a la transformación de la cadena de valor, explotando oportunidades de negocio, al mismo tiempo que beneficia a la sociedad.

➤ **Enfoque sociológico (Relación de poder)**

La visión sociopolítica, plantea a la relación empresa-sociedad, como un área donde se llevan a cabo luchas de poder y conflictos.

Bajo esta perspectiva, la RSE, se orienta hacia las relaciones de poder y los conflictos que median las relaciones que se dan entre empresa y sociedad. Se interesa por explorar y explicar los modos en que influyen las empresas a través de sus políticas y de analizar los límites del poder que tienen sobre las decisiones de la sociedad. Se puede tomar como ejemplo la consecuencia del poder que ejercen las empresas sobre las costumbres de la gente en una sociedad de consumo.

➤ **Enfoque culturalista**

La visión culturalista, concibe la relación empresa-sociedad, como un área donde se difunden e intercambian representaciones, normas y valores.

Bajo este enfoque, la RSE puede ser definida como un producto cultural que refleja las relaciones deseables entre empresa y sociedad, integrando los valores del medio social en donde actúan, por lo tanto los principios éticos aplicados en la empresa pueden afectar los procesos de toma de decisiones y de gestión de las organizaciones.

Esta perspectiva entiende a la RSE como el resultado cultural que refleja las relaciones deseables entre la empresa y la sociedad en la que se desempeña tal como se encuentran definidas por el medio cultural, político, institucional y social vigentes.

➤ **Enfoque constructivista**

La visión constructivista, de la relación empresa-sociedad, reconoce que es un área donde ambas entidades interactúan, se construyen y reconfiguran de manera permanente.

Bajo este enfoque, la RSE resulta de una construcción entre la empresa y los grupos de interés. En esta perspectiva se encuadran, los esfuerzos conjuntos por hacer medible el

desempeño social de las empresas sobre la base de un proceso de interacción mutua de identidades, de sistemas de valores y de las cuestiones sociales fundamentales.

En cualquiera de los cuatro enfoques, la empresa y la sociedad se necesitan mutuamente, la sociedad necesita de empresas sanas, que conjuguen la rentabilidad económica con la rentabilidad social, siendo una gran oportunidad la RSE para lograr ventajas competitivas e innovaciones, que le permitan a la par mejorar su imagen empresarial y contribuir con la sociedad.

2.2.4. Herramientas de gestión de la responsabilidad social empresarial.

En la actualidad, a nivel mundial y en América Latina, debido a las exigencias de las organizaciones internacionales, como la ONU o el BID, las empresas han visto la necesidad de utilizar herramientas de gestión de demuestren las acciones tomadas en materia de responsabilidad social empresarial.

Sin embargo, aquí nace la interrogante ¿Se puede utilizar en mi organización, la misma herramienta tomada por las multinacionales o países desarrollados para demostrar las acciones de RSE?, probablemente aquella herramienta tomada por los países desarrollados, no es aplicable para una empresa pequeña o mediana que opera en un país subdesarrollado.

Bajo este panorama, es necesario presentar los principios (iniciativas), directrices, instrumentos e indicadores propuestos por organismos internacionales, de tal manera que una vez conocidos, se pueda establecer cuál se ajusta a los intereses de la Organización.

Tabla 2. Niveles de acercamiento a la RSE

Nivel de acercamiento	Definición	Ejemplos de iniciativas
Principios (iniciativas)	"Guías que indican prácticas o conductas aceptables o inaceptables"	Pacto Mundial
		Directrices de la OCDE
		Principios CERES
Instrumentos	Lineamientos relacionados directamente con la gestión de la RSE en las organizaciones y que ayudan a lograr una mejor comprensión de las ideas expresadas en los principios	Global Reporting Initiative (GRI)
		Estándar de aseguramiento
		AA100
		ISO 26000
Indicadores	Herramientas de monitoreo y evaluación de las estrategias de gestión de la RSE implementadas por las organizaciones	Norma Mexicana de RS (IMNC)
		ETHOS
		SA8000

Fuente: Adaptado de Camacho, Portales y García de la Torre (2012)

Elaboración: El Autor

2.2.4.1. Iniciativas de la responsabilidad social empresarial.

Los principios se definen como “guías que indican prácticas o conductas aceptables o inaceptables y buscan ser reflejo de la necesidad de tomar conciencia de los problemas sociales, ecológicos y económicos” (Raufflet, 2012 p.46).

Las iniciativas establecen guías de comportamiento. En lo que se refiere a RSE los principios(iniciativas) más significativos presentados a nivel internacional son: Pacto Mundial, Directrices de la OCDE y Principios CERES.

➤ **Pacto mundial**

El Pacto Mundial (Global Compact), es una iniciativa de las Naciones Unidas, que fue anunciado en el Foro Económico Mundial anual de 1999, por su Secretario General, de ese entonces, Kofi Annan.

El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, que deciden voluntariamente adherirse al Pacto Global, e ir implementando los Diez Principios en sus actividades cotidianas, así como la rendición de cuentas a la ciudadanía mediante la elaboración de informes de sustentabilidad.

Estos principios se dividen en cuatro áreas: Derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción

Derechos humanos

- Principio N° 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio N° 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito laboral

- Principio N° 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio N° 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio ambiente

- Principio N° 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio N° 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio N° 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti – corrupción

- Principio N° 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

➤ **Directrices de la OCDE**

Las directrices de la OCDE, forman parte de la Declaración de la Organización de Inversión Internacional y Empresas Multinacionales, es un código voluntario que busca asegurar que las multinacionales operen en armonía con las políticas de los países donde actúan; así mismo están enfocadas a transparentar la gestión empresarial, combatir la corrupción, proteger los derechos de los consumidores, cooperar con la comunidad y aplicar responsablemente la ciencia, tecnología y legislación vigente.

➤ **Principios CERES**

Los principios CERES, fueron desarrollados por la organización internacional, Coalición de Economías Ambientalmente Responsables; integrada principalmente por inversionistas, fundaciones, sindicatos y organizaciones sin fines de lucro, su objetivo fundamental, es lograr que las empresas que acojan los 10 principios CERES, formalicen su compromiso de mejora continua, respeten el medio ambiente y formalicen la rendición de cuentas de los resultados de su gestión. Estos principios son:

- Proteger la biósfera
- Uso sustentable de los recursos naturales
- Reducción de residuos y disposición de estos
- Conservación de la energía
- Reducción del riesgo

- Productos y servicios seguros
- Restauración del ambiente
- Reporte a los grupos de interés sobre asuntos que los afecten
- Demostración de un compromiso con el ambiente en la gestión y en el consejo directivo.
- Reportes ambientales.

2.2.4.2. Instrumentos de gestión de la responsabilidad social empresarial.

Los instrumentos tienen como objetivo contribuir con directrices claras, sobre los aspectos que se deben considerar, al momento de implementar sus acciones de RSE; así como la forma para medir sus avances y cómo deben reportar los informes de sustentabilidad.

Entre estos instrumentos se encuentran: GRI, AA1000, la ISO 26000 y la Norma Mexicana de Responsabilidad Social.

➤ Global reporting initiative (GRI)

La iniciativa GRI, fue creada por organizaciones no gubernamentales como CERES y el Instituto Tellus, tiene como objetivo establecer lineamientos sobre la forma y elementos que las empresas deben considerar al momento de reportar sus informes de sustentabilidad; de manera que puedan ser comparables entre organizaciones de la sociedad civil. Esta guía que actualmente también ofrece indicadores, considera tres aspectos: económico, ambiental y social.

Tabla 3. Indicadores GRI

Medición del desempeño	Indicadores
Económico	Presencia en el mercado
	Impactos económicos
Ambiental	Materiales
	Energía
	Agua
	Biodiversidad
	Emisiones
	Efluentes y residuos
	Productos y servicios
	Cumplimiento y transporte
Social	Cuestiones laborales
	Derechos humanos
	Relación y transparencia con la comunidad
	Ciclo de vida y comunicación de los productos que se generan

Fuente: Global Reporting Initiative

Elaboración: El Autor

➤ **Estándar de aseguramiento AA1000**

La norma AA1000 fue desarrollada por AccountAbility, organización británica que concibe a la responsabilidad social, como medio de sustentabilidad; esta norma permite evaluar, evidenciar y fortalecer la credibilidad y calidad de los informes de sustentabilidad que presenten las organizaciones.

Su principal objetivo, es incentivar la rendición de cuentas, a través de reportes que demuestren cómo las organizaciones cumplen con las perspectivas y derechos de los stakeholders. Consta de tres lineamientos básicos:

- ✓ Relevancia; la organización debe considerar los aspectos más significativos que guarden relación con su desempeño sustentable.
- ✓ Exhaustividad; debe considerar los aspectos materiales del desempeño sustentable.
- ✓ Capacidad de respuesta de la organización a las inquietudes de los stakeholders.

➤ **Norma ISO 26000**

La ISO 26000 Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés), es una guía internacional de carácter voluntario, que tiene como objetivo asesorar a las empresas en materia de Responsabilidad Social.

El alcance de la norma ISO 26000, básicamente es:

- Asistir a las organizaciones en la orientación de sus políticas de RS en lo referido a las diferencias en materia cultural, ambiental, y legal, además de condiciones económicas de desarrollo.
- Proveer de una guía práctica relacionada a la operacionalización de RS, identificar y comprometerse con los stakeholders, e incrementar la credibilidad de los reportes y declaraciones hechas sobre RS.
- Poner el énfasis en el rendimiento y mejora de los resultados
- Incrementar la confianza y satisfacción de las organizaciones entre sus clientes y otros stakeholders
- Ser consistente y no actuar en desacuerdo con los documentos ya existentes, convenios internacionales y estándares ya existentes.
- No estar intencionado a reducir la autoridad del gobierno en la dirección de RS de las organizaciones.
- Promover la terminología común en el campo de RS, y ampliar la conciencia en estas materias.

El objetivo de la ISO 26000 no es la certificación, tampoco es un sistema de gestión estándar de gestión, más bien es una guía voluntaria que pretende ayudar a las organizaciones a lograr un desarrollo sustentable independientemente de su tamaño o ubicación. Entre sus principales aspectos se destacan:

- Alcance de la Responsabilidad Social
- Términos y definiciones de la Responsabilidad Social Empresarial
- Principios fundamentales de la RSE
- Reconocimiento y compromiso con los grupos de interés
- Recomendaciones para implementar la política de Responsabilidad Social en la Empresa.

Adicionalmente, esta norma considera siete materias fundamentales de la Responsabilidad



Figura 2. Siete temas fundamentales de la RSE
 Fuente: International Organization for Standardization http://rendircuentas.org/wp-content/uploads/2011/03/discovering_iso_26000-es.pdf

Esta imagen presenta una ilustración general de la norma ISO 26000, todos sus temas están interrelacionados entre sí y con la organización, proporcionando las orientaciones respecto de las acciones que se deben llevar a cabo con cada grupo de interés.

El Espíritu de la ISO 26000, es que las organizaciones adopten una conducta socialmente responsable y aconseja a las empresas ser transparentes en sus actividades diarias de tal manera que su accionar no afecte a la sociedad y al medio ambiente; por lo tanto promueve acoger como mínimo los siguientes principios a la hora de adoptar la Responsabilidad Social en la organización:

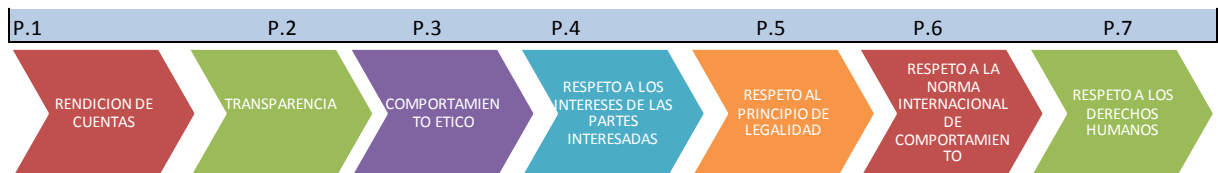


Figura 3. Principios de RSE
 Fuente: Norma Internacional ISO 26000
 Elaboración: El Autor

 **Rendición de cuentas**

Este principio llama a rendir cuentas por los impactos económicos, sociales y ambientales provocados a la sociedad, así como las acciones que tome la empresa para reparar y evitar repetirlos.

Transparencia

Todas las actividades que desarrolla la empresa y que afectan a la comunidad, deben ser transparentes. La información debe ser revelada de manera clara y completa, excluyendo aquellas que puede ser considerada como información protegida por la propiedad intelectual.

Comportamiento ético

Este principio establece que para tener un impacto positivo en la sociedad, las empresas deben regirse por criterios como la honestidad, equidad e integridad, no solo buscando beneficios económicos, sino también maximizar los beneficios medioambientales.

Respeto a los intereses de las partes interesadas

El principio establece que a la hora de operar y tomar decisiones, las organizaciones deben considerar los intereses de las partes, de tal manera que no se vean afectados los requerimientos tanto de la empresa como de los grupos de interés.

Respeto al principio de la legalidad

Este principio establece que la organización debería respetar y cumplir todas las leyes, regulaciones y legislación vigente en materia de Responsabilidad Social.

Respeto a la normativa internacional del comportamiento

Este principio establece que a más de cumplimiento de las leyes de su país, deben esforzarse por respetar la normativa internacional y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa de Responsabilidad Social.

Respeto a los derechos humanos

Las organizaciones deben respetar los derechos humanos, reconocer su importancia y universalidad, además de garantizar condiciones de trabajo dignas.

La siguiente figura presenta una visión esquemática general de la Norma ISO 26000, que permite una mejor comprensión de las relaciones entre los distintos capítulos de la norma:

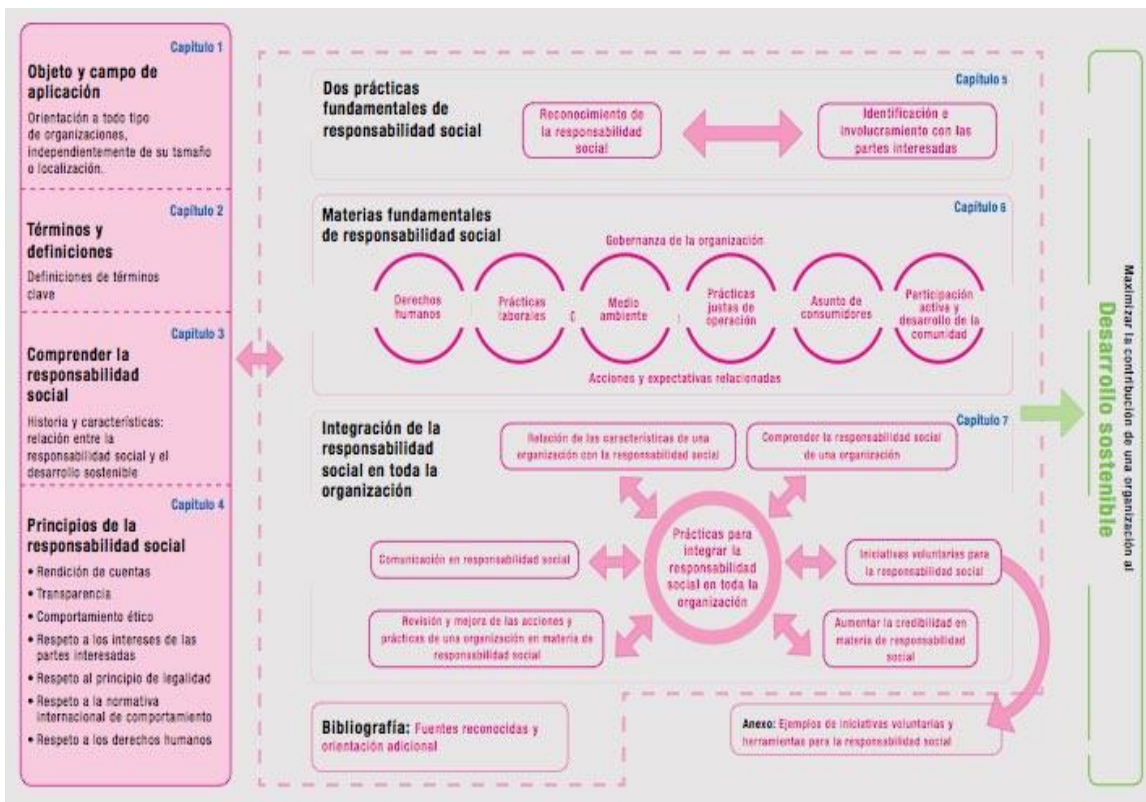


Figura 4. Visión Esquemática general de la Norma ISO 26000

Fuente: http://rendircuentas.org/wp-content/uploads/2011/03/discovering_iso_26000-es.pdf

2.2.4.3. Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.

Los indicadores de RSE, permiten a las organizaciones medir y controlar sus avances en materia de RSE y establecer metas a corto, mediano y largo plazo. Entre los principales indicadores se presentan:

➤ Indicadores Ethos

El Instituto Ethos, mantiene su sede en Brasil y fue creado por un grupo de empresarios que buscan apoyar a las empresas en su gestión de Responsabilidad Social.

Los indicadores Ethos constituyen herramientas que, además de posibilitar la unificación de conceptos de responsabilidad social empresarial, también ofrecen una lista de aspectos susceptibles de ser evaluados por las empresas, en el caso de que las mismas estuvieran interesadas en hacer un auto-diagnóstico de sus prácticas.

Así, los Indicadores Ethos han cumplido un rol fundamental, orientando a todos los públicos que los utilizan, dentro y fuera de las empresas, acerca de los aspectos que integran una gestión socialmente responsable; de esta manera, se posibilita la auto-evaluación por parte de las empresas incorporadas al logro de estos retos, al igual que el desarrollo de un método de evaluación crítico y constructivo. (Disponible en <http://www.sumarse.org.pa/site/wp-content/uploads/2013/06/0-A-9dConceptosBasicoseIndicadoresManual.pdf>. 25-10-2015).

Estos indicadores, se presentan básicamente en un cuestionario que está organizado en siete temas: valores, transparencia y gobernanza, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad, cada uno está dividido en un conjunto de indicadores que le permiten a la empresa medirse y mejorar su desempeño; además cada indicador evalúa tres tipos de cuestiones:

- ✓ Indicador de profundidad; evalúa la etapa actual de la gestión de la empresa.
- ✓ Indicadores binarios; se componen de cuestiones binarios (sí o no) y califican la respuesta elegida en los indicadores de profundidad, contiene elementos de validación de la etapa de RS, permitiéndole comprender las prácticas que deben incorporarse a la gestión de los negocios.
- ✓ Indicadores cuantitativos; a través de este indicador se propone la recolección sistemática de datos que permitan su evaluación y cruce de información que permita medir los avances en RS.

➤ **SA8000**

La SA8000, es una certificación voluntaria, creada por una organización estadounidense llamada Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International SAI), con el propósito de promover mejores condiciones laborales; busca complementar las leyes gubernamentales de cada país con acuerdos internacionales que permitan mejorar las condiciones de trabajo (Raufflet 2012 p.52).

La certificación SA8000, básicamente establece condiciones mínimas para alcanzar un ambiente de trabajo seguro y saludable; la libertad de asociación y negociación colectiva; y una estrategia empresarial para tratar los aspectos sociales relacionados con el trabajo.

Además, contiene reglas respecto a la duración de la jornada laboral, los salarios, la lucha a la discriminación y al trabajo infantil o forzado.

La certificación SA8000 es uno de los programas con las normas más detalladas sobre condiciones laborales que incluye muchos aspectos de los derechos internacionales de los trabajadores. Esta certificación puede beneficiar principalmente a las grandes empresas agroindustriales que pueden utilizar en sus relaciones públicas. El cumplimiento de los requisitos pueden contribuir a mejorar la productividad, la calidad y ayudar a reclutar y conservar a los trabajadores. La certificación SA8000 no se utiliza en las etiquetas de los productos. Los productos de las empresas certificadas con SA8000 no reciben un premio o sobreprecio especial ni tienen un mercado específico. Gradualmente, la certificación SA8000 está empezando a ser utilizada por el sector agrícola, aunque es más común en otros sectores debido a que es difícil de aplicar en la producción estacional. (Disponible en: <http://www.fao.org/docrep/007/ad818s/ad818s06.htm> 28-10-2015).

➤ **Norma mexicana de responsabilidad social**

Esta norma fue creada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación(IMNC); el objetivo de esta norma es proporcionar asistencia a las organizaciones que deseen implementar la RSE. Promueve el uso de un sistema de gestión basado en siete principios:

- Valores éticos
- Beneficio mutuo con las partes interesadas, tales como clientes, proveedores, empleados, accionistas, comunidad y medio ambiente.
- Liderazgo
- Participación de personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de un sistema para la gestión
- Mejora continua

En la siguiente tabla, tomada del libro de Responsabilidad Social de los autores Raufflet Emanuel, Lozano José Féix, Barrera Ernesto, García de la Torre Consuelo, (p.52), se presenta un esquema comparativo que permite conocer las diferencias y similitudes de estas iniciativas que están relacionadas con el enfoque de cada uno de los instrumentos expuestos:

Tabla 4. Instrumentos de evaluación de la responsabilidad social

Nivel de alcance	Características instrumentos	Grupos que participaron en su desarrollo	Objetivo	Enfoque
Principios	Pacto Mundial	Organización de las Naciones Unidas	Facilitar la alineación de las políticas y prácticas corporativas con los valores éticos que promueven los derechos humanos, la RSE y la sustentabilidad	Derechos humanos, condiciones laborales y medio ambiente.
	Directrices de la OCDE	OCDE	Asegurar que las multinacionales operen en armonía con las políticas de los países, así como con las expectativas de la sociedad	Transparencia en la gestión empresarial. Promueve el combate a la corrupción, la protección de los intereses de los consumidores, el uso responsable de la ciencia y tecnología, la competencia justa y el cumplimiento de las leyes
	Principios CERES	Coalición de Economías Ambientalmente Responsables (formada por inversionistas, fundaciones, sindicatos y grupos de interés sin fines de lucro)	Promover que las compañías reporten de forma periódica los resultados de su gestión ambiental	Ambiental
Instrumentos	GRI	Organizaciones sin fines de lucro ambientalmente responsables (CERES) el Instituto Tellus, con apoyo del Programa Ambiental de las Naciones Unidas (UNEP)	Elaborar reportes sobre sustentabilidad como una actividad cotidiana y que estos sean comparables entre empresas, como lo son los reportes financieros	Económico, ambiental y social
	Estándar de aseguramiento AA1000	Iniciativa internacional promovida por AccountAbility (Participan múltiples grupos de interés)	Promover la rendición de cuentas de las organizaciones. Apoya el desarrollo sustentable a través de asegurar la calidad de la contabilidad no financiera, auditorías e informes	Proveer de información oportuna y confiable relacionada con el desempeño de la compañía.
	ISO 26000	Expertos que colaboraron con los grupos de consumidores, los representantes gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales.	Proporcionar una guía sobre los principios de la RSE. Así como en temas y aspectos importantes relacionados con la RSE y las formas de implementarla en las organizaciones.	Principios de RSE, reconocimiento y compromiso de los grupos de interés, recomendaciones sobre aspectos fundamentales de la RSE.
Indicadores	ETHOS	Instituto Ehos de Empresa y Responsabilidad Social	Evaluar la gestión de las empresas en lo que se refiere a la incorporación de prácticas de RSE, a la planificación de estrategias y a su desempeño general	Valores, transparencia y gobernanza, público interno, medio ambiente, proveedores, consumidores y clientes, comunidad, gobierno y sociedad.
	SA8000	Responsabilidad Social Internacional (participaron distintos grupos de interés)	Proveer un consenso internacional acerca de estándares de distribuidores, compañías, proveedores y otras organizaciones para mantener condiciones de trabajo decentes a lo largo de toda la cadena de valor.	Justicia social, derechos de los trabajadores.
	Norma Mexicana de Responsabilidad Social	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (multisectorial)	Proporciona asistencia a las organizaciones que deseen implementar o mejorar un sistema de gestión de RSE	Valores éticos, beneficio mutuo con los grupos de interés, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de un sistema para la gestión de la RSE y mejora continua.

Fuente: Adaptado de Camacho, Portales y García de la Torre
Elaborado por el Autor

2.2.4.4. Instituciones promotoras de RSE en Ecuador.

➤ Consorcio ecuatoriano para la responsabilidad social (CERES)

CERES, tuvo sus inicios en 1998; y, es en el 2005, cuando se constituye legalmente, convirtiéndose en una red de empresas y organizaciones que promueven el concepto y las prácticas de responsabilidad social en el Ecuador”.

Este Consorcio, promueve el concepto y las mejores prácticas de Responsabilidad Social, cuya finalidad es que las empresas que forman parte de CERES, se transformen en movilizados de una sociedad más justa y sostenible, brindando el asesoramiento adecuado para fortalecer y desarrollar la capacidad de las organizaciones interesadas en promover las prácticas de Responsabilidad Social.

➤ **Instituto de responsabilidad social empresarial (IRSE)**

El Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), es una organización sin fines de lucro. Entre sus objetivos está el perfeccionamiento social a través del humanismo auténtico solidario. El IRSE, impulsa la aplicación de acciones concretas, la implantación de un modelo de responsabilidad social que conduzca a la sociedad hacia la consecución de la cultura, fundamentada en valores, transparencia y ética.

El IRSE, lo integra un equipo de personas con positiva y vasta experiencia en el campo empresarial y en la cátedra.

➤ **Consejo empresarial para el desarrollo sostenible del Ecuador (CEMDES)**

CEMDES, fue creada por un grupo de empresarios que buscaban promover el desarrollo sostenible de sus empresas, facilitando la implementación de la Responsabilidad Social, a través de soluciones innovadoras en temas sociales y ambientales.

2.2.4.5. Análisis de modelos de gestión de responsabilidad social empresarial.

Revisada la bibliografía que guarda relación con el concepto de Responsabilidad Social, surge la necesidad de analizar el concepto de “Modelo de gestión” desde una enfoque general de la empresa, en donde las actuaciones sociales y ambientales, deben tener la misma importancia que la rentabilidad económica.

A lo largo de muchos años, la principal preocupación de los empresarios era la rentabilidad económica, ya que debían rendir cuentas a los accionistas o dueños de la empresa. Hoy en

día debido a un cambio cultural y a los problemas ambientales que actualmente vivimos, esta concepción ha tomado un nuevo rumbo, orientándose a lograr no solo rentabilidad económica, sino además rentabilidad social.

Bajo este enfoque, el modelo de gestión de RSE, debe considerar acciones sociales, ambientales y económicas y las herramientas de evaluación que permitan un análisis continuo y global de la organización.

A continuación, se presentan algunos modelos de gestión alineados a la Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 5. Modelos de Gestión de RSE

MODELOS	CREADA POR	GENERALIDADES	DESCRIPCION
SA 8000-2007	Social Accountability International (SAI)	* Norma auditable y certificable. * Promueve el respeto a los derechos humanos y laborales	Esta norma se basa en nueve áreas: trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad, libertad de asociación, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración, implementación eficiente de un sistema de gestión y revisión de conformidad continua con SA 8000.
ISO 26000	Organización Internacional de Normalización	* Norma no certificable. * Brinda directrices sobre principios, materiales fundamentales y asuntos relacionados con la RSE	Se basa en siete principios de RSE para facilitar la integración de la RSE: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto por los intereses de las partes interesadas, respeto por la Ley, respeto por las normativas, internacionales de comportamiento, respeto por los derechos humanos.
EFQM	La fundación europea para la gestión de calidad	* Este modelo tiene como finalidad la calidad y excelencia y ayuda a las organizaciones para convertir la RS en un factor decisivo para mejorar su posición como ventaja competitiva.	Los principales conceptos que conforman el modelo EFQM están orientados al cliente, liderazgo y coherencia, gestión por procesos, desarrollo continuo de aprendizaje, innovación y mejora, desarrollo de alianzas, responsabilidad social de las empresas.
Libro Verde de la Comisión Europea	Comisión Europea	* Busca definir los medios para desarrollar una asociación con vistas a la instauración de un marco europeo para la promoción de la RSE.	Se centra en el hecho de que sean las mismas empresas las que propongan de un modo autónomo y libre sus medidas de RSC (autorregulación voluntaria) o bien sea el Estado el que de un modo obligatorio a través de una legislación.
AA1000	Institute Of Social And Ethical Accountability	Este modelo busca evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización	Busca la "Inclusividad", y se basa en tres principios: Relevancia, Exhaustividad y Capacidad de respuesta.

Fuente: Adaptado de varios autores

Elaborado por : El Autor

2.3. Antecedentes de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A

2.3.1. Generalidades de la EERSSA.

Según su Plan Estratégico, período 2012-2017, tiene por razón social la Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica en su área de concesión, cubre una superficie de 22.721 km² y está compuesta por dieciséis (16) cantones en la provincia de Loja, nueve (9) cantones en la provincia de Zamora Chinchipe y un (1) cantón en la provincia de Morona Santiago. Se registran 186.314 clientes a diciembre de 2014, de los

cuales 143.801 (86%) son residenciales, estimándose un nivel de cobertura del servicio eléctrico en el área de concesión del 95%.

En lo relacionado a la generación dispone de dos centrales de generación: Una central Hidroeléctrica “Carlos Mora Carrión” con una potencia nominal de 2.4 MW, ubicada en la parroquia Sabanilla, del cantón Zamora, a 32 km de distancia de la ciudad de Loja.

La central termoeléctrica Catamayo, ubicada a 1,268 msnm, ocupa un área de terreno de 35,767.50 m2 de extensión. Las 24 Subestaciones que forman parte del sistema de subtransmisión, tienen una capacidad instalada 93 MVA. La S/E Obrapía y Catamayo son actualmente las principales, debido a que reciben directamente la energía del Sistema Nacional Interconectado – SNI y además sirven de enlace para el resto de subestaciones.

2.3.2. Organización y estructura jurídica actual.

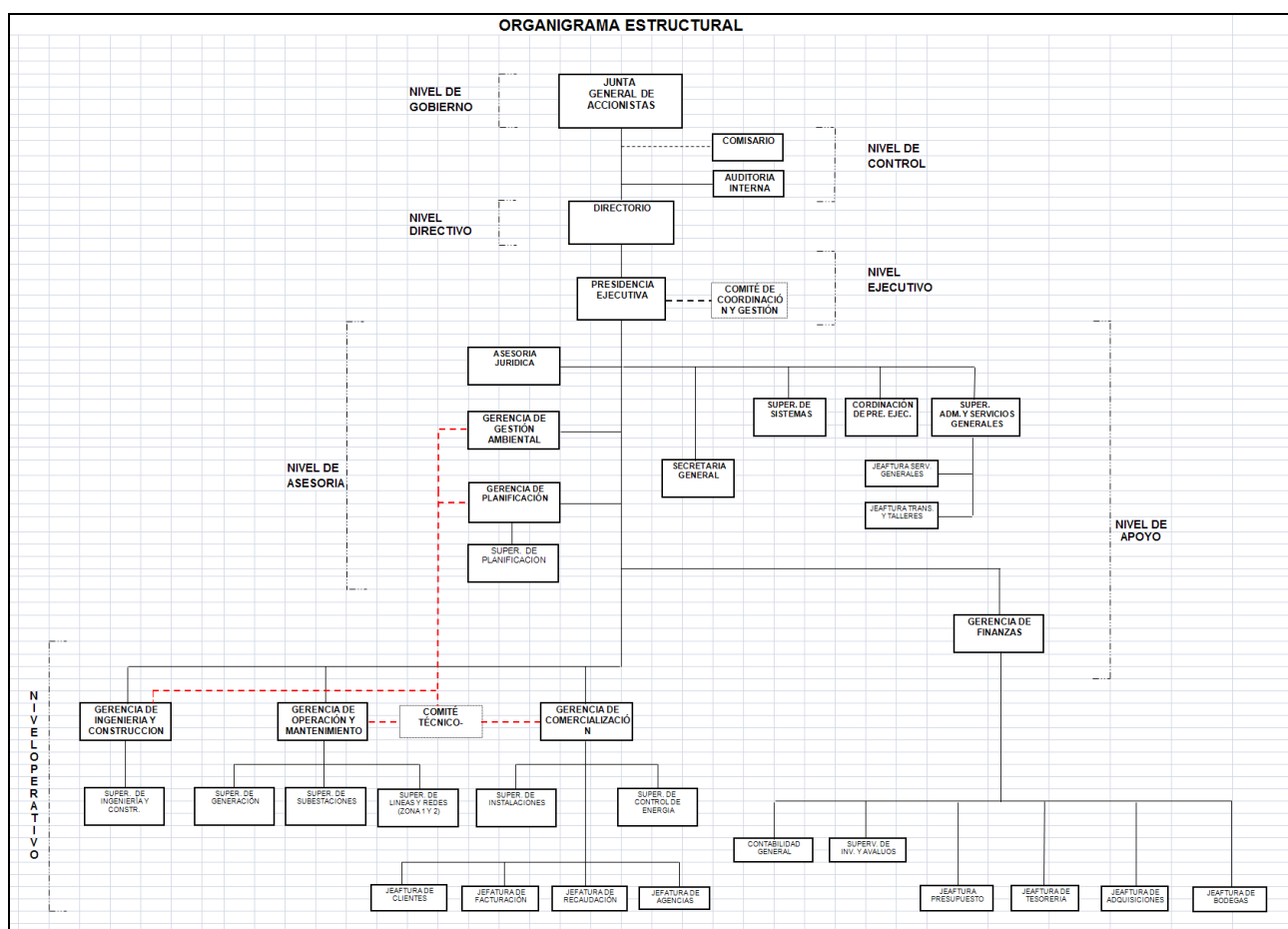


Figura 5. Organigrama estructural de la EERSSA
Fuente: EERSSA

➤ **Junta general de accionistas**

Es el máximo Organismo de Gobierno de la Empresa y está integrado por los poseedores de las acciones, el máximo accionista con el 77.14% es el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, seguido del consejo Provincial de Loja, Zamora Chinchipe y Morona Santiago con el 10.37% y los siguiente Gobiernos Autónomos Descentralizados con el 12.49%.

Tabla 6. Detalle de Accionistas EERSSA

ACCIONISTAS	%
Ministerio de Electricidad y Energía Renovable	77.14
Consejo Provincial de Loja	8.5
Consejo Provincial de Zamora Chinchipe	2.15
Consejo provincial de Morona Santiago	0.07
Municipio de Calvas	0.89
Municipio de Catamayo	0.28
Municipio de Celica	0.51
Municipio de Centinela del Cóndor	0.06
Municipio de Chaguarpamba	0.24
Municipio de Espíndola	0.75
Municipio de Gonzanamá	0.57
Municipio de Gualaquiza	0.28
Municipio de Loja	1.71
Municipio de Macará	0.36
Municipio de Nangaritza	0.22
Municipio de Palanda	0.01
Municipio de Paltas	1.27
Municipio de Puyango	0.48
Municipio de Quilanga	0.47
Municipio de Saraguro	1.45
Municipio de Sozoranga	0.38
Municipio de Yacuambi	0.21
Municipio de Yanzatza	0.47
Municipio de Zamora	1.06
Municipio de Zapotillo	0.46
TOTAL	100

Fuente: EERSSA

Elaborado por: El Autor

➤ **Directorio**

Está integrado por siete Directores y sus respectivos suplentes, los cuales son designados por la Junta General de Accionistas de la siguiente manera: cuatro por el accionista que posea mayor número de acciones (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable); uno por el accionista que posea la segunda mayoría de acciones (Gobierno Provincial de Loja); uno elegido por los demás accionistas y uno designado por el Comité de Empresa de los Trabajadores. Son elegidos para dos años.

➤ **Organismos de control**

Integrada por el Comisario, Contraloría Interna de EERSSA y Auditoría Externa.

➤ **Nivel ejecutivo**

El nivel Ejecutivo, está representado por el Presidente Ejecutivo y es el encargado de administrar la Empresa y cumplir y hacer cumplir las directrices de la Junta General de Accionistas y Directorio.

➤ **Comité de coordinación y gestión**

Integrado por la Presidencia Ejecutiva y los Gerentes de área:

- ✓ Presidencia Ejecutiva
- ✓ Gerencia de Operación y Mantenimiento
- ✓ Gerencia de Finanzas
- ✓ Gerencia de Planificación
- ✓ Gerencia de Ingeniería y Construcciones
- ✓ Gerencia de Comercialización
- ✓ Gerencia de Gestión Ambiental
- ✓ Asesoría Jurídica
- ✓ Contraloría Interna
- ✓ Superintendencia Administrativa y Servicios Generales
- ✓ Superintendencia de Sistemas

➤ **Nivel de asesoramiento**

El Nivel de Asesoramiento está compuesto por las unidades de Asesoría Jurídica, Gerencia de Gestión Ambiental y Gerencia de Planificación.

➤ **Nivel de apoyo**

El Nivel de Apoyo está compuesto por las unidades de la Superintendencia Administrativa y Servicios Generales, Superintendencia de Sistemas, Gerencia de Finanzas, Secretaría General y Coordinación de la Presidencia Ejecutiva.

➤ **Nivel operativo (Cadena de valor)**

El Nivel Operativo está compuesto por la Gerencia de Ingeniería y Construcción, Gerencia de Operación y Mantenimiento, y Gerencia de Comercialización.

➤ **Los Stakeholders de la EERSSA**

Richard Freeman (1984), define a los stakeholder, como cualquier grupo o individuo que puede ser afectado por el logro de los objetivos de la empresa; bajo este contexto, los grupos con los diariamente mantiene relación la Empresa y a los cuáles se afecta directamente por las políticas o su accionar son:

- **Clientes internos:**

- Junta General de Accionistas

- Directorio

- Presidencia Ejecutiva

- Gerencias de área

- Superintendencia Administrativa y Servicios Generales

- Superintendencia de Sistemas

- Contraloría

- Servidores (as) públicos de carrera y obreros (as)

- **Clientes externos:**

- Clientes y usuarios del servicio eléctrico

- Entidades públicas y privadas

- Organismos de control

- Proveedores de bienes y servicios

- Medios de comunicación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología de investigación aplicada

3.1.1. Enfoque.

Partiendo del concepto que la investigación es un “Proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones, para responder al planteamiento del problema”, el enfoque del presente trabajo de investigación se desarrollará aplicando el enfoque cualitativo ya que el propósito principal es analizar la percepción de los clientes de EERSSA, en materia de Responsabilidad Social.

Se utilizará además instrumentos cuantitativos de medición y técnicas de análisis estadístico para revisar los resultados y establecer conclusiones encaminadas a plantear las recomendaciones que el caso amerite.

3.2.2. Fuentes y técnicas de investigación.

Para recolectar la información se aplicó las encuestas previamente estructuradas, en donde los encuestados respondieron a las preguntas formuladas en relación con el tema. De esta manera se logró recopilar información fundamental que permitió conocer sobre la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial en la EERSSA. Además se realizó entrevistas al Máximo Representante de la Institución con la finalidad de determinar las acciones que en materia de Responsabilidad Social viene aplicando la Institución, fue necesario además la consulta en libros, revistas y diferentes trabajos de investigación relacionados con el tema.

3.1.3. Población y muestra.

- **Población**

Para el desarrollo de la presente investigación, se parte de que la población de clientes residenciales de la EERSSA, al 31 de diciembre de 2014, es de 161.923 clientes, de los cuales los clientes residenciales de Loja son 66.866.

La población considerada para el presente estudio, es la de tipo residencial del Cantón Loja, ya que las actividades de Responsabilidad Social deben estar dirigidas principalmente hacia este sector, por lo tanto se descarta las tarifas comerciales, industriales y otras.

Adicional a esto, porque la aplicación de la tarifa residencial se aplica por igual en Loja y sus Agencias, siendo suficiente únicamente tomar como población al Cantón Loja.

- **Muestra**

Bajo este escenario, para establecer el número de elementos a encuestarse, se ha utilizado la fórmula de cálculo de la muestra para poblaciones finitas, puesto que se conoce con seguridad el número de clientes residenciales que mantiene la EERSSA dentro del Cantón Loja.

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

P=Probabilidad de ocurrencia de la variable principal, en estudio es igual a= 0.5

q=Probabilidad de no ocurrencia de la variable principal en estudio igual a= 0.5

e=nivel de error esperado, que expresado en porcentaje es el 5%=0.05

Z=nivel de confianza, para un nivel de confianza del 95% "z" tiene un valor de 1.96

Reemplazando datos tenemos:

$$n = \frac{66.866 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (66.865) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05}$$

n= 73 encuestas

En consecuencia, para realizar el trabajo de campo, se realizarán 73 encuestas dirigidas únicamente a los clientes con tarifa Residencial, que acuden al Edificio matriz de Loja, a cancelar las planillas de energía eléctrica. Esta muestra permitirá conocer la percepción que tiene el cliente sobre la EERSSA, principalmente en materia de Responsabilidad Social.

3.1.4. Recolección de la información.

Previo a realizar el proceso de recolección de la información fue necesario plantearse las siguientes interrogantes, que permitió determinar si las preguntas que se plantearían a los clientes, servirían para el cumplimiento del objeto de estudio:

- a) ¿Para qué? Si la información que se va a recolectar, permite cumplir el objetivo de la presente investigación, que en este caso particular es el Diseño de un Plan de Acción de Responsabilidad Social.
- b) ¿A quiénes? Los clientes a los cuáles va dirigida la encuesta son los que mantienen únicamente Tarifa Residencial, por cuanto las medidas de Responsabilidad Social, van enfocadas principalmente hacia este grupo.
- c) ¿Sobre qué aspectos? La información que es necesaria para la investigación es la que está relacionada directamente con aspectos de Responsabilidad Social, satisfacción al cliente y cuidado del medio ambiente.
- d) ¿Cuándo? El proceso de recolección de información se realizó en el mes de mayo de 2014.
- e) ¿Lugar? El lugar seleccionado para la recolección de la información es el área de recaudación, atención al cliente del edificio matriz y clientes que disponen de un medidor con tarifa residencial.
- f) ¿Cómo? El medio utilizado para la recolección de la información, es la encuesta, método descriptivo que permite conocer la opinión directamente de los involucrados.
- g) ¿Con qué? El instrumento utilizado es el cuestionario que contiene 13 preguntas cerradas a fin de evitar confusión de respuestas.

3.2. Análisis e interpretación de resultados

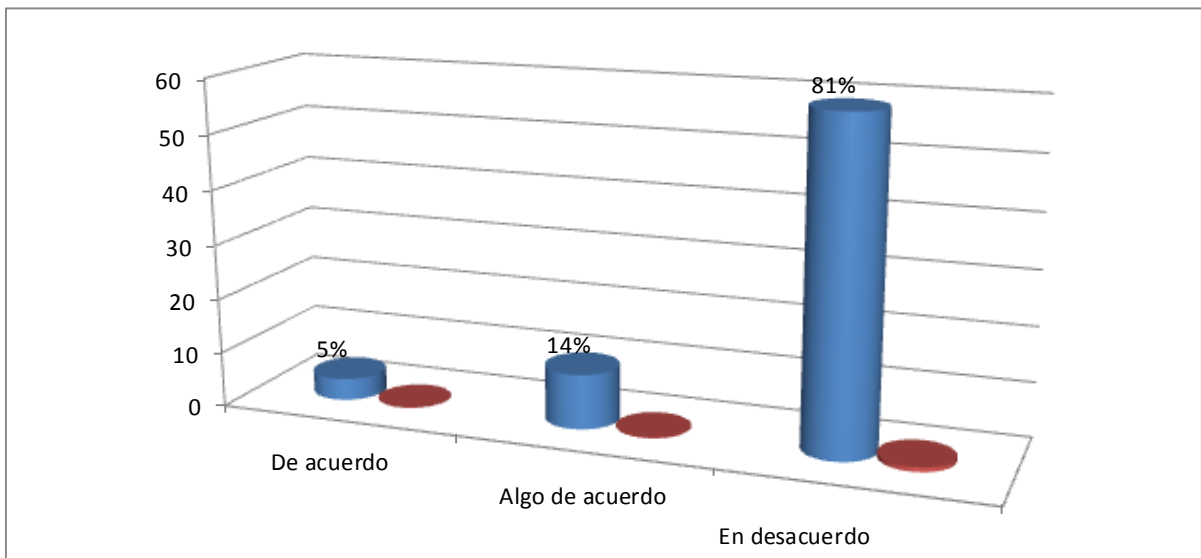
Para la aplicación del estudio de campo, se consideró como universo los clientes residenciales del Cantón Loja, el cuestionario aplicado está compuesto por 13 preguntas, que tienen como objetivo determinar las acciones de responsabilidad social que aplica la EERSSA. Las preguntas están enfocadas en cuatro ejes fundamentales: clientes, empleados, comunidad y medio ambiente. El formato de la encuesta se presenta en el Anexo No. 11.

El análisis estadístico es de tipo descriptivo, enfocado a detallar y analizar cada pregunta, la misma que está representada en forma de frecuencia (Fr) y porcentaje (%), obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 7. La EERSSA ofrece apoyo o realiza programas sociales, como por ejemplo: Programas de incentivo al deporte, apoyo en festividades barriales, apoyo en festividades religiosas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De acuerdo	4	5%
Algo de acuerdo	10	14%
En desacuerdo	59	81%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 81% de los clientes entrevistados, consideran que la EERSSA no realiza apoyo en actividades sociales, deportivas, festividades barriales y religiosas, el 14% manifiesta estar algo de acuerdo y únicamente un 5% manifiesta estar desacuerdo.

Interpretación

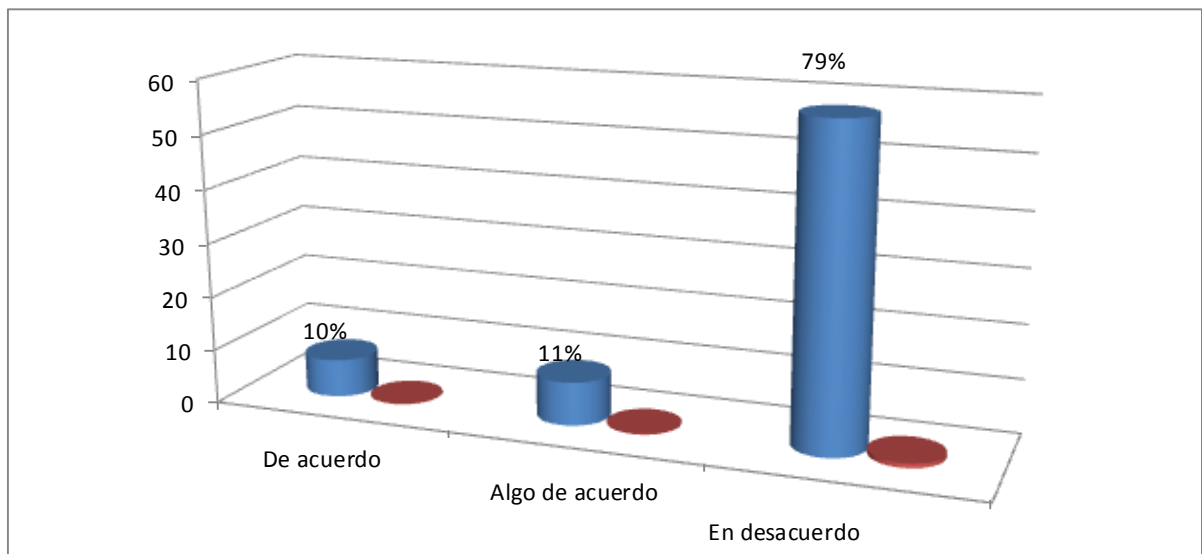
El mayor número de clientes entrevistados manifiestan que no hay apoyo en actividades sociales por parte de la EERSSA, sin embargo, es fundamental la estrategia empresarial que debe asumir la Empresa, para diferenciar entre acciones de filantropía y compromiso social con la comunidad. Si bien es cierto, la EERSSA no entrega contribuciones económicas o energía eléctrica gratis para festividades barriales, sí mantiene convenios como por ejemplo: Con la Liga Deportiva de Loja, apoyando al representante del deporte lojano y dotando de energía eléctrica al Estado Reina del Cisne, en los encuentros deportivos y entrenamientos, situación que es poco conocido por la comunidad, por cuanto no ha existido la difusión por parte de la Empresa y que de alguna manera viene a constituir una actividad de Responsabilidad Social.

Tabla 8. La EERSSA, ofrece apoyo a eventos culturales, como por ejemplo apoyo a conciertos, espectáculos públicos, obras de teatro?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De acuerdo	7	10%
Algo de acuerdo	8	11%
En desacuerdo	58	79%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor

Análisis

El 79% de los clientes encuestados, consideran que la EERSSA tampoco realiza apoyo en actos culturales como por ejemplo: apoyo a conciertos, espectáculos públicos y obras de teatro, el 11% algo está de acuerdo y el 10% está de acuerdo.

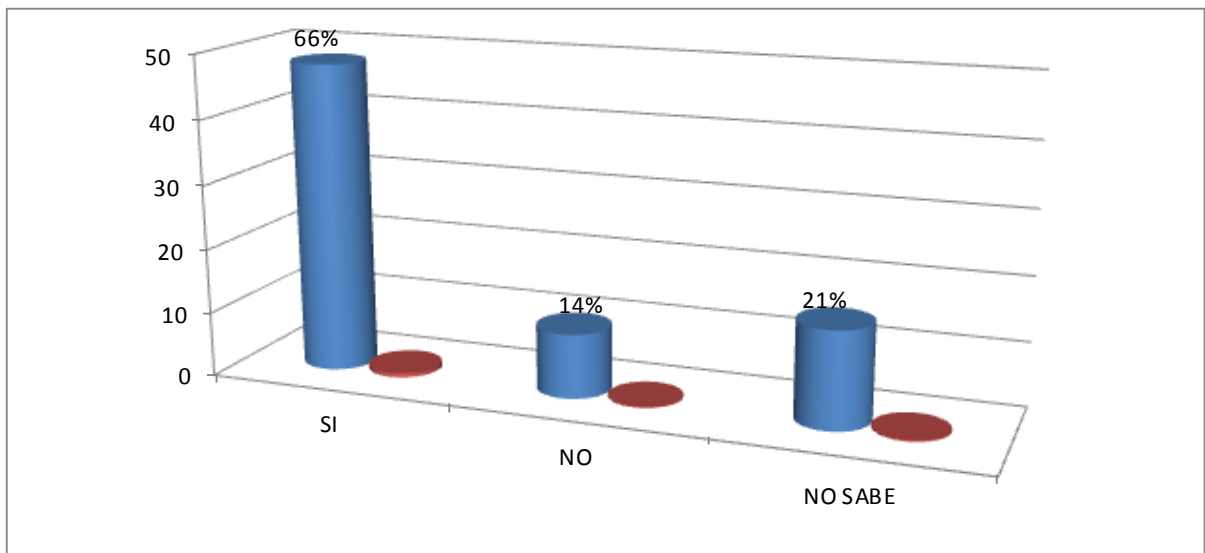
Interpretación

El mayor número de encuestados manifestaron que no hay apoyo en actividades culturales, conciertos o espectáculos públicos y sostienen que la Empresa lo considera como un servicio ocasional y lo factura al cliente, situación que para muchos encuestados debería cambiar y entregarse a energía como un apoyo a la comunidad. Aquí también juega un papel fundamental la comunicación con la comunidad, para hacer conocer que la Empresa Eléctrica, como Distribuidora de Energía, compra la energía al Mercado Eléctrico Mayorista y lo entrega en su área de concesión, por lo tanto cada kilovatio comprado debe ser cancelado. Es fundamental además que la EERSSA, difunda los diferentes subsidios con los que llega especialmente a los usuarios de bajos recursos económicos.

Tabla 9. La Empresa se ocupa de la prevención de accidentes con las redes eléctricas y seguridad de la población

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	48	66%
NO	10	14%
NO SABE	15	21%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 66% de los encuestados, creen que la EERSSA, sí se ocupa de la prevención de accidentes con las redes eléctricas, el 21% no lo sabe y el 14% creen que no se ocupa de la seguridad y prevención de accidentes.

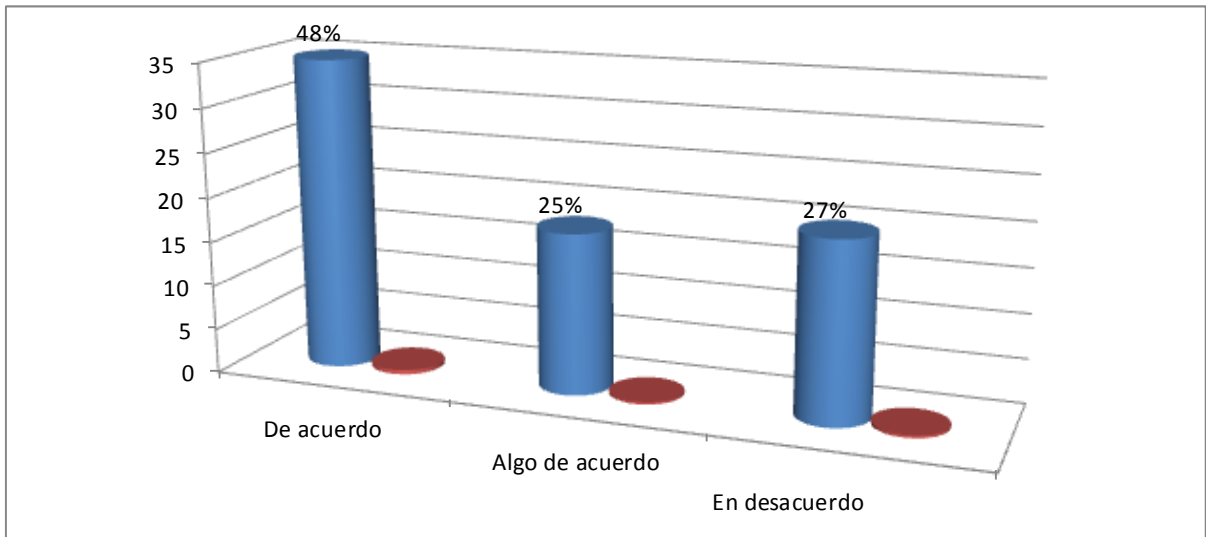
Interpretación

El mayor número de encuestados creen que la EERSSA, sí se ocupa de la prevención de accidentes con las redes eléctricas y únicamente el 14% manifestaron su negativa. Aquí también es necesario que la EERSSA, haga conocer sobre las medidas de seguridad y equipos de protección que entrega a los trabajadores que realizan trabajos en líneas y redes eléctricas. Cabe recalcar que la Institución mantiene vigente el Reglamento Interno de Seguridad y Salud y que el primer lunes de cada mes, se realiza “El Lunes de Seguridad Industrial”, donde se presentan charlas de capacitación y las novedades suscitadas durante el mes, principalmente con la actividad laboral de los trabajadores.

Tabla 10. La EERSSA, invierte en proyectos de electrificación para llevar energía eléctrica a zonas o regiones no atendidas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De acuerdo	35	48%
Algo de acuerdo	18	25%
En desacuerdo	20	27%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 48% de los encuestados, consideran que la EERSSA, sí invierte en proyectos de electrificación para llevar energía a zonas o regiones no atendidas, el 25% contestó en algo estar de acuerdo y el 27% manifestó su desacuerdo.

Interpretación

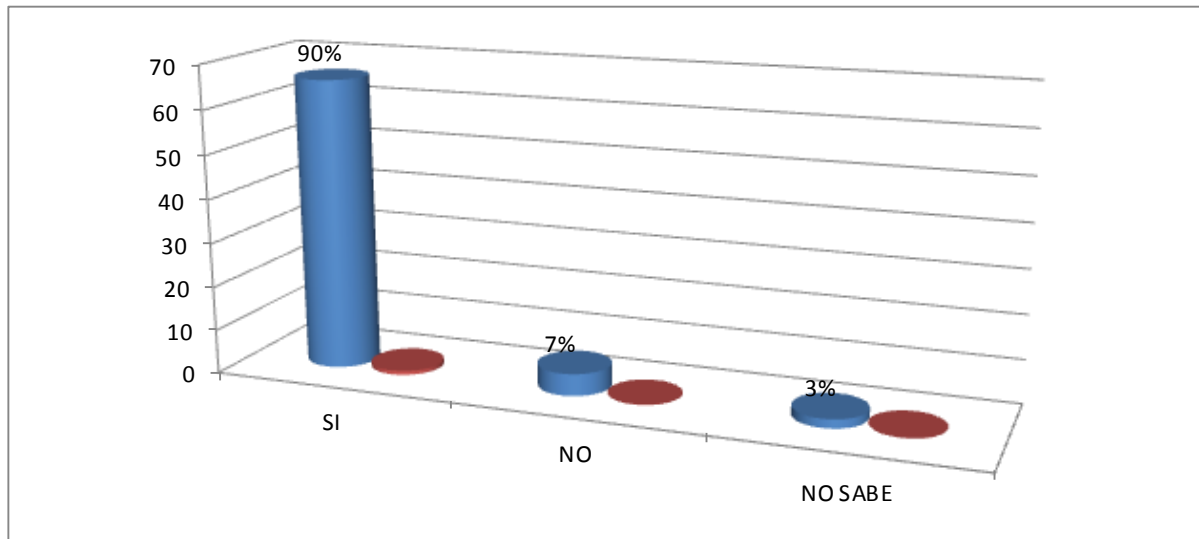
Un número muy elevado de encuestados, manifestaron que tienen conocimiento de que la EERSSA, sí invierte en proyectos de electrificación llegando con energía a sectores no atendidos; sin embargo otro número también significativo, manifestó su desacuerdo y consideran que la EERSSA, principalmente en urbanizaciones no llega con este servicio básico. Aquí es fundamental que la Empresa haga conocer a sus clientes sobre la responsabilidad que como Institución mantiene, principalmente en lo que se refiere a urbanizadores, ya que existe malestar, sobre todo en las zonas rurales de la provincia, donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados, han recibido las urbanizaciones sin los servicios básicos, es decir el urbanizador vende sus lotes y los compradores a su vez, se dirigen a la EERSSA, para que se encargue de las instalaciones de líneas y redes, cuando según Reglamento de Suministro de Electricidad, establece que el lotizador es el responsable de entregar la urbanización terminada.

Tabla 11. La EERSSA, contribuye para el desarrollo económico de su ciudad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	66	90%
NO	5	7%
NO SABE	2	3%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor

Análisis

El 90% de los encuestados, manifestaron que la EERSSA, sí contribuye al desarrollo económico de nuestra ciudad, el 7% considera que no y el 3% no lo sabe.

Interpretación

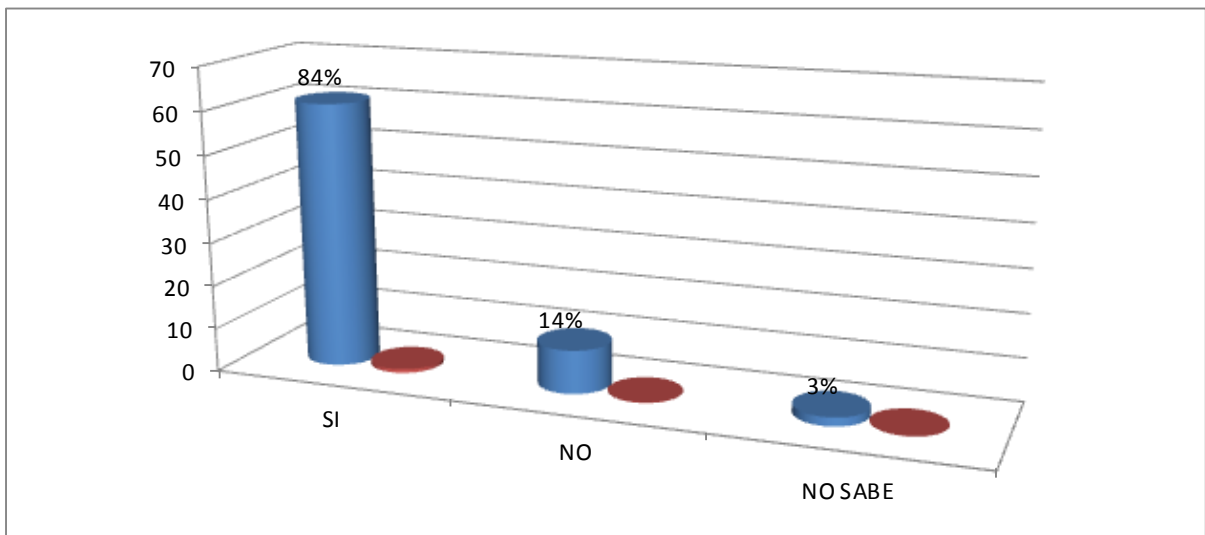
El 91% de los clientes consideran que la energía es desarrollo, por lo tanto están de acuerdo en que la Empresa contribuye al desarrollo del sur del país, un número reducido está en desacuerdo.

Tabla 12. La EERSSA, facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados en sus puntos de atención al cliente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	61	84%
NO	10	14%
NO SABE	2	3%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor

Análisis

El 84% de los encuestados, afirman que la EERSSA, ofrece facilidades para el acceso a los ciudadanos con discapacidad, principalmente en matriz, esto considerando que las encuestas fueron realizadas en el sector urbano de Loja, el 14% considera que no y el 3% no lo sabe.

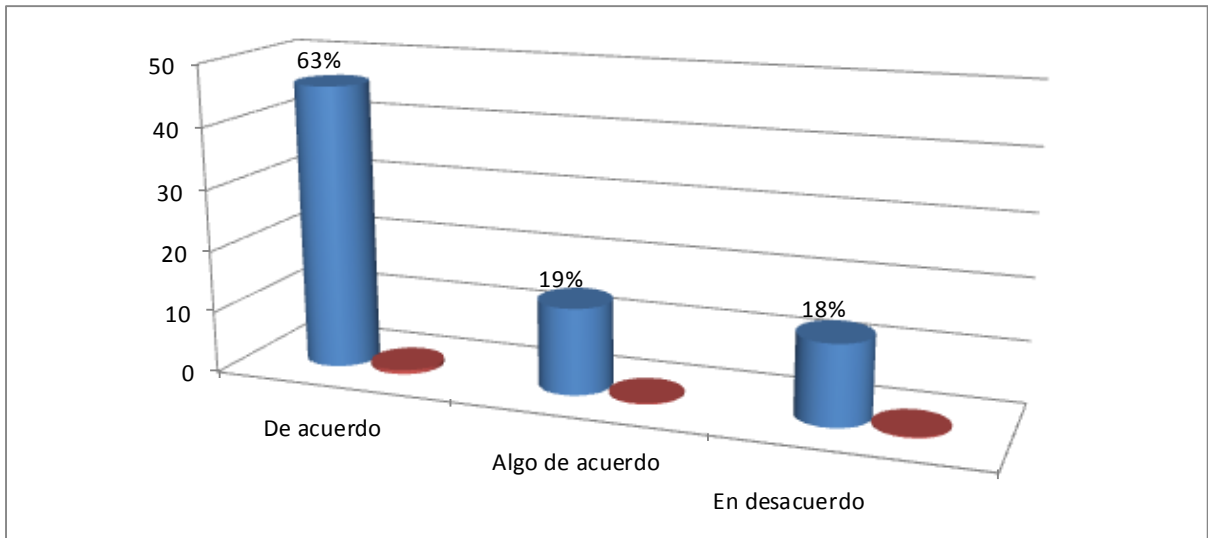
Interpretación

Debido a las exigencias principalmente del Ministerio de Electricidad, la EERSSA en el edificio matriz y en las Agencias, donde cuenta con edificio propio, sí da las facilidades para el acceso a ciudadanos con capacidades especiales, sin embargo en la mayoría de las agencias, especialmente donde se alquiler los locales para el funcionamiento de las oficinas, no se presta estas facilidades de acceso para las personas con discapacidad.

Tabla 13. La EERSSA, es una empresa honesta que cumple con sus obligaciones con todos los clientes con los que se relaciona, como son: proveedores, consumidores, empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
De acuerdo	46	63%
Algo de acuerdo	14	19%
En desacuerdo	13	18%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 63% de los encuestados contesta estar de acuerdo y considera que la EERSSA, es una empresa honesta que cumple con sus clientes, proveedores y empleados, el 19% manifiesta estar algo de acuerdo y el 14% está en desacuerdo.

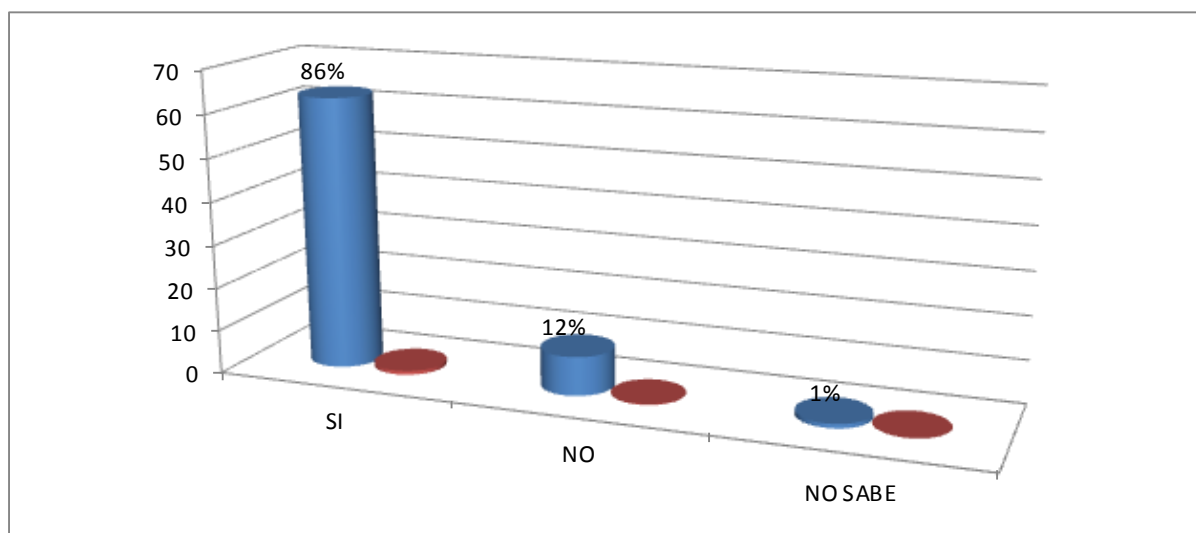
Interpretación

Un gran número de encuestados manifestaron que ven a la Empresa como una institución honesta y que creen que al igual que otras instituciones del Estado, está mejorando principalmente en la atención al cliente; en lo que tiene que ver con las obligaciones adquiridas con los proveedores, manifestaron que en algunos casos se retrasan en las transferencias, pero que en todo caso es seguro el pago; en cuanto a si es honesta con los empleados consideran que sí.

Tabla 14. La EERSSA, ofrece buenas condiciones de trabajo para sus funcionarios (invierte en capacitaciones, garantiza seguridad física para el desarrollo de sus actividades)

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	63	86%
NO	9	12%
NO SABE	1	1%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 86% de los encuestados, creen que la EERSSA ofrece buenas condiciones de trabajo para sus empleados, el 12% considera que no y el 1% contesta que no sabe.

Interpretación

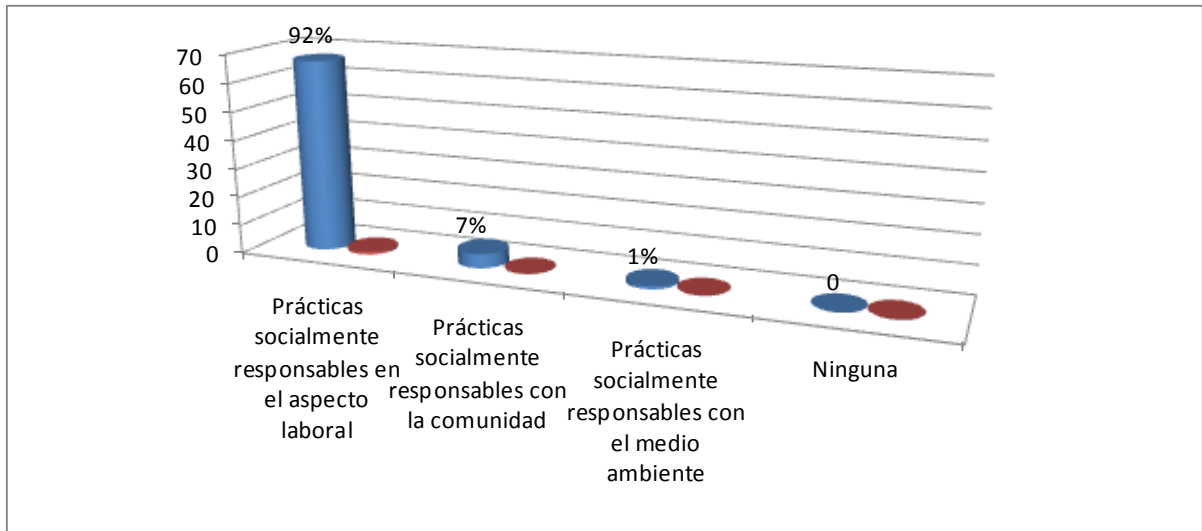
El 86% de encuestados consideran que la EERSSA, ofrece buenas condiciones de trabajo para sus funcionarios, creen que los capacitan constantemente y que les ofrecen las seguridades para el desarrollo de sus actividades. Un gran número de interrogados, ven a la EERSSA, como un buen lugar para trabajar.

Tabla 15. Prácticas que considera son aplicadas por parte de la EERSSA

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Prácticas socialmente responsables en el aspecto laboral	67	92%
Prácticas socialmente responsables con la comunidad	5	7%
Prácticas socialmente responsables con el medio ambiente	1	1%
Ninguna	0	0%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor

Análisis

El 92% de los encuestados contestó por las prácticas socialmente responsables en el aspecto laboral, el 7% registró prácticas socialmente responsables con la comunidad y el 1% prácticas responsables con el medio ambiente.

Interpretación

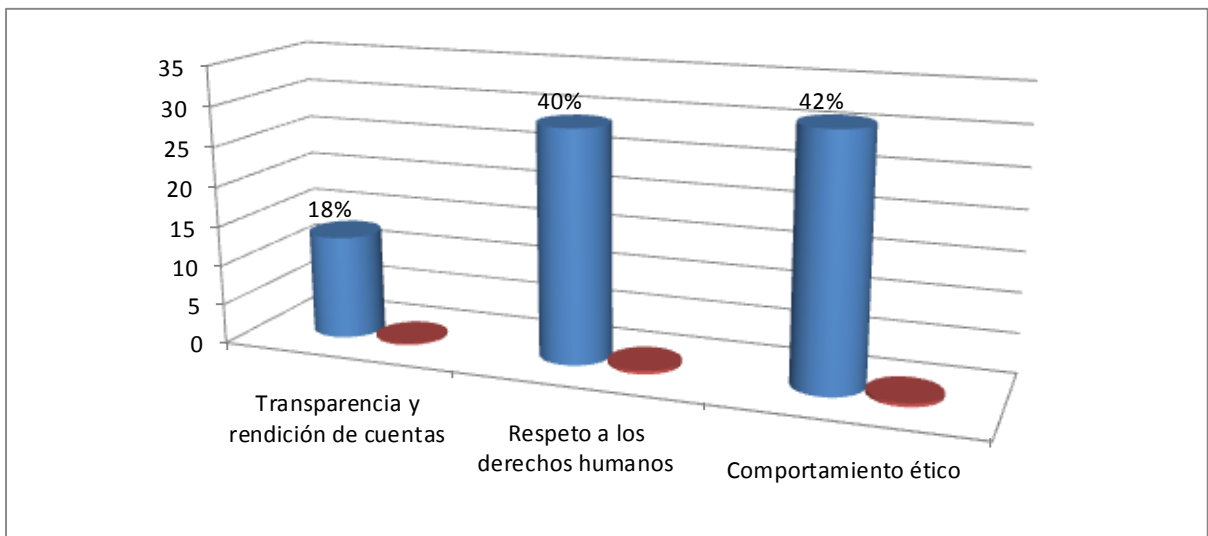
De lo que se puede apreciar, los encuestados ven a la EERSSA, como una Institución socialmente responsable en el aspecto laboral; sin embargo en el campo ambiental consideran que todavía falta mucho por hacer o desconocen lo que está realizando actualmente por la preservación del medio ambiente.

Tabla 16. Acciones que considera son aplicadas por parte de EERSSA en sus actividades diarias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Transparencia y rendición de cuentas	13	18%
Respeto a los derechos humanos	29	40%
Comportamiento ético	31	42%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El Autor

Análisis

Con respecto a cuáles son las acciones que aplica la EERSSA en sus actividades diarias, el 42% se inclina por comportamiento ético, el 40% por respeto a los derechos humanos y el 18% por la alternativa de transparencia y rendición de cuentas.

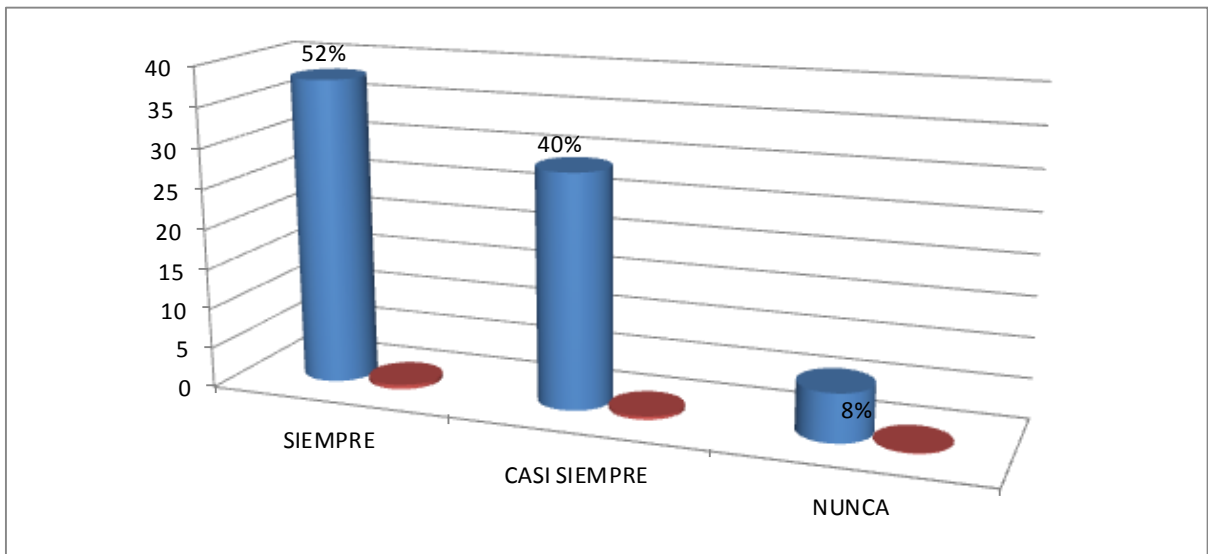
Interpretación

De lo que se puede apreciar el mayor número de encuestados consideran que la EERSSA, aplica en sus actividades diarias un comportamiento ético, lo cual es muy beneficioso para la Institución porque, contribuye a mejorar su imagen y reputación, además un porcentaje elevado (40%), manifiestan que existe respeto a los derechos humanos, sin embargo el 18% considera que la rendición de cuentas ha sido muy poco aplicado y que esta actividad más bien es una plataforma política que está tomando fuerza en los últimos tiempos por disposición del Gobierno Nacional o porque así lo establece la Constitución de la República del Ecuador.

Tabla 17. Ofrece apoyo inmediato para la resolución de quejas y reclamos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	38	52%
CASI SIEMPRE	29	40%
NUNCA	6	8%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 52% de los encuestados contestaron que la EERSSA siempre ofrece solución inmediata a sus quejas y reclamos, el 40% respondió que casi siempre y el 8% que nunca ofrecen solución.

Interpretación

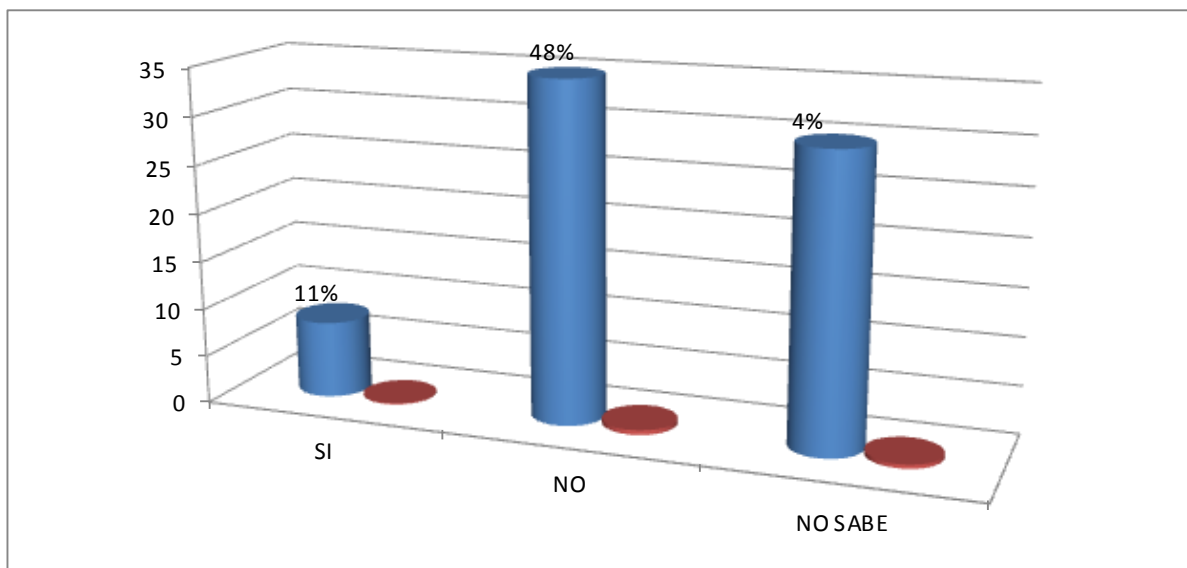
De la muestra tomada, el 52% considera que sí se ofrece solución a las quejas y reclamos de los clientes, mientras que el 40% manifestó que casi siempre, dejando notar que no todos los problemas presentados son solucionados, principalmente en lo que tiene que ver con Alumbrado Público y el valor de las planillas de energía eléctrica; que consumen lo mismo todos los meses pero el valor en dólares difiere mes a mes.

Aquí es importante que la Institución, difunda los subsidios a los que tienen derecho los clientes con tarifa residencial, principalmente de la tarifa de la dignidad, al que se acogen todos los clientes que tienen consumos inferiores a 110kWh, pasado este valor pagaran el costo real del kilovatio.

Tabla 18. Conoce los subsidios a los que tiene derecho como usuario del servicio eléctrico en tarifa residencial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	8	11%
NO	35	48%
NO SABE	30	41%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 48% de los encuestados contestaron que no conocen los subsidios a los que tienen derecho por ser usuarios del servicio eléctrico en tarifa residencial, el 41% manifestó que no sabe y el 11% contesta que sí conocen los subsidios.

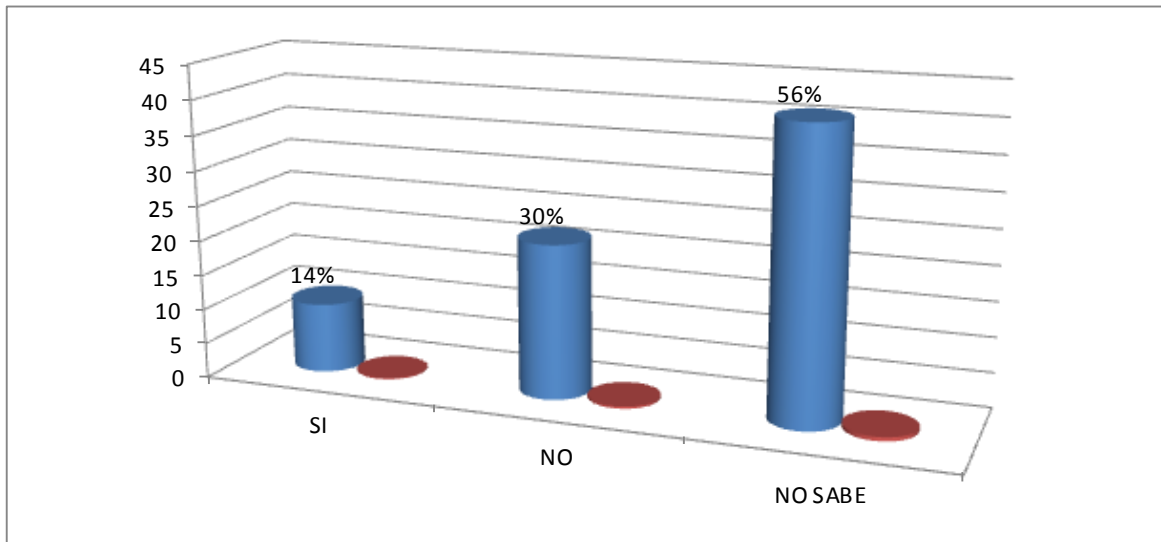
Interpretación

De lo que se puede apreciar existe un desconocimiento muy grande por parte de los clientes de la EERSSA sobre los subsidios que actualmente se mantienen, siendo prioritario que se socialice en las oficinas de atención al cliente y en ferias ciudadanas el Subsidio de la Tarifa de la Dignidad, de la Tercera Edad y Discapacidad, lo que representa reducción en el pago de las planillas de consumo de energía eléctrica, contribuyendo así la Institución con el bienestar económico de los clientes.

Tabla 19. Conoce cuáles son los subsidios que la EERSSA aplica a los clientes de la tercera edad y personas con discapacidad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
SI	10	14%
NO	22	30%
NO SABE	41	56%
TOTAL	73	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor



Fuente: Encuesta
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 56% de los encuestados contestan que no saben, el 30% no conocen y únicamente el 14% contestan que si conocen los subsidios de la Tercera Edad y Discapacidad.

Interpretación

Esta pregunta viene a afianzar aún más lo afirmado en la interrogante anterior, sobre el desconocimiento de los subsidios que tienen los clientes de la EERSSA. Estos beneficios están contemplados en la Ley de la Tercera Edad y Ley de Discapacidad, estableciendo rebajas en los servicios básicos, en este caso particular de energía eléctrica, siendo imprescindible la socialización de estos beneficios, ya que al ofrecer estos incentivos a los clientes por su bajo consumo, la Institución sí realiza actividades de Responsabilidad Social con la comunidad, que no son prácticas de filantropía, sino que se vienen aplicando por varios años, fundamentados básicamente en normativas legales, por cuanto la Institución, si bien es cierto es una sociedad anónima, su máximo accionista siempre ha sido un organismo del Estado.

3.2. Análisis e interpretación de resultados

Como resultado de las encuestas realizadas, se puede concluir que la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., al ser una Institución que tiene como actividad económica la Generación, Distribución y Comercialización de energía eléctrica en las Provincias de Loja, Zamora Chinchipe y Gualaquiza; que es una Institución del Estado, en proceso de transición a convertirse en una Institución pública, según la nueva Ley de Régimen del Sector Eléctrico, no realiza actividades de filantropía, regalos o donaciones.

Según las encuestas realizadas, los clientes manifestaron que no existe apoyo económico por parte de la EERSSA, para actividades sociales como por ejemplo: Festividades barriales, eventos culturales, religiosos, deportivos; en efecto esta institución, provee energía eléctrica para este tipo de eventos sociales, sin embargo, son facturados; esta situación no es bien vista por los clientes especialmente del sector rural que desean la entrega de energía gratuita para programas sociales.

Este tipo de acciones de filantropía, regalos o donaciones, no constituyen actividades de responsabilidad social; por lo tanto, es imprescindible que la comunidad conozca que la EERSSA, no puede de manera aislada, regalar energía, ya que para suministrar este servicio básico, la Empresa, debe comprarla al Mercado Eléctrico Mayorista y esto tiene un costo.

Por lo tanto, es necesario que la Empresa, difunda el proceso de comercialización de energía, así como también los subsidios que ofrece a los clientes, principalmente a los sectores más vulnerables como: discapacitados, tercera edad y clientes de escasos recursos económicos; que no son actividades aisladas, sino que son subsidios que se basan en la normativa legal y que pueden ser consideradas como actividades de responsabilidad social para con la comunidad.

Además, la Empresa Eléctrica, también se ha preocupado por llegar con energía eléctrica hacia los sectores urbano marginales, para ello se mantiene los proyectos FERUM (Fondo de Electrificación Rural Urbano Marginal), que tiene como objetivo, electrificar barrios de escasos recursos principalmente del sector rural.

De lo que se puede apreciar, la EERSSA, de alguna manera sí realiza actividades de Responsabilidad Social con la comunidad, sin embargo, existe desconocimiento por parte de la ciudadanía, lo que evidencia que no ha existido una vinculación con la comunidad.

Otro aspecto importante de la Responsabilidad Social, es la preservación del medio ambiente; no obstante, lo que los clientes perciben es la poca actuación de esta Institución en materia ambiental, pese a que en su misión consta la de “Contribuir a mejorar el medio ambiente”.

Bajo este contexto, se pretende establecer un plan de acción que incluya las pautas para mejorar su imagen institucional en materia de Responsabilidad Social, vinculándose con la comunidad y apoyando su desarrollo a través de los proyectos de electrificación que permitan mejorar las condiciones de vida de sus clientes.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

4.1. Antecedentes de la propuesta

Hace algunos años, el principal objetivo de las empresas era la rentabilidad económica o creación de utilidades para sus accionistas y no se le daba importancia al impacto ambiental que generaban las empresas por el desarrollo de sus actividades.

Hoy en día, los consumidores exigen mejor calidad del producto, los accionistas consideran las prácticas sociales y medioambientales como parte de su gestión, la comunidad es más crítica por las decisiones empresariales e incluso el Estado, ha dado grandes avances en generar la normativa legal para incentivar la Responsabilidad Social.

Hoy las organizaciones se ven obligadas a mejorar su gestión a través de la implementación de modelos de gestión enfocados en la Responsabilidad Social Empresarial, para generar beneficios económicos, sociales y ambientales, logrando una mejora continua.

Actualmente el modelo de gestión de la EERSSA, no está orientado en su totalidad a establecer las mejores prácticas socialmente responsables que aseguren el mejoramiento de sus relaciones con los grupos de interés.

El presente documento es un instrumento desarrollado en base al diagnóstico realizado en la Institución y pretende aportar con políticas claras considerando las siguientes dimensiones:

- Valores y Coherencia
- Público Interno
- Relaciones con los consumidores
- Relaciones con la comunidad
- Medio Ambiente

Adicionalmente, se propone un modelo de Balance Social, como instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir y controlar la gestión social de la empresa, documento que deberá ser parte de los Balances Financieros que anualmente presente a la Junta General de Accionistas.

4.2. Generalidades del modelo de gestión de responsabilidad social empresarial.

El modelo de gestión de RSE planteado para la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., cumple el requisito principal de un sistema de gestión de mejora continua, que se efectúa en cuatro fases: Planificar, Ejecutar, Comprobar y Ajustar la gestión, asegurando comportamientos cada vez mejores.

Dentro del modelo y como actores principales del mismo, se considera los cuatro ejes fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial: Clientes, Talento Humano, Comunidad y Medio Ambiente.

4.2.1. Modelo de gestión de responsabilidad social empresarial.

Para lograr el éxito deseado, el modelo de gestión de RSE, debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

4.2.1.1. Estrategia empresarial.

La estrategia empresarial de la Empresa, debe contener requisitos básicos como: misión, visión, código de ética, políticas y principios que incluyan la RSE. Así mismo los objetivos estratégicos deben alinearse a los cuatro componentes básicos de la RSE: clientes, comunidad, trabajadores y medio ambiente.

4.2.1.2. Cadena de valor.

Se debe propender a generar el mayor valor posible y la minimización de costos en cada proceso de la cadena de valor, enfocándose cada actividad en acciones de Responsabilidad Social.

4.2.1.3. Stakeholders.

Los grupos de interés o stakeholders, están constituidos por la persona, grupo de personas o entidades que son afectadas directamente por la actividades de la Empresa, compuestos principalmente por la comunidad, empleados y sus familias, los accionistas, los clientes,

proveedores, por lo tanto no excluye a la Empresa por la responsabilidad que tiene con sus grupos de interés.

4.2.1.4 Mejora Continua.

La propuesta del diseño de un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial y consecuentemente de una Plan de Responsabilidad Social, cumple con el requisito principal de un sistema de gestión que es la mejora continua y comprende las siguientes fases:

- Planificar: Constituye la parte más importante y compleja del ciclo, en esta etapa se establecen los objetivos estratégicos y los objetivos de los grupos de interés.
- Ejecutar: Implica llevar a cabo lo planificado en la etapa anterior, contempla una aplicación controlada del plan de acción con su correspondiente verificación.
- Comprobar: Consiste en verificar los resultados obtenidos, comparándolos con los objetivos definidos. El modelo establece la verificación a través de los indicadores Global Reporting Initiative G3 (Memorias de Sustentabilidad)
- Ajustar: Consiste en identificar lo que debe mantenerse y lo que debe corregirse. En esta etapa se considera la comunicación a los stakeholders y la preparación de planes futuros.

4.2. Dinámica del modelo de gestión

DINAMICA DEL MODELO DE GESTION

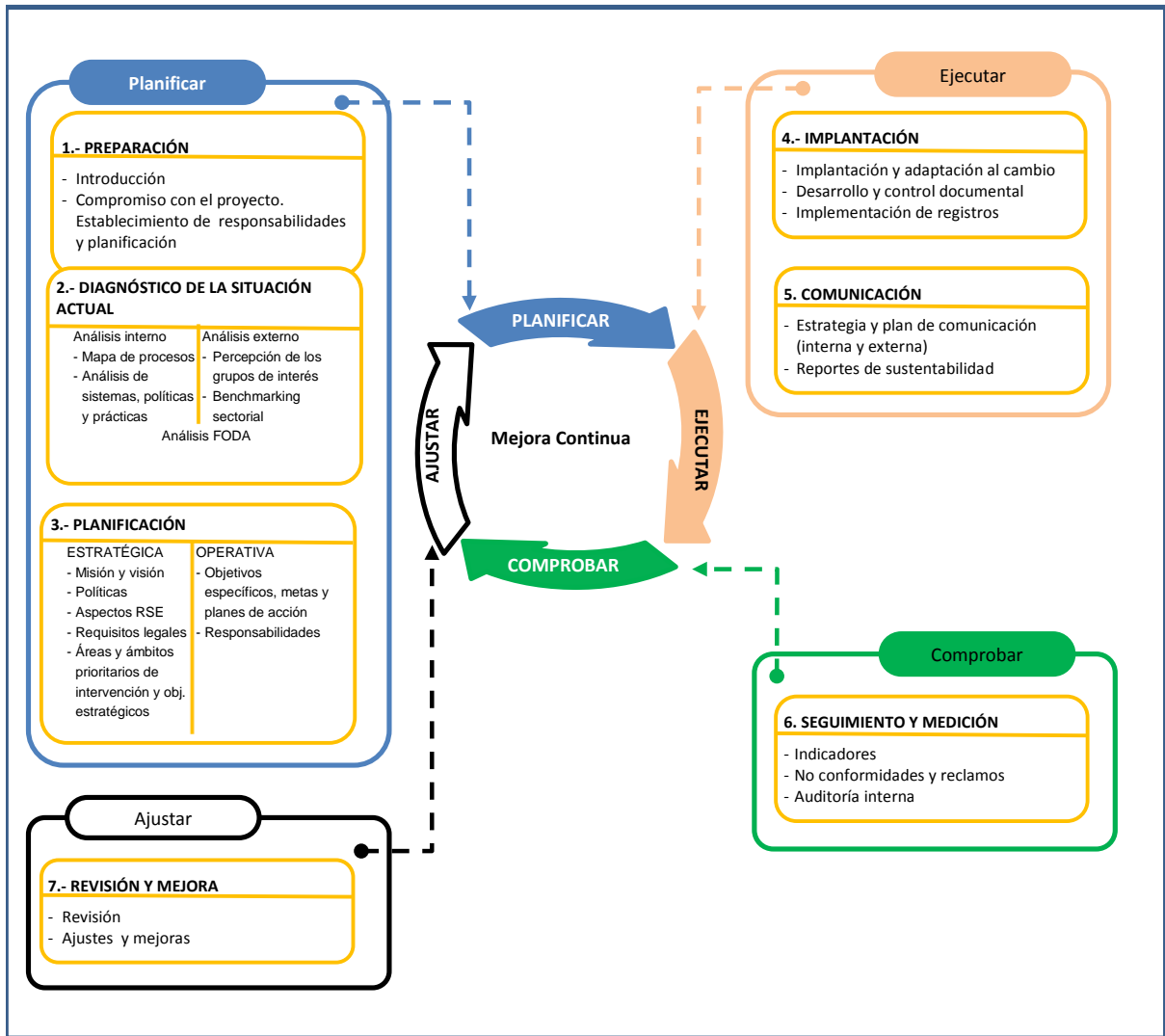


Figura 6. Dinámica del Modelo de Gestión

Fuente: Adaptación guía modelo de gestión: www.vincular.cl/modelo-de-gestion-rse

1. Preparación

Previo a entrar en la Planificación; en esta primera etapa inicial del modelo, se debe en primera instancia, identificar claramente cuáles serán los beneficios que la Responsabilidad Social Empresarial, aportará a la Institución; los mismos que deben ser conocidos, analizados y socializados entre los Directivos y Funcionarios de la Empresa, quienes deben manifestar su compromiso y predisposición con el proyecto de RSE a fin de facilitar su planificación, ejecución y control.

2. Diagnóstico

En esta segunda fase, se busca adquirir el conocimiento necesario con la finalidad de que la Empresa pueda definir sus áreas de intervención y las oportunidades de mejora. Esta fase comprende dos etapas: El diagnóstico interno, en donde se debe analizar los mapas de procesos, prácticas y políticas que mantiene la EERSSA, (análisis FODA); y, el diagnóstico externo, que es el estudio de cómo está la Institución en la realidad social, antes del inicio del proyecto; estableciendo cuál es la percepción que mantienen sus diferentes grupos de interés. Además, en esta fase, es de vital importancia efectuar un Benchmarking sectorial, con la finalidad de conocer las mejores prácticas que en materia de RSE, aplican las demás Instituciones relacionadas con el sector; la idea es extraer lo mejor para plasmarlos en guías a ser replicadas en la Empresa.

3. Planificación estratégica y operativa

En esta etapa, la Empresa debe jerarquizar que áreas de intervención se llevarán a cabo, en función de sus objetivos estratégicos, del costo-beneficio que representa y en base a su capacidad técnica y operativa, dando peso de importancia a las cuatro áreas fundamentales de la Responsabilidad Social Empresarial: Clientes, Talento Humano, Comunidad y Medio ambiente. Como parte fundamental de la planificación del modelo, está la definición de su Estrategia Empresarial (misión, visión, código de ética, políticas, aspectos de RSE, normativa legal, objetivos estratégicos, metas y planes de acción), que debe estar alineada a la RSE.

4. Implantación

Esta etapa constituye la materialización de lo planificado, por lo tanto es en esta fase donde se pretende que el concepto de RSE, sea integrado en las decisiones y operaciones diarias de la empresa. La Empresa, debe nombrar un funcionario con responsabilidad específica en la RSE, con autoridad y roles bien definidos para asegurar el desarrollo y adaptación al cambio, así como también será el encargado del control documental y la presentación de informes sobre el desempeño del modelo de gestión de RSE.

5. Etapa de Comunicación

Consecuentemente viene la etapa de comunicación, en donde se pretende cambiar el enfoque de comunicación habitual, por el de optimizar las relaciones entre la Empresa y sus grupos de interés, a través del diálogo permanente y la presentación de los reportes de sustentabilidad. Necesariamente se debe establecer la estrategia y el plan de comunicación que debe operar.

6. Seguimiento y medición

En esta etapa, se deberá medir el avance de las acciones de RSE, comprobar los aciertos, determinar los resultados obtenidos y aplicar las correcciones necesarias a fin de asegurar la eficacia del modelo. Los indicadores a aplicarse, deben definirse de un estudio profundo según los objetivos estratégicos previamente establecidos.

7. Revisión y mejora

La Empresa debe, establecer, implementar y mantener procedimientos de evaluación permanente que permitan mitigar o eliminar las debilidades encontradas y potenciar las fortalezas del sistema; si es necesario la revisión del modelo, deberá estar debidamente documentado y aprobado por los funcionarios responsables, sin embargo, será la Alta Dirección de la Empresa quien tome la decisión de disponer los ajustes y mejoras al modelo.

Finalmente la Empresa, debe concebir al modelo de RSE, como una acción sostenible en el tiempo y no como una actividad de filantropía; de lo contrario los riesgos podrían presentarse principalmente por las siguientes causas:

- Seguimiento ineficiente de los planes o proyectos propuestos.

- Selección inadecuada de indicadores, que no se ajustan a la realidad de la Empresa.
- No se asuma de manera responsable los objetivos de los grupos de interés o stakeholders de la Empresa.
- Se preste poca importancia a las necesidades de los Empleados de la Institución.
- No exista el verdadero compromiso por parte de la Alta Dirección.

4.3.1. Herramientas que se deben considerar para la gestión del modelo.

A continuación, se presenta una breve descripción de los principales instrumentos que deben ser considerados y adaptados en el proceso de ejecución del modelo de gestión de RSE de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.

- a) **Mapeo de los grupos de interés:** Permite identificar las expectativas, intereses y preocupaciones de los grupos de interés de la Empresa, con la finalidad de establecer los correspondientes planes de acción, enfocados a satisfacer sus requerimientos. Esta herramienta debe ser analizada y actualizada constantemente a fin de evitar cualquier incidencia negativa que pueda afectar al modelo de gestión.
- b) **Línea de base social:** Consiste en determinar cómo está la realidad social, antes de iniciar el desarrollo de las actividades de Responsabilidad Social. Este estudio debe enfocarse principalmente en el análisis de la situación económica, social y ambiental del entorno donde la Empresa ingresará con los diferentes planes de desarrollo.
- c) **Análisis socio político del entorno:** Consiste en determinar cuáles son las tendencias sociales y políticas del sector, con la finalidad de lograr acuerdos con los grupos de interés clave, de tal manera que permitan el avance del proyecto.
- d) **Establecimiento de planes con la comunidad:** A través de este instrumento, se pretende establecer las acciones a corto, mediano y largo plazo que se deben configurar en los diferentes planes de acción para satisfacer los requerimientos de la comunidad y su entorno.
- e) **Mapa de riesgos de conflictos sociales:** Consiste en llevar un registro de los reclamos, demandas o denuncias presentadas por los clientes o por la comunidad, situaciones que al no ser solucionadas de manera inmediata, podría provocar percepciones negativas y afectar la imagen institucional.

- f) **Mapa de negociaciones:** Permite identificar el estado de las negociaciones realizadas con los diferentes grupos de interés, conocer los casos resueltos y los que se encuentran en trámite de solución.
- g) **Sistema de atención de quejas y reclamos:** Es una herramienta que permite determinar el tiempo de atención de las quejas y reclamos presentados por los clientes, evidenciando si se cumplió con las regulaciones de control de calidad del servicio.
- h) **Cumplimiento de convenios y compromisos:** Este instrumento, le permite a la Empresa cumplir formalmente con los compromisos adquiridos. Esta matriz, debe ser analizada constantemente por la Alta Dirección, ya que su cumplimiento garantiza la credibilidad y seriedad de la Institución.
- i) **Plan de participación ciudadana:** Esta herramienta considera mantener un plan bien estructurado de los espacios en donde la Empresa tendrá participación y vinculación directa con la comunidad, espacios que le permitirán conocer sus inquietudes, necesidades y recibir información valiosa para la consecución y permanencia del modelo de gestión.
- j) **Reporte de sustentabilidad:** Es una herramienta de comunicación e información de la Empresa hacia los grupos de interés, sobre el trabajo realizado en materia de responsabilidad social. Este informe social, debe ser parte de los informes financieros que presenta anualmente la Empresa, los mismos, que deben ser analizados y auditados por los organismos de control.
- k) **Medición de la satisfacción del cliente:** Esta medición le permite a la Empresa, conocer cuál es la percepción que tiene el cliente en relación con la EERSSA, mismo que se revertirá de manera favorable o desfavorable en su imagen institucional. Se lo debe establecer a través de la contratación de encuestadoras o firmas especializadas e independientes con la finalidad de lograr imparcialidad en la información que permita tomar los correctivos necesarios.

4.3.2. Condiciones a considerar para la implementación del modelo de gestión de responsabilidad social empresarial de la EERSSA.

El proceso de implementación del modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para la EERSSA, como se mencionó en páginas anteriores, está basado en el enfoque de mejora continua: Planificar, Ejecutar, Verificar y Actuar; sin embargo, es necesario considerar las recomendaciones establecidas en la ISO 26000, respecto de las materias fundamentales que toda Empresa previo a adherirse al modelo y en consecuencia a la elaboración del Plan de Gestión de RSE, deben considerar; por lo tanto el modelo de gestión de RSE de la EERSSA, debe considerar lo siguiente:

❖ Gobernanza de la empresa y mejora de la reputación

La Gobernanza, es el sistema por el cual la Empresa debe tomar las decisiones necesarias para el logro de los objetivos propuestos. Este aspecto es quizá el más importante ya que la toma de decisiones acertadas y el impulso de estrategias, permitirá un cambio de conducta socialmente responsable de toda la organización, beneficiando su imagen institucional.

❖ Derechos humanos, prácticas laborales e igualdad de oportunidades

La Empresa, debe poner todos sus esfuerzos para respetar los derechos que posee todo individuo, así como garantizar la libertad de asociación de sus trabajadores, negociación colectiva y propiciar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Además debe establecer prácticas laborales orientadas a mejorar la calidad de vida de sus empleados, garantizando su bienestar físico, mental y social

❖ Desarrollo sostenible y responsabilidad ambiental

La Empresa debe impulsar acciones concretas sobre ahorro energético en las instalaciones, fomentar el reciclaje, así como la moderación en el consumo de agua potable, suministros y materiales.

❖ Responsabilidad por el servicio y eficiencia en la atención a los clientes

La Empresa debe establecer evaluaciones periódicas sobre la calidad del servicio prestado, analizando los resultados obtenidos sobre satisfacción al cliente, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios que permitan mejorar este indicador.

❖ **Transparencia y rendición de cuentas**

Es necesario que la EERSSA, mantenga un comportamiento ético en las relaciones con los diferentes grupos de interés, así como fomentar prácticas justas de operación para generar resultados socialmente responsables. Además de la implementación de políticas y prácticas que eviten actos de corrupción.

❖ **Participación y compromiso con la comunidad**

Para que la responsabilidad social pueda ser integrada en su totalidad, la Empresa debe desarrollar políticas que contribuyan al desarrollo económico y social de las comunidades que se encuentran dentro de su área de concesión; estas políticas deben estar enfocadas a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de su comunidad.

4.3.3. Coherencia entre el modelo de gestión de RSE y el plan estratégico de la Empresa.

Con la finalidad de lograr el éxito esperado en materia de Responsabilidad Social, es necesario que la Empresa, incorpore la RS de manera coherente con las políticas definidas en el Plan Estratégico de la Institución, la misión, visión y valores corporativos, deben estar enfocados a la Responsabilidad Social, siendo necesario partir de un Código de Ética, que sirva de guía en sus actividades operativas.

Así mismo, para incorporar la RS de manera coherente con el modelo propuesto, es necesario el establecimiento de políticas que permitan la capacitación y desarrollo del Talento Humano, como eje fundamental del modelo.

4.4. Plan de gestión de RSE: Guía Metodológica

“El Plan de Gestión de la Responsabilidad Social, es un documento que contiene una reflexión sistemática, congruente y completa de los ámbitos prioritarios, los objetivos y acciones clave que una entidad se plantea llevar a cabo, de manera coherente con el

modelo de Responsabilidad Social, con estimación del costo, temporalidad, así como sus indicadores de seguimiento y evaluación” (Recuperado de: http://www.feapsresponsabilidadsocial.org/documentos/GuiaMetodologica_comohacerplanRS_mayo2014.pdf. 25-05-2015)

El plan de gestión de RS de la EERSSA, debe ser coherente en todo aspecto con el modelo de gestión presentado, la finalidad es lograr la optimización de recursos y alcanzar los objetivos planteados.

Las acciones que se incluyan dentro del plan, deben estar ajustadas a la realidad y a la situación actual de la Empresa; además, debe establecer el presupuesto que se estima para su cumplimiento y el funcionario o Gerencia responsable de llevar a cabo la ejecución de cada acción.

Es imprescindible la socialización del proyecto entre todos los integrantes de la organización, con la finalidad de lograr el compromiso de todos. Esta capacitación debe constar dentro del Cronograma establecido para la implantación del modelo de gestión y el plan de acción de RS. Una actitud abierta y dispuesta, permitirá alcanzar los objetivos planteados en materia de Responsabilidad Social.

Este documento deberá ser conocido y aprobado por el Directorio de la Institución, además los resultados de su ejecución serán presentados mensualmente de manera conjunta con la evaluación del Plan Operativo Anual.

4.4.1. Estructura y contenido del plan de gestión de responsabilidad social de la EERSSA.

Partiendo del diagnóstico de la situación actual de la Empresa, se debe definir el contenido del Plan de Gestión de RS. El proceso de elaboración del plan deberá seguir el modelo de gestión previamente establecido, verificando los elementos de comunicación, participación, seguimiento y resultados.

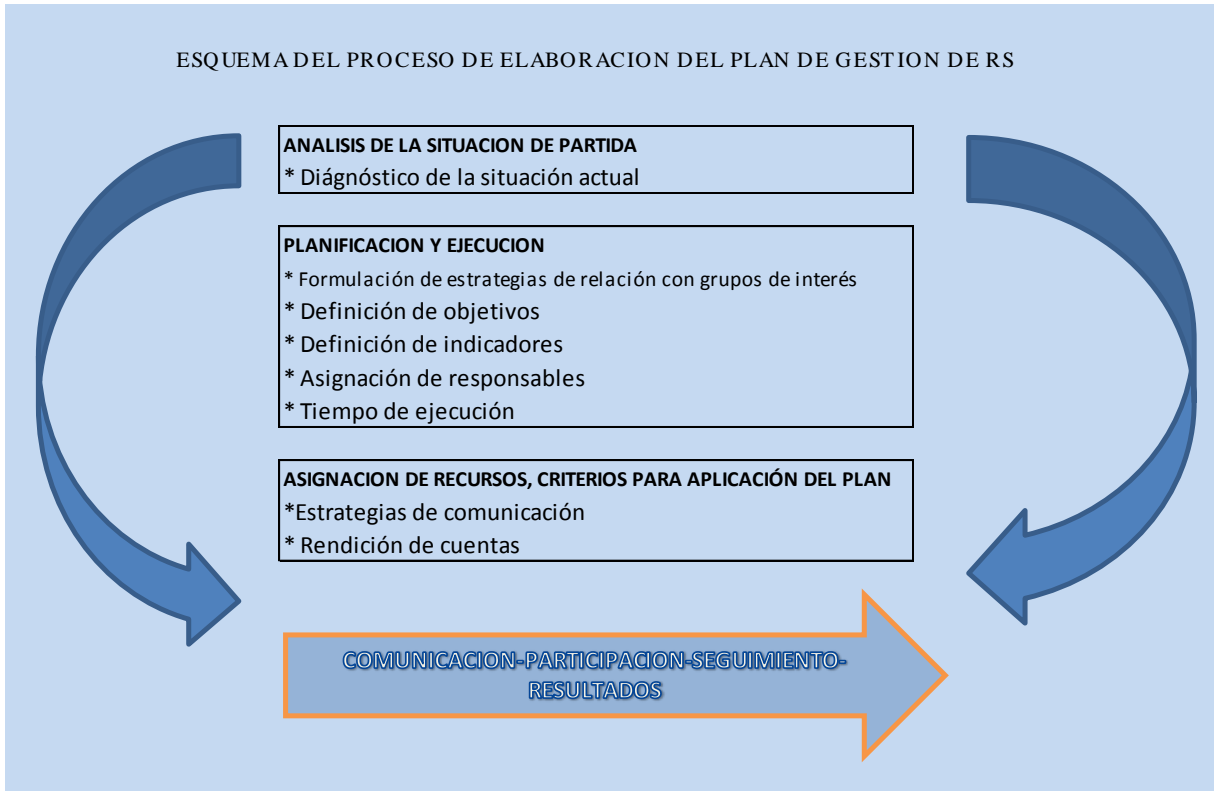


Figura 7. Esquema del proceso de elaboración del plan de gestión de RSE

Fuente: Guía metodológica plan de gestión

Elaborad por: El Autor

Bajo este contexto, el contenido básico de un Plan, se encuentra estructurado en dos partes:

a) **Contenido general del plan** que constituye la parte común establecida en todo tipo de planes de acción, se estructura en los siguientes elementos:

1. PRESENTACIÓN DEL PLAN, que comprende:

- Presentación general del Plan de Responsabilidad Social.
- Explicación de la metodología utilizada en su elaboración.
- Equipo de trabajo que participó en su elaboración.
- Breve explicación general del contenido y estructura del mismo.

2. FUNDAMENTACIÓN, que comprende:

- Los elementos en los que se enmarca el plan, en concordancia con el modelo de gestión planteado, Código de ética, y Plan Estratégico.

3. OBJETIVOS GENERALES

- Definición de los objetivos que persigue la Empresa con la elaboración y desarrollo del Plan de RSE, los mismos que deben guardar coherencia con los objetivos del modelo de gestión.

b) **Contenido específico del plan;** esta parte se materializa en función del diagnóstico previo que debe realizar la Empresa en materia de Responsabilidad Social. A partir de esta evaluación se plantearán las acciones concretas, propias de su realidad institucional, en concordancia con los ámbitos de actuación propuestos en el modelo de gestión de RS; por lo tanto, previo al desarrollo del Plan de RS, la Empresa debe ejecutar las siguientes actividades:

- **Diagnóstico de la situación de la Empresa** en materia de Responsabilidad Social. Este análisis le permitirá a la Institución, detectar las debilidades y fortalezas, previo a la implantación del plan, así como tener conocimiento de las oportunidades y amenazas del entorno y definir las principales líneas de acción para mejorar sus relaciones con los diferentes grupos de interés.
- **Mapa de los grupos de interés y estrategias de diálogo**, esta herramienta permite conocer las necesidades y las expectativas de sus stakeholders: Empleados, Proveedores, Clientes, Comunidad, por lo tanto en la primera etapa debe elaborarse el mapa de los grupos de interés, para luego definir las diferentes estrategias a aplicarse en cada grupo.
- **Materialización del plan de Responsabilidad Social**, se establecerán las diferentes políticas de acción en base a las materias definidas en el modelo de gestión de RS:
 1. Gobernanza de la Empresa y mejora de la reputación
 2. Derechos Humanos, Prácticas laborales e igualdad de oportunidades
 3. Desarrollo sostenible y responsabilidad ambiental
 4. Responsabilidad por el servicio y eficiencia en la atención a los clientes
 5. Transparencia y rendición de cuentas
 6. Participación y compromiso con la comunidad

- **Definición de objetivos y acciones en relación a los grupos de interés y su entorno;** en esta fase debe definirse en cada caso, los objetivos, acciones tiempo y responsable de cada acción, así como los respectivos indicadores que permitan medir el desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos.

- **Adopción de mecanismos idóneos de comunicación y rendición de cuentas,** concluido el plan de acción de RS, la Empresa, debe poner en marcha el plan de comunicación, con la finalidad de garantizar la eficacia de las políticas definidas en el plan. En cuanto a la rendición de cuentas, la memoria de sostenibilidad, constituye la herramienta idónea para dar a conocer las acciones ejecutadas en materia de RS.

- **Designación del equipo de trabajo responsable de la implantación del plan de RS;** es necesario que la Empresa, designe el equipo de trabajo que será el responsable de coordinar y desarrollar las acciones de RS, así como mantener las relaciones con los grupos de interés. Este grupo de trabajo, que se sugiere esté integrado por un delegado de la Presidencia Ejecutiva, Comunicación, y el área que está en contacto directo con la comunidad, que es el de Comercialización; debe además presupuestar los costos que se estiman necesarios para la ejecución del plan de RS. El apoyo de la Alta Gerencia, debe ser incondicional, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos en materia de Responsabilidad Social.

Una vez que el Equipo de Trabajo responsable del plan de RS, haya concluido la elaboración de este documento, se debe llevar a cabo lo siguiente:

1. Socialización del Plan de Responsabilidad Social entre los funcionarios de la Empresa; con la finalidad de incorporar aquellas aportaciones importantes que se sugieran y que pudieron pasarse por alto en el desarrollo del plan.
2. Elaboración definitiva del Plan de RS, con la inclusión de las sugerencias de la etapa derivadas de la etapa de socialización.
3. Aprobación del Plan de Responsabilidad Social, por parte del Directorio y Junta General de Accionistas.

4. Comunicación y difusión del Plan de Responsabilidad Social, dentro del área de concesión de la Empresa y al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, máximo accionista de la Institución.

4.5. Reporte o balance social

En los últimos años, las empresas, han demostrado un interés cada vez mayor por mejorar sus relaciones con los diferentes grupos de interés; lo que significa que se ha comprendido que de esas relaciones depende en gran medida la imagen, desarrollo y sustentabilidad de sus empresas.

Hoy en día, las Organizaciones están interesadas en implementar modelos de gestión enfocados en la Responsabilidad Social Empresarial y en reportar y difundir sus acciones basados en una triple rendición de cuentas, incluyendo los aspectos: económico, social y ambiental.

El Balance o Reporte Social, conocido también como Reporte de Sustentabilidad, es un documento complementario a los Estados Financieros, en donde la Empresa publica anualmente los proyectos, beneficios y acciones sociales que ha ejecutado en beneficio de los accionistas, empleados, clientes, comunidad y medio ambiente; su función primordial es hacer pública las acciones que la Empresa viene ejecutando en materia de Responsabilidad Social, lo que contribuye a mejorar los vínculos Empresa-Comunidad.

Por lo tanto, el Balance social, constituye una herramienta de administración y control, que expone y divulga de forma clara y precisa el cumplimiento de las políticas de RSE. Este es un documento que debe ser auditado, con la finalidad de tomar los correctivos necesarios.

4.5.1. Principales modelos de Balance Social.

➤ Global reporting initiative - GRI

Esta iniciativa fue creada en 1997, por varias organizaciones no gubernamentales como CERES y el Instituto Tellus. Tiene como finalidad la elaboración de reportes sobre sustentabilidad que se puedan comparar entre empresas, organizaciones de la sociedad

civil e instituciones profesionales. Esta medición comprende el aspecto económico, ambiental y social.

➤ **Estándar de aseguramiento AA 1000**

Este principio fue desarrollado por el Institute of Social and Ethical Accountability, organización británica que promueve el desarrollo sustentable. La norma AA1000 tiene como finalidad evaluar, evidenciar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sustentabilidad de la Organización, además busca promover la rendición de cuentas a través del desarrollo de reportes que den a conocer como la Administración cumple con las expectativas de los grupos de interés.

➤ **CRS Europe Matrix**

Esta propuesta de la organización CSR Europe, permite a las empresas reportar, comunicar y hacer Benchmarking a través del empleo de una matriz. Por medio de esta herramienta online las empresas dan a conocer sus prácticas sobre Responsabilidad Social, principios y procesos.

➤ **ISO 26000**

Esta es una guía internacional de carácter voluntario y que puede implementarse en todo tipo de organizaciones, al igual que el GRI, se presenta como una guía para las empresas que tienen interés en reportar sus avances en materia de RSE y sustentabilidad.

4.5.2. Estructura básica de un reporte social

La propuesta de estructura básica del Reporte Social, que se presenta a continuación, tiene como base la “Guía práctica para el Reporte Social y medioambiental de las empresas” (<http://es.scribd.com/doc/55198365/Guia-de-Reporte-Social-Empresarial#scribd>), la secuencia recomendada garantiza la integridad y secuencia lógica; además facilita la comparación y realización de benchmarking para lograr las mejores prácticas en materia de RS.

REPORTE SOCIAL MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD	
<p><u>PRESENTACION</u></p> <p>1 Mensaje del Presidente 2 Perfil de la Empresa 3 Sector de la Economía</p>	<p><u>PARTE II- EL NEGOCIO</u></p> <p>1 Visión 2 Diálogo con los Stakeholders 3 Indicadores de Desempeño</p>
<p><u>PARTE I-LA EMPRESA</u></p> <p>1 Historia 2 Principios y Valores 3 Estructura y Funcionamiento 4 Gobierno Corporativo</p>	<p>a. Indicadores de Desempeño Económico b. Indicadores de Desempeño Social c. Indicadores de Desempeño Ambiental</p>
<p>ANEXOS</p>	

Figura 8. Estructura Básica del Reporte Social

Fuente: Guía Reporte Social Empresarial

Elaborado por: El Autor

El reporte inicia con la presentación misma de la Empresa, que incluye el Mensaje del Presidente Ejecutivo, el perfil de la Empresa y el Sector de la economía al que pertenece.

En la parte I, inicia con la historia de la Institución y sus etapas trascendentales de su vida; los principios y valores que rigen la toma de decisiones de la compañía, su estructura y funcionamiento y el Gobierno Corporativo.

En la segunda parte, tiene que ver con la información propia del negocio, su visión, diferentes áreas de acción e indicadores de desempeño, que permiten medir la gestión realizada en responsabilidad social.

La estructura propuesta constituye una herramienta de referencia, por lo tanto, puede ser ajustada a las necesidades de la Institución, así como también los indicadores pueden ser complementados o sugeridos por otros que permitan reportar de mejor manera la gestión de Responsabilidad Social.

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD	
PRESENTACION	
<p>1. MENSAJE DE PRESIDENTE A través de este mensaje, se marca la pauta de la memoria y se concede credibilidad frente a los usuarios internos y externos. Es importante que en este se expliciten los principales elementos de la memoria, particularmente aquellos dedicados a la misión y visión, los desafíos recientes y futuros de la organización frente al desempeño social, ambiental y económico.</p> <p>3. SECTOR DE LA ECONOMIA Breve presentación del sector de la economía en que actúa la empresa, abordando incluso sus retos y perspectivas y la contribución del sector a la</p>	<p>2. PERFIL DE LA EMPRESA Ofrece una visión general de la empresa, una especie de síntesis que permita la visualización del todo, dando contexto para comprender y evaluar la información de los capítulos siguientes: Se debe hacer mención al nombre de la Empresa, tamaño de la empresa, productos y servicios, número de empleados, fecha del informe, naturaleza de los mercados, tipo de empresa, cambios significativos.</p>
PARTE I- LA EMPRESA	PARTE II- EL NEGOCIO
<p>1.HISTORIA Relato en forma resumida del origen de la empresa y etapas trascendentales de su vida. Es la oportunidad de comunicarse con sus diferentes públicos. Lo mejor es utilizar un estilo narrativo tipo "cuento", el cual puede ir acompañado de una línea de tiempo para mejorarla visualización.</p> <p>2.PRINCIPIOS Y VALORES Explicación de los principios y valores que rigen la toma de decisiones de la compañía. Es un buen momento para introducir los principales dilemas y naturaleza del negocio, con el fin de hacer aún más transparente la posición corporativa frente a los desafíos que se le presentan. También se pueden mencionar en este capítulo temas como: Código de conducta de la empresa, su estrategia de acción, las principales iniciativas, instituciones en las que participa y que expresan su coherencia con sus principios y valores.</p> <p>3.ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO Además de incluir la estructura organizacional de nivel macro de la empresa y las principales acciones de ella, se deben mencionar los aspectos más significativos de sus sistemas de gestión (de personas, de la calidad, de la cadena productiva, entre otros)</p> <p>4. GOBIERNO CORPORATIVO (Directorio) En este punto la empresa presenta su Directorio o Gobierno Corporativo, sus criterios de selección, misión y principales atribuciones. Es decir, su modo de operar.</p>	<p>1.VISION Exposición de la visión de la empresa y descripción de cómo ésta integra la acción social, medioambiental y económica al proceso de toma de decisiones.</p> <p>2.AREAS DE ACCION Se trata de relatar todas las acciones de la compañía en el área social, medioambiental y económica. Esta información se complementará e irá en concordancia con los indicadores de desempeño propuestos en la siguiente sección. Este título puede constar de tres partes: Económico, social y medioambiental.</p> <p>3.INDICADORES DE DESEMPEÑO En su gestión de responsabilidad social, la empresa establece como prioritarios sus indicadores de responsabilidad social, es esta la base informativa que utiliza para dialogar con sus diferentes públicos. Es importante que se expliciten las posibles dificultades en la recopilación de datos y que la empresa se posiciona frente a tales temáticas. La estructura propuesta en la presente guía de elaboración del Balance Social Empresarial, presenta un contenido mínimo para ser utilizado como herramienta de referencia y de presentación de resultados relevantes de la gestión de la empresa frente a la sociedad.</p>

Figura 9. Estructura de la Memoria de Sustentabilidad

Fuente: Guía de Reporte Social Empresarial

Elaborado por: El Autor

CONCLUSIONES

La presente investigación se centró en determinar la importancia de incluir la Responsabilidad Social Empresarial a la Estrategia Empresarial de la EERSSA, para lo cual se propone un modelo de gestión y consecuentemente el plan de Responsabilidad Social que permita llegar a los diferentes grupos de interés de la Empresa.

Culminado el presente trabajo investigativo, se presentan las siguientes conclusiones:

- A través de la investigación, se comprobó la hipótesis planteada, es decir se confirmó que el modelo de gestión basado en la RSE, incidirá directamente en las relaciones con los diferentes grupos de interés de la EERSSA y le permitirá a la Institución, mejorar su imagen institucional.
- Existen pocas investigaciones a nivel nacional, sobre empresas ecuatorianas que mantienen prácticas de RS, además son pocas las empresas en el Ecuador que aplican acciones de Responsabilidad Social, que se vean reflejadas en un informe de sustentabilidad.
- Del diagnóstico realizado a la Institución, se pudo determinar que la Empresa, sí realiza acciones de Responsabilidad Social, como por ejemplo la aplicación de subsidios en los consumos de energía eléctrica, que incentivan el ahorro de energía y se ve reflejado en las planillas de pago; además se mantiene programas de electrificación en las zonas de escasos recursos económicos, acciones que contribuyen al desarrollo económico de sus clientes.
- La falta de asignación de una partida presupuestaria y económica destinada exclusivamente para acciones de Responsabilidad Social, incide directamente en el bajo nivel de satisfacción de los grupos de interés de la EERSSA.
- Como resultado de la investigación, se pudo determinar que los ámbitos de aplicación a ser considerados dentro del Plan de Acción, ajustados al modelo de gestión de RS, constituyen las materias fundamentales establecidas en la norma ISO 26000 como son: Gobernanza de la Empresa y mejora de la reputación, Derechos

Humanos, Prácticas laborales e Igualdad de Oportunidades, Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Ambiental, Responsabilidad por el Servicio y Eficiencia en la Atención a los Clientes.

RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones antes señaladas, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Comprobada la relación entre las dos variables formuladas, se recomienda el diseño de un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial y consecuentemente la implementación del Plan de Acción con prácticas socialmente responsables, que contribuirá a mejorar la relación con los diferentes grupos de interés de la EERSSA, aumentar su imagen institucional y lograr el fortalecimiento dentro del sector eléctrico.
- El Nivel Directivo de la Empresa, deberá asumir el compromiso para implementar la Responsabilidad Social Empresarial a su modelo de gestión, además debe designar al equipo de trabajo que será el responsable de gestionar, implementar y evaluar las diferentes acciones de responsabilidad social, enfocados en el nuevo modelo de gestión.
- Así mismo, se recomienda la inclusión de la asignación de una partida presupuestaria dentro del Presupuesto General de la Empresa, que permita la implementación, ejecución y verificación de las acciones de Responsabilidad Social.
- Se recomienda que previo a la implementación del modelo de gestión y consecuentemente del plan de acción de RSE, se realice una fuerte socialización respecto de la adopción de este concepto al nuevo modelo de gestión, con la finalidad de lograr el apoyo y el compromiso de todos sus integrantes.
- Es necesario recomendar que las acciones de Responsabilidad Social, a considerarse dentro de los ámbitos de aplicación se ajusten a la realidad institucional, estableciendo acciones realmente ejecutables y medibles.
- Para medir el avance y el éxito de la adopción de prácticas socialmente responsables, se recomienda a la empresa presentar anualmente un Balance Social,

que reporte sus acciones de RS, los avances obtenidos y el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en materia de Responsabilidad Social Empresaria

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRERA, E., GARCIA DE LA TORRE, C., LOZANO J., RAUFFLET, E. (2012). Responsabilidad Social Empresarial, primera edición, Pearson, México.

CERES, (2014). Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social. Obtenido de REDCERES: www.redceres.org.

Constitución de la República de Ecuador (Noviembre 2008). Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Asamblea_Constituyente_de_Ecuador_de_2007_y_2008.

CONELEC (2015) www.conelec.gob.ec

CORREA, E.FLYNN, S., & AMIT, A. (2004). Responsabilidad Social Corporativa en América Latina: una visión empresarial. Santiago de Chile. Organización de las Naciones Unidas (ONU).

EKOS NEGOCIOS, Corporation Ekos. Recuperado el 20 de julio de 2014 de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/especiales/RSE/documentos/rse.pdf>

Guía Metodológica “Como hacer un plan de gestión de la Responsabilidad Social. Recuperado el 10 de agosto de 2014 de: http://www.feapsresponsabilidadsocial.org/documentos/GuiaMetodologica_comohacerplanRS_mayo2014.pdf.

GRI. (2006). Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad. Versión en Español. Recuperado agosto 2014 en: http://www.globalreporting.org/NR/rdonlyres/415F297B-5289-4160-8B6C-7CC034D5BE52/0/G3_GuidelinesESP.pdf.

Guía Metodológica “Como hacer un plan de gestión de la Responsabilidad Social. Recuperado de: http://www.feapsresponsabilidadsocial.org/documentos/GuiaMetodologica_comohacerplanRS_mayo2014.pdf.

Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Revisado 25 de enero de 2015. <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-one.pdf>.

<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>.

Estudio de Responsabilidad Social de Empresas del Ecuador (2012). <http://www.redceres.org/wp-content/uploads/2014/02/Estudio-de-Responsabilidad-Social-de-Empresas-en-Ecuador.pdf>.

Instituto ETHOS. (2002). Reporte Social Empresarial. Obtenido de Reporte Social Empresarial: <http://www.integrarse.org.pa/rse/modelo/htm>.

KLIKSBERG,B.(2004). Mas ética, más desarrollo. (Recuperado de: <http://www.bernardokliksberg.com/libros/118-etica-para-empresarios.html>. 25/09/2014).

LIBRO VERDE. (2001). Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social en las empresas. Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas.

LIZCANO, J.L. MONEVA, J.M (2004). Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa. Recuperado de: <http://www.aeca1.org/revistaeca/revista68/15artrev68.htm#arriba>.

Modelo de RSE FEAPS RS. Revisado mayo 2014. http://feapscv.org/v2/wp-content/uploads/ModeloFEAPS_RS_actualizacion_mayo2014.pdf.

Memorias de Sostenibilidad. Revisado 5 de febrero de 2015. <https://www.globalreporting.org/languages/spanish/Pages/Memorias-de-Sostenibilidad.aspx>.

Norma 26000 Guía de Responsabilidad Social, Secretaría Central de ISO en Ginebra, traducción oficial en español. Primera edición 2010.

Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 Recuperado octubre 2014 de: <http://www.buenvivir.gob.ec/69>

Plan Estratégico de la EERSSA (2012-2017). Recuperado de www.eerssa.com

Rubio Romero Juan Carlos, Normas y Modelos para la Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Recuperado el 07 de enero de 2015. http://www.seslap.com/seslap/html/curCong/congresos/xvcongreso/dia2/mesa9_JuanCarlosRubio.pdf.

TORRESANO M, (2012) Revista Perspectiva (Diciembre 2012). <http://investiga.ide.edu.ec/index.php/revista-diciembre-2012/916-responsabilidad-social-de-empresas-del-ecuador-2012>.

VITERI MOYA, J.R. (2007) La Universidad y la Responsabilidad Social, Recuperado agosto 2014 de http://www.ute.edu.ec/fci/viteri_jorge.pdf.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de Compromiso

Estimados stakeholders:

En representación de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., expreso mi saludo hacia todos quienes de manera directa e indirecta, son parte de esta noble Institución, que con esfuerzo, dedicación y sobre todo con responsabilidad social, provee de energía eléctrica a todos los clientes de nuestra área de concesión.

Hoy, que asumimos el compromiso de plasmar todas nuestras acciones de responsabilidad social, en un plan de acción, que va encaminado a lograr el desarrollo sustentable sin comprometer las capacidades de generaciones futuras, quiero manifestar el compromiso de todos quienes conformamos la Empresa, para forjar una sociedad más justa , libre de pobreza y marginación, como lo establece nuestra Carta Magna.

Nuestro compromiso de desarrollo con la comunidad, lo hemos venido realizando durante todos estos años de vida institucional, con satisfacción hemos visto surgir a las personas de escasos recursos económicos, donde llegó nuestros proyectos de Electrificación Rural Urbano Marginal, vinculándonos con la comunidad que son la razón de ser de nuestra Institución.

Gracias por ser parte de nuestra empresa que con dedicación, ética, esfuerzo y trabajo entregamos energía eléctrica de calidad contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de los habitantes sin afectar el medio ambiente.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Anexo 2. Misión, Visión Valores Corporativos

En el presente plan de Responsabilidad Social, se ratifica además en la visión, misión y valores corporativos que mantiene la Empresa, que constituyen su razón de ser y la mirada a futuro de cómo quiere ser reconocida y valorada por quienes constituyen la razón de ser de la Empresa, sus clientes. Además se presenta el siguiente código de conducta que guiará el accionar de los stakeholders internos.

MISIÓN

“GENERAR, DISTRIBUIR Y COMERCIALIZAR ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL ÁREA DE CONCESIÓN CON ESTANDARES DE CALIDAD, CONFIABILIDAD Y SEGURIDAD CONTRIBUYENDO A MEJORAR LAS CONDICIONES DE VIDA DE LOS HABITANTES SIN AFECTAR AL MEDIO AMBIENTE”.

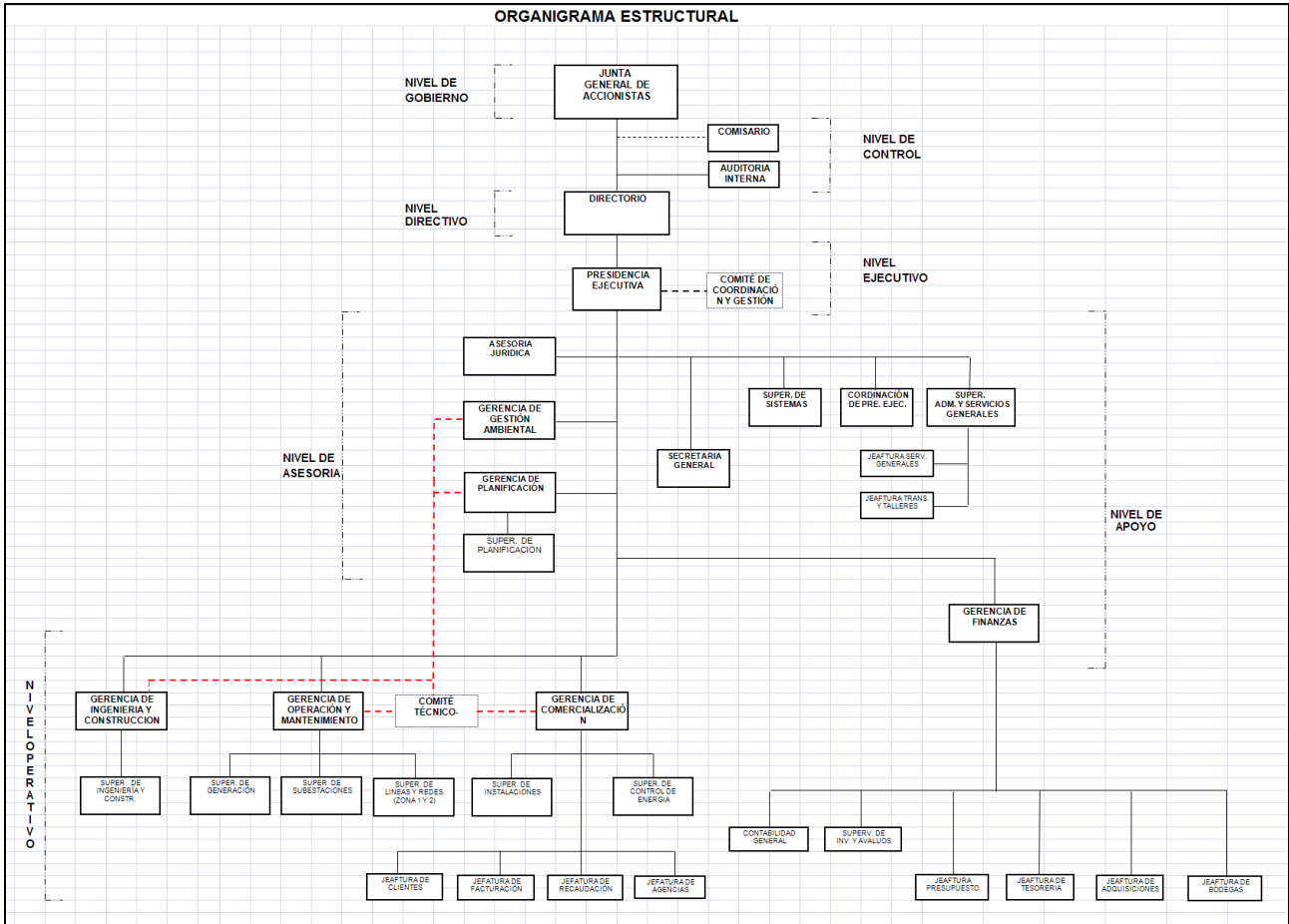
VISIÓN

“POSICIONARSE ENTRE LAS MEJORES EMPRESAS ELÉCTRICAS DEL PAÍS, SUMINISTRANDO ENERGÍA ELÉCTRICA DE CALIDAD EN TODA EL ÁREA DE CONCESIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR”.

FILOSOFÍA

“Con integridad, responsabilidad y trabajo forjaré una Empresa de calidad”.

Anexo 3. Estructura organizacional



Anexo 4. Código de ética

CÓDIGO DE ÉTICA
EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.

CONSIDERANDO

Que, la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Art.3, numerales 4 y 8, establece como deberes primordiales del Estado, “Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico”; así como, “Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción;

Que el Art. 227 de la misma Constitución establece que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”; se presenta el “Código de Ética para la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., con la intención de que la Empresa adopte una conducta socialmente responsable y ajustado al Plan de Responsabilidad Social Empresarial que es parte de este trabajo investigativo.

OBJETIVO

Establecer los principios, valores y pautas orientados a fortalecer el comportamiento de los Directivos, Servidores Públicos y Obreros que forman parte de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., como referente para lograr el fortalecimiento Institucional.

PRINCIPIOS Y VALORES

Principios Generales: Los funcionarios que forman parte de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., se regirán por los siguientes principios:

- Cumplir sus funciones con integridad, imparcialidad y vocación de servicio, sus actos deben estar basados en la responsabilidad, respeto mutuo y profesionalismo, desechando todo tipo de beneficio personal que atente contra la buena honra y la moral.

- Respetar los derechos humanos, actuar con absoluta imparcialidad política, religiosa, económica, demostrando independencia o favoritismo con partidos o movimientos políticos.
- Respetar la Constitución, Leyes y Reglamentación interna de la Empresa.

Valores: Como orientadores de su trabajo y como demostración de su mejor predisposición para el servicio de la comunidad, en sujeción a la Misión y Visión de la Empresa, se presentan los siguientes valores institucionales:

- **Integridad:** Guardar respeto y compostura en su proceder diario, ser leal con los clientes, compañeros de trabajo, autoridades y con la Institución. Cumplir su trabajo con honestidad, eficiencia y eficacia. No ser objeto de sobornos, fraudes, cambio de favores y cualquier otro tipo de beneficio deshonesto que atente con la integridad y la moral.
- **Responsabilidad:** Cumplir con oportunidad sus obligaciones, poniendo todo su afán y empeño en las tareas asignadas a fin de lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones. Cuidar por la buena conservación de los bienes a su cargo, presentarse puntualmente a su trabajo y observar las normas de seguridad e higiene del trabajo.
- **Transparencia:** Mantener una comunicación abierta con la ciudadanía en general, poniendo a disposición de la misma, toda información de interés público, aplicar de manera permanente la normativa vigente y facilitar el acceso a la información en un lenguaje accesible e inteligible.
- **Lealtad:** Velar por los intereses institucionales. Actuar de buena fe con la Institución y los compañeros de trabajo, demostrar compañerismo, honestidad y solidaridad para con los demás.
- **Rendición de Cuentas:** La Rendición de cuentas es una cuestión fundamental para llegar a cabo una correcta integración de la Responsabilidad Social, dar a conocer los resultados de su gestión y los impactos económicos, sociales y ambientales de una manera transparente sin desmentir la información, a fin de tomar los correctivos necesarios.

PROHIBICIONES

Prohibiciones éticas: Los funcionarios de la EERSSA, están prohibidos de:

- Aceptar regalos, dádivas o cualquier tipo de soborno o beneficio para sí o para sus familiares, abusando de su cargo, autoridad o influencia.
- Solicitar a los clientes externos, reconocimientos económicos por el cumplimiento de sus actividades.
- Realizar actividades de proselitismo político o religioso dentro de la Empresa.
- Mantener actitudes abusivas para con los clientes externos, irrespeto y atención descortés hacia sus superiores y compañeros de trabajo.
- Acudir al trabajo con vestimenta inapropiada, sin el uniforme establecido por la Empresa.
- Facilitar documentación institucional a personas no autorizadas, no guardar la debida reserva del contenido de los documentos Institucionales.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de estupefacientes.

Anexo 5. EJEMPLOS DE ACCIONES POR ÁMBITOS DE APLICACIÓN A SER CONSIDERADAS DENTRO DEL PLAN DE ACCIÓN AJUSTADA AL MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

1. GOBERNANZA DE LA EMPRESA Y MEJORA DE REPUTACIÓN
EJEMPLOS DE ACCIONES POR ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN RSE
<ul style="list-style-type: none">• Formalizar el compromiso de la Empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial, es decisión de la máxima autoridad de la Institución, que enmarcado en la ética y la moral, decide retribuir a los stakeholders mejorando las calidad de vida de los habitantes donde opera.• Difundir y socializar entre todo el personal de la Empresa del Código de Ética aprobado por los máximos organismos de la Empresa.• Lograr la aprobación del modelo de gestión de RS por parte de los organismos superiores• Elaboración del mapeo de los grupos de interés a fin de conocer sus expectativas y definir las estrategias de diálogo que se aplicarán.• Creación del Comité responsable de la Responsabilidad Social y definición de los grupos de trabajo que llevarán adelante el modelo de gestión.• Socialización del modelo de gestión y plan de acción de RS entre todo el personal de la Institución.• Seminarios y capacitaciones dirigido al Talento Humano para lograr el involucramiento de todos en Responsabilidad Social• Ejecución del plan de comunicación social.• Publicación y difusión de la Memoria de Sustentabilidad para que la comunidad tenga conocimiento de las acciones de RS aplicadas por la Empresa.

Anexo 6 Acciones, derechos humanos, prácticas laborales

2. Derechos humanos, Prácticas laborales e igualdad de oportunidades
EJEMPLOS DE ACCIONES POR ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN RSE
<ul style="list-style-type: none">• Aplicación de acciones que permitan la difusión de los derechos del cliente y de personas con discapacidades.• Aplicación de acciones encaminadas a mejorar los espacios físicos en las instalaciones de la Empresa para lograr el acceso de personas con discapacidad.• Involucrar al Talento Humano en los diferentes proyectos que emprenda la Empresa, haciendo conocer los beneficios para la Institución y la comunidad, permitir sus comentarios y sugerencias• Velar porque los salarios sean ajustados anualmente de acuerdo al índice inflacionario, permitiendo recuperar la capacidad adquisitiva de la moneda y su estabilidad económica.• Evaluar de manera permanente la satisfacción laboral y tomar los correctivos necesarios para mejorar este indicador• Permitir el desarrollo profesional del personal y mantener un plan anual de capacitación y actualización de conocimientos, que incluya aspectos de Responsabilidad Social Empresarial.• Conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados de la Institución.• Implementar acciones encaminadas a evitar la discriminación de género y garantizar la igualdad de oportunidades.• Campañas de sensibilización sobre los derechos que poseen las personas con discapacidad y personas de la tercera edad.

Anexo 7. Acciones sobre desarrollo sostenible y responsabilidad social

3. Desarrollo sostenible y responsabilidad ambiental
EJEMPLOS DE ACCIONES POR ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN RSE
<ul style="list-style-type: none">• Implementar programas que permitan el control de equipos obsoletos que expulsen residuos tóxicos al medio ambiente.• Implementar programas para promover el consumo responsable y ahorro de energía en la empresa e instituciones públicas y privadas.• Realizar programas sobre reforestación y siembra de árboles en las centrales de generación• Implementar programas que permitan una destrucción amigable de las lámparas fluorescentes, evitando que el mercurio que poseen estas lámparas provoque daños en el medio ambiente.• Implementar en la Empresa, programas de concientización sobre el uso adecuado del papel (por ejemplo imprimir por ambas caras o imprimir borradores en hojas recicladas), consumo eficiente de energía y manejo adecuado de residuos como: tonners, tinta de impresoras y copiadoras.• Mantener actualizadas las licencias y estudios de impacto ambiental.• Sensibilización y formación del personal de la empresa sobre responsabilidad medioambiental y eficiencia energética.

Anexo 8. Acciones de responsabilidad por el servicio y atención al cliente

4. Responsabilidad por el servicio y eficiencia en la atención a los clientes
EJEMPLOS DE ACCIONES POR ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN RSE
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar e implantar un protocolo de atención al cliente, con la finalidad de lograr un trato amable y cordial.• Reducir los tiempos de espera en las oficinas de atención al cliente, tanto en Matriz como en Agencias, para lo cual es necesario medir el número de clientes atendidos por empleado, este indicador le permitirá a la Empresa, tomar los correctivos necesarios, y rotar al personal cuando el caso lo amerite.• Capacitar continuamente al personal de atención al cliente, con la finalidad de crear conciencia sobre la importancia de mantener clientes bien atendidos y satisfechos.• Cumplir con los tiempos de atención del servicio, establecidos en la Regulación 004/01 “Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución” y CONELEC 012/08 “Procedimientos para Atención de Reclamos• Implementar políticas para realizar seguimientos sobre la resolución de los problemas que presentan los clientes.• Incentivar en los clientes el ahorro de energía, entregando de manera gratuita, focos ahorradores a los usuarios que se mantengan al día en el pago de su planilla de energía eléctrica.• Implementar programas sobre control de “Fugas de Energía” y la importancia de informar inmediatamente a la EERSSA a fin de evitar contratiempos al momento de cancelar su planilla.• Llegar con brigadas móviles a la comunidad, para receptar sus inquietudes y hacer conocer los beneficios y derechos que tienen como usuarios del servicio eléctrico.• Mantener y fomentar entre los trabajadores de la Institución el “Compromiso que se debe mantener con el cliente.• Realizar periódicamente una casa de puertas abiertas, con la finalidad de involucrar al personal de la EERSSA y la comunidad.

Anexo 9. Acciones de transparencia y rendición de cuentas

5. Transparencia y rendición de cuentas
EJEMPLOS DE ACCIONES POR ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN RSE
<ul style="list-style-type: none">• Publicación y difusión de la Memoria de Sustentabilidad para que la comunidad tenga conocimiento de las acciones de RS aplicadas por la Empresa.• Difusión interna del uso de los recursos públicos, así como el destino de los mismos y los resultados obtenidos.• Capacitación sobre los principios y valores institucionales.• Implementar políticas que permitan la transparencia de acciones en la compra de bienes y contratación de servicios y obras.• Implementar políticas de control en los sistemas informáticos.• Difusión interna del cumplimiento de los objetivos en base a la planificación establecida.

Anexo 10. Acciones de participación y compromiso con la comunidad

6. Participación y compromiso con la comunidad
EJEMPLOS DE ACCIONES POR ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN RSE
<ul style="list-style-type: none">• Continuar con los proyectos de Electrificación Rural Urbano Marginal, en todos los lugares donde no se disponga de este servicio básico, permitiendo a la comunidad mejorar su calidad de vida.• Dotar de Alumbrado Público a todos los sectores donde no se dispone de este servicio. Mantener proyectos de expansión del Alumbrado Público.• Comunicar a los clientes de manera clara y precisa sobre los subsidios a los que tienen derecho como clientes del servicio eléctrico: Subsidio Cruzado, Tarifa de la Dignidad, Subsidio Tercera Edad, Exoneraciones consideradas en la Ley del Anciano. Estos subsidios, le permiten a los clientes con tarifa Residencial, acogerse a rebajas, lo que significa una considerable disminución en el valor de las planillas de consumo, esto constituye medidas de Responsabilidad Social que la EERSSA viene aplicando en beneficio de la comunidad.• Socializar de manera permanente los beneficios de los proyectos emblemáticos, como por ejemplo: Proyecto RENOVA, que permite el ahorro de energía y además el estímulo económico y financiamiento en las planillas de energía eléctrica.• Implementar programas sobre los riesgos eléctricos a los que están expuestos los clientes, por las instalaciones clandestinas

Anexo 11. Encuesta sobre Responsabilidad Social aplicada a la EERSSA

UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Encuesta sobre Responsabilidad Social aplicada a los clientes con tarifa residencial de la EERSSA

Objetivo: El presente cuestionario, tiene como objetivo conocer las prácticas de Responsabilidad Social más comunes que realiza la EERSSA, en favor de sus clientes. Conteste las siguientes preguntas relacionadas con el tema, la información que nos proporcione, servirán para establecer un diagnóstico sobre la Responsabilidad Social Empresarial en la EERSSA.

Marque con una (x) la respuesta que usted considere correcta:

1. ¿Considera que la EERSSA, ofrece apoyo o realiza programas sociales, como por ejemplo: Programas de incentivo al deporte, apoyo en festividades barriales, apoyo en festividades religiosas.

De acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

En desacuerdo ()

2. ¿Considera que la EERSSA, ofrece apoyo a eventos culturales, como por ejemplo: Apoyo a conciertos, espectáculos públicos, obras de teatro?

De acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

En desacuerdo ()

3. ¿Cree que la Empresa se ocupa de la prevención de accidentes con las redes eléctricas y seguridad de la población?

Si ()

No ()

No sabe ()

4. ¿Considera que la EERSSA, invierte para llevar energía eléctrica a zonas o regiones no atendidas?

De acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

En desacuerdo ()

5. ¿Considera que la EERSSA, contribuye para el desarrollo económico de su ciudad?

SI ()

NO ()

6. ¿Considera que la EERSSA, facilita el acceso de los ciudadanos con edad avanzada o discapacitados en sus puntos de atención al cliente.

SI ()

NO ()

7. ¿Considera que la EERSSA, es una Empresa honesta que cumple con sus obligaciones con todos los clientes con los que se relaciona, como son: proveedores, consumidores, empleados?

De acuerdo ()

Algo de acuerdo ()

En desacuerdo ()

8. ¿Considera que la EERSSA, ofrece buenas condiciones de trabajo para sus funcionarios (Invierte en capacitaciones, garantiza seguridad física para el desarrollo de sus actividades)







SI ()

NO ()

No Sabe ()

9. ¿Cuál de las siguientes prácticas, considera que son aplicadas por parte de la EERSSA?
- () Prácticas socialmente responsables en el aspecto laboral
 - () Prácticas socialmente responsables con la comunidad
 - () Prácticas socialmente responsables con el medio ambiente
 - () Ninguna
10. ¿Cuál de los siguientes lineamientos considera que son acciones que aplica la EERSSA en sus actividades diarias?
- () Transparencia y rendición de cuentas
 - () Respeto a los derechos humanos
 - () Comportamiento ético.
11. ¿Conoce los subsidios a los que tiene derecho como cliente residencial?
- SI ()
 - NO ()
 - NO SABE ()
12. ¿Conoce los derechos que tiene como usuario del servicio eléctrico?
- SI ()
 - NO ()
 - NO SABE ()
13. ¿Conoce cuáles son los beneficios que la EERSSA aplica a los clientes de la tercera edad o discapacidad?
- SI ()
 - NO ()
 - NO SABE ()

Anexo 12 Registro Único de Contribuyentes

	REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	 ...le hace bien al país!	
NUMERO RUC:	1190005646001		
RAZON SOCIAL:	EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S A		
NOMBRE COMERCIAL:	E.E.R.S.S.A		
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL		
REPRESENTANTE LEGAL:	VIVANCO ARIAS WILSON JOAQUIN		
CONTADOR:	CASTILLO EGUIGUREN ALICIA VICTORIA		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	07/06/1973	FEC. CONSTITUCION:	07/06/1973
FEC. INSCRIPCION:	31/10/1981	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	09/02/2012
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
GENERACION, CAPTACION, TRANSMISION Y DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE ENERGIA			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: EL SAGRARIO Calle: OLMEDO Número: 08-84 Intersección: ROCAFUERTE Referencia ubicación: A MEDIA CUADRA DEL COLEGIO SANTA MARIANA DE JESUS Fax: 072571109 Web: web site:http://www.geocities.com/Eureka Email: eerssaj@telconet.net Apartado Postal: 0000150 Telefono Trabajo: 072571108			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA			
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			
* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES			
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA			
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 026	ABIERTOS:	24
JURISDICCION:	\ REGIONAL SUR\ LOJA	CERRADOS:	2
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		  SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
Usuario: ABGC120510	Lugar de emisión: LOJA/BERNARDO	Fecha y hora: 09/02/2012 16:39:23	
Página 1 de 10			
			



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1190005646001
RAZON SOCIAL: EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S A

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 07/06/1973
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

GENERACION, CAPTACION, TRANSMISION Y DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE ENERGIA ELECTRICA PARA SU VENTA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOJA Cantón: LOJA Parroquia: EL SAGRARIO Calle: OLMEDO Número: 08-84 Intersección: ROCAFUERTE Referencia: A MEDIA CUADRA DEL COLEGIO SANTA MARIANA DE JESUS Fax: 072571109 Web: web site: http://www.geocities.com/Eureka Email: eerssalj@telconet.net Apartado Postal: 0000150 Telefono Trabajo: 072571108

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 01/01/1990
NOMBRE COMERCIAL: EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S A ZAMORA **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

GENERACION, CAPTACION, TRANSMISION Y DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE ENERGIA ELECTRICA PARA SU VENTA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: ZAMORA CHINCHIPE Cantón: ZAMORA Parroquia: ZAMORA Calle: FRANCISCO DE ORELLANA Número: SN Intersección: JORGE MOSQUERA Referencia: FRENTE AL CONVENTO FRANCISCANO Telefono Trabajo: 072605152

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 01/01/1990
NOMBRE COMERCIAL: EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S A ALAMOR **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

GENERACION, CAPTACION, TRANSMISION Y DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE ENERGIA ELECTRICA PARA SU VENTA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOJA Cantón: PUYANGO Parroquia: ALAMOR Calle: 10 DE AGOSTO Número: SN Intersección: CANONIGO AGUIRRE Referencia: FRENTE AL ESTADIO Telefono Trabajo: 072680114

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: ABCC126510 **Lugar de emisión:** LOJA/BERNARDO **Fecha y hora:** 09/02/2012 16:39:24

Anexo 13. Autorización de EERSSA, para el desarrollo de la investigación



Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.

Loja, diciembre 3 de 2013

Ingeniera
Katy Elizabeth Criollo Yunga
Ciudad

De mi consideración:

En atención a lo solicitado, me permito indicar que en representación de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., autorizo a usted para que desarrolle su tesis de maestría en Gestión Empresarial, con el tema **“Diseño de un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.”**, considerando que el tema será un gran aporte para nuestra institución.

Atentamente,

Ing. Wilson Vivanco Arias
PRESIDENTE EJECUTIVO

GLOSARIO

- ✓ **ACCIÓN SOCIAL:** Conjunto de actividades filantrópicas que realizan las empresas y organizaciones.
- ✓ **ACTIVO INTANGIBLE:** Todo aquello que aporta valor a la empresa, de naturaleza inmaterial, susceptible de ser “gestionado”. Por ejemplo la marca, el conocimiento, la reputación, la imagen.
- ✓ **CADENA DE VALOR:** Conjunto de actividades que se lleva a cabo en la producción y distribución de un producto, desde la obtención de materias primas, hasta su venta al consumidor final.
- ✓ **COMPROMISO:** Obligación que contrae la empresa de cumplir con sus responsabilidades respecto a las necesidades y requerimientos, verbales o escritos, de sus diferentes grupos de interés.
- ✓ **COMUNICACIÓN:** Proceso por el cual una empresa establece acciones de información y relaciones permanentes con el entorno y sus diferentes grupos de interés.
- ✓ **CONFIANZA:** Relación segura y fiable que se establece entre la empresa y sus grupos de interés respecto a las expectativas creadas entre ambos.
- ✓ **DESARROLLO SUSTENTABLE:** El desarrollo sustentable es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de que las futuras generaciones puedan satisfacer sus propias necesidades.
- ✓ **ÉTICA DE LA EMPRESA:** Conjunto de valores éticos que asume una empresa y que permiten evaluar moralmente su comportamiento tanto interno como externo.
- ✓ **FILANTROPÍA:** Actitud positiva y de solidaridad que la empresa mantiene respecto a las personas de su entorno y la sociedad en general, de forma voluntaria, altruista y desinteresada.
- ✓ **GOBIERNO CORPORATIVO:** Reglas, normas y compromisos que definen y expresan la gestión y el comportamiento de una empresa.
- ✓ **GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI):** Es un estándar internacional de reporte para el uso voluntario por parte de organizaciones con el fin de reportar sobre las

dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.

- ✓ **IDEARIO:** Conjunto de principios en forma de ideas y definiciones con las que una empresa expresa sus objetivos, misión y valores como organización.
- ✓ **IDENTIDAD:** Rasgos y valores que definen la personalidad propia de una empresa.
- ✓ **IDENTIDAD CORPORATIVA:** Atributos y valores que una empresa desarrolla y comunica para definirse a sí misma y diferenciarse de las demás.
- ✓ **IMAGEN:** Apariencia y representación mental que se tiene de una empresa.
- ✓ **IMAGEN CORPORATIVA:** Representación mental que un colectivo social tiene de una empresa.
- ✓ **INTANGIBLE:** Rasgo o aspecto de una empresa que no se percibe físicamente, a pesar de su valor.
- ✓ **MARKETING SOCIAL:** Conjunto de actividades de promoción y comunicación comercial que la empresa relaciona con necesidades sociales y actividades filantrópicas.
- ✓ **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD:** informe que proporciona una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante, que incluye tanto las contribuciones positivas como las negativas.
- ✓ **REPUTACIÓN:** Opinión que se tiene de una empresa.
- ✓ **REPUTACIÓN CORPORATIVA:** Reconocimiento (valoración) que los grupos de interés más directos tienen de su empresa.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Aceptación y cumplimiento de las obligaciones asumidas en el comportamiento de una empresa.
- ✓ **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Sensibilidad que debe tener y aplicar cualquier organización respecto a las necesidades de su entorno y de la sociedad en general.
- ✓ **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC):** Sensibilidad que deben tener y aplicar las corporaciones respecto a las necesidades de su entorno y de la sociedad en general.

- ✓ **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE):** Sensibilidad que debe tener y aplicar una empresa respecto a las necesidades de su entorno y de la sociedad en general.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** Expresión clara y permanente del comportamiento de una empresa en lo que respecta al cumplimiento de todos sus objetivos y relaciones con sus grupos de interés.